



« La parole est à l'usager », 29<sup>ème</sup> journées d'études d'APF Formation

Les 28 et 29 et janvier 2016, à la Maison de l'UNESCO, Paris

Texte de l'intervention du vendredi 29 Janvier 2016 : **John Ward**, responsable de l'alternance et de l'international **IRTS** IDF Montrouge Neuilly-sur-Marne, et chercheur associé Pléiade **Université Paris 13**

## Participation et développement du pouvoir d'agir : Retour sur un débat et perspectives internationales

Je tiens à remercier toute l'équipe d'organisation de ces journées qui ont été très riches. Elles apportent la preuve vivante qu'une participation pleine et entière des « usagers » est non seulement possible, mais bien une réalité de tous les jours. A l'IRTS, où je suis responsable de l'alternance, nous nous reconnaissons pleinement dans tous les propos positifs tenus durant ces deux journées, et plus encore quand il s'agit de l'éthique et du droit des personnes qui sont au cœur de notre projet pédagogique. Ce n'est que grâce à vous, usagers et professionnels, qui acceptez d'accueillir des stagiaires, que nous pouvons venir en appui au travail sur le terrain en formant les futures générations que grâce à vous. Merci pour ce travail et merci de continuer à le faire malgré les difficultés, la charge importante qui est la votre et les nouvelles contraintes liées à la gratification des stages.

Avant d'aborder la notion de « pouvoir d'agir », je me propose de faire un petit retour sur les idées et pratiques que nous avons pu explorer au cours de ce congrès. Ce serait une mission impossible de restituer toutes les avancées à la fois conceptuelles et pratiques qui ont eu lieu. J'essaierai seulement de faire part de quelques réactions, ceci en retenant cinq mots clés : « la sollicitude », « le langage », « l'identité personnelle », « la pratique du droit » et « la participation ».

Présente chez tous les orateurs à différents niveaux, **la sollicitude** s'exprime dans les gestes, la posture, la parole et les actions. Il s'agit de la capacité à lier l'intention du geste avec sa réalisation, « à toujours donner un choix, même quand la personne a perdu la possibilité d'exprimer ses préférences spontanément » comme l'ont dit plusieurs intervenants, et à questionner en permanence sa relation avec l'autre. La notion de sollicitude reconnaît que la relation de don (suivant le schéma habituel « donner, recevoir, rendre ») est rendue difficile ou impossible par la vulnérabilité de l'autre. Il s'agit de faire en sorte qu'il ou elle ne se sente, pour autant, jamais pris à défaut.



Le titre de ces journées « La parole est à l'usager », souligne déjà que les mots que nous utilisons ne sont jamais anodins. La parole peut remplir plusieurs fonctions : autoriser, faire entendre et valoriser la place de l'usager et sa propre expression. Mais dans **le langage** déployé, il peut y avoir des mots qui font le contraire : Ils désignent, excluent ou « chosifient » l'autre, avec comme résultat qu'il ou elle n'est plus considéré comme un sujet capable de parole, mais se trouve réduit à l'état d'objet. Ainsi nous avons débattu de l'intérêt du mot « usager », terme qui soulève des questions plus profondes que le seul problème de la sémantique, car il est à la fois peu valorisant (surtout quand on fait une faute d'orthographe comme certains étudiants qui l'écrivent « usagé » !) et ambigu. Dire qu'un « usager » est quelqu'un qui « utilise » un service (qui reçoit donc une aide, mais dans une relation dissymétrique, car il ne peut rien donner en retour) est une façon de mettre l'accent sur le côté instrumental de la relation qui s'établit. Dire qu'il fait « usage » de ses droits, permet au contraire de placer d'emblée la relation sur un pied d'égalité. Nous préférons évidemment ce deuxième sens du terme. Considérons que « l'usager » est un citoyen comme les autres et c'est à cette condition qu'il peut accéder à une « parole » au sens premier du terme.

Comme l'a souligné le président du comité national des usagers, l'un des inconvénients du terme « usager » est son inadéquation pour signifier **l'identité personnelle** de quelqu'un. On utilise le mot faute de mieux, nous a-t-il dit. Alors que, pour qu'une parole authentique de « l'usager » puisse se faire entendre, il faut que la personne puisse se reconnaître et être reconnue dans son histoire, par sa voix et son visage, en d'autres termes, par son identité.

La réflexion du philosophe Paul Ricœur permet de distinguer cette notion d'identité sous deux angles : comme « mêmété » (on reste soi-même malgré les accidents de la vie, les ruptures, les transformations), et comme « ipséité », notion qu'il définit comme « le pouvoir de se représenter soi-même ». Le philosophe souligne avec ce mot que l'individu, sujet, est à même d'assumer son existence, ses actions et sa responsabilité. Nous avons vu que le handicap vient contrarier ces deux attributs fondamentaux du soi personnel : par les ruptures de vie qu'il induit, il gêne le sentiment d'être « le même » et par la stigmatisation et autres entraves que le handicap apporte, il rend plus difficile l'accès à ce « pouvoir de se représenter ».

Nous aimerions que tout un chacun puisse déterminer, construire et se désigner de façon libre, consciente et choisie son identité personnelle. Dans la vie courante, elle est souvent mise en paroles : par le lieu d'où on vient (je vis à Gagny, je suis Gabinien...et anglais avec ça), par ses choix de vie (je ne suis pas végétarien), par son métier (formateur), par sa voiture (je suis citroëniste). Certains s'identifient par les « prothèses » qu'ils utilisent au quotidien, comme l'a souligné Roland Janvier (ma prothèse préférée : le smartphone est en fait un Apple – je suis iPhone). Au cours de ce congrès, j'ai eu la chance de rencontrer une poète, une nantaise, un président d'association, un directeur général, une spécialiste de la



communication. Aucune de ces personnes ne s'est présentée comme « usager », ni comme « fournisseur de services » ni encore comme « aidant », alors que tous le sont très probablement (qui ne l'est pas ?). Ces mots-là ne fonctionnent pas bien comme signifiants de son « identité personnelle ». En outre, certains de mes interlocuteurs m'ont été présentés comme « personne handicapée » et aussi comme « jeune » (voulant dire « résident dans une institution »), par contre. Cela soulève la question de savoir si ces façons là de se désigner et d'être désignés sont adéquates pour assurer la reconnaissance d'une identité personnelle.

Au niveau sociétal, ce sentiment d'une identité personnelle inviolable est, normalement, corrélée à un statut qui détermine la place de l'individu en tant que sujet de droit. Pour les personnes porteuses de handicap, il semble difficile à faire comprendre que la **pratique du droit** n'est pas toujours en concordance avec son énoncé. Au début du congrès nous avons appris, notamment par Mme Marie Egyptienne, que la France n'est pas au point sur l'application réelle des droits déclarés dans la Convention ONU sur les personnes porteuses de handicap. C'est un propos difficile à entendre, mais qu'elle nous engage à prendre en compte. Concrètement, la question de l'application du droit a été posée à différents moments, notamment, par M. Rougier qui a amené un exemple : quelle valeur serait attribuée à un témoignage s'il est porté par quelqu'un avec des empêchements à la parole ? Une personne avec une difficulté d'expression orale serait-elle réellement entendue si elle est témoin d'une affaire de maltraitance ? La question fait réfléchir sur les expériences que peuvent avoir tout un chacun, et ceci pas seulement dans les commissariats où, dans mon expérience personnelle en tout cas, il n'est pas toujours facile d'avoir une parole audible. Il ne suffit pas « d'avoir » un droit pour « avoir accès » à ce droit, pour bénéficier de l'accompagnement utile, ou encore pour obtenir que les instances officielles donnent crédit à ses affirmations. Sans oublier les énormes progrès qui ont été faits dans ce domaine, il reste encore beaucoup à faire pour que ce droit à un accompagnement et une écoute adaptée puisse être respecté et appliqué.

Sollicitude, parole entendue et langage adéquat, accès aux droits, reconnaissance de l'autre sont tous des valeurs et des pratiques constitutives de la **participation** des « usagers » aux institutions et à la vie sociale. Au regard de nos débats, un beau consensus se dégage : la participation des usagers est une affaire en marche et qui avance. Elle est devenue une réalité dans la plupart des structures, est présente au quotidien dans la pratique et dans la philosophie, l'éthique et l'application du droit qui la sous-tendent. Ceci à tous les niveaux des institutions, des décisions stratégiques jusqu'au choix relatifs à des détails en apparence les plus insignifiants mais ô combien importants pour les personnes concernées.



Plusieurs intervenants nous ont aidés à conceptualiser les différents niveaux de cette participation : *écouter* avec sollicitude est déjà une forme de participation. *Consulter* les « usagers » sur des décisions au quotidien en utilisant un langage adapté et en reconnaissant l'identité de l'autre, représente un second niveau plus complexe. Faciliter *l'engagement* dans la vie et dans les décisions d'un groupe, d'une institution ou d'une collectivité en créant les instances utiles et en les faisant vivre (comité d'usagers, comité de la vie sociale, etc.). *Collaborer* avec la personne et les groupes de personnes dans la co-construction d'un projet comme nous l'avons vu dans l'exemple de la Maison de Crolles, représenterait le niveau le plus fort. Les écueils et freins à cette participation sont bien connus. Par exemple,

- l'instrumentalisation d'un « usager » « symbolique » sans réelle influence (en anglais on dit « tokenism » - pratique du faire valoir),
- les empêchements physiques, psychiques ou organisationnels qui font baisser le niveau de participation aux commissions participatives,
- la difficulté à concilier le temps limité du professionnel avec celui de « l'utilisateur » qui sont scandés par des horaires et des contraintes complètement différents et parfois incompatibles.

L'idée du « pouvoir d'agir » pourrait être présentée comme un engagement volontariste à surmonter ces empêchements. Ce terme générique d'« *empowerment* » signifie les différentes exigences liées à la participation en les réunissant dans une logique qui imprègne et donne sens à la participation à tous les niveaux. Ainsi, en un sens, « *l'empowerment* » est l'idéal que l'on atteint quand chaque sujet, doté d'une identité personnelle reconnue (usager, professionnel, citoyen, etc.) a réellement le sentiment de compter pour quelque chose, d'exercer une influence sur les choix qui le concernent, de développer son plein potentiel, ceci dans un environnement relationnel et social bienveillant et bienveillant.

Au sens large du terme, cette approche par le « pouvoir d'agir » est déjà préfigurée dans les orientations et droits affirmés par la convention des droits des personnes handicapées qui nous a été présentée hier (Nations Unies le 13 décembre 2006, texte ratifié par la France en 2009 par une loi qui reprend la plupart des dispositions de la loi 2005 contre la discrimination (Loi 2009-1791 du 31 décembre 2009). La notion est évoquée aussi dans la stratégie européenne pour le handicap.

Le lien entre le développement durable et la promotion du pouvoir d'agir des personnes en situation de marginalité et l'importance de faire tomber les barrières à une participation à la vie publique et aux activités de loisir sont particulièrement soulignés dans ces différents textes à portée internationale. Il s'agit donc de faire du pouvoir d'agir non seulement un principe à la base des relations interpersonnelles, mais aussi une ambition pour la participation à pied d'égalité dans la vie publique.



Le terme « *d'empowerment* » recouvre à la fois une *conception générale du travail social*, un *positionnement éthique* tenant compte de la notion d'engagement et, de façon plus précise, un *cadre théorique construit* élaboré et promu par différentes personnalités influentes dans le monde anglosaxon et latino-américain, notamment et dans les instances internationales du travail social. Beaucoup de travailleurs sociaux à travers le monde s'en réclament. L'on peut trouver des pratiques correspondant à cette approche dans de nombreux champs d'intervention, actions éducatives, formes d'action de conscientisation et d'animation au sein des populations défavorisées, actions culturelles centrées sur l'expression et la prise de parole de ces populations, interventions auprès de petits groupes d'usagers stigmatisés, etc. L'on utilise aussi ce terme pour parler des actions purement individuelles visant à aider à recouvrer de la confiance en soi et ce que le psychologue américain, Bandura, appelle « être son propre avocat » (*self advocacy*) terme qui fait écho à l'exposé de Jamie Bolling par exemple.

L'approche par l'empowerment met l'accent sur trois grandes priorités du travail social :

- La capacité d'un individu à faire valoir ses droits, dans tous les sens de ce terme, et la levée des obstacles à cette reconnaissance due à la stigmatisation, au vécu intériorisé de discrimination et aux normes économiques, sociaux et psychologiques qui génèrent l'exclusion dans toutes ses formes

Les formes égalitaires de l'éducation mettant l'accent sur les forces et capacités inhérentes à l'individu. Il s'agit de reconnaître que chaque individu possède par son expérience personnelle un trésor inépuisable de connaissances qui ne demandent qu'à se déployer. L'éducation n'est pas qu'un moyen pour renouveler les barrières et discriminations inhérentes au système social, mais aussi un révélateur de ces capacités inhérentes au sujet humain.

- L'analyse des rapports de pouvoir existants dans toute forme de relation humaine afin de favoriser la prise de conscience et l'action personnelle et collective nécessaire pour transformer ces rapports.

In fine, ce concept du « pouvoir d'agir » peut se résumer en trois axes : la capacité que l'individu peut se découvrir en lui-même d'agir sur sa vie, la reconnaissance que la société lui accorde et la participation effective qu'il (ou elle) acquiert dans les choix collectifs qui le (la) concernent.

En montrant comment la parole de « l'usager » peut être signifiée, entendue, prise en compte et non confisquée, ce congrès a apporté le début d'une démonstration vivante qu'il est possible de favoriser et de nourrir le « pouvoir d'agir ».



### Indications bibliographiques

Claire Jouffray, *Développement du pouvoir d'agir, Une nouvelle approche de l'intervention sociale*, Rennes, Presses de l'EHESP, 2014.

Marie Filippi, « Au-delà de l'autonomie, l'empowerment » *Le sociographe* 2013/5 (Hors-série 6)

Celine Lepelti, « L'empowerment dans les ateliers cuisine » : entre enjeux et pratique », *Vie sociale* 2011/3 (N° 3)

Paul Ricœur, *Soi-même comme un autre*, Paris, Seuil 1990.