

INTRODUCTION

L'évolution des textes et dispositifs législatifs montre que depuis 25 ans, les politiques sociales s'emparent des problèmes d'exclusion, de vécus en marge¹, d'isolement, de précarité, de discrimination², auxquels est confronté un nombre croissant de personnes dans notre société. Le contexte politique et législatif dans notre démocratie représentative, est actuellement favorable à l'idée de la participation. On observe en effet depuis plusieurs années, l'évolution du questionnement et des pratiques autour de la notion de participation des citoyens à la vie de la cité et dans les établissements et services, et la manière dont les individus sont ou non associés aux décisions qui les concernent.

Les réflexions, recherches et expérimentations au sein des établissements et services en matière de participation des usagers ont pour principal objectif de faire évoluer les pratiques afin de sortir des tendances à la routinisation de l'action et des fonctionnements basés sur le mode de la « prise en charge ». Ces pratiques ne sont plus en phase avec les exigences de respect des droits des personnes inscrites dans les textes de loi de janvier 2002³ et de Février 2005⁴.

Partir du handicap de la personne entraîne souvent un frein à son développement, à l'utilisation de ses ressources et de ses potentialités. De ce fait, la conception selon laquelle les personnes déficientes sont dans l'incapacité d'assumer des responsabilités a pour conséquences la sous estimation de leurs capacités dans les attitudes que les autres adoptent à leur égard et à l'égard de leur statut social. Les personnes dites handicapées n'ont par exemple souvent pas accès à la formation, aux relations sociales et participent peu, en tant que citoyen, à la vie de la cité. Ainsi, tout en restant attentif aux problèmes que rencontrent les usagers du fait de leurs déficiences, la participation appelle à un changement de regard sur les personnes accompagnées pour qu'elles ne soient plus seulement considérées d'après leurs déficiences, leurs handicaps ou leurs incapacités

¹ « Vécus en marge » s'adresse ici à tous ceux qui rencontrent des difficultés pour participer à la vie en société.

² Discrimination : Définition Petit Robert 2^o *cour* : le fait de séparer un groupe social des autres en le traitant plus mal. Voir également la définition Wikipédia et celle du rapport de Michel Fardeau dans le glossaire, avant les annexes du mémoire.

³ Loi de modernisation sociale n° 2002-73 du 17 janvier 2002.

⁴ Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

qui stigmatisent, enferment et réduisent la personne à un objet traité. Le regard doit s'orienter désormais de manière positive vers les qualités, les potentialités, le savoir-être, le savoir-faire et la richesse des expériences de vie de la personne, pour construire la relation et co-élaborer le projet dans la relation d'accompagnement. Ce regard plus positif ne doit pas pour autant occulter les déficiences, mais il s'attache à la manière dont une personne est, ou peut être en mesure de les dépasser dans sa vie personnelle et socioprofessionnelle. De fait, comme le souligne Henri Jacques Stiker, il y a un risque dans le fait de nier la différence, « *de tomber dans le modèle de l'assimilationnisme qui nie l'autre tout autant que s'il le rejetait* »¹. Ce mode de dépassement est précisément l'acquis à reconnaître dans l'expérience de vie d'une personne, sa *capabilité*, ou sa manière d'être capable, sa manière d'être libre.²

Le fonctionnement éthique du service d'accompagnement de La Permanence du Jard, par l'élaboration du projet individuel, la coordination des parcours, l'accompagnement en formation, l'accompagnement professionnel et social, oriente la pratique professionnelle de l'accompagnement, à la fois vers et avec l'utilisateur en soutien à sa démarche et la nourrit des concepts d'autodétermination³, de participation⁴ et d'inclusion⁵. L'objectif est de rechercher et de développer avec la personne en situation de handicap, une position d'acteur⁶ de son propre projet en favorisant sa participation, afin qu'elle puisse construire son projet selon ses propres choix. Cette dynamique envisage également que la personne puisse développer, dévoiler de nouvelles capacités et pouvoir personnel, interpersonnel et politique dans l'objectif d'améliorer leur situation et d'empêcher les dérives de discrimination et de disqualification sociale, tout en créant du lien social.

¹ Henri Jacques STIKER. Quand les personnes handicapées bousculent les politiques sociales, Esprit, 1999, 106 P.

² Amartya SEN. l'économie est une science morale, La Découverte, 2003.

³ Autodétermination, définition Grand Robert : Le fait de se déterminer par des caractères internes. Déterminer : se décider, se déterminer à agir. Voir également la définition du lexique ACOPRA dans le glossaire, avant les annexes du mémoire.

⁴ Participation : Voir la définition du lexique ACOPRA dans le glossaire, avant les annexes du mémoire.

⁵ Inclusion, définition du Grand Robert : Action d'inclure et mettre quelque chose ou quelqu'un dans (1670). Situation, état de ce qui est inclus dans autre chose, relation entre ce qui est inclus et ce qui l'inclut (1665). Voir également la définition du lexique ACOPRA dans le glossaire, avant les annexes du mémoire.

⁶ Auteur : Définition du Petit Robert : Personne qui est première cause d'une chose, à l'origine d'une chose. Acteur 2° *fig.* Personne qui prend une part active, joue un rôle important.

Néanmoins, nous constatons dans le cadre de nos pratiques quotidiennes d'accompagnement de personnes en situation de handicap, qu'il n'est pas simple de développer une dynamique participative malgré notre volonté de rechercher la qualité du service rendu. Les actions mises en place par le service d'accompagnement questionnent les pratiques à mettre en oeuvre pour développer la participation.

Des faits significatifs illustrent ce questionnement¹.

Malgré notre fonctionnement qui cherche à développer la participation des personnes en situation de handicap, pourquoi un usager qui est suivi par le service et qui rencontre des problèmes risquant de mettre en péril son contrat en entreprise, ne nous interpelle t-il pas ? A-t-il compris le fonctionnement du service ? Y adhère t-il ?

Plus tard, face à des difficultés pour gérer un appartement seul, il refuse l'accompagnement social du service pour l'aider et assumer cette situation. Il peut être nécessaire d'organiser une rencontre avec l'éducateur qui l'a suivi en établissement spécialisé pour débloquer la situation. Un usager peut-il rester dépendant d'une personne ou d'un établissement ? A-t-il peur d'être contraint ou « obligé de faire » par un nouveau service ?

Autre fait significatif : Lors d'une restitution de stage, alors qu'une personne en situation de handicap s'exprime en début d'entretien sur les actions qu'il a réalisées, les dates du prochain stage sont déjà données par le professionnel qui de surcroît l'informe qu'un autre collègue prendra le relais de l'accompagnement. A partir de cet instant l'utilisateur ne s'exprimera plus qu'en acquiescant aux propositions qui lui sont faites et il y aura une rupture dans les échanges.

La personne en situation de handicap s'est-elle sentie, au travers des actions déjà organisées, dépossédée de son parcours ? Quels rôles peuvent jouer dans une dynamique souhaitée participative, l'organisation d'un service et les échanges qui s'établissent dans le lien d'accompagnement entre le professionnel et l'utilisateur ?

Autre fait : Alors que tous les éléments du bilan convergent vers la confirmation du projet de la personne en situation de handicap et qu'il est envisagé une entrée en apprentissage pour la rentrée prochaine, l'utilisateur nous informe qu'il ne sait pas vraiment s'il souhaite poursuivre dans ce domaine d'activité. Par ailleurs, il n'arrive pas à

¹ Les faits significatifs sont ici résumés, nous les retrouvons point 2-4, première partie.

expliquer ce retour en arrière dans son projet.

Était-il réellement dans cette relation d'accompagnement, tourné vers un projet qui était le sien ? A-t-il pu exprimer, au cours de l'accompagnement de son parcours, ses souhaits, ses désirs, ses envies ? Y a-t-il des projets qui deviennent plus des projets du service et des professionnels que ceux des usagers ?

Dans notre tentative de répondre de manière objective aux besoins que rencontrent les personnes accompagnées qui souhaitent s'orienter vers le milieu ordinaire de travail et de développer une pratique axée sur la participation, sommes-nous réellement dans une dynamique favorisant la participation. Proposons-nous des conditions favorables pour que les personnes en situation de handicap soient véritablement en position d'auteur-acteur de leur projet ? Laissons-nous suffisamment d'espace à la personne en situation de handicap pour qu'elle puisse exprimer ses opinions et influencer les décisions qui la concernent ? Quels sont les facteurs qui dans le lien d'accompagnement ont une influence sur la participation de l'utilisateur à son projet, qu'elles soient positives ou négatives ?

Les faits significatifs et les questionnements qu'ils soulèvent, nous amène à poser la question centrale de ce mémoire.

Dans une pratique professionnelle d'accompagnement de parcours d'insertion vers le milieu ordinaire de personnes en situation de handicap, axée sur la participation, quelles sont les obligations du lien d'accompagnement ayant une influence sur la participation de l'utilisateur à son projet ?

Dans l'objectif de faire progresser la qualité du service rendu par rapport à la participation des personnes en situation de handicap à leurs projets, nous cherchons à cerner le concept de participation et la manière dont la participation des usagers peut être effective dans les échanges entre usagers et professionnels. Certes, nous observerons dans le premier chapitre de ce mémoire, l'évolution des textes de lois et l'apparition progressive de la notion de participation. Mais dans le cadre de nos actions et d'un accompagnement reposant sur le projet individuel de l'utilisateur, sa participation est aussi à examiner en lien avec le concept de projet et les notions d'espaces et de temps qu'il contient. La participation de la personne est également en rapport avec le

processus d'inclusion que nous développerons ensuite et qui sous tend le lien dynamique entre la personne et son environnement.

Cet éclairage théorique paraissant pourtant intégré dans l'organisation du service de la Permanence du Jard, tel qu'il est décrit dans le deuxième chapitre, questionne son fonctionnement précisément en matière de participation des usagers. Certains faits significatifs de ce questionnement sont donnés en appui de la question centrale de cette recherche. Le chapitre suivant examine alors la relation d'accompagnement individualisée, par l'approche du concept de dépendance comme nous y engage Albert Memmi, puis avec Paul Fustier le lien d'accompagnement selon les modes de socialités primaire et secondaire.

L'approche théorique s'appuie alors sur le lien d'accompagnement développé par Paul Fustier, s'appuyant sur les travaux de Marcel Mauss concernant le don et le contre don et ceux d'Alain Caillé sur la socialité secondaire et la socialité primaire. Cette approche rejoint l'idée que deux types d'échanges différents coexistent dans la relation entre les personnes. Ces échanges génèrent deux types de socialité, la socialité primaire dans laquelle les personnes sont plus directement en cause et au travers de laquelle les liens sociaux se comprennent comme le produit d'un échange par le don, et la socialité secondaire qui convoque moins les personnes que les statuts, les rôles et les fonctions¹.

L'ambition de ce mémoire est par les concepts abordés, de tenter de faire avancer la question de la participation des usagers à leur projet, en apportant cet éclairage particulier sur la relation d'accompagnement entre le professionnel et la personne en situation de handicap dans le cadre des parcours individualisés. Nous envisageons dans ce but de rechercher dans les échanges pratiqués entre le professionnel et l'utilisateur, les marques d'une socialité primaire et d'une socialité secondaire et de cerner ainsi les contraintes et obligations pouvant interférer sur le pouvoir de participer des usagers dans l'élaboration et la conduite de leur projet professionnel. Les obligations, dans la relation entre professionnels et usagers, influenceraient alors la participation de la personne en situation de handicap dans son parcours. L'influence sur la participation serait activée par le fait que des échanges de dons et de contre dons issus de la socialité primaire, permettraient une relation dans laquelle les statuts et les rôles de chacun

¹ Approche théorique rejoignant celle des interactions selon les rôles et statuts sociaux étudiées par Erving Goffman.

seraient nivelés selon d'autres critères appartenant à un registre social et citoyen plutôt qu'à un registre professionnel et économique. Cela faciliterait ainsi une communication de personne à personne qui favoriserait l'expression et la participation de la personne en situation de handicap à son projet.

Ce chapitre III débouche sur l'hypothèse de cette recherche :

Dans une pratique professionnelle d'accompagnement de parcours d'insertion vers le milieu ordinaire de personnes en situation de handicap, axée sur la participation, les obligations du lien d'accompagnement qui influencent la participation de l'utilisateur à son projet, sont de donner, de recevoir et de rendre provenant d'une socialité primaire.

Sur cette base, l'enquête de terrain devait prendre la forme d'une observation afin de repérer, non seulement les propos, mais aussi les attitudes empruntées par les acteurs (usagers et professionnels) en situation d'entretien. La deuxième partie du mémoire explique d'une part, la construction de l'enquête de terrain et le choix de l'observation dans la méthodologie de la recherche. L'analyse des entretiens d'accompagnement professionnels observés (deuxième chapitre), s'attache à relever d'une part les obligations de donner, recevoir et de rendre et d'autre part les marques d'une socialité primaire et celles d'une socialité secondaire évidente dans la relation d'accompagnement.

Enfin, la troisième partie aborde les constats émergents de cette analyse et retrouve pour étayer les déséquilibres qu'ils font apparaître, le concept de don et de contre don développé par Marcel Mauss. Les constats montrent que les échanges dans la relation d'accompagnement s'inscrivent principalement dans la socialité secondaire et génèrent pourtant pour l'utilisateur le ressenti des obligations de recevoir et de rendre, mais peu celui de donner. Cela souligne l'influence des statuts, rôles et fonctions de chacun dans l'accompagnement individualisé visant la participation de l'utilisateur à son projet et du rapport de domination/sujétion dans la relation. Nous développons également dans ce chapitre les paradoxes du système d'échange par le don, suivis des perspectives de

recherche envisageables et des actions préconisées pour progresser vers la participation dans le cadre du service d'accompagnement. Ce chapitre prend fin avec les expérimentations en cours au sein de la Permanence du Jard, concernant le statut de personne ressource et la commission permanente d'expertise.

Mais il est d'abord nécessaire de faire le point historique et sociologique de la notion de participation.

Abordons dans le cadre du premier chapitre, le concept de participation d'un point de vue historique.

PREMIERE PARTIE

PARTICIPATION ET ACCOMPAGNEMENT DE PARCOURS D'INSERTION DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP VERS LE MILIEU ORDINAIRE DE TRAVAIL

CHAPITRE I

CONTEXTE LEGISLATIF, CONCEPT DE PROJET ET PROCESSUS D'INCLUSION

1.1 CONTEXTE LEGISLATIF

«Peut être n'est-il pas inutile de rappeler que c'est E. Durkheim qui est l'un des premiers théoriciens à nous avoir appris que participation était synonyme d'intégration sociale : un individu peut être considéré comme intégré à la vie de son groupe d'appartenance s'il participe aux activités collectives qui fondent l'identité du groupe.»¹

On constate une évolution constante du cadre législatif dans le domaine du droit commun ou spécialisé, en affirmant le droit des individus face aux institutions sociales, dans le but d'apporter des réponses et de tenter de résoudre les problèmes du respect des droits des personnes et des phénomènes d'exclusion, de marginalisation et de discrimination dont font l'objet une partie de la population.

Pour une grande partie des personnes accompagnées par la Permanence du Jard, le sentiment d'appartenance au collectif passe par la participation à l'activité économique. Dans le cadre professionnel de La Permanence du Jard, les personnes reconnues « travailleurs handicapés » par la MDPH², ont pour projet de s'orienter vers le milieu de

¹Camille THOUVENOT. Vie Sociale, n° 1, Le travail social à l'épreuve de la participation, Paris, Coll. Cedias, 2004 p 23

²MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées (Ancienne Commission technique d'orientation et de reclassement professionnel).

travail dit «ordinaire» par opposition au milieu de travail dit «protégé» représenté par les Centres d'aide par le travail et les Ateliers protégés¹, qui deviennent respectivement, avec la loi de 2005, des ESAT² et des Entreprises adaptées. Le souhait exprimé par les personnes en situation de handicap est alors de se retrouver dans une situation de vie professionnelle ordinaire pour sortir des situations aménagées, souvent vécues comme des mises à l'écart, qui provoquent une discrimination même si elle est dite « positive »³. Ce désir légitime, de faire partie intégrante de la société, se retrouve chez la majorité des individus qui la composent, s'associant au droit d'avoir un travail pour pouvoir assumer sa vie ?

On peut alors se poser la question de la place qui est réellement laissée à l'individu pour qu'il puisse exprimer ses choix ? Quel espace est libéré pour donner à la personne la possibilité d'être impliquée, d'exprimer ses opinions, ses désirs, ses souhaits, en participant aux décisions concernant sa propre vie et en ayant une position d'auteur-acteur de son ou ses projets ?

Dans un bref retour historique sur la mise en place des textes de loi en faveur des personnes en situation de handicap, je propose de suivre leur évolution dans le temps et d'observer la place qui est faite à la personne.

Le XXème siècle, par souci du sort des accidentés du travail et des mutilés de guerre et invalides de la 1^{ère} guerre mondiale voit apparaître des lois comme celles sur l'assistance obligatoire aux vieillards, infirmes et incurables (loi du 14 juillet 1905), les pensions aux mutilés et victimes de la grande guerre (loi du 31 mars 1919). Deux premières lois d'obligation d'emploi concernant les mutilés de guerre ouvrent la voie au principe de discrimination positive à l'emploi des personnes handicapées quelle que soit l'origine du handicap (1923-1924).

Entre 1946 et 1957 la loi d'obligation d'emploi est étendue dans un premier temps aux accidentés du travail, puis à tout travailleur handicapé.

¹ Ateliers Protégés : établissements qui reçoivent des personnes handicapées dont le rendement à un poste de travail est au moins égal au tiers du rendement normal. Robert LAFON Vocabulaire de psychopédagogie PUF

² ESAT : Nouvelle appellation des Centres d'aide par le travail qui deviennent des Etablissements et services d'aide par le travail

³ Discrimination positive : Voir la définition Wikipédia et du rapport de Michel Fardeau dans le glossaire, avant les annexes du mémoire.

Le 23 novembre 1957, la loi sur le reclassement professionnel des travailleurs handicapés déclare que l'on peut considérer comme travailleur handicapé « *toute personne dont les possibilités d'acquérir ou de conserver un emploi sont effectivement réduites par suite d'une insuffisance ou d'une diminution de ses capacités physiques ou mentales* »¹. C'est ainsi que la réponse apportée pour solutionner le reclassement professionnel des personnes handicapées s'est posée pour une part d'entre eux, en terme de spécialisation, en proposant aux personnes une orientation en établissement spécialisé. L'année 1975 marque le passage d'une prise en charge basée sur la notion d'assistance pour les mutilés de guerre et les accidentés du travail, à une prise en charge reposant sur la notion de solidarité avec la loi du 30 juin 1975.

1.1.1 LA LOI DU 30 JUIN 1975

La loi du 30 juin 1975 s'intitulant « loi d'orientation en faveur des personnes handicapées », est votée. Les motifs du projet de loi étaient d'abord d'affirmer dans leur ensemble les droits du handicapé et d'indiquer les moyens de leur mise en œuvre. En second lieu, ils étaient de simplifier une législation devenue extrêmement complexe. L'article 1 stipule : « *La prévention et le dépistage des handicaps, les soins, l'éducation, la formation et l'orientation professionnelle, l'emploi, la garantie d'un minimum de ressources, l'intégration sociale et l'accès aux sports et aux loisirs du mineur et de l'adulte handicapé physique, sensoriel ou mental constituent une obligation nationale* ». Elle associe l'ensemble des acteurs sociaux : familles, Etat, collectivités locales, établissements publics, organismes de sécurité sociale, associations, groupes, organismes et entreprises privées responsables de la mise en œuvre de cette obligation. Cette loi crée d'une part la commission départementale d'éducation spéciale (CDES) et d'autre part, la commission technique d'orientation et de reclassement professionnel (COTOREP), pour les adultes. Cette commission départementale se prononce sur l'orientation professionnelle, la formation, en matière d'hébergement et de reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé et décide des aides financières à accorder. Si le contexte législatif donne des indications sur une « ouverture » aux

¹ Extrait de la loi du 23 novembre 1957, J.O. du 24 novembre 1957

personnes handicapées, vers des institutions ouvertes à l'ensemble de la population en fonction de leurs aptitudes et en leur assurant toute l'autonomie dont elles sont capables, quelles méthodes sont envisagées pour la mise en place de ces ambitieuses perspectives ?

Comment s'effectue l'évaluation des aptitudes des personnes handicapées ? Pourquoi n'est il pas envisagé que la personne soit associée à l'évaluation de ses potentialités ?

Une seconde loi n° 75-535 est votée le 30 juin 1975, la loi relative aux institutions sociales et médico-sociales dont l'objectif est d'améliorer la coordination des institutions, leur statut et plus particulièrement celui des institutions à caractère public ainsi que les moyens financiers mis à leur disposition.

Ce texte de loi décrit toutes les dispositions relatives à la création et au fonctionnement de ces établissements et il précise dans l'article 17 que : « *Dans tout établissement privé visé à l'article 3 de la présente loi, dont les frais de fonctionnement sont supportés ou remboursés en tout ou partie par les collectivités publiques ou les organismes de sécurité sociale, les usagers, les familles des mineurs admis et les personnels sont obligatoirement associées au fonctionnement de l'établissement* ».

On observe que dans le cadre de la politique en faveur des personnes handicapées, la loi de 1975 pose déjà comme objectif la participation de la personne handicapée et sa famille, en demandant par exemple l'obligation de leurs associations au fonctionnement des établissements. Un décret du 31 décembre 1991 crée le conseil d'établissement, composé des représentants des familles, des usagers et des professionnels, présidé par le directeur de l'établissement. La participation dans ce contexte est posée en terme d'obligation pour l'institution vis-à-vis de la personne et de sa famille. La participation exposée ainsi dans le cadre de textes législatifs, sera t-elle pour autant une dynamique que les usagers accompagnés des professionnels vont pouvoir s'approprier et qui pourra se développer de manière concrète sur le terrain ? Il est à noter que cette loi cadre n'a pas vraiment permis l'intégration des personnes et leur participation, notamment dans le cadre de l'intégration scolaire et dans l'emploi.

Puis, douze ans plus tard, une nouvelle loi impose à une catégorie d'employeurs l'obligation d'embaucher des personnes handicapées.

1.1.2 LA LOI DU 10 JUILLET 1987 :

Le 10 juillet 1987 est votée la loi en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés. L'article 323-1 déclare que *«Tout employeur occupant au moins vingt salariés est tenu d'employer, à temps plein ou partiel, des bénéficiaires de la présente section (les travailleurs reconnus handicapés par la commission technique d'orientation et de reclassement professionnel (COTOREP)), dans la proportion de 6 % de l'effectif total de ses salariés»*. Cette loi laisse le choix à l'employeur qui ne s'engage pas dans cette perspective de verser une contribution à un fond dénommé l'AGEFIPH¹ ou de proposer aux ESAT et aux ateliers protégés des travaux. L'entreprise a également la possibilité d'un accord d'entreprise ou d'établissement comportant au moins deux des quatre plans suivant : plan d'embauche, plan d'insertion et de formation, plan d'adaptation aux mutations technologiques, plan de maintien dans l'entreprise en cas de licenciement. Il semble que l'insertion des personnes dites « handicapées » dans le milieu ordinaire de travail doit être imposée par le législateur pour que le monde de l'entreprise s'ouvre à ce public et accepte d'envisager son intégration ou de s'astreindre à une autre obligation, sous peine de se voir obliger de payer des contributions à l'AGEFIPH. En partant du constat que la loi de 1975 n'a pas transformé en profondeur les situations des personnes handicapées, ni les pratiques institutionnelles, il faudra attendre l'année 2002 pour voir apparaître une loi dont la motivation est de rénover l'action sociale et médico-sociale.

1.1.3 LA LOI DU 2 JANVIER 2002.

En janvier 2002 est votée la loi de rénovation de l'action sociale et médico-sociale. Réformant la loi sociale du 30 juin 1975, elle énonce des droits généraux. L'exercice de droits et libertés individuelles, le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité des personnes. Ces droits sont d'ailleurs contenus dans la Déclaration universelle des droits de l'homme adoptée par les Nations

¹ Association pour la gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (AGEFIPH).

Unies le 10 décembre 1948, qui stipule que tous les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droits.

La loi de 2002-2 énonce également les droits fondamentaux spécifiques aux usagers des établissements et services sociaux et médico-sociaux comme :

- Le droit d'accès de l'intéressé à l'information relative à sa prise en charge ;
- Le droit à la confidentialité des informations concernant sa situation ;
- Et surtout sa participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre de son projet d'accueil et d'accompagnement.

Elle contient notamment des dispositions devant garantir les droits et la participation des usagers avec deux niveaux de chartes, livret d'accueil, règlement de fonctionnement, contrat de séjour, projet individualisé, conseil à la vie sociale. Cette loi réaffirme les droits des usagers : *« L'exercice des droits et libertés individuelles est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur »* et ajoute un recours, *« toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie. »*¹.

La loi de 2002-2 aborde clairement la question de la participation. Elle indique qu'il faudrait passer d'une logique d'institution et de « prise en charge », à une logique d'action et de service avec la personne. Elle suggère un questionnement sur les pratiques sociales dont la dynamique est de placer la personne au centre du dispositif et d'instaurer une action centrée autour de la personne, pour se poser la question de la participation directe de la personne à la conception et à la mise en œuvre de son projet et de son accompagnement. Tous ces principes posés par la loi appellent alors un questionnement sur la mise en place d'une dynamique participative dans un établissement. Comment est envisagée la participation entre les volontés individuelles, la volonté générale et celles de la hiérarchie ?

Trente ans après la loi du 30 juin 1975 en faveur des personnes handicapées et seulement 3 ans après celle de 2002, la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et

¹ Article 9 de la section 2 du chapitre I de la loi 2002-2.

des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées apporte de nombreuses modifications aux droits des personnes handicapées et aux devoirs de la société tout entière à leur égard.

1.1.4 LA LOI DU 11 FEVRIER 2005

Elle s'oriente vers le principe de «non-discrimination» qui se différencie de celui de discrimination positive préconisant la mise en place de dispositifs spécifiques, afin de répondre aux problèmes rencontrés par les populations fragilisées. Elle élargit également le champ de l'obligation d'emploi en créant par exemple un organisme similaire à l'AGEFIPH, chargé de recueillir les contributions des collectivités publiques dénommé «Fonds d'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique». Cette loi annonce la création d'une maison des personnes handicapées appelée «Maison Départementale des Personnes Handicapées». Cette instance constitue un guichet unique d'informations pratiques sur les démarches à effectuer et sur l'ensemble des droits et des prestations auxquels la personne handicapée peut prétendre. Une équipe pluridisciplinaire prend en compte les aspirations de la personne, procède à l'évaluation de ses aptitudes et de ses besoins. Elle propose également un plan personnalisé de compensation en fonction du projet de vie de la personne et de ses aspirations à partir duquel sont prises les décisions d'orientation et de financement. La maison des personnes handicapées assure le suivi de la mise en œuvre des décisions, l'accompagnement et les médiations éventuelles. Au sein de la maison départementale, la CDES et la COTOREP seront fusionnées en une seule instance : la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH). Cette organisation devrait permettre d'éviter les dysfonctionnements en matière d'attribution de prestations et d'orientation, notamment lors du passage des enfants à l'âge adulte. Elle facilitera la prise de décisions concernant à la fois la scolarisation, les études supérieures et l'orientation professionnelle.

Par ailleurs, la loi de 2005 augmente le plafond de la contribution versée à l'AGEFIPH par les entreprises. La loi impose également la mise en accessibilité des établissements recevant du public ainsi que celle des transports collectifs qui devra être effective sous dix ans et la revalorisation des ressources des personnes en situation de handicap. Enfin,

la loi introduit pour la première fois une définition du handicap dans laquelle apparaît la notion de participation : Constitue un handicap « *toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant.* »¹. La restriction de la participation de la personne handicapée à la vie en société et la limitation d'activité sont considérées comme des éléments constituant un handicap, quelles que soient les difficultés de santé rencontrées.

Dans le compte rendu de la 1^{ère} séance à l'assemblée Nationale du 20 décembre 2004, la secrétaire d'Etat aux personnes handicapées, Mme Marie-Anne Montchamp déclarait que ce projet ouvre des perspectives nouvelles en s'appuyant sur des concepts et des moyens nouveaux et s'organise autour de trois axes : « *garantir à la personne handicapée le libre choix de son projet de vie, grâce à la compensation et au revenu d'existence ; promouvoir la participation des personnes handicapées à la vie sociale, en généralisant le principe d'accessibilité ; placer la personne handicapée au centre du dispositif qui la concerne en substituant une logique de service à une logique administrative* »².

C'est ainsi que dans les principes de la loi, nous sommes passés dans la manière de répondre aux problèmes rencontrés, d'une intention « de prise en charge » qui souvent par souci de protection de la personne, lui ôte la plupart du temps la possibilité d'exercer des choix personnels et influence ainsi l'un des moteurs essentiels de l'être humain qui est le désir, à une dynamique de « mise au centre du dispositif ». Cette expression caractérise l'idée de transformer les pratiques en exercice dans les divers établissements et services qui «prennent en charge» les usagers. Ce réajustement suggère qu'une réflexion de fond s'installe dans les diverses institutions spécialisées pour s'interroger sur la pratique mise en œuvre qui doit avoir pour objectif de répondre aux besoins de la personne. Dans le souhait d'une « mise au centre du dispositif » de la personne, est-on réellement dans une dynamique d'écoute de la parole de la personne

¹ Code de l'action sociale et des familles, art L.114 nouveau

² 2^{ème} lecture Egalité des droits des personnes handicapées Session ordinaire de 2004-2005 45^{ème} jour de séance, 105^{ème} séance

accueillie ? Qui décide pour qui ? Est-on dans une dimension réellement démocratique qui implique une égalité en dignité et en droit ? Respecte-t-on la parole, l'écoute et la possibilité de donner aux personnes en situation de handicap leurs avis sur les décisions et les orientations qui les concernent directement, pour enfin ouvrir une perspective d'entrer dans une dynamique de participation ?

Avec la loi de 2005, la définition du handicap est élargie à tout ce qui impose des restrictions à la participation sociale et aux limitations d'activité. Le regard s'est déplacé vers les difficultés rencontrées par les personnes handicapées quand à leur participation à la vie sociale et le rôle que l'environnement peut jouer dans l'aggravation ou l'atténuation de ces difficultés. L'expression « situation de handicap » souligne alors le caractère plus conjoncturel du handicap.

Mais comme le rappelle Marcel Drulhe : *« contre l'illusion d'une invention démocratique récente, il importe de réactiver la mémoire collective afin d'apercevoir qu'il s'agit d'un type de pratique politique périodiquement réactivé, chaque fois selon des modalités différentes .../...Ainsi, la réactivation de la participation (qu'elle s'opère ou non à travers des textes législatifs) s'effectue régulièrement lorsque les situations économiques se dégradent, lorsque les modes d'organisation de la vie sociale, qui avaient fait leur preuve jusque là, s'avèrent insuffisantes pour maintenir l'ordre social ».*¹

Parallèlement à cette évolution législative, les pratiques et l'usage terminologique des professionnel-les de la Permanence du Jard se sont progressivement transformés, soutenus par les programmes Européens et les recherche-actions collectives et individuelles qui se succèdent depuis une dizaine d'années au sein de l'équipe professionnelle.

¹ Marcel DRUHLE. Vie Sociale : Le travail social à l'épreuve de la participation, Paris, Coll. Cedias, Musée Social N° 1, 2004, P 73

1.2 EVOLUTION DES PRATIQUES ET DE LA TERMINOLOGIE DU SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT

De 1999 à 2001, apparaît dans le rapport de l'ACORA¹ : *Du projet individuel à l'accompagnement interdisciplinaire des parcours*, le passage entre la position de considérer la personne au centre du dispositif et celle de considérer l'accompagnement interprofessionnel des parcours. Les axes méthodologiques sont alors : - de l'utilisation de la méthode du projet individuel à la création d'un espace interdisciplinaire de l'accompagnement des parcours d'insertion – de la définition de l'entité projet individuel à la définition du parcours-projet d'insertion par les temps du parcours – de la définition des temps du parcours (le temps de l'expression du désir, le temps de la formulation du projet, le temps des stages, des premiers contrats en entreprise, du bilan de compétences, le temps de la formation et de l'accompagnement social) à la conception de l'équipe interdisciplinaire en interne et du partenariat professionnel, institutionnel et politique en externe – de la conception de l'insertion professionnelle à celle des espaces d'intégration socioprofessionnelle et impliquant le changement du regard du professionnel (d'abord porté sur la personne, il se tourne vers le milieu ordinaire depuis le point de vue de la personne) – le rapport aboutit sur le manque à combler du temps de la formation qualifiante. En 2003-2004, avec l'ACOPRA² : *Autodétermination et projets d'acteurs sur le marché de l'emploi*, la préoccupation de la Permanence du Jard était la fin de l'accompagnement du parcours de la personne par le service. La question qui se pose alors est de savoir comment employeurs, professionnels et travailleurs handicapés peuvent cheminer ensemble, et peut-être en coopération, dans une dynamique de projet et/ou de co-construction des parcours ? Cet ACOPRA a abouti à une nouvelle conception des temps du parcours et des temps de l'entreprise avec la visée de l'accompagnement professionnel efficace, en distinguant insertion, intégration et inclusion. L'intérêt de cette réflexion sur la conciliation des temps fut : - la visée de l'insertion et le temps de l'insertion, (pour l'entreprise l'insertion est le moment du recrutement, donc un moment très court même si la personne peut intégrer une période de stage d'essai. Alors l'accompagnement s'arrête et il est rare que l'entreprise puisse

¹ ACOPRA : Atelier coopératif de recherche-action.

² ACOPRA : Atelier Coopératif de personnes en recherche-action.

en prendre le relais) – la visée de l’intégration et le temps de l’intégration (l’intégration invite à considérer la rencontre entre le projet de la personne et le projet de l’entreprise. Elle suppose donc la prise en compte des différents projets et donc des logiques de parcours pour les atteindre) – la visée de l’inclusion et le temps de l’inclusion : (permettre de situer des services comme la Permanence du Jard comme passeur d’un monde à l’autre). La réflexion sur cette visée et ce temps de l’inclusion a débouché sur la conception du poste de coordinateur de parcours. Dans le même temps, l’idée d’inclusion devenait plus présente et donnait lieu au projet EQUAL : *Une nouvelle dynamique : le processus d’inclusion*, en 2003-2005. Ce projet a traité pour une part de l’autodétermination des personnes en situation de handicap aux pratiques inclusives. Il a également débouché sur une nouvelle méthodologie de formation qualifiante inclusive. De même il a fait apparaître une dimension territoriale de l’inclusion, selon un modèle de développement local où chacun-e est à considérer comme une ressource locale. Des supports d’apprentissage de communication et d’information accessibles aux personnes handicapées comme les outils « clés d’accès », la charte de participation active aux services des personnes en situation de handicap¹. Aujourd’hui nous en sommes au deuxième projet Européen EQUAL intitulé *Plus d’obstacle pour une société inclusive*. Dans ce contexte est créé un « Espace citoyen » s’appuyant également sur une recherche-action avec les personnes handicapées, un groupe d’opérateurs d’insertion et d’organisations syndicales d’entreprises. Une commission permanente d’expertise est expérimentée. Un dernier groupe travaille sur la création de modules visant la préparation des élus du conseil à la vie sociale de différents établissements spécialisés à la participation et la représentation.

Par la méthode du projet individuel et une pratique axée sur la participation des usagers, le service de la Permanence du Jard développe l’accompagnement vers une position d’auteur-acteur de la personne en situation de handicap à son projet, en fonction de ses possibilités.

Mais qu’est-ce qu’un projet et que recouvre ce mot tant utilisé ? Le terme de projet est un concept complexe qui semble important de définir.

¹ Voir en annexe 2 : la charte de participation active aux services des personnes en situation de handicap

1.3 LE CONCEPT DE PROJET

1.3.1 DEFINITION

C'est tout d'abord dans le vocabulaire architectural que le terme « projet » fait son apparition vers 1420. *« A l'aube de la Renaissance, dans la Florence des années 1420, le projet va donc faire son apparition pour signifier la nécessité de procéder dans la création architecturale par anticipation méthodologique à travers un schéma directeur »*¹. A la fin du XVII^{ème} siècle, le terme projet se métamorphose pour valoriser la gestion des changements sociaux. L'acception socio-politique du projet se concrétise dans les projets de constitutions qui jalonnent le siècle des Lumières. Le XVIII^{ème} siècle assimile les concepts de projet et de progrès ; *« il s'agit d'humaniser cette société bousculée par le progrès ou mieux d'orienter ce progrès pour maîtriser le devenir incertain »*². Au XX^{ème} siècle, la montée de l'industrialisation crée des modes de vie confrontés à des situations de plus en plus complexes *« l'organisation du monde toujours plus sophistiquée implique de développer des formes d'adaptation appropriées.../...le projet justement de par ses caractéristiques méthodologiques de distanciation, son exigence de globalité et sa nature floue, va représenter l'outil approprié pour penser cette complexité, c'est à dire pour gérer de façon prioritaire non plus un seul mais une pluralité de paramètre à la fois »*³.

Tout projet est un cheminement complexe et incertain car il s'opère vers un avenir qui reste à inventer. L'être en devenir vient interroger la personne installée dans ses repères, ses habitudes, ses certitudes, pour se projeter vers un futur souvent difficile à imaginer, à cerner. Le projet bouscule les équilibres édifiés. Dans une représentation idéale il exclut toute reproduction pour incarner un choix individuel. Il se transforme alors en un acte singulier exprimant une part d'inédit puisqu'il est l'expression du désir d'un individu, *« une situation trop simple incluant une solution évidente parce qu'unique de part une sorte de déterminisme immédiat n'a rien à voir avec la créativité du projet.../.... il n'y a de projet que dans la détermination d'une solution singulière,*

¹ Jean Pierre BOUTINET. Psychologie des conduites à projet Paris, PUF, coll. Que sais-je ? 1993, p 23

² Jean Pierre BOUTINET. Psychologie des conduites à projet Paris, PUF, coll. Que sais-je ? 1993, p 20

³ Jean Pierre BOUTINET. Psychologie des conduites à projet, Paris, PUF, coll. Que sais-je ? 1993, p 30

excluant le mimétisme intempestif, la logique répétitive.../...la singularité de la solution exprime justement la part d'inédit dont se trouve porteur le projet »¹. Le projet doit être l'expression du désir de l'individu, il ne prend véritablement un sens que s'il est le reflet de ce désir exprimé par l'individu. Le paradoxe du projet, en tant que caractéristique des êtres humains est qu'il part du désir d'un individu et qu'il ne puisse se définir qu'à travers la relation, le tissage de liens avec autrui, les objets et l'environnement. C'est également ce qui fait la richesse de tout projet : relier l'individu au collectif. Le projet en reliant au collectif peut amener l'individu vers la participation par l'expression de ses idées, ses pensées, ses souhaits, ses valeurs.

Si le projet est générateur d'angoisses dans sa projection vers l'avenir, il est aussi l'expression d'une nécessité ; *« le projet exprime une nécessité vitale, empêchant que la répétition nous englue dans la mort »². N'avons nous pas tous, un jour, ressenti cette inexorable envie de faire, pour fuir ce qui est figé, immobile ? Ce qui ne bouge plus nous rapproche de l'isolement et la solitude et nous rappelle que tout à une fin. Le projet est donc aussi porteur de sens, il est lié à un enjeu existentiel. Il porte en lui un devenir rempli d'espoir face aux situations auxquelles nous sommes confrontés. On peut se demander si le projet, de part le fait qu'il amène à se relier à autrui, n'est pas pour la personne une façon d'échapper à l'angoisse de l'isolement et si pour d'autres personnes qui prennent refuge dans l'isolement, il peut être porteur d'angoisses et de peurs.*

1.3.2 L'ESPACE ET LE TEMPS DANS LE CONCEPT DE PROJET

Tout projet est indissociable de la dimension spatiale dans laquelle il va évoluer. Dans une dynamique participative de l'accompagnement de projet, l'espace représente une dimension importante à ne pas négliger. Dans cette notion d'espace nous retrouvons les organismes du droit commun dans la société et l'espace de communication que représentent les lieux d'entretien, de rencontre et l'interrelation entre la personne et le professionnel. L'organisation de l'espace et ce qu'il contient doit susciter une curiosité, un désir d'exploration afin d'y débusquer des possibles. Dans le cadre de l'accompagnement de personnes rencontrant des besoins spécifiques du fait de leur

¹ Jean Pierre BOUTINET. Psychologie des conduites à projet, Paris, PUF, coll. Que sais-je ? 1993, p 82

² Jean Pierre BOUTINET. Psychologie des conduites à projet, Paris, PUF, coll. Que sais-je ? 1993, P 14

situation de handicap, un travail d'exploration de l'environnement ne s'effectuera que si cet environnement dans son organisation les invite et les met dans les conditions de pouvoir le faire.

L'agencement du lieu et la manière dont l'entretien se déroule avec les paramètres de respect, d'écoute, d'échange, de temps, de rythme, d'accessibilité de langage, d'information, de propositions, font partie de cet espace entre la personne, son environnement, ses rencontres et le professionnel. C'est dans un environnement inclusif¹ que la rencontre devient possible et créatrice d'opportunités. « *L'opportunité naît de la rencontre de l'acteur dans ses aspirations avec un environnement dans ses disponibilités.../...un environnement trop rigide, trop coercitif sera peu à même de libérer des disponibilités et donc de favoriser la saisie d'opportunités* »². L'environnement non rigide, en opposition avec les « non-lieux » où se perd l'envie d'explorer et dans lesquels s'installe l'anonymat, est capital. Les espaces et les environnements de ces « non lieux » ne donnent pas envie d'aller vers l'autre. Ils donnent le sentiment d'exclusion plutôt que d'inclusion, et d'annihilation et d'effacement plutôt que de participation. Rencontrer autrui, c'est en quelque sorte accepter de lui faire de la place, de lui accorder un espace dans lequel il peut exister et exprimer ce qu'il est, ce qu'il ressent, ce qu'il souhaite, ce qu'il pense. Quelque soit le contexte d'un entretien, que ce soit dans un établissement ou dans le cadre de l'accompagnement de projet social et professionnel, l'individu doit pouvoir bénéficier d'un environnement inclusif au service de la personne. Ceci est d'autant plus pertinent lorsqu'il s'agit de personnes en situation de handicap. En souhaitant un environnement inclusif pour l'usager, ne présumons-nous pas de ce besoin ainsi pré-identifié dans un contexte institutionnel et professionnel qui précisément ne laisse pas d'espace de « non lieux », de passage, de voyage. La conciliation entre ces deux aspects de l'émergence de projet est peut-être dans ces espaces à la fois de rencontre et de liberté, de libre expression.

L'espace est donc aussi un élément de la conduite de projet. Cela implique de la part de la personne une démarche active de participation et un positionnement d'auteur acteur

¹ Environnement inclusif : environnement qui prend en compte et s'adapte aux difficultés de la personne.

² Jean Pierre BOUTINET. Psychologie des conduites à projet, Paris, PUF, coll. Que sais-je ? 1993, p 75

qui prendra tout son sens, si les conditions dans laquelle il se déroule sont favorables et organisées de manières adéquates.

Le temps est un autre facteur déterminant dans la notion de projet. Tout projet demande du temps à moyen ou à long terme. Certains projets, même s'ils peuvent paraître clairs au départ, peuvent évoluer, se transformer. Nous observons dans l'accompagnement de projet professionnel vers le milieu ordinaire, l'importance de ne pas précipiter les actes. Les différents temps d'accompagnement proposés prennent leur sens dans la durée avec le temps de l'élaboration, le temps de la conception et de l'expérimentation, le temps de repos et le temps de l'évaluation et de la validation du projet. D'un certain point de vue, le projet permet une ré-appropriation du présent. Par le biais des expériences de stage en entreprise et de leur évaluation, la personne en situation de handicap peut faire le point sur ses potentialités, ses motivations pour son projet. Il évite en quelque sorte la fuite vers un passé ou vers un futur.

Le paradoxe du concept de projet en tant que caractéristique des êtres humains est qu'il ne puisse se définir qu'à travers la relation, le tissage de liens avec autrui, les objets et l'environnement. Une démarche inclusive c'est aussi de prendre le temps de reformuler une question, une information lorsque nous ne sommes pas sûrs qu'une personne l'a bien entendue ou comprise et ensuite de s'assurer qu'elle en a saisi le sens. C'est également le fait de ne pas mobiliser le temps de parole en laissant un temps à la personne pour exprimer la sienne.

Si l'inclusion semble déterminante dans l'évolution vers l'intégration des personnes en situation de handicap en favorisant leur participation; observons ce que recouvre le sens particulier de ce processus.

1.4 LE PROCESSUS D'INCLUSION

Le choix du processus d'inclusion en France et dans l'union européenne, fait l'objet d'un consensus sur quelques points essentiels : la non-discrimination et l'intégration en milieu ordinaire des personnes handicapées à tous âges de la vie, l'égalisation des chances qui supposent que tous les moyens (le cadre matériel, les services, les activités, les informations) soient mis en œuvre grâce à des dispositifs

garantissant à chaque individu la possibilité d'une participation à la vie sociale, le respect des droits à l'autodétermination des personnes en situation de handicap dans la conduite de leur propre vie, la mise en place de réponses intermédiaires entre l'institution et le milieu ordinaire. *Le passage de l'intégration à l'inclusion s'appuie sur le renforcement des droits d'autodétermination des personnes déficientes. L'inclusion doit permettre à la personne en situation de handicap de :*

- *Participer à la vie sociale en tenant compte de ses besoins et de ses intérêts.*
- *Supprimer les obstacles à la participation des personnes handicapées et ouvrir tous les aspects de la vie sociale à cette participation.*
- *Apprendre à l'opinion publique à devenir réceptive aux capacités des personnes dites « handicapées » et à l'égard des stratégies fondées sur l'égalité des chances¹.*

Dans le cadre de la pratique professionnelle de l'accompagnement des personnes handicapées, l'inclusion vise à donner la priorité à la fourniture de services et de prestations d'assistance dans le cadre de structures ordinaires. L'objectif est de faire en sorte que les personnes handicapées soient en mesure de vivre en société et de mener une vie normale avec le niveau d'assistance nécessaire qui doit être efficace et efficient. Pour cela, il est nécessaire de développer les mesures qui vont faire admettre aux acteurs sociaux et économiques du monde ordinaire, l'intégration effective des personnes handicapées dans la vie sociale et professionnelle, dans la vie scolaire et la formation ordinaire.

Plusieurs aspects caractérisent cette pratique inclusive :

- *Situer le service hors les murs du milieu protégé et de plus en plus au sein des services de droit commun.*
- *Constituer une offre de services selon les projets individuels et les parcours d'insertion et d'intégration des personnes.*
- *De cette manière, constituer le partenariat interprofessionnel et interinstitutionnel adéquat.*

¹ Brigitte PITOIS CHOQUET. Les usagers peuvent-ils être experts ? Dépasser les limites socioprofessionnelles de la participation des usagers par la formation et la prise en compte de leurs expertises, Master 2, Mention Sociologie, 2005, 78 P.

- *De cette manière, rapprocher les services spécialisés et les services de droit commun pour l'émergence d'adaptations réalistes des services de droit commun et donc l'inclusion¹.*

Ce ne sont pas uniquement les caractéristiques de la personne qui déterminent la réussite ou l'échec de son intégration, mais également le lien dynamique entre elle et son environnement, ce qui explique l'emploi de l'expression « personne en situation de handicap » plutôt que « personne handicapée ». *« Chaque fois que nous ferons vivre les personnes handicapées dans les mêmes espaces que tous les autres, et que nous contraindrons ceux-ci à y parvenir, nous créerons du lien social et ferons avancer la démocratie. »²*

Les préjugés et les obstacles psychologiques tendent à exclure certains groupes et notamment les personnes perçues trop « différentes ».

Mais toute la différence est entre des mesures particulières dans des détours, des mises à part, des institutions spécialisées et des mesures particulières dans le tissu ordinaire de la vie sociale, culturelle, professionnelle. D'une formule un peu abrupte on pourrait dire qu'il faut dé-spécialiser les espaces spécialisés et re-spécialiser les espaces communs. »³

L'inclusion suppose que l'insertion et l'intégration deviennent réellement efficaces, lorsque les individus cherchant l'intégration et les différentes structures constituant une société inclusive, œuvrent ensemble à cette insertion.

Si l'idée de la participation se développe au niveau politique en France avec le principe de la consultation, de l'information et de la concertation avec la population et au niveau législatif avec les textes de loi du 30 juin 1975, du 02 janvier 2002 et du 11 février 2005 en faveur de l'action sociale et médico-sociale, comment les établissements

¹ Manuel de pratiques inclusives Franco-Italien, Programme Européen EQUAL « Une nouvelle dynamique : Le processus d'inclusion », Promoteur : Permanence du Jard, 2001-2005

² Henri-Jacques STIKER. Pour le débat démocratique, la question du handicap, CTNERHI, février 2000 P.117

³ Henri-Jacques STIKER. Quand les personnes handicapées bousculent les politiques sociales. Edition Esprit, décembre 1999, Paris

et services vont-ils mettre en place dans la pratique, ces nouveaux enjeux ? Comment vont être élaborés et développés les projets individualisés des personnes accueillies ou suivies dans le contexte de participation qui envisage de prendre en compte les attentes et le libre choix des personnes ? Le contexte institutionnel et professionnel ne peut la plupart du temps contribuer qu'à une formalisation des attentes et des choix, à structurer et planifier un parcours, mais non un projet au sens philosophique du terme, au sens existentiel, même si dans le meilleur des cas il soit possible d'appréhender les liens entre ces deux dimensions du projet, desquels découle la logique et la planification d'un parcours socioprofessionnel. Le processus d'inclusion fait partie des objectifs du service d'accompagnement à la vie active La Permanence du Jard, dès le début de sa création. En effet, en décembre 1996, un appel d'offre départemental en direction des CAT est lancé par le Ministère des Affaires Sociales et de la Santé, pour susciter de nouvelles initiatives afin de favoriser l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées. Février 1997 voit la mise en place du projet expérimental nommé « Permanence du Jard » avec deux objectifs prioritaires assignés par la DDASS : 1) Préparer à l'insertion sociale et professionnelle en milieu ordinaire les personnes en CAT, en Atelier protégé et sortant d'institut médico-éducatif (IME) ; 2) Initier un partenariat susceptible de favoriser une meilleure réalisation du premier objectif. En juillet 1997, l'action intitulée « projet personnalisé de préparation à la vie active » est déposée par la Permanence du Jard dans le cadre d'un projet européen. L'objectif est d'élaborer avec des personnes déficientes leur programme d'insertion vers le milieu ordinaire de travail en favorisant leur autonomie, l'accès à une qualification ou un diplôme et en créant une synergie entre les établissements.

Examinons maintenant les caractéristiques de l'organisation et du fonctionnement du service départemental, La Permanence du Jard.

CHAPITRE II

« LA PERMANENCE DU JARD » : UN SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT A LA VIE ACTIVE

2.1 UN SERVICE DEPARTEMENTAL

La Permanence du Jard est un service départemental de préparation à la vie active des personnes en situation de handicap. A partir du projet individuel de la personne, le service propose différents accompagnements pour aider à la réalisation du projet individualisé par le biais d'entretiens d'élaboration de projet, de bilans et d'évaluations de stages en entreprise, de montages de formation ainsi que des conseils et aides afin de trouver des formations de droit commun, un accompagnement vers la recherche d'emploi et des actions liées à l'autonomie et au soutien psychologique et moral de la personne en situation de handicap dans son parcours d'insertion professionnelle.

Lors des rendez-vous, nous proposons aux personnes accompagnées de les rencontrer dans des lieux communs : ANPE, Cap Emploi, salles municipales des différentes villes et bourgs Marnais.

Le département compte 9011 personnes ayant obtenues la reconnaissance de la qualité de travailleurs handicapés par la MDPH. Leur répartition géographique par arrondissement est la suivante : Reims : 55% ; Chalons en Champagne : 18% ; Epernay : 15% ; Vitry le François : 9% ; Ste Menehould : 3%.

La reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé permet aux personnes de bénéficier de dispositifs particuliers en matière d'emploi (public prioritaire sur les contrats aidés, formation adaptées, suivi Cap Emploi et Permanence du Jard...) en plus des mesures de droit commun qu'elles peuvent mobiliser.

Le Département de la Marne compte plus de 1900 travailleurs handicapés employés en milieu ordinaire par des entreprises de plus de 20 salariés. Soit un taux d'emploi pour les 837 entreprises assujetties (en 2002) de 3,40 %.¹

2.2 FONCTIONNEMENT ET ORGANISATION DU SERVICE

La Permanence du Jard accueille toute personne souhaitant préparer un parcours vers le milieu ordinaire et ayant la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé ou une orientation CDES² ou encore orientées par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) vers la Permanence du Jard ou vers le milieu protégé. Les personnes peuvent être en situation de travail en ESAT, élèves d'IME, salariées dans un atelier protégé, demandeuses d'emploi, élèves scolarisés en UPI (Unité Pédagogique Individualisée), stagiaires de la formation.

Les handicaps rencontrés par les personnes accompagnées représentent en pourcentage : pour la déficience intellectuelle : 60%, le handicap psychique 30% et pour le handicap physique et sensoriel : 10%.

Les bureaux du service sont implantés à Epernay, ville moyenne au centre du département de la Marne. Le personnel se compose d'une directrice, une comptable, une secrétaire, un coordinateur de parcours, deux chargées d'accompagnement formation, une chargée d'accompagnement social, deux chargé-es d'accompagnement professionnel et une chargée d'accompagnement à la recherche d'emploi. Un professionnel, nommé personne-ressource, est chargé du développement des espaces citoyens.³

Le service est organisé en quatre grands secteurs : 1) l'Elaboration de projet individuel ; 2) l'Accompagnement social ; 3) l'Accompagnement vers la formation ; 4) l'accompagnement professionnel et à la recherche d'emploi.

Le travail en équipe doit permettre des échanges rapides en dehors des réunions, pour une transmission quotidienne d'informations croisées entre les secteurs de la

¹ Chiffre extrait du nouveau Schéma Départemental des actions en faveur des personnes handicapées de la Marne de mai 2005.

² CDES : Commission Départementale d'Education Spéciale

³ Lieu de rencontre permettant le tissage de liens et la création d'un espace d'informations et de discussions ouvertes à toutes personnes, en situation de handicap.

coordination des parcours, du social, du professionnel et de la formation afin de pouvoir proposer des réponses adaptées. Abordons maintenant les rôles des professionnel-les de cette équipe.

2.3 UNE EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

2.3.1. LA DIRECTION

La directrice est responsable du dispositif et doit veiller à ce que la démarche engagée par les différent-es professionnel-les soit centrée sur la personne. Elle assure les premiers entretiens d'élaboration du projet individuel avec le coordinateur de parcours. Par ailleurs, elle est chargée de définir, de coordonner, de fédérer et d'organiser un partenariat. Elle a la charge de la gestion financière et du personnel. Elle élabore et coordonne les projets de développement (départementaux et européens).

2.3.2. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Le chargé d'accompagnement social a un rôle pédagogique dans l'acquisition des principaux codes sociaux, d'aptitudes et de compétences sociales et un soutien psychologique ainsi qu'une aide aux démarches administratives. Son travail consiste d'une part à favoriser l'insertion sociale par la prise en compte des actes de la vie quotidienne. Il doit avant tout soutenir le projet de la personne. Il peut aborder avec son accord, les conditions matérielles de vie (déplacements, logement, budget...), de santé (hygiène, alimentation, suivi médical...), administratives, psychologiques (tensions, préoccupations...), environnementales (relations en famille, amicales...) comportementales. D'autre part, il repère rapidement les dispositifs existants pouvant répondre aux besoins de la personne et lui proposer la mise en contact avec ces différents services et ainsi passer un relais. Néanmoins, pour quelques personnes, ces dispositifs ne suffiront pas et il est nécessaire de trouver des solutions plus adaptées voire spécialisées.

2.3.3. L'ACCOMPAGNEMENT PROFESSIONNEL

Les chargé-es d'accompagnement professionnel entreprennent différentes actions dans le domaine de l'intégration en entreprise. Ces actions comprennent, la recherche de stages en entreprise, leur déroulement, le suivi et leur évaluation. Sa première démarche concerne la mise en place des stages de découverte des métiers et de l'entreprise à partir du projet individuel de la personne. L'accompagnement régulier durant ces stages va lui permettre d'évaluer les savoir-faire et savoir être des personnes et de cerner l'adéquation entre le souhait du stagiaire et la réalité de l'entreprise. Ces évaluations devront être détaillées et fiables afin de permettre à la personne concernée et l'équipe de prendre appui sur ces documents pour déterminer de nouvelles étapes dans la progression du parcours. A partir de ces nouvelles actions programmées dans le temps, le chargé d'accompagnement professionnel met en place d'autres stages en entreprise ayant des objectifs d'évaluation plus techniques de validation de projet professionnel et d'acquisition de nouveaux savoir-faire. Il met également en place un réseau d'entreprises partenaires et le développe au fur et à mesure des recherches de nouveaux stages. Dans ses interventions en entreprise, le chargé d'accompagnement professionnel doit sensibiliser à la démarche d'insertion les différents acteurs de l'entreprise dans le but à la fois d'obtenir les informations les plus précises au cours de l'évaluation, mais aussi de les encourager à transmettre, avec une méthodologie adaptée, leur savoir-faire.

2.3.4. L'ACCOMPAGNEMENT FORMATION

La chargée de mission formation a deux missions principales. La première consiste à accompagner les personnes en situation de handicap afin de faciliter leur accès aux formations de droit commun. Ce partenariat demande un travail de sensibilisation des professionnels issus de ces dispositifs au fait que les personnes accompagnées par la Permanence du Jard peuvent se former, se qualifier, voire se diplômer. La seconde mission du professionnel chargée d'accompagnement formation concerne davantage la mise en place de formations collectives adaptées aux besoins des personnes en lien avec les centres de formation de droit commun. Ces formations se construisent lorsqu'il n'existe pas de possibilités pour entrer dans un cycle de formation pour les personnes

accompagnées ne pouvant souvent ni lire, ni écrire et rencontrant des difficultés d'apprentissage. Il s'agit alors d'adapter la formation (durée plus longue, rythme d'acquisition théorique entrecoupée d'expériences pratiques, vocabulaire plus simple, re-formulation des consignes, support visuel...). L'accompagnement pédagogique permet de favoriser la transmission des savoirs. Il est nécessaire de prendre le temps de ré expliquer, d'amener la personne à trouver ses propres outils, ses stratégies et favoriser ainsi sa compréhension. Si besoin, des sessions de soutien sont apportés et permettent une plus value dans la préparation à l'examen et pour maintenir la dynamique de formation dans un projet individuel et favoriser la mise en confiance.

2.3.5. LA COORDINATION DES PARCOURS

Le poste de coordinateur de parcours, que j'exerce depuis 2004, a pour fonction de maintenir une cohérence dans le déroulement et l'enchaînement des actions proposées pour la construction du parcours avec la personne. Il a également comme objectif de maintenir le respect des choix de la personne afin que le projet en construction soit en accord avec les motivations et les aspirations de l'usager, pour qu'il puisse se positionner comme acteur de son propre projet dans le cadre de la dynamique participative développée par le service.

Au niveau de l'organisation, ce travail passe par la participation du coordinateur, aux premiers entretiens conduits avec la directrice; à la restitution de l'évaluation des compétences, aux entretiens suite aux restitutions des évaluations de stages professionnels avec les chargés d'accompagnements ; aux restitutions des évaluations de fin de formation avec la chargée d'accompagnement en formation ; aux entretiens de suivi de parcours. Le coordinateur utilise un support informatique sur lequel toutes les informations concernant les parcours des personnes en situation de handicap sont portées par l'ensemble des professionnel-les.

Alors que nous souhaitons développer la participation des usagers, nous constatons dans les actions entreprises au quotidien qu'il n'est pas toujours simple pour les personnes en situation de handicap d'être dans une dynamique de participation à la

conception et la conduite de leur projet professionnel. Afin de rendre plus explicite les difficultés que peuvent rencontrer les personnes en situation de handicap accompagnées par notre service pour s'investir dans une dynamique participative, observons dans le sous chapitre suivant, des faits significatifs.

2.4 FAITS SIGNIFICATIFS DES DIFFICULTES A UNE DYNAMIQUE PARTICIPATIVE

A la demande d'un l'institut médico-éducatif (IME), nous rencontrons en juin 2005 pour un premier entretien T.G. Il vient de terminer sa scolarité dans l'institution. Il est âgé de 18 ans et vit avec sa mère en appartement. T.G. est accompagné par un éducateur de l'IME, chargé du suivi des personnes en situation de handicap qui sortent de l'établissement. L'objectif de ce premier contact est un passage de relais entre l'institut médico-éducatif et notre service pour que T.G. puisse bénéficier d'un accompagnement. L'éducateur nous informe que T.G. est réticent à l'idée de rencontrer un nouveau service, néanmoins il pense qu'il est important qu'il puisse bénéficier d'un accompagnement non seulement professionnel et de formation, mais aussi au niveau social car le contexte familial est d'après lui instable. Ces informations sont transmises en présence de T.G. Le projet professionnel de T.G. est de travailler dans la viticulture. Un stage en entreprise de 15 jours est prévu en juin 2005 dans l'objectif d'obtenir un apprentissage. Lors du premier entretien, T.G. ne s'exprime pas de manière spontanée, il répond aux questions que nous lui posons. Nous informons T.G. du fonctionnement de notre service dans la méthode et la déontologie. L'entretien se déroule dans une salle de réunion de notre service. Suite à l'entretien, T.G. accepte de démarrer un accompagnement avec notre service par une rencontre avec la personne chargée de l'accompagnement formation pour un contact avec le Centre de Formation des Apprentis et par la mise en place d'un accompagnement professionnel lors du stage en entreprise. A la suite de ce stage de 15 jours, le viticulteur accepte de prendre T.G. en apprentissage à partir du mois de septembre 2005. Pour T.G. ce contrat est une bonne nouvelle. En septembre 2005, la mère de T.G. quitte le domicile familial. T.G. se retrouve seul en appartement et son employeur nous informe qu'il s'inquiète car il a

constaté que T.G. s'alimente peu et mal. Il se demande comment il va pouvoir tenir physiquement. Ne sachant pas si la mère de T.G. allait revenir au domicile familial, il est proposé à T.G. l'accompagnement social de notre service pour l'aider à assumer sa vie quotidienne. T.G. ne répondra pas à cette proposition. Une rencontre avec son éducateur et T.G. est proposée et organisée pour tenter de débloquer la situation. En octobre 2005, cette situation débouche sur la rupture du contrat d'apprentissage de T.G. avec son employeur. Une analyse de la situation est faite avec T.G. et son éducateur qui montre que les retards et la sous-alimentation sont responsables de ce résultat. En accord avec T.G. nous démarrons une recherche d'un nouveau contrat d'apprentissage et la mise en place d'un accompagnement social pour faire face à cette situation. Une solution d'hébergement est trouvée chez la grand-mère de T.G. Début novembre 2005 un entretien avec un nouvel employeur est réalisé. L'employeur précise que les deux mois d'essai permettront d'évaluer si un engagement sur deux ans sera envisageable. T.G. dit être conscient de sa situation et avoir la volonté de travailler pour réussir cette formation. En Janvier 2006 la mère de T.G. réintègre le domicile familial. Puis T.G. ne se présente pas au rendez-vous programmé avec le professionnel qui l'accompagne au niveau social. Il rencontre ensuite des problèmes mécaniques avec son scooter, ce qui l'empêche de se rendre en entreprise. Il passe à notre service, mais il ne s'est pas présenté en entreprise les deux jours précédents. Nous apprendrons par sa mère qu'il a tenté de se rendre à pied jusqu'à l'entreprise et voyant que cela lui prendrait trop de temps, il a fait demi-tour. Ce n'est que le surlendemain et sur les conseils de sa mère qu'il accepte l'idée de passer nous voir pour tenter de régler le problème.

On observe dans cet exemple que dès les premiers contacts, la personne en situation de handicap, accompagnée par un éducateur de l'institut médico-éducatif, reste au niveau de la communication dans une certaine réserve. L'éducateur a peut-être raison de penser qu'il est important que T.G. puisse bénéficier d'un accompagnement, mais s'il ne l'a pas vraiment compris et accepté, comment le relais dans une dynamique de participation avec notre service peut-il être envisagé ?

Le projet de rencontrer un service a-t-il été travaillé en amont avec la personne, pour envisager qu'il soit bien en accord avec ses désirs, ses aspirations ?

Le passage entre l'institution et le service d'accompagnement n'est-il pas trop rapide pour lui ?

Si cet exemple montre les difficultés rencontrées par le service sur le plan d'une réelle participation des usagers, il amène également à des questionnements dans la logique de l'accompagnement, sur les obligations de donner, recevoir et de rendre dans le cadre du système d'échange entre l'utilisateur et le professionnel.

T.G. acceptera néanmoins, ensuite, de démarrer un accompagnement avec notre service. Avait-il la possibilité de ne pas accepter ? Était-il, dans le lien d'accompagnement avec son éducateur, dans une obligation de recevoir ?

Plus tard, on s'aperçoit que malgré le fait qu'il rencontre d'importantes difficultés au niveau familial, il ne répond pas à la proposition d'un accompagnement pour l'aider dans ces problèmes. C'est par le biais de son éducateur, qu'une rencontre a lieu.

La personne reste-t-elle sous une forme de dépendance par rapport à l'établissement qu'elle vient de quitter ? En ne nous livrant pas ses problèmes et donc une part d'elle-même, ne refuse-t-elle pas de nous donner, par le fait qu'elle ne nous connaît pas assez pour être sûre que nous pouvons lui rendre, ou refuse-t-elle de recevoir de notre part ce qui la contraindrait à devoir rendre ? Sommes-nous alors dans un refus de s'engager dans un système d'échange de dons et de contre dons ? Plus tard, on s'aperçoit qu'il accepte la recherche d'un nouveau contrat et le suivi social qui lui est proposé, mais les accepte-t-il vraiment ? Le décide-t-il par lui-même, ou est-il entré dans un système d'obligation lié aux échanges dans une relation d'accompagnement ?

Observons un autre fait significatif : Nous rencontrons J.D. pour la restitution de l'évaluation de son stage réalisé aux Archives de la ville d'Epernay, avec le professionnel qui l'a accompagné lors de ce stage. Le but de la restitution est de faire ensemble un bilan du stage avec la personne, de lui demander son ressenti sur ce qu'elle a vécu, de pointer les éléments positifs, ceux sur lesquels il reste des choses à travailler puis de proposer en fin d'entretien les actions qui peuvent être envisagées pour la suite du parcours vers l'emploi. J.D. exprime en début d'entretien les actions qu'il a réalisées et sa satisfaction par rapport à ce stage qui correspond à ses attentes quant au travail qu'il souhaite faire dans le domaine de la documentation et de l'archivage. Puis le professionnel chargé d'accompagnement explique à J.D. que les dates pour le prochain stage sont programmées avec la médiathèque de la ville d'Epernay pour un stage de validation en documentation et qu'un autre collègue va prendre le relais pour

l'accompagnement en stage. Nous ressentons à partir de ce moment que J.D. ne s'exprime plus qu'en acquiescent aux propositions qui lui sont faites. Il y a comme une cassure dans les échanges qui jusque-là permettaient que chacun prennent la parole à tour de rôle.

Notre organisation dans cet exemple montre que la personne n'a plus vraiment à donner son avis sur les propositions qui sont faites puisque les dates et relais sont déjà prévus. Cette situation annihile les possibilités de participation active de la personne. Les notions de rythme et d'espace dans la relation manque par le fait que les propositions sont déjà prévues et qu'elles arrivent trop vite. Un espace de parole manque alors à la personne pour pouvoir donner son avis sur les actions à venir et pour pouvoir participer aux décisions qui la concernent. Sur le plan des échanges par le don, c'est involontairement, une manière de montrer à la personne qu'elle ne peut pas donner et donc qu'elle n'est pas considérée sur un même plan d'égalité dans la relation.

Autre exemple : J.P.B. qui est depuis deux ans scolarisé dans un IME, désire orienter son projet professionnel vers le milieu ordinaire de travail. En accord avec l'établissement, J.B.P. souhaite pour préparer son avenir professionnel, bénéficier d'un accompagnement car il pense que seul, cela risque d'être plus difficile. Il est proposé à J.B.P. une E.P.P (élaboration de projet professionnel) avec un chargé d'accompagnement de la Permanence du Jard. Dans le cadre de ce dispositif, J.B.P. utilise Internet et imprime les fiches métiers de l'Onisep concernant les métiers choisis : peintre en bâtiment, menuisier et couvreur. L'analyse des fiches ROME a permis à J.B.P. de retenir le métier de peintre en bâtiment en repérant des compétences transférables telles que : reconnaître la nature des supports, préparer les supports (poncer, gratter, enduire, appliquer les produits...) et choisir les outils adaptés. Puis J.B.P. réalise en octobre 2006, un stage de découverte de douze jours dans une entreprise de peinture en bâtiment. Dans un bilan, le professionnel indique que l'activité de l'entreprise ne lui a pas permis de réaliser des travaux de peinture, mais cela lui a permis d'affiner sa vision du domaine du bâtiment. Il indique également que J.B.P. a apprécié le stage et qu'il confirme le souhait de se former dans le domaine de la peinture. Le gérant de l'entreprise explique qu'après avoir eu quelques préjugés, au départ, il s'est rapidement rendu compte que J.B.P. pouvait travailler dans le domaine

du bâtiment. Il indique que bien que timide, J.B.P. a su s'intégrer sans problème à l'équipe de travail, qu'il a été ponctuel, sérieux et qu'il a démontré un réel intérêt et une motivation importante tout au long du stage. J.B.P. a également fait preuve d'une souplesse de caractère et il accepte les remarques sans problème. Il est indiqué en fin de bilan que le rythme de travail reste à améliorer et que l'autonomie dans ses déplacements doit être travaillée et améliorée. En novembre 2006, un rendez-vous est programmé pour la restitution du bilan de l'E.P.P à J.B.P. en présence de son éducateur référent à l'I.M.E. Lors de cette rencontre, il est retracé les différentes phases du dispositif réalisé avec le chargé d'accompagnement. Alors que tous les éléments du bilan convergent vers la confirmation du projet de J.B.P. de s'orienter vers le domaine de la peinture et qu'il est envisagé comme objectif à venir, de programmer une entrée en apprentissage pour la rentrée prochaine en poursuivant la découverte du métier de peintre par le biais de stage dans le cadre de l'IME, l'éducateur de J.B.P. demande à J.B.P. de bien vouloir nous informer de ce qu'il lui a expliqué récemment. J.B.P. nous informe alors, qu'aujourd'hui, son projet est moins clair et qu'il ne sait pas vraiment s'il souhaite s'orienter vers un apprentissage en peinture. Nous demandons à J.B.P. pourquoi il revient sur son projet. J.B.P. nous exprime qu'il ne se l'explique pas. Nous lui demandons si le fait d'envisager un apprentissage et reprendre des cours, pourrait être à l'origine de ses hésitations, mais J.B.P. nous répond que cela ne lui fait pas peur. Alors que tout tend à démontrer que son projet est validé, quelles sont les raisons qui poussent J.B.P. à remettre en question son orientation ? Pourquoi n'a-t-il pas exprimé ses doutes au chargé d'accompagnement ? L'aurait-il fait si nous n'avions pas reprogrammé un entretien avec son éducateur ? Y-a-t-il dans le service d'accompagnement un fonctionnement qui freine la participation active de la personne à son projet et l'empêche d'exprimer son ressenti, même s'il est en désaccord avec l'orientation de son parcours ? Notre fonctionnement contraint-t-il l'utilisateur, dans le cadre de l'accompagnement de son parcours à des obligations ?

Dans notre recherche pour faire évoluer nos pratiques afin qu'elles apportent à la personne en situation de handicap la possibilité d'être auteur-acteur de son projet, l'analyse des faits montrent que les personnes accompagnées peuvent ne pas rencontrer des conditions favorisant leur participation et qu'il est possible que les échanges, dans l'accompagnement de parcours, provoquent des obligations pouvant influencer la

participation de la personne en situation de handicap à son projet

Examinons maintenant le contexte de la participation dans le cadre de l'accompagnement de parcours vers le milieu ordinaire.

CHAPITRE III

PARTICIPATION ET ACCOMPAGNEMENT DE PARCOURS D'INSERTION PROFESSIONNELLE

3.1 LA PARTICIPATION DANS LE CONTEXTE DE L'ACCOMPAGNEMENT DE PARCOURS VERS LE MILIEU ORDINAIRE DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

L'idée de la démocratie participative se développe actuellement en France et fait l'objet d'un constat : *« celui du décalage entre l'importance des enjeux soulevés par la question de la participation, le consensus dont fait l'objet cette idée aujourd'hui et la pauvreté des concepts, des cadres théoriques et des moyens dont les acteurs disposent pour penser cette réalité nouvelle »*¹

Dans la mise en place de l'accompagnement de parcours par l'équipe professionnelle de la Permanence du Jard, la recherche des conditions permettant la participation est centrale. C'est l'un des fondements éthiques du service qui s'est progressivement mis en place par un travail d'équipe, de la phase d'expérimentation du service pendant trois ans

¹ Loïc BLONDIAUX. « Démocratie délibérative et démocratie participative : une lecture critique » (à paraître dans Démocratie participative et gestion de proximité, Paris, La découverte, 2004) Conférences de la Chaire MCD. En ligne : <http://www.chaire-cd.ca>.

jusqu'à nos jours et par une recherche-action afin de nous interroger sur nos pratiques de façon continue. L'objectif est la recherche d'une plus grande qualité du service rendu à la personne accompagnée. Cette action s'est enrichie par des échanges au quotidien entre collègues sur les situations vécues dans le cadre des différents accompagnements et en réunion d'équipe.

Le terme de participation est un mot porteur de beaucoup d'images et d'attentes mais aussi de craintes. Il me semble important d'en définir le sens dans le cadre du contexte particulier d'accompagnement à la vie active de personnes en situation de handicap de la Permanence du Jard.

Trois axes principaux se dégagent de la pratique de la participation dans ce cadre :

- Le respect des droits, des libertés et des aspirations de la personne accompagnée.
- La recherche de la qualité du service rendu à la personne et la participation des usagers à leur projet d'insertion professionnel.
- Le travail d'équipe et le questionnement permanent des pratiques professionnelles par rapport aux objectifs de la participation des usagers et la transformation des pratiques que cela induit.

3.1.1 LE RESPECT DES DROITS ET DES LIBERTES

A travers la notion de participation, la notion de respect engage vers un changement de regard, pour laisser à l'autre une place où devient possible la reconnaissance de la pleine citoyenneté, le partage des codes sociaux, des espaces de vie, de parole, l'acceptation de la différence, la remise en cause des préjugés de chacun. Les personnes en situation de handicap ont des droits inscrits dans les textes de lois. Lorsque nous rencontrons les personnes en premier entretien, l'une de nos préoccupations par rapport au respect dû à l'utilisateur est d'informer les personnes sur leurs droits, leurs devoirs et sur le fonctionnement du service. Le droit à l'information est un élément déterminant si on envisage de développer leur participation. Nous commentons et remettons à la personne différents documents dont :

- un guide de déontologie et code d’Ethique du service¹ où sont rappelés les principes dans le respect des droits et libertés de la personne en référence à l’article 7 de la loi du 2 janvier 2002, et les principes sur lesquels s’appuie le service afin de réaliser sa mission
- Un livret d’information sur les principes de fonctionnement et sur l’association gestionnaire du service, sur les professionnels et leurs différentes fonctions.
- Un livret expliquant les différents services que la personne peut mobiliser dans le cadre de son parcours.

Dans le fait de donner une information sur les lois, nous trouvons l’intention d’un partage de responsabilités communes par le fait de connaître l’existence de ces textes, car nul n’est sensé ignorer la loi et de pouvoir vérifier comment ces lois sont appliquées. Le droit à l’information n’est pas seulement le fait de prendre connaissance des textes de loi qui régissent la vie en société, c’est également une façon de se sentir respecté par l’autre comme faisant partie de cette société et c’est un moyen de poser les bases pour partager les mêmes clefs de lecture de cette relation. Nous exposons les choses le plus clairement possible afin que la relation puisse s’établir dans un climat de confiance et non de suspicion, selon des rapports d’égal à égal et non selon des rapports de dominant/dominé, sujétion/dépendance.

Mais au-delà d’une recherche de relation égalitaire basée sur la confiance, que se joue-t-il au niveau symbolique et au travers des statuts et des rôles de chacun, dans une relation d’accompagnement entre un professionnel et un usager ?

3.1.2 LA RECHERCHE DE LA QUALITE DU SERVICE RENDU

La participation dans les pratiques développées à la Permanence du Jard, repose sur le fait que la personne aura d’autant plus de chance que son projet porte ses fruits et aboutisse à ses fins, s’il est en adéquation avec ses désirs, ses envies et ses souhaits. Ce fonctionnement a également pour but de donner à la personne la possibilité de prendre

¹ Voir le guide de déontologie et le code d’Ethique, en documents dans les annexes.

part et d'être un élément moteur de son projet. Cela passe par la participation qui suppose que la personne en situation de handicap ait la possibilité de s'impliquer dans son projet, si elle rencontre les conditions adéquates. Être auteur-acteur de son projet signifie alors que l'individu participe activement parce qu'il se sent directement concerné et peut s'impliquer dans les démarches et les expériences qu'il vit. Mais l'implication d'une personne pour son projet peut avoir des origines diverses en fonction de son histoire personnelle. Cela peut être pour faire plaisir à un parent, un adulte, un professionnel, pour fuir ou être influencé par une situation, pour chercher une reconnaissance, un statut, ...

La participation est recherchée dans les pratiques quotidiennes et le souhait du professionnel est de travailler en co-élaboration avec la personne. L'utilisation de la participation représente également un levier de changement dans nos pratiques, qui parfois s'engluent dans des habitudes de fonctionnement, afin de rechercher la qualité et l'optimisation du service rendu. Y-a-t-il alors des mécanismes qui oeuvrent dans la relation d'accompagnement, ayant des répercussions sur la participation de l'utilisateur à son projet ?

3.1.3 LA PARTICIPATION DANS LE CADRE DU SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT

La notion de participation, dans le cadre du service d'accompagnement, part du principe que chacun est expert de sa propre vie par rapport aux expériences vécues. Dans ce cadre, les personnes concernées doivent avoir la possibilité d'une part, de s'impliquer dans leur parcours en rencontrant des conditions d'accueil, d'information, de rythme, et d'autre part, de pouvoir influencer les décisions qui les concernent en rencontrant des conditions adéquates de communication.

L'écoute est un élément de communication essentiel dans une dynamique de participation ainsi que les conditions d'accueil de la personne. Avant d'écouter, il faut pouvoir entendre. La façon dont se déroule l'entretien va avoir des incidences sur la possibilité ou non de recueillir la parole de la personne. Les qualités de l'accueil et de l'écoute sont des éléments déterminants dans le processus d'inclusion comme par

exemple, une disposition de l'espace qui ne reproduise pas une situation de « dominant/dominé ». Il nous semble important que l'entretien se déroule autour d'une table, plutôt que derrière un bureau. En effet l'entretien, en se positionnant derrière un bureau, renvoie à l'image d'un fonctionnement hiérarchisé avec une personne ayant un pouvoir sur l'autre. Nous souhaitons que la personne comprenne que nous nous situons dans la recherche d'un positionnement sur un plan égalitaire afin de créer les conditions de la participation. La personne doit ressentir que c'est sa parole que nous cherchons à faire émerger. La plupart des individus et plus généralement les personnes en difficultés ou fragilisées ne répondent-ils pas aux questions qui leur sont posées en fonction des attentes de ceux qui les posent, c'est-à-dire de ceux dont ils dépendent ou dont ils croient dépendre ?

On peut également retrouver dans l'écoute le fait de rester attentif à ce qui n'est pas dit, ce qui reste sous entendu, volontairement ou involontairement par un regard, un geste, une expression, une intuition qui permet parfois de sentir que la personne en situation de handicap a envie de dire mais qu'elle hésite où ne se le permet pas. Des conditions adéquates peuvent amener l'usager à sentir qu'il peut sans crainte, exprimer les choses qu'il n'osait pas ou plus dire, parce que ce qu'il exprime sera pris en considération et respecté comme le fruit d'un vécu unique, rempli de joie, de peurs, de craintes, d'espoirs... et que cela pourra l'aider, en l'exprimant, à actualiser et en saisir la trame. C'est une étape qui a son importance pour l'avenir du projet, dans le fait de mieux se comprendre, se connaître et afin de donner du sens à ce que l'on fait et pourquoi on le fait.

La notion de temps est alors à prendre en considération. La personne ne délivrera peut-être pas l'expression de ses désirs et ses motivations par la parole pendant le premier entretien, notamment si elle n'a jamais rencontré les conditions adéquates pour le faire ou si elle n'a pas été habituée à ce qu'on lui demande de s'exprimer sur ce sujet.

Nous expliquons à la personne en situation de handicap qu'elle sera invitée à être associée aux décisions concernant son projet, ainsi qu'aux restitutions des évaluations faites lors des stages en entreprise ou à l'issue d'une formation. Notre objectif n'est pas de juger de la qualité de ce qu'elle réalise, mais de l'aider à prendre conscience par l'expérimentation, de ce qu'elle peut ou ne peut pas faire et ce qu'il faudra travailler ou

retravailler afin d'avancer vers la réalisation de son projet. Elle sera conviée à participer concrètement et selon ses possibilités à des recherches d'informations, des entretiens, des accompagnements pour apprendre à se déplacer seule ou en gagnant de l'indépendance en prenant un logement, etc... Nous indiquons également à la personne que l'accompagnement peut se terminer ou se poursuivre autant de temps que nécessaire. Ainsi, si la personne exprime le désir d'arrêter l'accompagnement de son parcours, celui-ci prendra fin. Si elle souhaite le poursuivre ou le reprendre, celui-ci peut continuer jusqu'à ce que la personne en situation de handicap ne ressente plus le besoin d'être accompagnée.

Dans notre recherche pour adapter l'accompagnement en fonction des besoins de la personne, de son rythme, selon les souhaits qu'elle aura exprimés, en la conviant à participer, nos habitudes de fonctionnement peuvent-elles interférer et nuire à la participation de la personne à son projet ? Si c'est le cas, le travail d'équipe et la recherche-action prennent alors tout leurs sens et doivent permettre d'avancer dans ces questionnements pour en tirer des propositions.

3.1.4 LE TRAVAIL D'EQUIPE ET LE QUESTIONNEMENT SUR LES PRATIQUES

Le travail d'équipe et le questionnement permanent des pratiques professionnelles quant aux objectifs de la participation ont un rôle important. Le travail d'accompagnement basé sur la dynamique participative implique un travail de réflexion de l'ensemble de l'équipe sur les axes principaux de cette démarche. « *La participation ne se décrète pas du jour au lendemain, elle s'apprend au quotidien, elle ne peut pas être circonscrite exclusivement à des instances ou à des situations exceptionnelles* »¹

Dans l'accompagnement des parcours, la dynamique participative s'élabore au quotidien et en fonction de chaque situation rencontrée. Cela demande la mise en place d'une vigilance et d'une réflexion commune sur les pratiques dans le cadre des réunions

¹ ANDESI, UNAPEI. « La participation des usagers » dans les établissements et services médico-sociaux : enjeux et méthodes. Etude réalisée grâce au soutien de la Direction Générale de l'Action Sociale, mai 2005, p 12

d'équipe. Un atelier coopératif de recherche-action nous a permis de nous interroger sur nos pratiques (comme par exemple : sur les modalités de l'envoi du courrier; l'aménagement de l'espace, la création du poste de coordinateur). La participation envisage des conditions différentes dans les relations entre les usagers et les professionnels qui les accompagnent. Ces changements amènent progressivement les professionnels à modifier leurs rôles et leurs pratiques. Pour l'équipe de la Permanence du Jard, la question de la dynamique participative, du positionnement de la personne comme participante et auteur-acteur, et du positionnement du professionnel est récurrente. Elle provoque des interrogations sur ce qui peut faire avancer ou freiner la participation de la personne par rapport à son projet et au développement de celui-ci. L'autodétermination des personnes est au cœur de ce questionnement.

Afin de rechercher les meilleures conditions pour que la personne en situation de handicap puisse s'exprimer, il est nécessaire de s'interroger sur l'adaptation de notre rythme au sien, d'être vigilant afin d'avoir un langage le plus accessible possible, de reformuler parfois une phrase et de rester réceptif à l'état émotionnel et relationnel de la personne. Mais est-ce suffisant pour avancer vers une participation autodéterminée et volontaire de l'utilisateur à son projet ? Quels sont les éléments de notre organisation qu'il faut retravailler, approfondir et remanier pour être plus en phase avec nos objectifs et ceux de la loi de 2005 ? Dans le cadre de leurs parcours, les personnes en situation de handicap que nous accompagnons rencontrent-elles auprès des organismes de droit commun des conditions de la participation ? Nous rencontrons, au cours des premiers entretiens d'accompagnement, des usagers qui dans certains cas n'ont jamais, ou ont rarement eu l'occasion de faire le point sur leur parcours, leur situation et qui n'ont pas ou peu d'idées sur le métier vers lequel ils souhaitent s'orienter.

Certains éléments comme la notion de prise en charge que tend à faire évoluer les textes de loi, ou un milieu familial surprotecteur, peuvent générer des freins à la participation. Lorsqu'un usager sort d'un établissement dont le fonctionnement s'apparente plutôt au mode de la « prise en charge » et cela pendant plusieurs années ou fait l'objet de la part du milieu familial de trop de protection et qu'il choisit de poursuivre son chemin vers une insertion professionnelle dans la société avec des règles, des exigences et des attentes d'une nature très différente, les risques de rencontrer des difficultés pour participer augmentent.

Nous devons ainsi prendre en compte le fait que des personnes en situation de handicap ont pu vivre des expériences ne favorisant pas leur participation, ni la prise d'initiatives, ou l'implication personnelle. C'est à ce titre qu'il y a lieu de parler d'autodétermination, au sens historique de la décolonisation et de l'autodétermination des peuples, qui est avant tout une revendication pour le droit de faire sa vie selon ses propres choix et qui pose la question de la minorité à vie qui touche certaines personnes.

Les dynamiques en place dans ces situations relationnelles semblent installer une dépendance du sujet vis-à-vis de la personne qui prend les décisions et gère les situations à sa place. On peut alors se poser la question : qu'est ce que la dépendance ? Qui est concerné ? Comment fonctionne-t-elle ?

3.2 LA DEPENDANCE

Albert Memmi explique dans son livre sur la dépendance, qu'il y a distinction entre la sujétion et la domination d'une part et la dépendance et la pourvoyance d'autre part. « *Si le dominé et le dépendant sont tous les deux aliénés, ils ne le sont pas de la même manière. Si leur volonté leur échappe en quelque mesure.../... en un mot, le dépendant consent plus ou moins à son aliénation, le dominé non* ». ¹ La dépendance serait-t-elle quelque chose de plus ou moins consenti ?

Les relations humaines sont vues par Albert Memmi comme des mélanges inextricables de dépendance et de sujétion, de domination et de pourvoyance. « *La dépendance me paraît sans conteste, à la fois une donnée du vécu, à ce point commune qu'elle est une quasi dimension du psychisme, individuel et collectif et un concept opératoire d'une si grande efficacité qu'il fournit une grille privilégiée pour comprendre les êtres, les groupes et leurs diverses expressions, conduites ou œuvres* » ². La dépendance est alors perçue comme une caractéristique majeure intervenant dans les conduites relationnelles entre les êtres. Chaque personne peut être ainsi vue comme faisant partie d'un réseau

¹ Albert MEMMI. La Dépendance ; Esquisse pour un portrait du dépendant, Paris, Gallimard Collection Folio/Essais, 1979, P 19.

² Albert MEMMI. La Dépendance ; Esquisse pour un portrait du dépendant, Paris, Gallimard Collection Folio/Essais, 1979, P 26.

ayant des interactions à travers diverses formes de domination. Ainsi, à la question : qui est dépendant ? Il est possible de répondre : tout le monde ! Chacun à sa manière, d'une façon relative par rapport à un ou plusieurs objets et de façon variable selon les conjectures.

Il devient instructif de se poser les questions suivantes : De qui, de quoi pouvons-nous être dépendant ? La dépendance se caractérise par une relation triangulaire avec deux partenaires et un objet : le dépendant, le pourvoyeur et l'objet de pourvoyance.

Mais pourquoi est-on dépendant ? *« La dépendance est toujours au service d'un besoin.../...Dés qu'il y a besoin, il y a dépendance possible.../...le besoin non satisfait occasionne un manque qui demande à être comblé.../...si le manque tarde à être comblé, il y aura malaise grandissant qui conduit à l'anxiété et même à la panique qui peut aboutir à un désordre de la conduite »*¹. La dépendance renvoie à la notion de besoin. Les besoins de l'homme sont multiples, besoin de vie, de connaissance, d'action, d'accomplissement de soi ; de sécurité...

Mais que signifie le mot besoin ? *« L'étymologie de besoin est imprécise : association de bes (qui traduit un manque) et de soin, mais aussi, ce mot paraît venir du vieux français besoigne (objet nécessaire) puis besogne dans un de ses deux sens : ce qui est nécessaire. Ainsi besoin a deux sens, d'une part ce qui manque et d'autre part, ce qui fait disparaître le manque »*². Le besoin chez l'homme n'est pas seulement d'ordre individuel, il est aussi collectif et il risque d'entrer en conflit : *« Il y a donc des besoins collectifs, familiaux, sociaux, institutionnels, sociétaux. Besoins individuels et besoins collectifs devraient être complémentaires, mais risquent cependant d'être concurrentiels et même contradictoires et difficilement définissables, car d'un côté, nous prônons le respect des individus et de l'autre, nous demandons l'égalité »*³. La dépendance d'après Albert Memmi peut être vue comme l'une des bases du lien social et de la cohésion des groupes. A l'inverse de la relation de domination sujétion, la dépendance est un facteur de stabilité. En passant d'un établissement ou d'une institution, au fonctionnement d'un service basé sur la recherche de la participation pour

¹ Albert MEMMI. La Dépendance ; Esquisse pour un portrait du dépendant, Paris, Gallimard Collection Folio/Essais, 1979, P 102.

² Robert LAFON. Vocabulaire de Psychopédagogie et de psychiatrie de l'enfant, Paris, PUF, 1979, 1060

³ Robert LAFON. Vocabulaire de Psychopédagogie et de psychiatrie de l'enfant, Paris, PUF, 1979, 1060

élaborer un projet vers le milieu ordinaire, la personne peut se retrouver dans une situation où elle doit opérer des changements relatifs aux dépendances qui auront été mises en place et qui lui auront permis de trouver un équilibre relationnel. « *Le changement est généralement pénible, le passage d'une dépendance à une relative liberté est source d'anxiété. Il faut donc le prévenir en préparant les étapes, en balisant le parcours* ». ¹ On perçoit en arrière plan des expériences vécues, que les dépendances mises en place dans les relations qui se nouent avec autrui, risquent de porter atteinte à la personnalité de l'individu au moment où surviennent des changements.

Faut-il prévoir des étapes supplémentaires dans notre organisation de l'accompagnement des parcours afin que les personnes en situation de handicap que nous accompagnons, aient le temps de s'adapter aux nouvelles perspectives qu'envisage leur projet ?

Que se passe-t-il dans la relation qui se construit entre le professionnel d'un service et une personne en situation de handicap et comment s'élabore et fonctionne le lien entre les personnes, dans une nouvelle relation, dans le cadre d'un accompagnement de parcours ? La proposition du service de travailler dans une perspective de participation de la personne en situation de handicap à son projet, peut-elle bousculer les repères de la personne et la déstabiliser ? L'accompagnement de parcours amène à s'interroger sur la relation qui se construit au niveau microsociologique entre le professionnel qui accompagne et la personne en situation de handicap qui est accompagnée.

Comment s'élabore le lien dans le cadre de l'accompagnement du parcours de la personne ?

En partant de l'idée de l'existence de deux types d'échanges dans une relation, Paul Fustier explique dans son livre « Le lien d'accompagnement » ², que coexistent deux types de socialité, la socialité primaire et la socialité secondaire, générant une certaine forme de lien entre les hommes. Abordons maintenant le lien d'accompagnement et les deux types de socialité.

¹ Albert MEMMI. La Dépendance; Esquisse pour un portrait du dépendant, Paris, Gallimard, Collection Folio/Essais, 1979, P 162

² Paul FUSTIER. Le lien d'accompagnement, Entre don et contrat salarial. Paris, Dunod 2000. 224 p.

3.3 LIEN D'ACCOMPAGNEMENT ENTRE SOCIALITE PRIMAIRE ET SOCIALITE SECONDAIRE

Deux variables coexistent dans le lien d'accompagnement à travers deux types d'échanges. L'un est un échange contractuel relevant d'une socialité secondaire, l'autre un échange par le don provenant d'une socialité primaire. *« Nous vivons comme pris à l'intérieur de deux fonctionnements sociaux, qui commandent deux types d'échanges entre les personnes, fort différents l'un de l'autre. Ainsi coexistent, se superposent ou s'oppose deux types de socialités, si on entend par « socialité » ce qui génère une certaine forme de liens entre les hommes ».*¹

La socialité secondaire est en rapport avec le monde de l'entreprise et les règles qui régissent nos organisations économiques. Dans ce cadre, régit par le droit du travail et les conventions collectives, un professionnel échange un service contre une rémunération. Cet échange dit équilibré, débouche sur l'annulation du lien interpersonnel. *« Elle régie les sphères du politique et de l'économique, le monde de l'état moderne et le monde de l'entreprise. Elle se situe dans « l'intermédiation » (Caillé, 1991 b), ce qui signifie qu'elle convoque moins les personnes que les rôles, les statuts ou les fonctions – Elle produit entre les partenaires une forme équilibrée de lien, celle qui définissait par exemple « l'usure » du Moyen Age, ou qui définit actuellement l'échange marchand ou le lien salarial.*²

Existe de manière simultanée à la socialité secondaire, la socialité primaire qui est en rapport avec les aspects plutôt communautaires de l'environnement de la personne. Les rôles et statuts tendent alors à perdre de leur importance, au profit des relations interpersonnelles et des échanges par le don. *« En regard et en opposition, on peut aussi dessiner à grands traits les caractéristiques de la socialité primaire : -Elle régit un milieu de vie, toutes les fois que celle-ci tend à prendre la forme d'une communauté : famille, voisinage, quartier, parfois groupes religieux ou militants, ou même certains organismes dont la mission est de « s'occuper d'autrui » pour soigner ou pour aider ».*³

¹ Paul FUSTIER. Le lien d'accompagnement, Entre don et contrat salarial, Dunod, Paris 2000, P9

² Paul FUSTIER. Le lien d'accompagnement, Entre don et contrat salarial, Dunod, Paris 2000, P10

³ Paul FUSTIER. Le lien d'accompagnement, Entre don et contrat salarial, Dunod, Paris 2000, p 10

Paul Fustier, reprenant les propos d'Alain Caillé, s'appuie sur l'idée que les individus naissent et se structurent dans les relations de personne à personne selon un modèle de socialité primaire. *« Avant que d'intervenir à titre d'acteurs sur la scène économique ou politique, avant que de tenir le rôle d'acteur de ce que l'on pourrait appeler la socialité secondaire, ils naissent, se structurent, trouvent et mettent à l'épreuve le sens de leur existence dans la sphère des relations de personne à personne, au sein de ce qu'on pourrait appeler la socialité primaire.../... Cette sphère de la socialité primaire et des relations de personne à personne fonctionne, croyons-nous, essentiellement à l'obligation de donner, recevoir et rendre, et ne peut d'ailleurs pas fonctionner sur d'autres bases, sauf à se dissoudre » (Caillé, 1991a).¹*

Certains auteurs suggèrent que le système d'échange par le don et le contre don a pu perdurer depuis les sociétés archaïques, jusqu'à nos sociétés modernes. Le concept de don et de contre don, développé par Marcel Mauss, que nous retrouvons dans le sous chapitre 1-6 de la 3^{ème} partie page 98, explique les trois obligations de donner, de recevoir et de rendre découlant du système d'échange par le don.

Paul Fustier développe l'hypothèse que la représentation du système d'échange est brouillée à cause de ces deux types de socialité qui se superposent. La personne accompagnée va tenter d'interpréter les actes des professionnels pour comprendre s'ils relèvent de la sphère du don ou s'ils sont déterminés par le contrat salarial. Cela aura alors son importance dans la représentation que l'individu va se construire d'autrui, selon qu'il sentira qu'il aura affaire à un type de relation de nature commerciale ou salariale, ou plutôt par l'échange de don et de contre don.

« D'une part le poids de la modernité entraînerait un échange équilibré, d'autre part les arrière-fonds encore vivaces (marqués par les religions) renverraient à un échange par le don. Pour tout individu la question est d'importance, puisque la représentation que l'on se construira d'autrui sera totalement différente selon que l'on « sent » que l'on a affaire à un lien par équilibre (de nature commerciale ou salariale) ou que l'on « sent » que l'on est dans l'univers de l'échange par le don ».²

Il existerait donc un lien causal entre le fait de comprendre une relation et d'y participer ? La participation d'un usager à son projet pourrait donc varier en fonction de

¹ Paul FUSTIER. Le lien d'accompagnement, Entre don et contrat salarial, Dunod, Paris 2000, p 9/10

² Paul FUSTIER. Le lien d'accompagnement, Entre don et contrat salarial, Dunod, Paris 2000, P1

la relation et des échanges qui s'établissent entre elle et le professionnel qui l'accompagne, qu'ils soient de nature commerciale ou salariale relevant de la socialité secondaire, ou plutôt de l'échange par le don relevant de la socialité primaire ?

Ainsi notre approche théorique s'appuie sur le lien d'accompagnement développé par Paul Fustier qui a travaillé sur les travaux de Marcel Mauss concernant le don et le contre don et ceux d'Alain Caillé sur la socialité secondaire et primaire. Cette approche est fondée sur l'idée que deux types d'échanges différents entre les personnes génèrent deux types de socialité. La socialité primaire dans laquelle les personnes sont plus directement en cause et au travers de laquelle les liens sociaux se comprennent comme le produit d'un échange par le don – donner, recevoir, rendre - ,et la socialité secondaire qui régit les sphères du politique et de l'économique et qui convoque moins les personnes que les statuts, les rôles et fonctions. Cette approche théorique nous amène à l'hypothèse de ce mémoire qui est la suivante.

Dans une pratique professionnelle d'accompagnement de parcours d'insertion vers le milieu ordinaire de personnes en situation de handicap, axée sur la participation, les obligations du lien d'accompagnement qui influencent la participation de l'utilisateur à son projet, sont de donner, de recevoir et de rendre provenant d'une socialité primaire.

Afin de répondre aux nouveaux enjeux inscrits dans les textes de lois et dans l'objectif de rechercher la qualité du service rendu à l'utilisateur, nos actions d'accompagnement de parcours de personnes en situation de handicap s'orientent vers la recherche de la participation de l'utilisateur à son projet. Nous avons vu dans le chapitre précédent que le paradoxe du concept de projet est qu'il ne puisse se définir qu'à travers la relation, le tissage de liens avec autrui et l'environnement. Par ailleurs, Albert Memmi démontre que l'une des caractéristiques majeures intervenant dans les conduites relationnelles entre les êtres est la dépendance et le fait que chaque personne peut être vue comme faisant partie d'un réseau ayant des interactions à travers diverses formes de

domination. Enfin, Paul Fustier développe l'idée d'une coexistence de deux fonctionnements sociaux, générant deux types d'échanges différents dans le lien d'accompagnement, la socialité primaire avec les échanges par le don et l'obligation de donner, recevoir et de rendre et la socialité secondaire, régie par le contrat, qui convoque moins les personnes que les statuts, rôles et fonctions.

Comme nous l'avons indiqué en introduction, la problématique de cette recherche s'appuie sur l'idée de la coexistence des ces deux fonctionnements sociaux, qui commandent deux types d'échanges entre les personnes et sur les conséquences que cela peut avoir sur la dynamique participative développée par un service d'accompagnement.

La dépendance et plus exactement l'interdépendance existe, quelle que soit la forme de socialité et d'ailleurs en l'occurrence, celle du professionnel comme celle de l'utilisateur d'un service. La relation d'accompagnement vue selon le prisme de la coexistence d'une socialité secondaire et d'une socialité primaire montre que les statuts, rôles et fonctions sont déterminant par rapport à la question de la domination et qu'ils désignent facilement le dominant et le dominé. L'une des caractéristiques majeures d'une dynamique orientée vers la participation est alors de rechercher cet équilibre, par la participation des usagers dans la socialité secondaire telle que les rapports professionnels instaurés dans un service. Dans l'objectif d'instaurer la participation des usagers, le service tend alors vers une relation d'égal à égal et cela peut se repérer par la manière dont un usager va pouvoir introduire dans cette socialité secondaire, des éléments provenant d'une socialité primaire tels qu'un don, résultat de sa participation.

Observons maintenant, avec l'enquête de terrain et l'observation de la pratique, comment fonctionnent les échanges par le biais des obligations et des socialités secondaire et primaire, au travers des entretiens d'accompagnement de parcours des personnes en situation de handicap.

DEUXIEME PARTIE

DEMARCHE METHODOLOGIQUE

CHAPITRE I

CONSTRUCTION DE L'ENQUÊTE

1-1 : OBJECTIF DE L'ENQUETE DE TERRAIN

Dans le cadre de cette recherche, notre intérêt s'est porté sur une approche qualitative de la relation entre professionnel-les et usagers du service de la Permanence du Jard en rapport avec l'hypothèse posée qui est : Dans une pratique professionnelle d'accompagnement de parcours d'insertion vers le milieu ordinaire de personnes en situation de handicap, axée sur la participation, les obligations du lien d'accompagnement qui influencent la participation de l'utilisateur à son projet, sont de donner, de recevoir et de rendre provenant d'une socialité primaire.

L'objectif est de repérer par rapport aux échanges effectués dans le cadre des différents types d'accompagnements entre le-la professionnel-le et l'utilisateur, quelles sont les obligations des échanges en rapport avec le fait de donner, de recevoir et de rendre, pour tenter de répondre à la question centrale et de vérifier l'hypothèse.

1-2 : DELIMITATION DU TERRAIN D'ENQUETE

1.2.1. : Critère du temps d'accompagnement de parcours

Afin d'observer ce qui est échangé, entre la personne en situation de handicap et le professionnel, dans la dynamique relationnelle d'un accompagnement individualisé des projets, il nous semble important d'axer les observations auprès de personnes en situation de handicap ayant déjà bénéficié d'un certain temps d'accompagnement par le service. Hormis les observations qui se sont déroulées dans le cadre des premières rencontres pour les entretiens d'élaboration de projet avec la directrice du service d'accompagnement, le choix des autres personnes observées a été conditionné en rapport avec la moyenne de la durée de leur accompagnement. Ainsi, dans le cadre des parcours d'insertion des personnes en situation de handicap, la moyenne de la durée des accompagnements observés se situe entre trois ans ou quatre ans.

1.2.2. : Critère du type de déficience

Dans l'ensemble, l'accompagnement par le service s'adresse aux personnes ayant la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé par la MDPH, quel que soit leur type de handicap. Nous pouvons ainsi rencontrer des personnes, qui sont confrontées à une déficience soit mentale, psychique, sensorielle ou physique. Dans la pratique d'accompagnement et dans un souci d'éthique et de déontologie du service, nous ne souhaitons pas focaliser notre attention sur le handicap de l'utilisateur. Celle-ci est portée en priorité sur le potentiel de savoir-être et de savoir-faire de la personne en situation de handicap plutôt que sur ses déficiences. Dans sa majorité, le public rencontré dans ce cadre professionnel, sont des personnes rencontrant une déficience intellectuelle ou psychique associée. Le handicap psychique peut être associé à une déficience intellectuelle et un handicap mental, à un trouble psychique.

Il ne nous a donc pas semblé nécessaire de sélectionner un échantillonnage significatif des personnes en situation de handicap accompagnées par le service, par rapport à leur handicap.

1.2.3. : Critère d'âge

Depuis le démarrage du service d'accompagnement nous observons un rajeunissement de la population des personnes en situation de handicap accompagnées. Pour l'ensemble des personnes que nous accompagnons, la population de moins de 30 ans est de plus en plus importante. Il y a également une augmentation des personnes en situation de sortir d'une scolarité soit en IME ou en UPI. Elles sont alors dans un démarrage de parcours vers l'emploi. C'est le cas des personnes rencontrées au cours de l'enquête, lors des premiers entretiens d'élaboration de projet. Pour d'autres personnes, le parcours d'accompagnement se poursuit avec le service, par le biais de stages, de formations, d'accompagnement social ou d'expériences professionnelles plus ou moins longues et qui s'étalent souvent sur plusieurs années.

Il nous semble donc nécessaire de retenir, parmi les dix personnes en situation de handicap observées, la tranche d'âge entre 17 et 28 ans.

Cette fourchette d'âge devrait nous permettre, dans le cadre des rencontres qui ont lieu de manière ponctuelle dans le temps, d'effectuer des observations d'entretiens d'accompagnement de projet de personnes en situation de handicap qui s'effectuent depuis trois ou quatre ans.

1.2.4. : Critère de sexe

Par rapport à la démarche méthodologique et dans l'intérêt d'une approche qualitative de la relation entre professionnel-les et usagers du service, nous proposons une délimitation du terrain d'enquête en référence au sexe du public accompagné. Parmi l'ensemble des personnes en situation de handicap accompagnées, le pourcentage des hommes est supérieur à celui des femmes et représente environ 60% du public. Afin de respecter un échantillon significatif du public accompagné, nous proposons parmi les dix situations d'accompagnement professionnel observées, une sélection de six hommes et de quatre femmes.

1-3: RECUEIL DES DONNEES

1.3.1. Le choix de l'observation

Paradoxalement, l'observateur n'étant jamais complètement extérieur à la situation, l'utilisation de l'observation comme méthode de recueil des données est choisie dans l'objectif de rester le plus neutre possible. En ayant la fonction de coordinateur des parcours des personnes en situation de handicap accompagnées par le service de la Permanence du Jard, toutes les personnes bénéficiant d'un accompagnement, m'ont déjà au moins rencontré au minimum une fois, dans le cadre du premier entretien d'élaboration de projet. Pour la plupart des personnes, d'autres entretiens ont également été organisés dans le cadre des restitutions de stage ou de formation ou lorsque le besoin s'en fait ressentir dans le cadre de leur parcours d'insertion. Elles savent que je fais partie de l'équipe des professionnel-les travaillant dans le service, même si je n'effectue pas directement d'accompagnement en stage ou en formation.

Le choix de l'observation plutôt que des interviews a donc pour avantage de faire en sorte que tout se passe, dans la mesure du possible, comme dans un entretien habituel entre un professionnel de la Permanence du Jard et une personne accompagnée. L'objectif est d'interférer le moins possible, par le positionnement d'observateur, sur les échanges qui auront lieu dans le cadre des entretiens. Choisir la méthode de l'entretien aurait pu avoir comme conséquence de biaiser les résultats des interviews. La personne en situation de handicap qui aurait en face d'elle un professionnel du service de la Permanence du Jard pourrait ne pas s'autoriser à dire tout ce qu'elle pense du service et des échanges dans le cadre des entretiens d'accompagnement. Cela pourrait avoir pour conséquences d'influencer les réponses données à partir d'un questionnaire, en cherchant à répondre de manière positive. La personne en situation de handicap pourrait également rencontrer des difficultés pour répondre aux questions qui ne sont pas faciles à formuler lorsqu'elles concernent les dons et les contre dons. Dans le questionnement de ce mémoire, ce sont, au travers des échanges entre les personnes en situation de handicap et les professionnels, les réactions des personnes face aux situations qui nous intéressent car elles ne sont pas construites d'une manière réfléchie. Il paraît ainsi

opportun d'utiliser la méthode de l'observation pour recueillir des données plutôt que l'interview.

1.3.2. Choix des situations à observer

La technique choisie pour le recueil des données est donc l'observation de dix entretiens entre des personnes en situation de handicap et des professionnel-les de la Permanence du Jard. Ces entretiens se déroulent dans le cadre des différents types d'accompagnements proposés par le service pour soutenir des personnes en situation de handicap dans leurs projets professionnels.

Les accompagnements proposés, dans le cadre de l'offre de service de la Permanence du Jard sont de quatre types. Lors des premiers entretiens, l'élaboration de projet, viennent ensuite dans un ordre variable en fonction des parcours des personnes : l'accompagnement social, l'accompagnement vers la formation et l'accompagnement professionnel, selon les besoins de la personne dans la conduite de son parcours. Ces services proposés s'effectuent avec des personnes et dans des cadres d'entretiens professionnels différents. L'accompagnement social peut par exemple se dérouler au domicile de la personne rencontrée ou dans le cadre de démarches en partenariat avec des organismes sociaux, logeurs Pour la formation les lieux sont différents. L'accompagnement s'effectue alors, soit vers des missions locales, vers des organismes de formation comme l'AFPA, les CFA ou les structures comme l'Ecole de la Deuxième Chance. L'accompagnement professionnel, la plupart du temps a lieu en entreprise, que ce soit sur le lieu même, dans les ateliers ou à l'extérieur sur des chantiers. La spécificité des entretiens d'élaboration de projet se situe dès les premières rencontres avec la personne en situation de handicap.

Il nous semble intéressant dans la méthodologie de recueil des données, que chaque secteur d'accompagnement puisse faire l'objet d'une observation dans le cadre spécifique des entretiens réalisés par les chargé-es d'accompagnement. Les spécificités dans le mode d'organisation de ces entretiens par rapport au lieu, à l'espace, au temps, aux personnes présentes, au déroulement de l'entretien, aux liens d'accompagnement entre les professionnels et les personnes accompagnées sont des paramètres à prendre en compte dans les échanges durant l'entretien.

Afin de pouvoir observer les échanges dans les différents types d'accompagnement, nous proposons d'axer les observations de situations d'accompagnement individualisées de parcours, de la manière suivante :

- 2 accompagnements liés à l'aspect professionnel du projet
- 3 accompagnements liés à l'aspect formation du projet
- 3 accompagnements liés à l'aspect social du projet
- 2 accompagnements liés à l'élaboration de projet.

Le tableau ci-dessous présente les dix situations d'accompagnement observées, avec les initiales, l'âge, le sexe et les types d'accompagnements réalisés.

Initiales	Age	Sexe	Type d'accompagnement
B.A.	28 ans	Masculin	Accompagnement social
V.A.	21 ans	Masculin	Accompagnement social
G.V.	20 ans	féminin	Accompagnement social
N.N.	25 ans	masculin	Accompagnement en formation
A.B.	28 ans	masculin	Accompagnement en formation
S.C.	23 ans	féminin	Accompagnement en formation
G.E.	24 ans	masculin	Accompagnement professionnel
L.M.	23 ans	masculin	Accompagnement professionnel
M.I.	27 ans	féminin	Accompagnement en élaboration de projet
M.D.	22 ans	féminin	Accompagnement en élaboration de projet

1.3.3 Observations : incognitos ou déclarées ?

Dans l'observation du déroulement des entretiens, il nous semble important que le choix du mode d'observation s'applique au rôle social à occuper dans les situations observées. Ce rôle s'impose comme celui d'observateur et répond à la question méthodologique de l'observation incognito ou déclarée. Dans un souci d'honnêteté déontologique, nous avons ainsi choisi d'informer les personnes en situation de handicap de mon rôle d'observateur en plus de mon statut de professionnel du service, dans le cadre des entretiens d'accompagnement.

Avant chaque entretien, j'ai donc informé la personne en situation de handicap que dans le cadre d'une formation effectuée avec le Collège Coopératif de Lyon et l'Université de Lyon II, j'effectuai une étude sur le fonctionnement de notre service auprès de notre équipe de professionnel et qu'en plus de mon statut de coordinateur de parcours, j'étais présent pour être, dans le cadre de l'entretien, en position d'observateur.

Les personnes en situation de handicap sont habituées à ce que chaque professionnel prenne des notes pendant les entretiens. Ces notes servent à retranscrire par écrit les entretiens qui sont par la suite insérés, à la fois dans un dossier papier et également sur le site Web de la Permanence du Jard. Il nous semble d'une part, que le fait que les personnes en situation de handicap soient habituées à ce que nous prenions des notes et d'autre part, que je fasse partie de l'équipe de professionnel-les, contribuent à ce que rapidement mon positionnement d'observateur s'efface et soit oublié, laissant alors le moins possible mon positionnement interférer dans les entretiens entre professionnels et usagers dans la conduite des parcours.

1.3.4. Une grille d'observation

Je propose pour la méthode de recueil des données, l'utilisation d'une grille d'observation. Cette grille se compose de la manière suivante : Sur une première colonne sont notés, le code du nom et prénom de la personne en situation de handicap qui participe à l'entretien. Toujours dans la même colonne, en dessous, sont inscrits les trois temps de l'accompagnement : le temps avant l'entretien, le temps pendant l'entretien et le temps après l'entretien.

Sur une deuxième colonne apparaît la personne qui donne, reçoit ou rend. La troisième colonne sert à noter ce qui est donné, reçu ou rendu. Dans la quatrième colonne est noté à qui l'objet d'échange est donné, reçu ou rendu. Enfin dans la dernière colonne apparaît, dans le cadre de l'entretien, le discours tenu par les acteurs.

Dans la pratique j'ai été confronté à la difficulté des échanges qui, dans le cadre des accompagnements observés, ne laissent pas beaucoup de temps pour noter ce qui correspond à chaque colonne de la grille pré-établie. Pour palier ce problème, j'ai effectué l'observation en ciblant plus particulièrement les échanges qui se sont déroulés entre la personne en situation de handicap et le professionnel, en codifiant ce qui est observé.

1-4 TRAITEMENT DES DONNEES

1.4.1. Les tableaux d'analyses des observations de la pratique

Nous proposons pour le traitement des données, de construire des tableaux d'analyse des observations des pratiques professionnelles dans le cadre des entretiens d'accompagnement de parcours réalisés¹, en deux colonnes sur lesquelles figure :

- En première colonne : l'unité de sens qui sélectionne une partie de la retranscription écrite de l'observation de la pratique.
- En deuxième colonne : Une interprétation de l'unité de sens en retenant comme critères d'analyse : le repérage d'obligations de recevoir et de rendre de la part de l'utilisateur dans la pratique d'entretien d'accompagnement de parcours et le repérage des échanges qui s'effectuent dans le cadre de la socialité secondaire et de la socialité primaire.

¹ Voir un tableau d'analyse des observations de la pratique dans les annexes n° 1

1.4.2 Choix d'une codification des données

Le choix d'une codification des données observées répond à deux objectifs. Le premier objectif est de gagner du temps au moment de l'observation. Les échanges dans les entretiens sont parfois très rapides. Il faut à la fois rester vigilant à ce qui s'échange, enregistrer le contexte dans lequel les échanges s'effectuent et simultanément, en garder une trace écrite. Le deuxième objectif est de pouvoir faire un repérage du nombre et de la nature des échanges qui ont lieu, par rapport à chaque personne présentes lors de l'entretien.

Pour réaliser la codification, nous choisissons de codifier les personnes présentes à l'entretien, de la manière suivante :

- « I » représente la personne en situation de handicap.
- « II » représente le-la professionnel-le de la Permanence du Jard.
« III » représente un partenaire qui peut être, un formateur dans le cadre d'un suivi de formation, un tuteur en entreprise ou un responsable d'entreprise dans le cadre d'un accompagnement professionnel.
- « IV » représente un deuxième partenaire.
- « V » représente une personne de la famille qui accompagne la personne en situation de handicap ou par exemple un concubin.
- « VI » représente le chercheur en position d'observation.

CHAPITRE II

ANALYSE DES OBSERVATIONS

2.1: Des obligations de recevoir dans le cadre de l'accompagnement de parcours vers le milieu ordinaire de personnes en situation de handicap

L'analyse des observations de la pratique professionnelle d'accompagnement de personnes en situation de handicap, dans leurs projets d'insertion vers le milieu ordinaire, fait apparaître des obligations de recevoir, liés aux échanges entre le professionnel et la dite personne.

2.1.1. L'obligation de recevoir une organisation

Les entretiens pour l'accompagnement des stages en entreprise lors des bilans intermédiaires ou dans toutes autres situations, sont mis en place et organisés par les

professionnels. Ces entretiens obligent la personne en situation de handicap à recevoir une organisation mise en place par le service d'accompagnement.

« Lorsque nous arrivons devant l'entreprise, « I » (l'utilisateur) nous attend devant la porte ».

L'attente de la personne en situation de handicap devant la porte de l'entreprise, traduit une obligation de sa part envers les professionnels qui l'accompagnent. Elle se sent obligée de recevoir une organisation, car elle n'a pas la possibilité de choisir le mode d'organisation. Ce n'est pas l'utilisateur du service qui a pour prérogative d'organiser la mise en place des rendez-vous et on ne lui demande pas son avis sur la manière de les organiser.

L'accompagnement de parcours, au travers des relations établies au quotidien entre les personnes en situation de handicap et les professionnels, favorise le lien et les échanges. Mais les habitudes de fonctionnement peuvent aussi créer des obligations de recevoir et une participation de la personne en situation de handicap qui est suscitée par l'accompagnement. Un entretien se termine et on prévoit machinalement le prochain rendez-vous à organiser : *« Puis « II » (le professionnel) et « III » (le formateur) sortent leur agenda pour prendre une prochaine date de rendez-vous ». « I » sort également le sien. « II » propose une date pour le prochain rendez-vous ».*

Le professionnel et le formateur sont dans une dynamique professionnelle rodée par l'expérience. En sortant son agenda, l'utilisateur montre qu'il reçoit la dynamique qui est donnée, mais ce n'est pas lui qui proposera la date du prochain entretien. Malgré le fait qu'il montre qu'il est réceptif, il n'a pas accès à l'espace de décision.

Dans l'accompagnement pour effectuer un bilan de stage en entreprise, plusieurs partenaires sont parfois présents à l'entretien qui va se dérouler en entreprise.

« II » (le professionnel) s'adresse à « I » en expliquant : « n'ayez pas peur nous sommes nombreux à être présents aujourd'hui ». La personne en situation de handicap peut se retrouver parfois, en face de trois, quatre, ou cinq professionnels de différents services dont l'attention va être orientée vers elle. L'utilisateur reçoit ainsi un mode d'organisation qu'il n'a pas souhaité et qui le met dans une situation où il est plus objet d'attention que sujet participant.

Le fonctionnement du service qui est basé sur la mise en situation des usagers par le biais de stages non rémunérés, oblige la personne à recevoir cette organisation.

Puis « II » (la professionnelle) redemande à « I » (l'usager) ce qu'il souhaite faire. « I » répond « Je ne sais pas vraiment ce que je veux faire » « II » lui demande ensuite « souhaitez-vous refaire des stages ? » « I » a un rire retenu, puis il dit « des stages toujours des stages ».

Lorsque la personne en situation de handicap n'est pas prête pour une intégration professionnelle en milieu ordinaire, le fonctionnement du service débouche sur la proposition d'autres stages pour continuer sa préparation. Si ce fonctionnement oblige la personne en situation de handicap à recevoir et à rendre, l'amenant à une participation particulière, plus suscitée par cette organisation et influencée par les échanges qui s'instaurent dans le cadre de la relation, à quel moment l'usager participe de manière volontaire et active ?

« I » (l'usager) reçoit, dans l'exemple suivant, une organisation qui l'amène à accepter la mise en place d'une mesure de curatelle. Souhaite-t-il vraiment cette curatelle ou se sent-il dans l'obligation de la recevoir ? *Suite à un coup de fil où « II » (la professionnelle) apprend que la mesure de curatelle doit être effectuée par un professionnel sur Chalons, « I » (l'usager qui reçoit l'information) se met en position d'attente, il ne dit rien. Puis « II » explique « ne vous inquiétez pas, on peut faire en sorte que la tutelle soit sur Reims ».* En ayant reçu l'aide, l'attention, la disponibilité, l'écoute qui créent le lien d'accompagnement, la personne peut se sentir dans l'obligation de rendre en acceptant de recevoir cette curatelle. On ne peut pas parler de participation active et volontaire de la personne en situation de handicap, si l'usager en se sentant obligé de recevoir, peut également se sentir dans l'obligation de rendre. Peut-on parler dans ce cas d'une participation particulière, que l'on pourrait nommée : « participation suscitée » parce qu'elle est en corrélation avec les échanges et les obligations dans le cadre des entretiens d'accompagnement ?

Lors des premiers instants de la première rencontre, l'usager est déjà dans une situation de recevoir un fonctionnement et une animation d'entretien.

Puis « II » (le professionnel) l'informe « je vais vous présenter les services de la Permanence du Jard et ensuite vous vous présenterez en nous disant ce que vous souhaitez nous dire concernant votre parcours, êtes vous d'accord ? »

Le professionnel propose le fonctionnement d'animation de l'entretien. Il choisit la façon dont va se dérouler l'entretien et présente également le fonctionnement du service. L'utilisateur reçoit ces modalités de fonctionnement. En souhaitant développer la participation de la personne en situation de handicap à son projet, l'empathie créée par la relation et les questions ouvertes demandant à l'utilisateur s'il est d'accord, restent des situations et des propositions qui s'inscrivent dans le cadre des obligations liées à l'organisation du service, dans le cadre de la socialité secondaire qui influencent la participation de l'utilisateur.

L'organisation du service oblige l'utilisateur à avoir un projet, car tous les accompagnements proposés reposent sur le projet individuel de la personne. *Puis « II » (le professionnel) demande « Avez-vous un projet professionnel ? », « I » (l'utilisateur) répond « je ne sais pas ».*

Dans le cadre d'une dynamique de co-élaboration, co-construction de projet, axée sur la participation, l'utilisateur est par le biais de l'accompagnement de parcours, dans un fonctionnement qui s'inscrit dans le cadre de la socialité secondaire. Les statuts, les fonctions et les rôles vont avoir une influence sur la participation de la personne en situation de handicap accompagnée par le service.

2.1.2. L'obligation de recevoir des questions

Que ce soit dans le cadre de l'accompagnement social, ou celui de la formation, de l'accompagnement professionnel ou pour la coordination de parcours, le fonctionnement oblige l'utilisateur à recevoir de nombreuses questions lors des entretiens de suivi de parcours. *Puis « II » (le professionnel) demande : « vous avez rencontré des problèmes en entreprise ? » - « Pouvez-vous nous parler de votre stage ? » - « Pouvez-vous vous présenter en nous expliquant qui vous êtes ? - « Avez-vous vu votre mère ? ».*

Ces questions, si elles sont présentées comme nécessaires pour pouvoir faire ensuite une évaluation des savoirs faire et des savoirs être de l'utilisateur, influencent sa participation en l'obligeant à être dans une position de recevoir et de rendre. Dans cette situation, le professionnel garde un contrôle sur la relation en menant l'entretien.

2.1.3. L'obligation de recevoir des conseils, des propositions, de l'aide

L'obligation de recevoir des conseils, de l'aide, montre le clivage « accompagnant/accompagné ». Les statuts, rôles et fonctions du professionnel et de l'utilisateur créent les conditions des échanges d'obligations dans la relation. L'accompagnant peut, se sentir dans l'obligation de trouver et donner les conseils, les propositions et les aides devant permettre à l'utilisateur d'avancer dans son parcours, et l'utilisateur dans l'obligation de les recevoir.

Puis « II » (le professionnel) et « III » (le formateur) conseillent à « I » (l'utilisateur) de s'appuyer sur ses collègues lorsqu'il rencontre des problèmes ou lorsqu'il a des questionnements.

« Il faut faire attention à vos dépenses lorsque vous faites vos courses et surtout par rapport aux dépenses de cigarettes ».

« Il faut régler ce problème car cela pourrait avoir des conséquences néfastes sur votre couple ».

Les statuts et les rôles de chacun amènent souvent à un positionnement de celui qui sait et donne, à celui qui ne sait pas et est là pour recevoir. Nous ne pouvons pas dire qu'il y a un positionnement d'acteur de l'utilisateur et une participation volontaire et active de sa part, s'il ne dépasse pas la phase de « se sentir dans l'obligation de ».

2.1.4. L'obligation de recevoir un exposé de ses difficultés devant autrui

Dans certaines situations d'accompagnement comme par exemple en entreprise ou auprès d'opérateurs d'insertions, les conditions de mise en place des

accompagnements sur le terrain de stage, ne sont pas toujours idéales. La personne en situation de handicap peut se retrouver devant plusieurs partenaires concernés par son parcours, qui se rencontrent pour un bilan au cours duquel il peut être exposé des difficultés rencontrées par l'utilisateur. *« Chacun se présente et explique ses fonctions. Puis « III » (le formateur) demande à « V » (le patron) comment se passe la pratique en entreprise. « V » répond : « « I » (l'utilisateur) ne s'exprime pas beaucoup, il est très timide, mais en général ça se passe plutôt bien ». « I » écoute et ne répond pas ».*

La personne en situation de handicap n'a pas eu le choix, elle a été dans l'obligation d'accepter cette situation dans laquelle il est exposé ses difficultés devant plusieurs personnes. Exposer les difficultés de la personne en situation de handicap devant les partenaires qui sont réunis, n'aide pas à établir des conditions favorables pour sa participation même suscitée. Cela va au contraire renforcer le blocage dû, dans cette situation, à la timidité de l'utilisateur. *« III » (le formateur) demande au tuteur, « Est-ce qu'il se repère dans l'espace », « VI » (la formatrice) répond « ça va, mais le gros problème est de ne pas savoir lire et écrire ». En exposant ainsi les difficultés que l'utilisateur rencontre, il y a comme une cristallisation de ces problèmes que l'on imagine comme insurmontables.*

Exposer devant des personnes qu'elle rencontre pour la première fois, des éléments de la vie très personnelle de l'utilisateur, entrave la participation et le positionnement d'acteur de la personne en situation de handicap. *Puis « III » (l'éducateur) intervient en expliquant les difficultés de « I » (l'utilisateur) et dit « elle a un peu peur et elle a souvent l'impression qu'on la repousse »... « III » explique ensuite le fait que « I » soit en famille d'accueil ».*

Cette situation ôte à la personne en situation de handicap le pouvoir de choisir de raconter ou non ses expériences de vie qui lui appartiennent.

2.1.5. L'obligation de recevoir des sollicitations à s'exprimer

La personne en situation de handicap se retrouve dans l'obligation de recevoir des sollicitations à s'exprimer sur ce qu'elle a fait, vécu, compris, retenu, appris...Le

professionnel doit parfois insister pour amener l'utilisateur à exprimer des choses. « II » (le professionnel) demande à « I » (l'utilisateur) « pouvez-vous nous parler de votre stage ? » « I » répond « J'ai effectué mon stage dans un foyer de vie en secrétariat ». « II » lui demande ensuite « pour quelle raison ? » « I » ne répond pas. « II » reprend en lui demandant « est-ce que c'était pour découvrir un métier ». « I » répond « oui ». « II » précise ensuite « il s'agissait d'un stage à mi temps ? » « I » répond « oui ». Le passage par des obligations et une participation suscitée, dans le cadre de l'accompagnement de parcours, est-elle dans certains cas nécessaire avant de passer à une participation volontaire et active ? S'il rencontre des problèmes pour exprimer ses expériences, l'utilisateur aura alors des difficultés pour rendre. Le déséquilibre créé, dans le cadre du lien d'accompagnement et des échanges, peut compromettre la participation de la personne en situation de handicap.

Il est des situations d'accompagnement qui, de part le fait qu'elles se déroulent avec plusieurs partenaires concernés par le parcours de la personne, déséquilibrent totalement la relation au regard des statuts des intervenants. L'insistance à vouloir faire participer la personne à l'entretien est vain et peut renforcer le mutisme de la personne.

« III » (le formateur) s'adresse ensuite à nouveau à « I » (l'utilisateur) et dit « On n'est plus à l'école ». « I » répond « oui ». Ensuite « II » (le professionnel) s'adresse à « I » en l'interpellant par son prénom « M. on aimerait que vous nous racontiez comment ça se passe car vous ne nous dites pas grand-chose ». « I » le regarde puis il sourit en baissant les yeux. « II » reprend « comment ça se passe au niveau de l'entreprise ? » « I » répond « bien » « II » reprend « progressez-vous ? » « I » répond « oui ».

On en vient ainsi à une situation pratiquement inverse de celle recherchée qui est la participation.

2.1.6. L'obligation de recevoir (ou de s'imposer) des encouragements et des souhaits de résultats

La participation de la personne à son projet est soutenue et encouragée, au cours de l'accompagnement, par le professionnel. On parle des consignes que l'on s'est

donné. Puis « II » (le professionnel) encourage « I » (l'utilisateur) en disant « je vous félicite pour votre budget et les efforts que vous faites pour suivre les consignes que l'on s'est donné » « I » répond « merci ». La participation de la personne en situation de handicap, reste liée aux obligations dans le cadre du fonctionnement du service. Cette participation est suscitée par la situation contractuelle de l'accompagnement. Existe-t-il alors des moments où l'utilisateur est dans une réelle participation de sa part ?

La personne en situation de handicap est obligée de se conformer à certaines étapes proposées dans le cadre de l'accompagnement de son parcours. « II » (le professionnel) félicite ensuite « I » (l'utilisateur) en disant : « dans l'ensemble les choses avancent pour vous par rapport à votre parcours vers l'emploi ».

Après être passé par différentes étapes que ce soit au niveau social, de la formation ou professionnel et avoir pu rendre des résultats de savoir-faire et de savoir-être par rapport à ce qu'il a reçu lors de ces étapes, l'utilisateur accède au stade d'être prêt à l'emploi.

Dans une relation qui s'instaure par le biais du lien d'accompagnement et des obligations d'échanges, l'utilisateur peut souhaiter rendre au professionnel qui l'accompagne un stage positif, du fait d'avoir reçu son aide et son soutien pendant l'accompagnement de son parcours et d'avoir perçu de sa part le désir qu'il avance dans son parcours vers l'emploi. *En parlant d'une tendinite qui a gêné « I » (l'utilisateur) lors de son stage, « II » (la professionnelle) demande « vous allez voir un médecin ? », « I » répond « oui ». Puis « II » reprend « ça vous a gêné ? » « I » répond « oui physiquement ». Puis « II » reprend « vraiment ça vous a gêné pour la stage ? » « I » répond « je m'excuse ». « II » explique à « I » « vous n'avez pas à vous excuser ». L'expression « je m'excuse » montre que l'utilisateur a le sentiment de n'avoir pas rendu un stage à la hauteur de ce qu'en attendait le professionnel. La participation de l'utilisateur à son projet peut alors être biaisée, du fait qu'il souhaite rendre un stage de qualité pour le chargé d'accompagnement et le service reçu plutôt que de satisfaire son désir d'avancer vers son projet, même si ces deux positions peuvent ne pas être toujours en contradiction.*

« II » (le professionnel) donne son sentiment sur le comportement de « I » (l'utilisateur) en expliquant : « il a du mal à supporter les contraintes ». « III » (l'éducatrice du foyer) lui explique « il est important d'accepter les contraintes, il faut vraiment que tu arrives à

les accepter ». « II » explique ensuite à « I » : « nous souhaitons que vous arriviez à faire les choses pour avancer en autonomie ». Elle lui demande ensuite « pourquoi c'est si difficile pour vous de faire et pourquoi ne demandez-vous pas de l'aide ? ». « I » répond « je n'y ai pas pensé ».

L'obligation pour l'utilisateur est d'accepter de recevoir des contraintes, de les supporter pour pouvoir avancer en autonomie. La stratégie de la professionnelle et de l'éducatrice pour faire avancer l'utilisateur est de l'obliger à accepter ces contraintes qu'elles fixent, alors que la problématique de l'utilisateur est justement de ne pas les supporter. En refusant de recevoir les contraintes, la personne en situation de handicap se prémunit du fait de ne pas avoir à rendre les exigences qu'elles sous-tendent parce qu'il a peut-être peur de ne pas pouvoir les rendre et de « perdre la face » en ne se considérant pas à la hauteur des attentes des professionnelles.

Nous observons que la relation d'accompagnement instituée dans la socialité secondaire, qui oblige la personne en situation de handicap à recevoir, provient d'une socialité primaire et génère les obligations de recevoir suivantes : l'obligation de recevoir une organisation ; l'obligation de recevoir des questions ; l'obligation de recevoir des conseils, des propositions, de l'aide ; l'obligation de recevoir un exposé de ses difficultés devant les autres ; l'obligation de recevoir des sollicitations à s'exprimer ; l'obligation de recevoir (ou de s'imposer) des encouragements et des souhaits de résultats.

Par ailleurs, si la relation d'accompagnement installée dans la socialité secondaire, oblige l'utilisateur à recevoir, elle le contraint également à une autre obligation provenant également d'un lien basique de socialisation issu de la socialité primaire, l'obligation de rendre. Observons cette obligation dans la relation d'accompagnement.

2.2 : Des obligations de rendre dans le cadre de l'accompagnement de parcours vers le milieu ordinaire de personnes en situation de handicap

2.2.1. L'obligation de rendre de la disponibilité

L'organisation d'un service oblige en retour, l'utilisateur à rendre du temps pour pouvoir rencontrer les professionnels, que ce soit dans le cadre de l'accompagnement social, professionnel, de la formation ou de la coordination de parcours.

Au moment où nous arrivons, « I » (l'utilisateur) nous attend dans l'entrée de son immeuble. En obligeant la personne en situation de handicap à accepter de rendre une disponibilité, l'accompagnement de parcours développe une participation suscitée de la part de l'utilisateur.

Parfois les entretiens qui se succèdent nous amène à ne pas pouvoir respecter les horaires prévus. Cela oblige la personne en situation de handicap à rendre de la disponibilité. *« I » (l'utilisateur) rend le bonjour et je m'excuse pour le retard d'environ un quart d'heure dû à l'entretien précédent qui a duré plus longtemps que prévu. « I » répond « ce n'est pas grave parce que je ne suis pas pressé et que j'ai du temps ».* L'utilisateur se considère-t-il dans l'obligation de rendre de la disponibilité, du fait qu'il reçoit un accompagnement de la part d'un service ?

L'organisation entre les différents services d'accompagnement et entre ces services et les partenaires des organismes de droit commun, demande parfois un certain délai pour que les relais s'effectuent entre les professionnels. *« I » (l'utilisateur) explique « J'ai eu un entretien avec la chargée d'accompagnement en recherche d'emploi et j'attends la réponse ».* Les personnes en situation de handicap sont alors dans l'obligation d'accepter des délais et de patienter.

2.2.2. L'obligation de rendre un comportement adapté, en conformité aux demandes du professionnel

En recevant de la part du professionnel qui l'accompagne, des conseils, des informations, des injonctions d'efforts à fournir pour régler les problèmes et être en empathie avec elle, la personne en situation de handicap peut se sentir dans l'obligation de rendre un comportement conforme aux demandes du professionnel. *Puis « II » (la professionnelle) félicite « I » (l'usager) en disant « je vous félicite pour votre budget et les efforts que vous faite pour suivre les consignes que l'on s'est donné » « I » répond « merci ».* Par rapport à la préoccupation des professionnels sur la question de la participation de la personne, dans le sens où les propositions et les actions construites et mises en place en co-élaboration devraient dans un idéal de participation être portées par celle-ci, quels moyens peuvent garantir que l'usager participe de façon volontaire et active ?

Il peut y avoir, dans la réponse de l'usager, une part d'influence, due à la relation et au lien d'accompagnement qui s'est construit avec le professionnel. *Puis « II » (le professionnel) donne un conseil concernant les courses et les dépenses de cigarettes en disant « il faut faire attention à vos dépenses lorsque vous faites vos courses et surtout par rapport aux dépenses de cigarettes » « I » (l'usager) exprime son accord et dit « oui c'est vrai, il faut que j'arrive à réduire les cigarettes ».* La personne en situation de handicap répond-t-elle positivement parce qu'elle a réellement compris que l'objectif de l'accompagnement de parcours est de répondre à ses besoins et que le professionnel est à son service pour l'accompagner et non pour faire à sa place ou se sent-elle obligée de rendre parce qu'il y a un lien d'accompagnement ? Quelle est la part d'autodétermination dans la réponse de la personne en situation de handicap ?

La personne en situation de handicap se voit proposer dans son parcours, des actions, des orientations qu'elle n'aurait peut-être jamais prise seule. *« II » (le professionnel) propose alors à « I » (l'usager) « Accepteriez-vous de rencontrer un psychologue pour parler de votre problème ? ». « III » (l'éducatrice du foyer) demande à « I » « qu'en penses-tu, souhaites-tu un temps pour y réfléchir ? ». « I » répond « Je veux bien y réfléchir et donner une réponse d'ici un mois ». « III » lui explique ensuite « un mois*

c'est trop long, il faut que tu donnes une réponse après ce week-end ». Comment évaluer, lorsque la personne répond de manière positive à des suggestions, des propositions, si elle est vraiment en accord avec les actions proposées ou si elle y répond positivement parce que cela s'inscrit dans un système d'échange et d'obligations ? Elle ne se sent peut-être pas totalement libre de refuser si elle n'est pas d'accord, ou de pouvoir en discuter pour exprimer son point de vue sur la question.

2.2.3. L'obligation de rendre des explications sur le déroulement de l'action

La personne en situation de handicap peut, dans une relation qui se construit au travers de l'accompagnement, se sentir dans l'obligation de rendre des explications du fait d'avoir reçu de l'accompagnement, de l'attention, de l'écoute... Puis « II » (le professionnel) demande à « I » (l'utilisateur) « *pouvez-vous nous expliquer ce que vous avez appris d'une manière générale ?* ». « I » répond « *répondre au téléphone* » Puis « II » lui demande « *quelles doivent être les qualités d'une secrétaire ?* ». « I » répond « *elle doit être aimable* », puis elle se tourne vers sa mère en disant « *je n'ai pas été très, très aimable* ». Le jeu des questions/réponses lors des entretiens permet au professionnel d'évaluer les potentialités et les difficultés rencontrées par l'utilisateur pour l'aider à en prendre conscience et à progresser vers son projet. Mais si par le biais de l'accompagnement, la personne en situation de handicap vit cette situation comme une obligation, cela influencera sa participation.

La participation de l'utilisateur passe par l'obligation de rendre des explications sur le déroulement des actions. Puis « II » (le professionnel) demande à « I » (l'utilisateur) « *pensez-vous avoir progressé ?* » « I » répond « *je sais maintenant orienter les clients dans le magasin* » « I » précise « *j'avance bien dans la connaissance de la gestion des commandes* ». « II » lui demande ensuite « *est ce que c'est votre tuteur qui vous montre comment faire et ensuite vous exécutez ?* » « I » répond « *oui* ». « II » lui demande « *pouvez-vous par un exemple nous expliquer comment il s'y prend ?* ». « I » décrit avec précision *quelle méthode il suit pour prendre les commandes* ». Les professionnelles expriment souvent la difficulté qu'il y a pour eux de se retrouver face à une personne qui n'exprime pratiquement rien sur le déroulement de son stage, de sa formation ou de

l'action en cours. Pour que l'action puisse bénéficier à la personne en situation de handicap, le professionnel s'appuie sur ce que la personne exprime de son vécu lors des mises en situation.

L'accompagnement oblige à rendre la description du déroulement des actions Puis « II » (le professionnel) demande « *et avec l'équipe, comment ça s'est passé ?* » « I » (l'utilisateur) répond « *bien, je me suis senti à l'aise, ils étaient sympathiques et ils me laissaient faire, je n'aime pas être commandé* » « II » lui dit ensuite « *vous n'aimez pas les remarques ?* » « I » répond « *c'est dans la façon de les dire* » « II » reprend « *vous préférez travailler seul* » « I » répond « *oui* ».

Ces actions obligent à rendre parce qu'elles se déroulent dans le cadre de pratiques professionnelles entre des chargé-es d'accompagnement, dont le travail est d'accompagner les usagers dans leurs parcours vers leurs projets et des personnes en situation de handicap qui acceptent cet accompagnement pour avancer vers le projet d'insertion dans le milieu ordinaire.

L'obligation de rendre des explications sur le déroulement des actions peut passer par la vérification des objectifs. « II » (le professionnel) demande « *Pouvons-nous voir où en sont les objectifs donnés la fois précédente par rapport à vos recherches de stage ?* » « I » (l'utilisateur) répond « *je n'ai pas fait les démarches pour la recherche d'un stage* » « III » (l'éducatrice du foyer) demande à « I » « *est ce que tu peux raconter comment ça s'est passé lorsque tu as commencé à mettre en place la recherche ?* » puis « III » donne des explications et répond à la place de « I » en disant : « *« I » a demandé de l'aide à une autre personne du foyer* ».

On voit que les professionnel-les précisent que l'utilisateur doit rendre une autonomie en réalisant des actions fixées par des objectifs. Peut être que l'utilisateur, qui ne se sent pas prêt à rendre une autonomie dans les actions à entreprendre, a choisi de trouver de l'aide parce que ne rien rendre est en quelque sorte « perdre la face » et ne plus être en conformité avec les termes de l'échange dans la relation.

2.2.4. L'obligation de rendre une persévérance dans les efforts fournis

En rencontrant régulièrement les professionnel-les dans leur parcours vers l'emploi, l'usager reçoit un soutien et des sollicitations pour poursuivre les efforts fournis et continuer sa préparation par des expérimentations. *Puis « II » (la professionnelle) demande « ça ne vous intéresse plus ? » « I » (l'usager) répond « non ». Puis elle demande « avez-vous une autre idée ? » « I » répond « s'occuper de personnes âgées, faire leurs courses ». « II » répond « on en a déjà parlé, était-ce possible ? » « I » répond « il y a le problème du permis ». « II » poursuit en disant « il va falloir que l'on reprenne la découverte des métiers et relire les notes du stage ». Puis elle demande à « I » « est-ce que c'était facile de faire des stages ? » « I » répond « non » puis « II » explique « on se revoit dans deux semaines » « I » répond « oui d'accord ».*

L'accompagnement de parcours oblige l'usager à expérimenter des situations en stage, en formation ou au niveau social qui ne sont pas toujours faciles à vivre. La personne en situation de handicap peut rendre de la persévérance dans les efforts à fournir, parce qu'elle est sollicitée et soutenue par le lien d'accompagnement et les échanges dans le cadre de la relation, et/ou parce qu'elle est déterminée, et prête à participer jusqu'au bout de son projet.

Les entretiens de restitution des expériences vécues dans le cadre des stages aident la personne en situation de handicap à prendre conscience de ses ressources et de ses potentialités et permettent de la soutenir pour persévérer dans ses efforts et pour surmonter les difficultés qu'elle peut rencontrer. *« II » (la professionnelle) demande ensuite à « I » (l'usager) « quelles sont les points à améliorer ? ». « I » garde le silence. Puis « II » repose la question sur les points à améliorer et demande à « I » si elle comprend « I » répond « non ». « II » précise alors « regarder bien en face » et « II » précise « aujourd'hui vous arrivez à regarder plus en face l'autre » « II » félicite « I » en lui disant « vous avez réussi à mieux communiquer et ce n'était pas si facile parce qu'il y avait du bruit » « I » répond « oui c'était quand même difficile ».* L'obligation de rendre une persévérance dans les efforts à fournir, du fait d'avoir reçu au travers du lien d'accompagnement avec le professionnel-le, influence la participation de la personne en

situation de handicap. Sa participation est ainsi suscitée par l'accompagnement dans la socialité secondaire.

Il est des domaines professionnels qui, au niveau relationnel, ne font pas attention aux remarques qui peuvent être vécues comme blessantes par la personne en situation de handicap. L'accompagnement de parcours permet alors de soutenir l'utilisateur dans ces épreuves, en reparlant des situations difficiles vécues sur le terrain. *Puis « I » (l'utilisateur) explique « un responsable de l'entreprise avait dit que j'étais Cotorep » et il poursuit en disant « ils se foutent de moi ». « II » (la professionnelle) fait remarquer à « I » qu'à ce moment ils ont eu une conversation téléphonique et qu'il lui a conseillé de ne pas en tenir compte et de continuer. Puis « I » indique « ils ont également fait un signe qui voulait dire : il est fou ». « II » demande alors à « I » s'il pense que la solution serait d'arrêter, et lui conseille de continuer ».*

Il est difficile dans cette situation pour l'utilisateur de mettre de côté le regard des autres, des collègues de travail. Quelle est la part de participation de la personne en situation de handicap à son projet dans cette situation ? L'utilisateur peut souhaiter poursuivre son projet parce qu'il se sent obligé de rendre dans un système d'échange, dans le cadre du contrat tacite d'accompagnement qui s'est construit avec le-la professionnel-le et qui l'encourage à persévérer vers son projet d'insertion.

Parmi les obligations de rendre, l'analyse montre : l'obligation de rendre de la disponibilité ; l'obligation de rendre un comportement adapté, en conformité aux demandes du professionnel ; l'obligation de rendre des explications sur le déroulement de l'action ; l'obligation de rendre une persévérance dans les efforts fournis.

En analysant les données recueillies par le prisme de la socialité primaire et de la socialité secondaire avec des obligations de donner, rendre et recevoir, l'analyse des observations de la pratique fait apparaître que la relation qui se construit, entre le-la professionnel-le et la personne en situation de handicap génère des obligations de recevoir et rendre pour l'utilisateur dans le cadre des échanges. Ces échanges s'effectuent par le biais du lien d'accompagnement qui met l'accent sur la personne et se construit dans le cadre de la socialité secondaire.

Les obligations de donner, rendre et recevoir provenant d'une socialité primaire, principes de base de socialisation ou de participation sociale se retrouvant dans un système de socialité secondaire, telle que la contractualisation des échanges entre un service et ses usagers, paraissent entraîner une inégalité de pouvoir donner, recevoir et rendre. Dans ce cas, seul-es les professionnel-les ont le pouvoir du don, de l'offre de service, en échange duquel les usagers ne peuvent que recevoir et rendre. Dans ces conditions ne considérant que le contexte restrictif d'une socialité secondaire, cette inégalité de pouvoir ou cette rupture du lien de réciprocité peut être une manière de montrer que dans la relation professionnelle entre un service et ses usagers, la recherche d'un rapport d'égal à égal demeure vaine. De ce fait, la recherche d'une démarche participative appelant le pouvoir de donner, de rendre et de recevoir des professionnels comme des usagers et réciproquement, l'est également.

Existe-t-il alors des moments où l'utilisateur est auteur-acteur et participe autrement qu'au travers des obligations de recevoir et de rendre dans une socialité secondaire ? Observons dans l'entretien d'accompagnement les espaces-temps des socialités primaire et secondaire.

2.3 : Socialité secondaire et socialité primaire dans le cadre de l'entretien d'accompagnement de parcours

Bien que les deux types de socialités coexistent dans la relation entre un usager et un professionnel, l'analyse des observations montre que les entretiens d'accompagnement de parcours, dont la durée moyenne est d'environ une heure, se déroulent principalement dans le cadre de la socialité secondaire. Les obligations de recevoir et de rendre pour l'utilisateur s'inscrivent dans cette socialité, régie par le contrat. L'analyse montre ainsi que la socialité secondaire est prédominante et que la socialité primaire n'apparaît qu'épisodiquement, le temps d'une expression ou d'une réponse de la part de la personne en situation de handicap.

2.3.1. Observation de la socialité secondaire au début de l'entretien d'accompagnement de parcours individuel

L'analyse des observations montre que le-la professionnel-le oriente généralement les échanges vers la socialité secondaire, dès le début de l'entretien.

Dès les premiers instants de l'entrevue, la professionnelle en demandant à l'utilisateur des documents administratifs : « II » (la professionnelle) demande ensuite à « I » (l'utilisateur) « *Avez-vous amené les documents de l'ANPE et votre RQTH* ». « I » répond « *je ne les ai pas* ». « II » insiste sur le fait que « I » doit avoir dans ses papiers chez lui, la RQTH et lui explique « *regardez bien chez vous dans vos papiers, vous les avez peut-être rangés* ». « II » explique à « I » que s'il ne retrouve pas sa carte, il peut demander une nouvelle carte à l'ANPE. « I » répond : « *Pouvez-vous me le noter* ». « II » prend une feuille, note les documents à demander et la donne à « I ». Puis « II » explique à « I » qu'elle va aborder maintenant le stage de « I » en donnant les dates de son stage.

On peut observer que début de l'entretien, la professionnelle oriente les échanges vers le cadre du contrat d'accompagnement de parcours de l'utilisateur et la socialité secondaire. L'utilisateur n'hésite pas à demander de l'aide au professionnel parce que la relation avec le chargé d'accompagnement favorise le lien. Le statut du professionnel signifie alors qu'il est celui qui sait et connaît les réponses. Cela peut alors avoir des répercussions sur la participation de l'utilisateur, en se positionnant dans l'attente de la réponse de celui qui sait.

La professionnelle demande, dans les premiers instants de l'entretien, un papier de la CAF (Caisse d'allocation familiale), à l'utilisateur, puis une fiche concernant l'aide éducative budgétaire : « II » (la professionnelle) demande un papier de la CAF à « I » (l'utilisateur). Puis « II » demande à « I », « *avez-vous la fiche de suivi de l'aide éducative budgétaire* ». « I » cherche la fiche puis la présente à « II ». Puis « I » donne une indication sur son chat. « II » reprend en demandant : « *Est-ce que la démarche de passer des carnets de bus à la carte de bus a été faite* ». « I » répond « *on n'y va demain* ». La professionnelle, dans son rôle et son statut de chargée d'accompagnement

social, construit l'entretien dès les premières minutes, dans la socialité secondaire. Elle demande alors la fiche de suivi et vérifie si les démarches ont été faites. L'utilisateur est alors dans une situation qui génère pour lui des obligations de recevoir et de rendre. On est dans une participation suscitée par la socialité secondaire.

On observe au début de l'échange, une certaine distanciation de la part du professionnel dans la relation : La chargée d'accompagnement reçoit un coup de fil de « I » (l'utilisateur) qui lui explique qu'il va avoir dix minutes de retard. « I » arrive, nous échangeons une poignée de main et nous le convions à entrer dans le bureau. « II » dit à « I » « *vous êtes en retard* » il répond « *ça arrive* ».

Malgré le fait que l'utilisateur ait prévenu par téléphone de son retard, la chargée d'accompagnement lui fait la remarque qu'il est en retard. L'utilisateur ayant pour habitude de faire cette remarque lorsque le professionnel arrive un peu en retard, la chargée d'accompagnement lui rend la même réflexion. On est une nouvelle fois dans le contrat d'accompagnement, avec une certaine prise de distance dans la relation. Est-ce pour montrer à l'utilisateur que dans le cadre d'un contrat, comme par exemple un contrat de travail, l'exigence est qu'il soit à l'heure ? On perçoit également que la réponse de l'utilisateur lorsqu'il dit « *ça arrive* », montre que dans cette situation, il peut exprimer son avis, malgré les obligations. La prise d'une certaine distance relationnelle de la part du professionnel avec l'utilisateur, permet au chargé d'accompagnement de se positionner par rapport à son statut et de rappeler certaines règles.

Le professionnel n'oriente parfois pas immédiatement l'entretien sur le contrat d'accompagnement et le parcours de l'utilisateur. Il pose alors une question ouverte à la personne en situation de handicap : « II » (le professionnel) demande à « I » (l'utilisateur) « *comment allez-vous ?* », il répond « *J'ai rencontré des problèmes avec des clients* » .../...Après quelques instants, nous apprenons que le tuteur en entreprise de « I » est bien absent pour ce rendez-vous. « II » souhaite qu'un entretien puisse quand même se dérouler et il propose de se voir dans un café. Nous entrons dans le café et nous nous asseyons à une table, « I » prend place en face de « II ». « III » s'assied à côté de « I ». « II » demande ensuite à « I » « *Est-ce que tout se passe bien en entreprise ?* ».

Malgré la question ouverte du professionnel, qui demande à l'utilisateur comment il va et qui n'oriente pas forcément d'emblée l'entretien vers le contrat d'accompagnement de parcours, l'utilisateur répond dans le cadre du contrat d'accompagnement et de la socialité secondaire, « *J'ai rencontré des problèmes avec des clients* ». Le professionnel demande ensuite si tout se passe bien en entreprise, ce qui peut laisser entendre à l'utilisateur qu'il s'intéresse à sa personne, à son bien-être, mais la question se situe désormais dans le cadre de la socialité secondaire. Dans cette situation, la place que prend la personne en situation de handicap en face du professionnel peut avoir une signification par le lien créé entre eux. L'accompagnement en créant du lien au travers des échanges, favorise une participation suscitée par les obligations, dans le cadre de la socialité secondaire. Et même si le professionnel n'oriente pas dès le début, l'entretien vers la socialité secondaire, c'est quand même lui qui pose la première question.

2.3.2. Observation de la socialité secondaire dans le cours de l'entretien d'accompagnement de parcours individuel

Une fois l'entretien d'accompagnement de parcours engagé avec l'utilisateur, celui-ci se poursuit dans le cadre du contrat et de socialité secondaire.

Puis « II » (le professionnel) demande à « I » (l'utilisateur) « *pensez-vous avoir progressé ?* ». « I » répond « *Je sais maintenant orienter les clients dans le magasin* ». « I » précise « *J'avance bien dans la connaissance de la gestion des commandes* ». « II » lui demande ensuite « *Est-ce que c'est votre tuteur qui vous montre comment faire et ensuite vous exécutez ?* », il répond « *oui* ». « II » lui demande « *Pouvez-vous par un exemple nous expliquer comment il s'y prend* ». « I » décrit avec précision quelle méthode il suit pour prendre des commandes ».

En posant une question ouverte comme « *pensez-vous avoir progressé ?* », le professionnel laisse à l'utilisateur la possibilité de s'auto-évaluer. Ce n'est pas lui qui donne une appréciation ou une évaluation, mais l'utilisateur qui est incité à participer à sa propre évaluation. Celui-ci doit ressentir que le chargé d'accompagnement ne cherche pas à maîtriser son parcours, mais à lui donner la possibilité d'en prendre ou d'en garder la maîtrise, donc à l'aider à retrouver un pouvoir sur son projet. Le professionnel est

bien dans une fonction de chargé d'accompagnement au service de la personne en cherchant à développer la participation de l'utilisateur à son projet. Néanmoins, la participation recherchée est de fait suscitée et elle reste de par les obligations de recevoir et de rendre, circonscrite dans la socialité secondaire.

Au cours de l'entretien, l'utilisateur se plaint des conditions dans lesquelles il a réalisé son stage : « I » (l'utilisateur) insiste et précise encore les faits et il indique : *« ils ont également fait un signe qui voulait dire : il est fou »*. « II » (la professionnelle) demande alors à « I » s'il pense que la solution serait d'arrêter, et lui conseille de continuer. « I » répond *« je n'ai pas le choix car si j'arrête, la Cotorep me coupera l'AAH »*. La professionnelle demande ensuite à « I » : *« Est-ce que c'est votre seule motivation ? »*, « I » répond *« non, je recherche du travail, mais c'est dur d'en trouver »*.

La professionnelle ne laisse pas l'espace nécessaire à l'utilisateur pour qu'il exprime les difficultés relationnelles qu'il a rencontré par rapport au fait d'être reconnu travailleur handicapé. L'utilisateur explique que pour lui, continuer est une obligation par rapport à son AAH. Il se sent dans une obligation de participer sinon la « cotorep » lui coupera son Allocation Adulte Handicapé. La participation de l'utilisateur à son projet est donc obligée par la MDPH qui relance régulièrement l'utilisateur pour connaître ses démarches d'insertion professionnelle et elle est suscitée par la situation d'accompagnement dans le cadre de la socialité secondaire.

La situation d'hébergement précaire d'un l'utilisateur renforce les obligations de recevoir et de rendre imposées par les professionnels dans le cadre de la socialité secondaire : « II » (la professionnelle) explique ensuite à « I » (l'utilisateur) *« Vous savez que l'hébergement dans ce foyer ne peut être que temporaire et que c'est pour cela qu'il est souhaitable que les choses avancent par rapport à votre autonomie »*. Puis elle donne son sentiment en disant *« Je pense que « I » est angoissé à l'idée de se retrouver en appartement seul, et que notre objectif d'autonomie est justement pour qu'un jour il y arrive »*. Il y a un silence, puis « I » se justifie encore (il se justifie car son éducatrice lui reproche de se faire aider pour réaliser les consignes données) en expliquant *« c'est une personne du foyer qui me demande ce que je veux manger et il prépare aussi le*

repas ». Puis « III » (l'éducatrice du foyer) donne son avis en disant « *« I » n'adhère pas aux objectifs que nous avons fixés ensemble* ».

La professionnelle parle de « notre » objectif d'autonomie. Est-ce celui de l'utilisateur ? Ensuite l'éducatrice du foyer donne son avis en disant que l'utilisateur n'adhère pas aux objectifs qu'ils ont fixés ensemble. Dans l'expression « fixé ensemble », on peut sous-entendre que les objectifs ont été réalisés dans le cadre du contrat, avec les obligations de recevoir et de rendre pour l'utilisateur, qui ne considère alors peut-être pas ces objectifs comme les siens.

Alors que la professionnelle tente de comprendre ce qui a provoqué l'absence de l'utilisateur en entreprise, celui-ci semble vouloir trouver des excuses plutôt que de reconnaître les faits : En revenant sur le fait qu'il avait été absent sans prévenir l'entreprise, « I » (l'utilisateur) dit « *Je n'avais pas le numéro de téléphone* » « II » (la professionnelle) lui demande alors « *vous ne pouviez pas regarder dans l'annuaire* ». « I » répond « *j'ai déménagé et je n'ai plus d'annuaire* ». « II » demande alors « *pourquoi n'êtes vous pas allé en entreprise* ». « I » répond « *j'étais malade* ». Puis « II » propose de revenir sur le stage et d'expliquer les différentes phases de l'objectif projet individuel. « I » reprend en faisant des efforts, de manière succincte et presque complète, les différentes phases de l'OPI (Objectif Projet Individuel). Puis « II » lui demande « *et votre projet c'est quoi ?* ». « I » répond « *je ne m'en souvient plus* ». Puis il cherche, « II » le met sur la piste en disant « *agent* » et « I » reprend « *agent d'entretien* ».

Ayant ressenti les résistances de l'utilisateur à aborder son absence en entreprise, la professionnelle recadre l'entretien vers le projet de la personne. L'utilisateur est dans une situation d'être accompagné par un service. Des échanges avec des obligations de rendre et recevoir ont lieu, et ils se déroulent dans le cadre du contrat d'accompagnement qui oblige à ce que chacun joue un rôle et reçoive un statut dans la socialité secondaire.

2.3.2. Observation de la socialité primaire dans l'entretien d'accompagnement de parcours individuel

Malgré l'analyse qui montre qu'un entretien d'accompagnement de parcours se déroule principalement dans la socialité secondaire, nous observons également, que les échanges peuvent être orientés vers la socialité primaire et que c'est généralement l'utilisateur qui les oriente vers ce type de socialité.

Puis « II » (la professionnelle) demande « *Et avec l'équipe, comment ça s'est passé* » « I » (l'utilisateur) répond « *bien, je me suis senti à l'aise, ils étaient sympathiques et ils me laissaient faire, je n'aime pas être commandé* » « II » lui demande alors « *Pourquoi ça vous dérange ?* ». « I » reprend « *je n'aime pas être commandé* », « II » lui dit ensuite « *vous n'aimez pas les remarques* ». « I » répond « *c'est dans la façon de les dire* ». « II » reprend « *vous préférez travailler seul ?* », « I » répond « *oui* ». Puis « II » demande à « I » « *Le rythme était-il difficile pour vous ?* »...

La socialité secondaire et les obligations de répondre liées au contrat, favorise une participation suscitée qui donne à la personne la possibilité d'exprimer des choses par rapport à ses expérimentations sur le terrain. Pourtant ici, lorsque l'utilisateur dit « *je n'aime pas être commandé* », il crée une rupture dans l'enchaînement des questions/réponses en exprimant des sentiments et son vécu lors du stage. C'est une participation volontaire, autodéterminée et active de sa part. Il ne répond pas forcément à des questions posées par un professionnel. La mise en situation est une prise de risque de la part de l'utilisateur, c'est une participation importante de sa part dans le cadre des obligations de fonctionnement mises en place par le service d'accompagnement. L'utilisateur en exprimant spontanément sa manière de penser et son ressenti face aux remarques, sort de la socialité secondaire pour passer dans la socialité primaire. Il offre quelque chose de lui, en donnant sa façon de penser et de réagir et il entre dans un échange de don et de contre don dans lequel, les rôles et les fonctions de professionnel et d'utilisateur perdent de leur importance.

(Un peu plus tard dans l'entretien). « II » (la professionnelle) redemande à « I » (l'utilisateur) ce qu'il souhaite faire. « I » répond « *je ne sais pas vraiment ce que je veux faire* » « II » lui demande ensuite « *souhaitez-vous refaire des stages* ». « I » à un rire retenu puis il dit « *des stages toujours des stages* » puis « II » lui précise « *on se revoit*

le 13/12/06 et au rendez-vous du bilan final le 20/12/06 avant d'être revu par le coordinateur de parcours » « I » répond « d'accord »

Le chargé d'accompagnement professionnel ne saisit pas l'occasion de la première rupture dans l'entretien, pour laisser l'utilisateur poursuivre ce qu'il est en train d'exprimer et entrer dans une socialité primaire. Il y a alors, dans la façon de faire répéter et de s'approprier la réponse de l'utilisateur de la part du professionnel, une manière de garder la maîtrise de l'entretien car bien que ce soit l'utilisateur qui ait exprimé le fait de ne pas aimer être commandé, c'est en dernier ressort, le professionnel qui reprend avec une question, la réponse de l'utilisateur, qui finit par répondre « oui ». Ensuite le professionnel pose à nouveau une autre question et réinstalle l'entretien dans le contrat d'accompagnement et la socialité secondaire.

Alors que l'entretien se termine, l'utilisateur crée une nouvelle rupture dans l'entretien en expliquant qu'il ne sait plus vraiment ce qu'il souhaite faire et il se retient de rire à la proposition du professionnel de refaire des stages. Il participe de façon autodéterminée et montre qu'il saisit les limites des possibilités du professionnel dans le cadre du contrat d'accompagnement de son parcours, parce que les propositions restent des stages non rémunérés. L'utilisateur attend un contrat de travail, un emploi pour l'aboutissement de son projet. En montrant qu'il saisit les limites de l'accompagnement du professionnel et donc du contrat d'accompagnement, il montre qu'il maîtrise également la relation dans le cadre de la socialité secondaire en s'exprimant sur un ton ironique avec un rire retenu et en disant « *des stages toujours des stages* ». La professionnelle ne s'arrête pas sur cette nouvelle rupture dans l'entretien et continue à poser des questions. L'on ne fait qu'affleurer la socialité primaire et la possibilité pour la personne en situation de handicap de participer de manière autodéterminée volontaire et active par l'expression de sa pensée et de ses ressentis. En fait, pourrait-on dire, le professionnel, en maintenant le cadre d'une socialité secondaire n'entend pas l'offre, le don de l'utilisateur, et donc ne reconnaît pas son pouvoir, sa capacité de participation. Dans ce cas, le professionnel serait-il mis dans une difficulté de rendre et de recevoir ?

Dans un accompagnement professionnel, le professionnel explique à l'utilisateur qu'il faut qu'il se serve de leur expérience « *en leur piquant ce qu'ils savent* ». Il déclenche alors une réaction qui amène l'utilisateur à dépasser le cadre de la socialité

secondaire : Puis « II » (le professionnel) lui demande (à l'usager) « *Est-ce que des clients vous ont posé des problèmes* ». « I » répond « *Il y a eu des clients exigeants et pénibles dont je n'arrivais pas à me débarrasser* ». « II » lui explique ensuite « *Il faut pouvoir demander à vos collègues comment ils s'y prennent lorsqu'ils rencontrent ce genre de problème* ». « I » explique à son tour « *mes collègues étaient trop occupés et je ne m'autorise pas à les déranger comme cela* ». « II » reprend en lui conseillant « *Il faut que vous puissiez revoir après les événements avec votre référent de stage les difficultés que vous avez rencontrées* ». « I » explique « *cela m'avait complètement déstabilisé* ». « II » précise ensuite « *Il faut apprendre à gérer ce genre de problème* ». Puis il lui demande : « *Etes vous toujours aussi motivé pour ce travail* », il répond « *ma motivation est la même* ». « II » reprend ensuite en précisant à « I » « *ça va être les périodes des fêtes, il va falloir être encore plus disponible* ». Puis « II » et « III » conseillent à « I » de s'appuyer sur ses collègues lorsqu'il rencontre des problèmes ou lorsqu'il a des questionnements. « I » répond « *J'ai peur de les gêner dans leur travail* ». « II » insiste en expliquant « *Il faut vous servir de leur expérience, en leur piquant ce qu'ils savent* ». « I » répond « *Je n'emploierais pas le terme « piquer » parce je ne souhaite piquer la place de personne* ». « II » précise ensuite « *Je vais recontacter le tuteur absent au rendez-vous* ». Puis « II et III » sortent leur agenda pour prendre une prochaine date de rendez-vous.

Le professionnel conseille à l'usager de s'appuyer sur ses collègues lorsqu'il rencontre des problèmes ou lorsqu'il a des questions. Il lui montre qu'il a confiance en ses possibilités d'utiliser son environnement, d'entrer en communication avec ses collègues pour tenter de résoudre ses problèmes et qu'il souhaite qu'il arrive à surmonter ses difficultés. Le professionnel emploie alors, pour lui faire comprendre ce qu'il veut dire l'expression « *Il faut vous servir de leur expérience en leur piquant ce qu'ils savent* ». A ce moment, la personne en situation de handicap répond « *Je n'emploierais pas le terme piquer parce que je ne souhaite piquer la place de personne* ». Il crée une rupture dans l'entretien, en contre disant le professionnel par rapport au vocabulaire qu'il vient d'employer. Cette rupture bouscule l'équilibre de l'entretien installé dans la socialité secondaire, et dans les rôles et fonctions de chacun. A ce moment, c'est l'usager qui sait et connaît parce qu'il est le seul à savoir ce qu'il pense et ressent. Il s'affirme en exprimant quelque chose de lui-même, sa façon de penser et d'être dans la vie. Il sort de

la dynamique qui l'oblige à répondre aux questions, dans le cadre de la socialité secondaire. En créant cette rupture, il ouvre une brèche vers la socialité primaire, et balaye les inégalités liées aux statuts de chacun. On est alors dans une relation interpersonnelle débouchant sur une situation d'égalité de personne à personne qui donne la possibilité d'un échange dans le cadre de la socialité primaire.

Le professionnel ne relève pas cette rupture dans l'entretien, il poursuit sans prendre le temps de s'arrêter sur ce que vient de d'exprimer l'usager en disant « *je vais re-contacter le tuteur absent au rendez-vous* ».

L'usager rompt la dynamique de l'entretien installée dans la socialité secondaire : « I » (l'usager) explique à un moment de l'entretien où il lui est reproché de ne pas adhérer aux objectifs et où on lui propose de participer à un atelier cuisine : « *Je fais des démarches quand ça m'arrange comme d'aller en agence d'intérim lorsque je suis en ville ou de faire les courses pour un mois pour être tranquille* ». Puis « II » (la professionnelle) propose à nouveau l'atelier cuisine à « I ».

L'usager exprime sa façon de voir les choses. Il participe de manière volontaire et active en prenant un pouvoir sur la situation qui est en train de se jouer. Il passe outre les statuts et les rôles établis dans la socialité secondaire, pour affirmer quelque chose de lui-même. (Un peu plus tard dans l'entretien) : puis « I » (l'usager) explique « *J'ai été au rendez-vous pour participer à une réunion proposée par la Permanence du Jard appelée Espace Citoyen* ». « III » (l'éducatrice du foyer) précise « *« I » était en retard à ce rendez-vous et il ne voulait pas s'y rendre* ». « II » (la professionnelle) précise « *sur cet Espace Citoyen on ne s'y rend que si on le souhaite, il n'y a rien d'obligatoire* ». « I » répond « *j'ai décidé d'y retourner après y être allé la première fois* ». « II » donne son sentiment sur le comportement de « I » en expliquant « *il a du mal à supporter les contraintes* » « III » lui explique « *il est important d'accepter les contraintes, il faut vraiment que tu arrives à les accepter* ». La personne en situation de handicap s'affirme à nouveau et explique ce qu'elle a décidé. En créant cette rupture dans l'entretien qui se joue dans le cadre de la socialité secondaire, l'usager provoque une ouverture vers la socialité primaire dans laquelle les rôles et les statuts perdent de leur importance au profit d'une communication entre les personnes au titre de simples individus, dont l'appartenance instituée est peu marquée.

On remarque que dans cette observation d'entretien, les professionnelles maintiennent un point de vue à partir duquel l'utilisateur doit accepter l'obligation de recevoir des contraintes. Elles ne tiennent pas compte du fait que l'utilisateur participe en exprimant son désir « *j'ai décidé d'y retourner après y être allé la première fois* ». Dans certaines circonstances de la pratique, dans lesquelles le professionnel peut sentir que la situation lui échappe et que l'échange se rapproche de la socialité primaire, on remarque que celui-ci recadre l'entretien vers la socialité secondaire. Peut-être est-ce dans le but de garder la possibilité d'une certaine distanciation avec la personne en rappelant le contrat ?

En exprimant au cours de l'entretien des choses très personnelles et en donnant quelque chose d'elle-même, la personne en situation de handicap sort du contexte des obligations et des statuts imposés dans la socialité secondaire et oriente l'entretien vers la socialité primaire : Puis le professionnel leur reparle de la proposition de mettre en place une médiation et dans un premier temps peut-être seulement avec les parents de l'utilisateur. « I » (l'utilisateur) explique « *Je leur avait dit la dernière fois qu'ils sont venus, que si « ça gueule » je mettrais tout le monde dehors* ». Puis « I » s'adresse à « IV » (le concubin) et lui dit « *tu ne comprends pas que ma mère m'a abandonnée et que j'ai été élevée par une famille adoptive* ». L'utilisateur vient de dévoiler quelque chose de très personnel, de très intime, qui la touche de manière profonde. En exprimant ce qu'elle ressent et les effets de son passé sur le présent. L'utilisateur est passé d'une socialité secondaire à une socialité primaire en participant de manière volontaire et active. « II » (la professionnelle) donne ensuite son avis en expliquant « *Vous avez chacun vos raisons, mais le problème est que la communication entre vous est bloquée* ». « I » explique « *Dans mon ventre parfois ça se tord à cause de ces problèmes* ». L'utilisateur continue à participer de manière volontaire en étant actrice de l'entretien par le fait qu'il y a une certaine spontanéité dans ce qu'elle exprime qui dépasse les statuts et rôles. « IV » répond « *lorsqu'elle a mal au ventre je panique parce que je suis amoureux d'elle* ». Cela provoque de la part de « IV » « I » et « II » des rires.

L'utilisateur passe d'une participation suscitée par l'accompagnement, à une participation volontaire parce qu'elle est autodéterminée et active. Cela lui donne la possibilité d'une prise de pouvoir afin d'influencer la situation par l'expression de son vécu. Les rires qui

se font entendre de la part de tous reflètent peut-être le caractère comique de l'intervention du compagnon de la personne en situation de handicap qui raconte sa panique lorsqu'elle a mal au ventre. Où peut-être que ces rires expriment le passage d'une socialité à l'autre, ouvrant la possibilité à l'usager de se positionner comme auteur-acteur de ce qui se joue, en n'étant plus seulement celle qui est en position de recevoir et de rendre, mais qui choisit de donner.

La professionnelle recentre ensuite le débat dans la socialité secondaire, mais non sans avoir répondu et reçu le don de l'usager et de son compagnon dans le partage, même furtif, des rires. Elle tente de repositionner la discussion sur le projet de l'usager. Pourquoi ce recadrage vers la socialité secondaire alors que l'usager est en train d'exprimer des choses et de passer d'une participation suscitée par les obligations, à une participation volontaire et active. Est-ce parce que cela est gênant pour la professionnelle qui voit ses repères installés dans des statuts et des rôles, s'effacer au profit d'une relation égalitaire de personne à personne ? Cherche-t-elle à reprendre de la distance par rapport aux confidences que l'usager donne et à la souffrance que cela continue de faire émerger en elle ?

L'usager et son compagnon en ne répondant pas à la question de la professionnelle, sentent-ils que celle-ci cherche à reprendre une certaine distance relationnelle, en revenant sur une question plus liée au contrat et à la socialité secondaire.

Dans cette situation, l'usager est déterminé à faire passer son message par rapport à ce qu'il a vécu en stage.

« I » (l'usager) poursuit en précisant qu'il souhaitait tout arrêter car « *ils se foutaient de ma gueule* ». « II » (la professionnelle) explique « *au bilan avec l'entreprise vous avait expliqué que c'était compliqué pour vous et ils avaient de leur part exprimer que vous n'étiez pas motivé, que vous aviez une attitude négative et n'acceptiez pas les remarques, mais que vous avait des capacités* ». « I » répond « *attendez ! C'est de leur faute parce qu'ils se racontaient que j'étais de la Cotorep* ». « II » lui demande ensuite « *vous pensez que c'est une injure d'être à la Cotorep* ». « I » ne répond pas. « II » explique à « I » « *vous avez des capacités ! C'est peut-être votre comportement qui provoque les problèmes* ». « I » précise « *il y a rigoler et rigoler* ». « II » demande

ensuite à « I » *« comment s'est passé le travail avec le jeune homme avec qui vous avez travaillé »*. « I » répond *« au début ça a été, ensuite il disait « il était un peu fou » »*.

La personne en situation de handicap défend son point de vue par rapport à ce qu'il a vécu en entreprise. En insistant et en revenant à plusieurs reprises sur son ressenti et les explications de son expérience en stage, il montre l'importance que revêt pour lui la problématique qu'il a rencontrée. La relation d'accompagnement, même si elle se situe dans le cadre de la socialité secondaire et du fait qu'elle met l'accent sur la personne plutôt que sur la fonction, permet à la personne en situation de handicap d'exprimer les difficultés qu'il a rencontrées. Mais alors que la participation de l'utilisateur dans le cadre de la relation d'accompagnement est la plupart du temps, suscitée par des obligations, il arrive que la personne en situation de handicap dépasse la relation installée dans la socialité secondaire pour participer de manière volontaire et active. Quand l'utilisateur précise *« il y a rigoler et rigoler »*, il exprime sa façon d'envisager la relation avec autrui et le respect qu'il est en droit d'attendre au-delà du fait d'être reconnu travailleur handicapé.

La professionnelle recadre à nouveau l'entretien par rapport au projet, en soumettant les solutions possibles : fuir en arrêtant tout ou continuer et il lui conseille de continuer. Il ne laisse pas un espace nécessaire pour que l'utilisateur exprime et aborde le nœud du problème relationnel qu'il rencontre par rapport au fait d'être reconnu travailleur handicapé.

L'analyse des observations de la pratique montre que dans l'accompagnement de parcours de personnes en situation de handicap, les obligations observées au travers de l'enquête de terrain sont pour les usagers, de recevoir et de rendre. Dans le fonctionnement du service d'accompagnement, les relations entre le-la professionnel-le et la personne en situation de handicap s'inscrivent principalement dans le cadre de la socialité secondaire et créent ces obligations qui vont influencer la participation des usagers dans leur parcours d'insertion. Le-la professionnel-le mène l'entretien et l'oriente dans l'objectif de pointer les savoir-faire et les savoir-être avec la personne en

situation de handicap pour faire avancer son projet par étapes, vers sa réalisation. La relation dans l'accompagnement de parcours s'inscrit dans des échanges dont la nature relève du contrat et d'une socialité secondaire en lien avec les statuts et les rôles de chacun. L'analyse montre également que par le biais de cette relation inscrite dans le champ de la socialité secondaire, le-la professionnel-le met l'accent sur la personne en situation de handicap et le savoir être, plutôt que sur la fonction et le savoir-faire. Cela crée un lien entre la personne en situation de handicap et le professionnel. La participation de l'utilisateur est ainsi influencée par les conditions de la relation qui dépendent de la socialité secondaire. Dans le cadre de la relation qui s'établit dans l'accompagnement de parcours, cette influence est liée aux statuts, rôles et fonctions des personnes. Si les statuts et les fonctions permettent que chacun ait une place et un rôle, cela a également un impact sur la participation de l'utilisateur par le biais des obligations. Le professionnel garde alors un certain contrôle, un pouvoir sur le déroulement de l'entretien et l'utilisateur se retrouve souvent dans l'obligation de recevoir et de rendre. Néanmoins, il arrive comme nous l'avons relevé dans l'analyse des observations de la pratique, qu'au cours de l'accompagnement la personne en situation de handicap crée une rupture dans l'entretien. Elle exprime alors un sentiment, une attitude, une façon d'envisager les choses de manière personnelle en sortant des obligations de recevoir et de rendre. Cela fait basculer l'entretien de la socialité secondaire à la socialité primaire en créant un échange par un don symbolique et en dépassant l'ordre des choses installées au travers des statuts et des rôles, au profit d'une relation interpersonnelle. Ces observations démontrent l'intérêt d'une prise en compte dans la relation professionnelle du don des usagers. Cela demande de considérer dans une socialité secondaire, la réciprocité du pouvoir de donner, recevoir et rendre entre professionnels et usagers. L'intérêt d'une telle réciprocité dans l'accompagnement de parcours peut avoir comme avantage de favoriser la participation de la personne en situation de handicap dans le cadre de son parcours d'insertion vers le milieu ordinaire et de répondre à la qualité de l'offre de service.

TROISIEME PARTIE

DEVELOPPER LA PARTICIPATION ET FAVORISER L'INCLUSION

CHAPITRE I

PARTICIPATION VOLONTAIRE ET AUTODETERMINEE ET PARTICIPATION SUSCITEE

1.1. Un accompagnement inscrit dans la socialité secondaire.

Les observations de la pratique menées dans le cadre de l'enquête de terrain, nous amène à faire le constat que l'analyse confirme partiellement l'hypothèse posée. En effet, notre hypothèse supposait que dans une pratique professionnelle d'accompagnement de parcours d'insertion vers le milieu ordinaire de personnes en situation de handicap, axée sur la participation, les obligations spécifiques du lien d'accompagnement qui ont une influence sur la participation de l'utilisateur à son projet, sont les obligations de donner, recevoir et de rendre, dans la socialité primaire.

Nous supposons, à la fin de la première partie du mémoire, qu'il y aurait de façon concomitante à la socialité secondaire régie par le contrat, même s'il n'est que tacite, des échanges dépendants de la socialité primaire, régie par le système de dons et de contre dons qui interféreraient dans la relation sur la participation. Ces échanges, par le biais des obligations entre le professionnel et l'utilisateur, influenceraient alors la

participation de la personne en situation de handicap à son projet en favorisant ainsi une communication de personne à personne, qui faciliterait l'expression de la personne en situation de handicap.

Paul Fustier¹explique la coexistence de deux variables dans le lien d'accompagnement avec un système d'échange contractuel relevant d'une socialité secondaire et un autre système d'échange par le don provenant d'une socialité primaire. La socialité secondaire, régit par le droit du travail et les conventions collectives, est en rapport avec le monde de l'entreprise et les règles qui régissent nos organisations économiques. L'échange par le professionnel d'un service contre une rémunération est dit équilibré et débouche sur l'annulation du lien interpersonnel. La socialité primaire, en rapport avec les aspects plutôt communautaires de l'environnement de la personne, se distingue de la socialité secondaire, par les rôles et statuts qui tendent dans cette socialité, à être neutralisés au profit des relations interpersonnelles et des échanges par le don.

L'hypothèse posée en première partie du mémoire n'est donc que partiellement validée parce que les conclusions de l'analyse des observations montrent qu'il existe bien des obligations, mais celles-ci s'échangent principalement dans l'accompagnement de parcours d'insertion de personnes en situation de handicap, dans le cadre de la socialité secondaire et du contrat, et sont des obligations de recevoir et de rendre pour l'utilisateur. Néanmoins, ces obligations vont avoir une influence sur la participation de l'utilisateur qui sera alors suscitée plutôt que volontaire, autodéterminée et active.

1.2. Socialité primaire et participation volontaire et autodéterminée de l'utilisateur

Si les obligations observées dans l'enquête de terrain s'inscrivent principalement dans le cadre du contrat et des règles qui régissent notre organisation dans la socialité secondaire, nous observons par ailleurs qu'il arrive que surviennent dans les entretiens d'accompagnement, des échanges liés à la socialité primaire. La personne en situation de handicap s'affranchit alors des obligations de recevoir et de rendre du champ de la socialité secondaire, pour exprimer une conviction, une façon personnelle de voir les

¹ Paul FUSTIER. Le lien d'accompagnement, Entre don et contrat salarial, Dunod, Paris 2000 ; 224 p.

choses, un choix de conduite de vie, une attitude qui lui est propre. Cette expression de l'usager peut, soit ne pas dépendre d'une influence née de la relation inscrite dans le cadre du contrat d'accompagnement, soit survenir face à la contrainte des obligations et leur répétition, amenant le sujet à s'en sortir par une forme de révolte, de revendication, d'autodétermination. Survient dans ces instants, une sorte de rupture dans l'entretien entre le-la professionnel-le et la personne en situation de handicap. L'usager n'est plus alors dans la situation d'être sollicité à recevoir, ou à rendre de la part du professionnel, il donne en s'exprimant spontanément et devient auteur-acteur en participant volontairement et de manière autodéterminée. Il dépasse ainsi l'influence reçue dans le cadre de la socialité secondaire pour, à son tour, accéder au pouvoir de donner.

La fonction qui est le rôle caractéristique que l'on joue dans l'ensemble dont on fait partie et les rôles qui sont les actions et influences que l'on exerce dans le cadre d'une fonction, s'inscrivent principalement dans l'accompagnement de parcours, dans la socialité secondaire et le contrat. Dans le contrat tacite d'accompagnement de parcours de personnes en situation de handicap vers leur projet d'insertion professionnelle, les fonctions, les rôles et les statuts de l'usager et du professionnel qui s'exercent dans le cadre de la socialité secondaire et du contrat vont avoir des influences sur la participation de la personne à son projet en favorisant, au travers des obligations, une participation suscitée de l'usager à son projet. Ces obligations peuvent alors devenir des obstacles à la participation autodéterminée, volontaire et active de la personne en situation de handicap, lorsque la socialité primaire affleure et que la possibilité pour l'usager de donner n'est pas prise en compte. Par ailleurs, nous observons que lorsque cette socialité apparaît, elle n'est la plupart du temps pas repérée ou relevée par le-la professionnel-le qui poursuit l'entretien en continuant à formuler des questions, réinstallant le processus d'obligation dans la socialité secondaire et le contrat d'accompagnement.

1.3. Faire avancer la question de la participation

Afin d'apporter une contribution à la volonté de l'équipe professionnelle du service de La Permanence du Jard d'avancer dans les questionnements sur la

participation de la personne en situation de handicap à son projet, il nous a semblé utile d'orienter le sujet de ce mémoire sur la participation. Les constats de terrain montrent que la question de la participation des personnes en situation de handicap dans l'accompagnement de leur parcours est complexe et que les conditions de notre organisation ou ceux des services de droit commun influent sur la participation des usagers. Les questions de la participation et de l'inclusion se posent alors autant pour notre service, que pour ceux du droit commun. Notre intérêt dans l'apport d'un éclairage sur les mécanismes en oeuvre dans la relation entre l'utilisateur et le-la professionnel-le, par le prisme de la socialité secondaire et primaire, est de continuer à approfondir ces questions et d'améliorer le service rendu à la personne. Les concepts abordés dans la première partie du mémoire comme la dépendance, l'inclusion, le lien d'accompagnement avec la socialité primaire et secondaire, nous ont permis d'élaborer un questionnement sur les dynamiques en fonctionnement dans les relations entre la personne en situation de handicap et le professionnel. Ce travail de conceptualisation a orienté la question centrale de cette recherche qui porte sur les obligations spécifiques du lien d'accompagnement ayant une influence sur la participation de l'utilisateur à son projet.

Nous constatons aujourd'hui, d'après nos repères et critères d'observation et notre mode d'interprétation, qu'il existe bien des échanges relevant de la socialité primaire dans le cadre des entretiens d'accompagnement de parcours. Mais ces échanges sont épisodiques et ne sont souvent pas relevés ou pris en compte par le-la professionnel-le. Pourtant, c'est dans ces moments que l'utilisateur, dépassant la participation suscitée par l'accompagnement, devient acteur et participe de manière volontaire, autodéterminée à son projet en s'exprimant de manière libre et spontanée.

Deux questions se posent :

- Notre référentiel d'observation est-il adéquat pour relever les signes d'autodétermination et de participation ? par exemple, comment interpréter dans ce contexte des signes de passivité ou de non expression ?

- Comment les professionnel-les peuvent-ils-elles se saisir dans leur pratique des signes d'autodétermination quels qu'ils soient, tout en demeurant dans une pratique professionnelle ?

1.4. Interroger les pratiques pour favoriser la participation

En abordant, dans la première partie de ce mémoire le processus d'inclusion, nous avons exposé parmi les points essentiels, le respect des droits à l'autodétermination des personnes en situation de handicap dans la conduite de leur propre vie. En soulignant que ce ne sont pas uniquement les caractéristiques de la personne qui déterminent la réussite ou l'échec de son intégration, mais également le lien dynamique entre elle et son environnement, l'inclusion met l'accent sur l'importance des modes de fonctionnement dans les organismes de droit commun et dans les établissements et les services.

Dans une visée d'inclusion, le service de La Permanence du Jard répond à la mise en place de solutions intermédiaires entre l'institution et le milieu ordinaire dans le cadre de l'accompagnement des projets d'insertion de personnes en situation de handicap. Néanmoins, la pratique de l'accompagnement de parcours individualisé mise en œuvre, en développant principalement une participation suscitée au travers des statuts, des rôles et des fonctions dans le cadre de la socialité secondaire, montre qu'il n'est pas simple pour les professionnel-les de favoriser la participation volontaire, autodéterminée et active de la personne en situation de handicap. Dans l'objectif de développer la participation de la personne en situation de handicap, ces constats montrent la nécessité pour les professionnel-les des établissements et services, de continuer à interroger les pratiques et les expérimentations. Des pistes, pour de nouvelles perspectives de recherches, peuvent s'orienter vers les différents types de participation possibles pour l'utilisateur qu'ils soient dans le contexte de la socialité secondaire ou dans celui de la socialité primaire.

Nous avons également évoqué dans la première partie du mémoire qu'en recherchant les conditions permettant la participation active des usagers, le fonctionnement du service s'est développé autour d'axes principaux :

- Le respect des droits, des libertés et des aspirations de la personne accompagnée.
- La recherche de la qualité du service rendu à la personne et la participation active.

- Le travail d'équipe et le questionnement permanent des pratiques professionnelles par rapport aux objectifs de la participation et la transformation des pratiques que cela induit.

Dans une perspective d'amélioration de la qualité du service rendu, l'un des objectifs de la participation repose sur le fait que le projet de la personne en situation de handicap, en étant en adéquation avec ses désirs, ses envies et ses souhaits, augmente les chances de réussite de son projet. Ce fonctionnement, dont le but est le développement des qualités d'auteur-acteur de l'utilisateur, passe par la participation qui suppose que la personne en situation de handicap puisse s'impliquer dans son projet et influencer les décisions qui la concerne en rencontrant des conditions adéquates. L'enquête réalisée montre, qu'au-delà de la volonté de développer une pratique participative, les obligations dans la relation entre l'utilisateur et le professionnel au travers de la socialité secondaire, vont avoir des conséquences sur la participation des personnes en situation de handicap et vont en influencer le développement et peut-être en bloquer le processus évolutif. Dans nos pratiques d'accompagnement, la participation volontaire, autodéterminée et active est recherchée en travaillant en co-élaboration avec la personne en situation de handicap, mais il n'est pas facile de pouvoir prendre le recul nécessaire permettant d'observer et d'objectiver ce qui se joue dans la relation, dans le but de pouvoir s'en saisir et de le retravailler en équipe.

1.5. Entre l'ambition participative du service et l'influence des obligations dans le cadre de la socialité secondaire, quelle place pour la participation ?

Dans le chapitre sur la participation, nous avons insisté sur l'importance de la qualité de l'accueil, de l'écoute, de l'information et du rythme, représentant des éléments déterminants dans le processus d'inclusion. En donnant l'exemple de la disposition de l'espace qui ne doit pas reproduire une situation de « dominant/dominé », nous avons expliqué l'importance pour les usagers, de pouvoir influencer les décisions qui les concernent en rencontrant des conditions de communication leur permettant de

s'exprimer, d'être écouté avec une prise en compte de leur parole. En mettant en parallèle les conclusions de l'enquête montrant que les obligations du lien d'accompagnement peuvent influencer la participation de l'utilisateur, on perçoit que malgré la recherche de la participation par le biais des conditions d'accueil, de disposition de l'espace, d'écoute, de rythme, la participation de l'utilisateur à son projet peut ne pas être favorisée. C'est peut-être une des explications aux difficultés que rencontre les professionnel-les du service pour faire avancer la participation volontaire, autodéterminée et active de la personne en situation de handicap.

Avec Paul Fustier, s'appuyant sur l'essai écrit par Marcel Mauss à propos du don et du contre don, nous avons également vu que la socialité primaire, régie par le don, coexiste avec la socialité secondaire et qu'elle fait partie du lien d'accompagnement qui se construit entre l'utilisateur et le professionnel.

D'où vient ce concept de don et de contre don et comment fonctionnent ces échanges ? Marcel Mauss, en observant les sociétés Polynésiennes, a montré l'existence du système d'échange par le don et le contre don qui comprend les obligations de donner, de recevoir et de rendre.

1.6. Le système d'échange de dons et de contre-dons

Dans son essai sur le don, Marcel Mauss montre que dans les sociétés Polynésiennes, une chose donnée a une âme, un esprit. Ainsi, une chose donnée n'est pas inerte, elle a pour un Maori, un pouvoir qui peut être dangereux et qu'il faut pouvoir désamorcer en rendant la chose qui continue à appartenir à l'esprit de la personne qui l'a donné.

« On comprend clairement et logiquement, dans ce système d'idées, qu'il faille rendre à autrui ce qui est en réalité parcelle de sa nature et substance ; car, accepter quelque chose de quelqu'un, c'est accepter quelque chose de son essence spirituelle, de son âme ; la conservation de cette chose serait dangereuse et mortelle et cela non pas simplement parce qu'elle serait illicite, mais aussi parce que cette chose qui vient de la

personne, non seulement moralement, mais physiquement et spirituellement, cette essence, cette nourriture, ces biens, meubles ou immeubles, ces femmes ou ces descendants, ces rites ou ces communions, donnent prise magique et religieuse sur vous ». ¹ Marcel Mauss explique qu'il y a trois thèmes, trois obligations, dans le concept de don : l'obligation de donner, l'obligation de recevoir et l'obligation de rendre.

L'obligation de donner est fondamentale. Celui qui ne répond pas à cette obligation perdra son prestige, son âme. On perd autant en ne donnant pas, qu'en perdant à la guerre ou par une faute rituelle. Un chef ne conserve son autorité et son rang de chef qu'en dépensant et distribuant sa fortune.

L'obligation de recevoir est aussi contraignante, car on n'a pas le droit de refuser un don, sinon on manifeste le fait de craindre d'avoir à rendre et de s'avouer vaincu d'avance ou d'être invincible. En acceptant de recevoir, on accepte le défi de pouvoir rendre car on a la certitude de pouvoir rendre et on montre ainsi qu'on n'est pas inégal. *« L'obligation de recevoir ne contraint pas moins. On n'a pas le droit de refuser un don, de refuser le potlatch. Agir ainsi c'est manifester qu'on craint d'avoir à rendre, c'est craindre d'être « aplati » tant qu'on n'a pas rendu.../... On a pu l'accepter parce qu'on a la certitude de rendre, de prouver qu'on n'est pas inégal ».* ²

Dans l'échange par le don, l'obligation de rendre est impérative car celui qui ne rend pas, perd son rang, sa liberté. La sanction est l'esclavage pour dette. *« On perd la « face » à jamais si on ne rend pas, ou si on ne détruit pas les valeurs équivalentes.../...L'individu qui n'a pu rendre le prêt ou le potlatch perd son rang et même celui d'homme libre ».* ³

Si comme certains auteurs le suggèrent, le système d'échange par le don et le contre don a pu perdurer depuis les sociétés archaïques jusqu'à nos sociétés modernes, on peut également envisager que dans la relation entre un service social et un individu, ce système influence le comportement de celui qui reçoit et qui ne peut, la plupart du temps ni rendre, ni donner. On retrouve alors ce système d'échange à travers la socialité primaire développée dans les écrits de Paul Fustier.

¹ Marcel MAUSS. Sociologie et anthropologie : Essai sur le don, Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques, Paris, PUF, Coll.Quadriège, 2003, 1^{ère} édition, 1950, P.161

² Marcel MAUSS. Sociologie et anthropologie : Essai sur le don, Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques, Paris, PUF, Coll.Quadriège, 2003, 1^{ère} édition, 1950, p 210/211

³ Marcel MAUSS. Sociologie et anthropologie : Essai sur le don, Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques, Paris, PUF, Coll.Quadriège, 2003, 1^{ère} édition, 1950, p 212

Si la participation est vécue comme un objet en plus offert par le service, la personne peut percevoir cet objet comme un don de plus qu'il ne pourra peut-être pas refuser de recevoir et qu'il ne pourra peut-être pas non plus rendre, impliquant d'une certaine façon de perdre encore la « face ».

Dans les structures et établissements sociaux et médico-sociaux, les fonctionnements sont essentiellement basés sur le fait d'apporter des réponses aux besoins des usagers. Ces fonctionnements mettent les personnes accueillies en position de recevoir et très rarement dans celle de donner ou de rendre. Ces situations peuvent-elles renforcer le sentiment de la part des personnes d'être objet de la prise en charge, de ne pas être acteur-auteur ? *« Or le risque est grand, dans le secteur social et médico-social, de réduire la socialité à ce qu'apporte la structure à l'utilisateur et ainsi d'aggraver le sentiment d'inéquité¹ vécu par nombre de personnes qui, du fait de leur situation, sont dans l'incapacité de donner et de rendre. On pense souvent que l'exclusion vient de ce que les gens ne reçoivent pas assez. Il ne faut pas oublier l'importance des deux autres pôles constitutifs du lien social, le don (« donner ») et la réciprocité (« rendre » .../... Ainsi, on peut interroger la manière dont la structure permet, favorise, encourage (ou non) la possibilité pour les usagers de donner quelque chose, de rendre, de contribuer d'une manière ou d'une autre »².*

Comment envisager alors qu'une personne en situation de handicap puisse s'investir dans une démarche participative, si par rapport au concept de don et de contre don, elle ne puisse pas donner ou rendre. La personne en situation de handicap ne se retrouve-t-elle pas alors dans une situation d'inégalité relationnelle ?

Existe-t-il dans ce système d'échange une façon de sortir des obligations de donner, recevoir et rendre ?

Pour Jacques T. Godbout, un vrai don est celui qui libère de l'obligation de rendre. *« Le « vrai » don est celui dont le sens n'est pas de se conformer à une convention sociale ou à une règle, mais d'exprimer le lien avec la personne, réel ou symbolique.../...nous avons vu que cette tendance va même jusqu'à nier l'importance du don lui-même.../...nous sommes arrivés à la conclusion que de cette manière, le donateur*

¹ Contraire d'équité. Définition Petit Robert : Notion de la justice naturelle dans l'appréciation de ce qui est dû à chacun ; vertu qui consiste à régler sa conduite sur le sentiment naturel du juste et de l'injuste.

² Laurent BARBE. Une autre place pour les usagers ? Intervenir dans le secteur social et médico-social, Paris, La Découverte, Coll. Alternatives sociales, 2006, P.183

diminue l'obligation de rendre et en conséquence rend l'autre libre de donner à son tour. Si ce qu'on lui a donné n'est rien, il n'est pas tenu de rendre, il est libre de donner ; et s'il donne, ce sera vraiment un don aussi. On donne ainsi au receveur la possibilité de faire un « vrai » don au lieu de se conformer à l'obligation de rendre»¹. On peut faire un rapprochement entre le fait de donner en libérant de l'obligation de rendre et le fait de participer de manière active et volontaire. La participation n'est-elle, pas quelque part, liée à la liberté et au pouvoir laissés à la personne de donner, et non pas seulement à celui de se conformer aux règles imposées par d'autres et aux obligations de recevoir et de rendre.

1.7. Les paradoxes des échanges par le don

Paul Fustier explique que si le don a pour fondement idéologique le fait d'être désintéressé, le donateur ne devant y trouver aucun intérêt, il contient déjà une charge rémunératrice avant que le donataire intervienne. *« Il est par contre utile de prendre quelques instants, pour montrer que dans le non-dit du don se cache un « intérêt ». Nous ne parlons pas ici du contre-don qui va advenir, nous disons que le don offert contient déjà une « charge rémunératrice » pour le donateur, avant que le donataire intervienne et que se produise l'échange »². Le don ne serait-il pas aussi gratuit qu'on le pense ? De quelle rémunération s'agit-il ? Paul Fustier poursuit en expliquant que si le don pouvait être narcissique en augmentant l'estime de soi de celui à qui on offre, il a aussi une charge narcissique pour celui qui donne sous la forme d'un plaisir pris à donner. *« Mais le don a aussi une charge narcissique pour celui qui donne et pas seulement pour celui qui reçoit. Il y a un plaisir pris à donner qui va à l'encontre de l'idée, pourtant nécessaire, que le don est gratuit au sens de désintéressé.../...S'il produit une rémunération narcissique, alors il ne saurait plus être gratuit, puisque susceptible d'être offert seulement parce qu'il « gratifie » celui qui donne, ne serait-ce qu'en lui permettant d'éprouver le sentiment d'être devenu un bienfaiteur ou une**

¹ Jacques T. GODBOUT. Le don, la dette et l'identité : homo donator vs homo oeconomicus. Edition La découverte/M.A.U.S.S. et Syros, Paris 2000

² Paul FUSTIER. Le lien d'accompagnement, Entre don et contrat salarial, Dunod, Paris 2000, P54

« *haute personnalité* »¹ Le don n'est alors plus seulement désintéressé et gratuit, puisqu'il peut être offert en gratifiant celui qui offre et en lui permettant de devenir un bienfaiteur.

Cela montre l'intérêt de la prise en compte du don de l'utilisateur dans une dynamique d'accompagnement de parcours qui tend vers la participation de la personne en situation de handicap à son projet. En accédant à la position de donateur, l'utilisateur élève son statut en accédant à celui de bienfaiteur et en devenant une « haute personnalité ». Sa position s'en trouve être valorisée. On peut alors supposer que la valorisation de l'image de soi que cela produit, peut inciter l'utilisateur, en y prenant plaisir, à renouveler l'expérience. La participation, par le biais du lien d'accompagnement devient ainsi source de plaisir et de développement de soi et elle donne un sens au projet de l'utilisateur.

Cette situation d'échange, suppose de la part du professionnel d'accepter le don de l'utilisateur. Mais comme nous l'explique Paul Fustier, cela n'est pas une situation très confortable à vivre. « *Il ne faut pas perdre de vue que l'acceptation du cadeau n'est pas toujours simple. Le cadeau reçu nous fait revivre l'expérience de la dette, comme si cet élément offert pouvait faire vaciller notre identité en créant une sorte d'appel par le vide.../...le sentiment qu'il faut combler quelque chose, ne pas rester en l'état, introduire un objet nouveau pour suturer la dette que fait surgir en nous la générosité de l'autre...* »²

C'est peut-être la raison pour laquelle nous observons dans l'analyse que lorsque la socialité primaire affleure, elle est rapidement détournée par le-la professionnel-le vers la socialité secondaire. Est-il possible que le professionnel, de manière plus ou moins consciente, évite l'échange par le don dans la socialité primaire en recadrant l'entretien vers la socialité secondaire et en refusant ainsi la dette ?

Paul Fustier développe un autre paradoxe concernant l'échange par le don. Ces échanges contiennent deux informations antagonistes sur la liberté et sur l'obligation, liées l'une à l'autre. « *Ces deux informations sont liées l'une à l'autre de façon indissoluble : il y a triple obligation (de donner, recevoir, rendre), mais la liberté de donner, recevoir et rendre, reste nécessaire.../... c'est deux informations s'expriment sur deux registres différents : le système d'obligation rend compte des interactions, des*

¹ Paul FUSTIER. Le lien d'accompagnement, Entre don et contrat salarial, Dunod, Paris 2000, P55/56

² Paul FUSTIER. Le lien d'accompagnement, Entre don et contrat salarial, Dunod, Paris 2000, P30/31

mécanismes de l'échange.../...l'aura de liberté est portée par le langage et l'idéologie »¹. Paul Fustier poursuit en expliquant que pour conserver ces deux éléments qui font paradoxe, il y a introduction ou conservation du risque que dans l'échange le contre-don ne soit pas rendu, ce qui est le moteur et l'essentiel de l'échange par le don. « Pour conserver ces deux éléments qui font paradoxe, l'échange par le don introduit une ambiguïté.../...Il s'agit d'introduire ou de conserver un risque dans l'apparition du contre-don, une incertitude, une indétermination.../...Ce risque encouru que le don ne soit pas rendu, est même l'essentiel de l'échange par le don »². Car en introduisant de l'indécidabilité dans l'échange par le don, le donateur vit un risque de non retour et il accorde ainsi au donataire une liberté de rendre ou non un contre-don, lui faisant savoir qu'il peut se considérer comme un non-obligé. « Ainsi le donateur vit-il un risque de non-retour. Le don est au prix de cette incertitude. Le donateur accorde ainsi une liberté au donataire, il fait savoir à ce dernier qu'il peut se considérer comme un « non obligé », qui rendra ou non un contre-don selon son bon vouloir. Cette règle d'incertitude ou d'indécidabilité suppose que le contre-don soit différé dans le temps. »³ On voit qu'il ne faut pas rendre tout de suite sinon on quitte la logique du don et on adopte une position de refus. La question de la dette⁴ passe ainsi au premier plan. Ne pas rendre de suite, c'est accepter le poids de la dette qui crée un vide, un sentiment d'insatisfaction qu'il faut tolérer. En acceptant le don et en ne rendant pas de manière impulsive un contre-don, on évite de faire disparaître tout de suite la dette. Cela va alors valoriser la position du donateur. « Il faudra rendre, mais il faut avant tout et auparavant accepter le don, comme s'il ne devait pas y avoir de contre-don, ce qui met le donateur en position haute, de générosité »⁵

Pour Jacques T. Godbout, le fait d'introduire ou de conserver un risque dans l'apparition du contre-don crée et maintient des zones d'incertitudes qui vont accroître la valeur des liens sociaux, alors que l'acteur stratégique pour accroître son pouvoir,

¹ Paul FUSTIER. Le lien d'accompagnement, Entre don et contrat salarial, Dunod, Paris 2000, P58

² Paul FUSTIER. Le lien d'accompagnement, Entre don et contrat salarial, Dunod, Paris 2000, P58

³ Paul FUSTIER. Le lien d'accompagnement, Entre don et contrat salarial, Dunod, Paris 2000, P 58

⁴ Dette : Définition Petit Robert, Ce qu'une personne doit à une autre. Obligation pour une personne à l'égard d'une autre de faire ou de ne pas faire quelque chose. Devoir qu'impose une obligation contractée envers quelqu'un.

⁵ Paul FUSTIER. Le lien d'accompagnement, Entre don et contrat salarial, Dunod, Paris 2000, P 60

essaie de réduire cette zone d'incertitude. « *En sociologie, dans le cadre notamment de l'analyse stratégique, on considère que chaque acteur, pour accroître son pouvoir et son contrôle sur l'organisation, essaie de réduire ce qu'on appelle « sa zone d'incertitude ».../...le rapport de don est différent. L'acteur y vise non pas à limiter la liberté des autres, mais à l'accroître, car elle constitue un préalable incontournable à la valorisation de son geste. Nous disons qu'il tend à accroître l'incertitude parce qu'il tend à réduire en permanence chez l'autre tout sentiment d'obligation, même si les obligations sont toujours présentes par ailleurs ;* »¹

On perçoit alors que ce qui différencie essentiellement la relation par le don et le réseau social avec celle du réseau marchand, réside dans les liens qui se tissent entre les individus, dans les échanges par le don. Une autre perception de la participation de la personne en situation de handicap, serait-t-elle alors également possible dans le fait d'offrir aux usagers la possibilité de créer des liens sociaux aux travers des obligations de la relation par le don et le contre-don. Cela peut également devenir une nouvelle perspective de recherche sur la participation des usagers au travers des liens sociaux créés dans l'accompagnement de parcours, dans le cadre de la socialité primaire.

Quelles préconisations est-il alors possible de faire pour tenter d'apporter des réponses à l'ambition participative qui sous-tend l'action des professionnel-les du service d'accompagnement ?

¹ Jacques T. GODBOUT. Le don, la dette et l'identité, *Homo donator vs homo oeconomicus* La Découverte et Syros, Paris 2000, 190 P. 43

CHAPITRE II

PRATIQUES PROFESSIONNELLES ET PARTICIPATION DE LA PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP : QUELLES PRECONISATIONS ?

2.1. Préconisations en rapport avec la socialité secondaire

A la suite des constats de l'analyse de la pratique professionnelle d'accompagnement de parcours par le biais des différents pôles d'accompagnement du service de la Permanence du Jard, les préconisations peuvent être envisagées par rapport aux constats effectués dans l'analyse de l'enquête de terrain sur la socialité primaire et la socialité secondaire.

2.1.1. Spécifier l'écoute pour favoriser la participation

Par le biais du positionnement d'observateur dans le cadre de l'enquête réalisée, on remarque que la personne en situation de handicap peut dans certaines circonstances

passer d'une participation suscitée par les obligations, à une participation volontaire et active en exprimant ses idées, ses pensées, ses ressentis, sa propre vision des choses.

Cet éclairage caractéristique de la dynamique relationnelle est rendu possible grâce à l'écoute particulière de l'observateur par le prisme de la socialité primaire et secondaire. Enrichi des éléments de cette recherche qui montre l'influence des statuts, rôles et fonctions des professionnel-les sur la participation des usagers dans le cadre de la relation d'accompagnement, ma vision de l'accompagnement change. L'apport des résultats de l'enquête m'amène à être beaucoup plus sensible à la dynamique et aux enjeux de la relation par rapport à la participation, au travers des obligations et de la socialité primaire et de la socialité secondaire. Cela suggère de préconiser le développement d'une écoute particulière qui ne prend plus seulement en compte la personne accompagnée, mais également la dynamique relationnelle dans laquelle sont intégrés, le professionnel et l'utilisateur. Le professionnel doit apprendre, au cours de l'entretien, à prendre un recul nécessaire pour se percevoir comme un élément de cette dynamique. Par cette prise de recul, tout en gardant à l'esprit que la relation d'accompagnement induit des obligations de recevoir et de rendre par le biais de la socialité secondaire et que l'ambition du service est de tendre vers une dynamique participative, le professionnel sera en mesure d'être plus vigilant et pourra alors peut-être devenir plus attentif aux moments où l'utilisateur sort des obligations pour participer de manière volontaire et active. Le professionnel doit ensuite prendre le temps de s'y arrêter et permettre à l'utilisateur de donner. On rejoint ainsi l'idée, de la part du professionnel, d'affiner et de spécifier l'écoute pour avancer vers la participation des personnes en situation de handicap dans le cadre de l'accompagnement de leurs parcours d'insertion vers le milieu ordinaire de travail.

Les notions d'espace et de temps que l'on retrouve ici sont déterminantes. L'espace qui s'ouvre est dû à la prise de conscience par le professionnel de sa position, de son statut qui peut générer une forme de domination sur l'utilisateur et freiner sa participation. L'attention soutenue du professionnel sur ce qui se joue dans le cadre de la socialité secondaire peut l'amener à ressentir les moments où s'installent les obligations pour en minimiser les effets restrictifs sur la participation et laisser s'ouvrir pour l'utilisateur, un espace favorisant sa participation. La notion de temps prend alors toute son importance, car dans une dynamique participative on ne perd pas son temps en laissant de côté, pour

un temps, l'évaluation ou la restitution d'un stage que l'on est venu faire, si on s'arrête ou si on revient sur les moments pendant lesquels l'utilisateur participe.

2.1.2. Observer et Interroger, au travers des pratiques professionnelles, les espaces-temps de la participation des usagers et prévoir la mise en place de phases préparatoires

Les observations de la pratique professionnelle montrent que dans certaines situations d'accompagnement dans la socialité secondaire, les professionnels sont parfois dans des fonctionnements routiniers d'actes maintes fois répétés. Ces actes qui peuvent parfois paraître anodins, ont leur importance dans le cadre d'un accompagnement axé sur la participation, de par les obligations qu'ils installent.

La recherche dans les pratiques quotidiennes de ces actes a de l'intérêt, car cela peut permettre de se pencher sur des faits, dans la pratique professionnelle, afin de s'interroger sur leurs conséquences par rapport à la participation de l'utilisateur à son projet, dans notre fonctionnement.

Dans l'analyse des observations, nous constatons par exemple, que les professionnels sortent leurs agendas pour prévoir une prochaine date de rendez-vous. L'utilisateur qui est présent et qui est attentif à l'entretien sort également son agenda. Puis le professionnel propose une date pour un prochain rendez-vous. Dans un accompagnement axé sur la participation, il pourrait être préconisé qu'un travail soit proposé pour amener l'utilisateur à exprimer ou non le besoin d'un nouveau rendez-vous et à proposer ensuite une nouvelle date de rendez-vous. Cela suppose qu'un travail de préparation soit effectué en amont, avec l'utilisateur, pour qu'il puisse comprendre et cerner ses besoins par rapport à son parcours et pour être en mesure de les exprimer. La personne en situation de handicap qui percevra ainsi que l'on ouvre un espace dans la relation au travers duquel on lui donne une liberté d'exprimer ses choix en fonction de ses besoins. L'espace ouvert dans la socialité secondaire et dans les statuts, rôles et fonctions, laisse à l'utilisateur la possibilité, s'il le souhaite, d'y trouver sa place et d'être dans une dynamique de participation. Cette situation peut générer une énergie positive qui donne à la personne en situation de handicap l'envie de donner à son tour, librement, en participant de

manière active, autodéterminée et volontaire. On comprend alors que la notion de temps et d'espace dans la relation est importante pour développer un accompagnement axé vers la participation.

Dans les obligations induites par la socialité secondaire, nous avons observés l'obligation de recevoir des questions. Lors des entretiens, le nécessaire passage par des questions/réponses émises par les professionnel-les, qui permet de recueillir les informations sur le stage, la formation ou toutes autres actions, installent la relation dans un clivage accompagnant/accompagné. Ces situations observées peuvent être retravaillés en équipe. Il serait alors intéressant en terme de préconisations, de proposer avant la rencontre pour un bilan d'action, que la personne en situation de handicap puisse être aidée et préparée afin d'effectuer son autoévaluation, en tenant compte des critères souvent retenus pour les bilans de restitutions de stages, de formations ou d'expériences professionnelles. Cela donnerait à l'utilisateur du temps et un soutien pour réfléchir à ce qu'il a vécu en stage, en formation ou dans toute autre forme d'accompagnement qu'il a reçu, pour ensuite se forger sa propre opinion par rapport à ce qu'il en attendait, ce qu'il en souhaitait et ce qu'il en a retiré pour son projet. L'utilisateur pourrait ensuite choisir le moment où il se sentirait prêt pour effectuer l'évaluation de l'action avec le-la professionnel-le qui l'a accompagné en apportant sa propre évaluation qu'il pourrait mettre en comparaison avec celle du professionnel. Ainsi, tout en poursuivant l'accompagnement auprès de l'utilisateur, le service lui donnerait la possibilité de prendre le temps de construire sa réflexion sur les aspects positifs ou négatifs de son expérience. Cette préparation pourrait ainsi permettre à la personne en situation de handicap, dans la visée d'une participation active et volontaire, d'influencer les décisions qui la concernent et d'exprimer des points de vue personnels qui ne sont pas influencés par les obligations de l'accompagnement dans le cadre de la socialité secondaire. Cela nécessiterait auparavant, une sensibilisation de la personne en situation de handicap au fait d'être préparée par le biais d'un module spécifique visant un apprentissage à l'expression des sensations, sentiments, impressions et ressentis qu'elle aura vécu lors des expériences et une préparation afin de pouvoir les partager lors des restitutions avec les professionnel-les.

Par rapport aux constats émanant de l'observation de la pratique qui montrent l'obligation de recevoir des conseils, des propositions, de l'aide, il pourrait être proposé

un temps pour qu'un travail en co-élaboration s'effectue entre la personne en situation de handicap et le-la professionnel-le afin de rechercher ensemble les solutions et les propositions. La posture professionnelle qui est d'apporter des solutions aux problèmes rencontrés par les usagers en proposant des actions, si elle conforte le-la professionnel-le dans l'efficacité et la pertinence de son rôle au regard de son statut, cela installe néanmoins la personne en situation de handicap dans l'obligation de recevoir ces conseils, propositions et aides. Elle sera alors à nouveau influencée par la relation installée dans le champ de la socialité secondaire et du contrat, annihilant ses capacités d'expressions et de participation. Une phase préparatoire de formation spécifique pourrait être élaborée et proposée en amont du travail effectué en co-élaboration, pour que la personne en situation de handicap puisse participer aux réflexions sur la recherche de solutions, afin d'envisager les possibilités pour régler les problèmes et de poursuivre l'avancée de son parcours vers le milieu ordinaire.

2.2. Préconisations en rapport avec la socialité primaire

Dans le chapitre sur les paradoxes du don et le contre-don, nous observons que si le don pouvait être narcissique en augmentant l'estime de soi de celui à qui on offre, il a également une charge narcissique pour celui qui donne. Ainsi, malgré le fait que le donateur ne doit trouver dans ce système d'échange aucun intérêt, il y trouve une charge rémunératrice, avant que le donataire intervienne. Le don n'est alors plus seulement désintéressé et gratuit. En produisant une rémunération narcissique, sous la forme d'un plaisir pris à donner, le don gratifie ainsi celui qui offre et lui permet de devenir un « bienfaiteur ». Dans la recherche de la participation de la personne en situation de handicap à son projet, la prise en compte du don de l'utilisateur dans une dynamique d'accompagnement de parcours par le biais de la socialité primaire, peut alors s'avérer pertinente. La possibilité pour l'utilisateur de donner valorise ainsi sa position. Il devient à son tour donateur et plus seulement donataire, dans le fait de recevoir et de rendre en développant une participation suscitée. Cela peut également avoir comme conséquence pour l'utilisateur, la valorisation de l'image de soi et le plaisir pris à renouveler

l'expérience. La participation de l'utilisateur à son projet d'insertion, devient ainsi source de plaisir et de développement de soi.

Mais nous avons également vu qu'accepter le don de l'utilisateur, n'était pas une situation confortable pour le professionnel car cela fait revivre l'expérience de la dette. De plus, du fait que l'échange par le don contient deux informations antagonistes liées l'une à l'autre, sur la liberté et sur l'obligation de donner, recevoir et rendre, Paul Fustier explique qu'il faut introduire un risque que le contre-don ne soit pas rendu. Cela signifie qu'il faut qu'en acceptant le don de l'utilisateur, le-la professionnel-le ne rende pas tout de suite et conserve le poids de cette dette pour que l'utilisateur vive le risque et l'incertitude du non retour. En acceptant le don comme s'il ne devait pas y avoir de contre-don, le-la professionnel-le met l'utilisateur en position haute de générosité et donc valorise son acte.

En résumé, on pourrait dire qu'il faut par rapport aux situations où l'utilisateur donne en s'exprimant de façon volontaire et autodéterminée, dans le cadre de la socialité primaire, que le-la professionnel-le accepte le don en s'arrêtant sur cette situation et en prenant le temps d'écouter, d'entendre. Puis qu'il ne rende pas tout de suite un contre-don en conservant le poids de la dette pour que l'utilisateur vive le risque du non-retour, lui donnant ainsi la possibilité d'un positionnement valorisée, en accordant au professionnel de se considérer comme « non obligé » et de rendre ou non selon son bon vouloir. Dans une situation d'accompagnement, le professionnel peut également être vu comme un grand et généreux donateur par l'utilisateur qui peut alors se sentir « écrasé » par cette dette. En indiquant alors à l'utilisateur que le service qu'il lui rend (qui peut être interprété comme un don symbolique), fait partie de son contrat, de son travail ou de sa méthode de travail, le professionnel libère ainsi l'utilisateur d'un éventuel sentiment de dette.

Par rapport à l'influence générée, dans le cadre de la socialité secondaire par les statuts, rôles et fonctions, des expérimentations en cours au sein de La Permanence du Jard sont également l'occasion de pouvoir poursuivre les réflexions menées dans cette recherche.

Ces actions sont, les Espaces Citoyens avec la posture professionnelle appelée personne-ressource et la commission permanente d'expertise.

2.3 La Personne-ressource, l'Espace Citoyen et la pairémulation

Au sein de la Permanence du jard, la personne-ressource est une fonction tenue par un professionnel, éducateur spécialisé de formation. Le rôle de la personne-ressource est d'accompagner des personnes en situation de handicap dans la création et l'organisation de collectifs appelés Espaces Citoyens. L'objectif de ces collectifs est pour les personnes en situation de handicap de pouvoir s'informer, lutter contre les stigmatisations, discriminations, permettre la construction de liens sociaux, accroître les compétences sociales des acteurs, développer l'entraide et la prise de responsabilité et faire travailler ensemble des usagers et non usagers, salariés et non salariés. Au travers des Espaces Citoyens, la personne-ressource travaille sur la dynamique de groupe, tout en favorisant et en valorisant la participation de chacun, alors que le travail de chargé d'accompagnement est un travail d'accompagnement individualisé. Le premier Espace Citoyen fut créé fin juin 2005 à Epernay. D'autres Espaces Citoyens, ont vu le jour dans d'autres villes du département en 2007. Le rôle du professionnel « personne-ressource » est d'aider le groupe à atteindre les buts et les objectifs qu'il s'est fixé. Il aide les membres du groupe à prendre des décisions, résoudre des problèmes et faire preuve d'initiatives. Il favorise et valorise la participation de chacun au sein du groupe. Le président du mouvement « Personne D'abord » du Québec Métropolitain s'exprimant sur l'état d'esprit que la personne-ressource doit avoir au quotidien déclare : *« Il faut croire au potentiel des personnes, croire en leurs rêves, prendre le temps qu'il faut parce qu'il s'agit de leur vie à elles et non la nôtre. Il faut la laisser parler en son propre nom d'abord, il faut la laisser faire ses propres choix et l'accompagner là dedans. On est d'abord des personnes, des citoyens qui ont des rêves, des idées, qui aiment et n'aiment pas les choses. Laissons nous nous exprimer. »*

Le statut du professionnel qui auparavant avait effectué l'accompagnement social et avait encadré une formation, se transforme en celui de personne-ressource. Cette posture qui, de par le statut du professionnel a pour but de favoriser la participation des personnes qui font partie de l'Espace Citoyen, nous a amené à nous interroger au niveau de l'équipe sur la possibilité d'étendre le statut de personne-ressource aux professionnel-les effectuant les différents accompagnements. Aujourd'hui, au regard des

résultats de l'analyse de l'enquête, les réflexions sur la possibilité d'envisager de passer d'un statut de chargé d'accompagnement à celui de personne-ressource, ne semblent pas des plus pertinents. En effet, le professionnel « personne-ressource » est dans une situation plus favorable pour développer la participation parce qu'il n'est pas en charge d'un accompagnement qu'il soit social, professionnel ou de la formation et qu'il est personne-ressource d'un groupe et non dans l'accompagnement individuel d'un parcours dans le cadre d'une action particulière, néanmoins, il reste salarié du service et il fait partie de l'équipe de professionnel-les. Il peut alors, au regard des résultats de l'analyse, générer une inégalité de pouvoir donner, recevoir et rendre en rapport avec les socialités primaire et secondaire.

Il serait alors peut-être intéressant pour la personne-ressource de prendre en compte les deux socialités dans la relation d'accompagnement, même si elle s'effectue en groupe et sur la prise en compte du don de l'utilisateur dans les échanges.

Dans le cadre des Espaces Citoyens, il semble intéressant de se pencher sur la notion de pairémulation. Cette expression vient du terme anglophone (Peer counseling). Le but de la pairémulation est de pouvoir bénéficier de la part de pairs, de la transmission d'expériences vécues. Les Espaces Citoyens en favorisant le partage de situations similaires, d'informations, de questionnements, de problèmes, de revendications peuvent permettre également aux personnes en situation de handicap d'échanger sur les bases d'une égalité de statut. Il n'y a plus alors de rapports de domination, entre des professionnel-les et des usagers par le biais de la socialité secondaire. Cela peut permettre l'expression de choses qui ne sont pas dites lors de rencontres avec les professionnels et favoriser la participation volontaire et active des participants. Il pourrait alors également être préconisé dans les espaces-temps d'accompagnement individualisé, des temps de travail en groupe favorisant l'expression par la pairémulation.

2.4 La commission Permanente d'expertises entre usagers et professionnels

Dans la continuité des choix des professionnel-les du service de la Permanence du Jard de développer la qualité des services rendus aux usagers en faisant évoluer les pratiques professionnelles, avec l'objectif de progresser vers la participation de la personne en situation de handicap à leur projet et vers l'inclusion, une Commission Permanente d'Expertise a été mise en place. Cette instance, que nous pouvons identifier comme proche du conseil à la vie sociale inscrit dans la loi du 2 janvier 2002, ambitionne comme objectifs l'observation et l'analyse des pratiques. Elle vise également la mise en place d'une veille méthodologique qui pourrait permettre d'inciter à des changements de pratiques professionnelles en lien avec les attentes et les besoins des personnes en situation de handicap et de créer des orientations de travail collectives et coopératives dans les projets, comme par exemple la création d'outils d'information, d'offre de service ou des outils d'évaluation. La méthode utilisée pour la construction et le fonctionnement de cette commission est une recherche-action collective par les participants, animée par un chercheur de l'Institut International de Recherche Action 2-IRA à Paris.

Le projet qui a démarré en mars 2006 s'appuie sur la capacité d'expertise unique qui est fondée sur la conviction que la personne en situation de handicap, de par les expériences qu'elle a vécues et vit quotidiennement, acquiert des compétences significatives pour émettre des avis sur les problèmes à résoudre, les questionnements posés, les situations à faire évoluer. En parallèle des conclusions de notre analyse, cette commission pourrait permettre un changement dans les échanges entre les professionnel-les et les usagers par une redéfinition des statuts et de la place de la personne en situation de handicap, et par leur participation aux réunions communes. Ce projet se compose d'une phase préparatoire à la commission permanente d'expertises et d'une phase opérationnelle. A l'origine, la phase préparatoire était prévue de mars à juin 2006 et visait la co-construction de cette commission permanente d'expertises par les onze professionnel-les de la Permanence du Jard et d'un certain nombre d'usagers repérés. L'organisation et les délais de cette première phase ont dû être réévalués, considérant qu'il fallait

plus de temps à l'équipe pour présenter et organiser les futures rencontres entre les personnes en situation de handicap venant de différents Espaces Citoyens du département et les professionnel-les de la Permanence du Jard et aux personnes en situation de handicap pour s'y préparer. Des ateliers ACOPRA (Atelier Coopératif de Personnes en Recherche-Action) animés par l'institut 2-IRA, regroupant d'une part les professionnel-les et d'autre part les personnes en situation de handicap, se dérouleront jusqu'en octobre 2007 et déboucheront sur des rencontres communes et sur la co-élaboration d'un nouveau projet de service.

CONCLUSION

Avec la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, qui cherche à structurer les pratiques des établissements et services autour des projets individualisés des usagers, afin de prendre davantage en compte les attentes et le libre choix des personnes et la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté, un changement profond s'est amorcé dans le paysage des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Les réponses institutionnelles sont amenées à renouveler en profondeur leurs modes d'accueil et d'accompagnement. *« l'aide reçue ne constitue plus une action bienfaisante pour laquelle le bénéficiaire doit être reconnaissant et redevable : elle s'inscrit désormais dans un ensemble de droits et de devoirs auquel la personne fragilisée, en tant que citoyen libre et égal, peut prétendre. A la notion de prise en charge se substitue ainsi celle de l'accompagnement de personne dans la réalisation de son projet de vie. »*¹Voici qui étaye d'une autre manière ma remarque précédente.

L'objectif de cette recherche est par le choix de son sujet, de tenter d'apporter des réponses aux problèmes rencontrés dans la mise en œuvre d'une dynamique participative au sein du service d'accompagnement de La Permanence du Jard. Ce service, dont le fonctionnement tend vers la participation de l'utilisateur à son projet d'insertion professionnelle, recherche le respect des droits et la qualité du service rendu à l'utilisateur. Les faits significatifs et l'approche des différents concepts de projet, de participation et d'inclusion, ont orienté nos réflexions au niveau microsociologique sur les échanges qui s'effectuent entre le-la professionnel-le et l'utilisateur, dans le cadre de l'accompagnement des projets professionnels des personnes en situation de handicap. Cela a débouché sur les concepts de dépendance et de socialité primaire et secondaire. L'approche de ces concepts et l'analyse des observations de la pratique, nous ont apportés un éclairage particulier sur les échanges qui s'établissent dans la relation d'accompagnement entre l'utilisateur et le-la professionnel-le.

En se basant sur l'hypothèse de la coexistence de différents types d'échanges dans la relation entre professionnel-les et usagers, par le biais de la socialité primaire et

¹ Johan PRIOU. Les nouveaux enjeux des politiques d'action sociale et médico-sociale. Projet de vie et participation sociale, Dunod, Paris, 2007 p. 172

secondaire, les analyses de l'enquête réalisée montrent que les échanges dans la relation d'accompagnement individualisé s'inscrivent principalement dans la socialité secondaire. Nous observons alors, que dans l'accompagnement institué dans cette socialité, les échanges induisent pour l'utilisateur des obligations de recevoir et de rendre et une participation suscitée dans le cadre de son parcours. Les obligations de donner, rendre et recevoir provenant d'une socialité primaire que l'on retrouve dans un système de socialité secondaire, avec la contractualisation des échanges entre un service et ses usagers, paraissent ainsi entraîner une inégalité de pouvoir donner, recevoir et rendre. Les professionnel-les sont alors seul-es à bénéficier du pouvoir du don, de l'offre de service, en échange duquel les usagers ne peuvent que recevoir et rendre. Cette rupture du lien de réciprocité, dans ces conditions ne considérant que le contexte restrictif d'une socialité secondaire, montre qu'il peut être vain, dans la relation professionnelle entre un service et ses usagers, de rechercher un rapport d'égal à égal face à cette inégalité de pouvoir.

L'analyse des observations de la pratique professionnelle, montre par ailleurs que la participation spontanée, volontaire et active de la personne en situation de handicap apparaît de manière épisodique dans la relation installée dans la socialité secondaire. Dans cette situation, l'utilisateur n'agit plus par rapport aux obligations dans une socialité secondaire, influencée par les statuts, rôles et fonctions. Il exprime dans ces moments, une vision personnelle de voir les choses, le choix d'une conduite de vie, une attitude qui le caractérise, une conviction qu'il défend. La personne en situation de handicap semble alors s'affranchir des obligations de recevoir et de rendre du champ de la socialité secondaire par une revendication, une forme de révolte et d'autodétermination pour s'en libérer. Ces moments produisent une rupture dans l'entretien et permettent à l'utilisateur d'accéder au pouvoir de donner et de devenir acteur en dépassant l'influence reçue dans le cadre de la socialité secondaire, pour passer à une relation interpersonnelle, dans la socialité primaire.

Dans le but de favoriser le développement de la participation de l'utilisateur, des préconisations peuvent être alors envisagées de développer une écoute et une attention particulière qui prend en compte la dynamique relationnelle dans laquelle sont intégrés, le professionnel et l'utilisateur. Cette prise de recul, dans l'accompagnement, peut

également permettre de réinterroger les pratiques quotidiennes afin d'affiner la pratique professionnelle et ses conséquences sur la participation de l'utilisateur.

D'autres préconisations peuvent être envisager des phases préparatoires qui favoriseront la participation volontaire et autodéterminée de l'utilisateur. Celles-ci peuvent prendre la forme ; d'un travail de préparation avec l'utilisateur en amont des actions, pour qu'il puisse comprendre et cerner ses besoins par rapport à son parcours et pour être en mesure de les exprimer ; un travail en co-élaboration effectué entre l'utilisateur et le-la professionnel-le pourrait également être préconisé, afin de rechercher ensemble les solutions et les propositions que nécessite la poursuite de son parcours ; une aide et une préparation pourraient être aussi proposées afin que la personne en situation de handicap puisse effectuer l'autoévaluation de son stage ou de sa formation.

Par rapport à la notion de pairémulation, dont le but est de pouvoir bénéficier de la part de pairs, de la transmission d'expériences vécues, il pourrait être proposé dans les espaces-temps d'accompagnement individualisé des temps de travail en groupe favorisant l'expression par la pairémulation. Enfin, dans une continuité de réflexion sur la participation, la commission permanente d'expertises qui débouchera sur des rencontres communes et sur la co-élaboration d'un nouveau projet de service, peut permettre la création d'orientations de travail collectives et coopératives dans les projets et inciter à des changements de pratiques professionnelles en lien avec les attentes et les besoins des usagers.

Toutes ces propositions, si elles ont pour objectif de favoriser la participation de l'utilisateur, elles n'émanent pas moins, encore une fois, d'un contexte professionnel et non de la personne en situation de handicap. Il serait alors intéressant de préconiser la prise en compte dans la relation professionnelle du don des usagers, par rapport à la socialité primaire. Cela demande de considérer dans une socialité secondaire, la réciprocité du pouvoir de donner, recevoir et rendre entre professionnels et usagers. Une telle réciprocité dans l'accompagnement de parcours pourrait avoir comme avantage de favoriser la participation autodéterminée et volontaire de la personne en situation de handicap dans le cadre de son parcours d'insertion vers le milieu ordinaire.

En offrant à l'utilisateur, un accompagnement qui prend en compte les différentes formes d'échanges dans les socialités primaire et secondaire, il sera peut être possible de

favoriser une participation de la personne en situation de handicap et répondre aux soucis de la qualité de l'offre de service. Cela peut également avoir pour avantage de permettre à la personne en situation de handicap de se positionner en tant qu'auteur-acteur de son projet, par l'expression de ses désirs, ses souhaits, ses attentes et d'augmenter ses chances de réussite de son projet professionnel.

Néanmoins, la participation reste à construire et l'objectif de ce mémoire est de tenter d'apporter une contribution à son développement.

« La participation c'est une dynamique, un rapport à l'autre. Certes la méthodologie compte, notamment pour concrétiser, pour « opérationnaliser » selon le grand mot en usage, mais l'engagement et l'ouverture sont majeurs tant la participation, si elle est un choix, reste un pari, un combat jamais donné, jamais gagné, toujours à construire »¹

¹ Francis DELABRE. Accueil et accompagnement d'adultes handicapés mentaux d'une structure à une offre transversale, CFDES, CRFPFD, Toulouse, 1999.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

ANDESI UNAPEI. « La participation des usagers » dans les établissements et services médico-sociaux : enjeux et méthodes, étude réalisée grâce au soutien de la Direction Générale de l'Action Sociale, mai 2005, 40 P.

BARBE Laurent. Une autre place pour les usagers, intervenir dans le secteur social et médico-social, Paris, La découverte, alternatives sociales, 2006, 200 p.

BLONDIAUX Loïc. L'idée de démocratie participative : enjeux, impenses et questions récurrentes, Conférence prononcée à l'Université du Québec à Montréal, le 11 novembre 2004, 20 P.

BOUTINET Jean – Pierre. Psychologie des conduites à projet, Paris, PUF, 1993, 126 P.

DELABRE Francis. Accueil et accompagnement d'adultes handicapés mentaux d'une de structure à une offre transversale, CFDES, CRFPFD, Toulouse, 1999.

Ed BROADBENT Herb GRAY et autres. Une société inclusive, c'est le monde sans obstacles, Congrès International du 1^{er} au 5 juin 2001, Montréal, Canada, 66 P.

FARDEAU Michel. Rapport sur une analyse comparative et prospective du système Français de prise en charge des personnes handicapées, DGAS, Paris, du 11/01/2003.

FUSTIER Paul. Le lien d'accompagnement, Entre don et contrat salarial. Paris, Dunod 2000.

GODBOUT Jacques T. Le don, la dette et l'identité *Homo donator vs homo oeconomicus* La Découverte et Syros, Paris 2000, 190 P.

MANUEL DE PRATIQUES INCLUVISES Franco-Italien, Programme Européen EQUAL « Une nouvelle dynamique : Le processus d'inclusion », Promoteur : Permanence du Jard, 2001-2005

MAUSS Marcel. Sociologie et Anthropologie, essai sur le don, PUF, Quadrige, 2003
10^{ème} édition, Paris 475 p.

MEMMI Albert. La Dépendance, Esquisse pour un portrait du dépendant, Paris,
Gallimard, Coll. Folio/essais, 1979, 199 P.

PITTOIS CHOQUET Brigitte. Les usagers peuvent-ils être experts ? Dépasser les
limites socioprofessionnelles de la participation des usagers par la formation et la prise
en compte de leurs expertises, Master 2, Mention Sociologie, 2005, 78 P.

PRIOU Johan. Les nouveaux enjeux des politiques d'action sociale et médico-sociale.
Projet de vie et participation sociale, Paris, Dunod, 2007, 321 P.

SEN Amartya. l'économie est une science morale, La Découverte, 2003.

STIKER Henri Jacques. Quand les personnes handicapées bousculent les politiques
sociales, Esprit, 1999, 106 P.

STIKER Henri Jacques. Pour le débat démocratique : la question du handicap, Paris,
Editions du CTNERHI, 2000, 149 P.

BIBLIOGRAPHIE GENERALE

BOUTINET Jean Pierre. Anthropologie du projet, Paris, PUF, 1999, 282 p.

CRAYSSAC L. Accompagner des projets. Projet 1989.

DANANCIER Jacques. Le projet individualisé dans l'accompagnement éducatif, Paris ; Dunod 1999.

DESROCHE Henri. Entreprendre d'apprendre. D'une autobiographie raisonnée au projet d'une recherche-action. Paris, Les éditions Ouvrières 1990.

DUBREUIL Bertrand. Accompagner les jeunes handicapés ou en difficultés, Education spécialisée et intégration, Paris, Dunod, 2002, 171 P.

EBERSOLD Serge. Le champ du handicap, ses enjeux et ses mutations : du désavantage à la participation sociale, Handicap- Revue des sciences humaines et sociales, CTNERHI, n° 94-95.

GOFFMAN Erving. Les rites de l'interaction, Paris, éditions de Minuit 1974. 225p.

GOFFMAN Erving. Stigmates, les usages sociaux du handicap, Paris, éditions de Minuit 1996.

GOGUELIN P. et KRAU E. Projet professionnel, projet de vie, Paris, ESF, 1992

M.A.I.S. ; « Accompagner...vous avez dit Déontologie ? » Actes du colloque, Metz, 1995

NUTTIN Jacques. Théorie de la motivation humaine ; Du besoin au projet d'action. Paris PUF 18980

RISSELIN P. Handicap et citoyenneté au seuil de l'an 2000, Paris, ODASS 1999.

ROUSSEL Pascale. Les restrictions de participation à la vie sociale des adultes de 20 à 59 ans. Une exploitation de l'enquête HID 1999. CTNERHI, Paris, 2004. 131p.

SCHALLER Jean Jacques. Accompagner la personne en difficulté. Politiques sociales et stratégie de direction, Paris, Dunod, 1999, 208 p.

SEMINAIRE. Du handicap aux compétences, Travail protégé et stratégies d'insertion professionnelle des personnes handicapées en France et en Europe, Les Actes des 16, 17 et 18 novembre 1998, Strasbourg 207p.

STIKER Henri Jacques. « Les personnes handicapées sont le rappel de la finitude mais il ne faut pas que cela parle trop fort », Informations sociales, N° 42.

STIKER Henri Jacques. Quelle place pour les personnes handicapées ? Esprit 1989.