

## ***PREAMBULE***

Partir avec la personne en situation de handicap de son projet individuel, c'est déjà poser les principes selon lesquels celle-ci a la capacité de pouvoir dire oui ou non à ce qui lui est proposé, a le pouvoir de choisir et de décider de sa vie, a le pouvoir de se tromper et d'apprendre en se mesurant à la réalité et vaincre les difficultés...

C'est en s'appuyant sur les valeurs fondant les libertés individuelles que la Permanence du Jard a élaboré un processus intitulé « projet individuel » qui repose sur l'idée que toute personne est susceptible de progrès et d'évolution, qu'elle en a le désir et la capacité, pourvu qu'on en cherche avec elle les moyens.

Au fil des années d'expérimentation, cette méthode montre comment il n'est pas facile pour chacun d'entre nous d'être toujours dans de bonnes conditions pour pouvoir agir rationnellement sur le monde, sur sa vie et son devenir afin de le modifier.

Ainsi, il s'agit d'être acteur ou de devenir acteur et maître de ses propres choix de vie, de participer à leur élaboration.

Or, la participation active ne va pas de soi : peu de services sociaux, d'aide ou d'accompagnement des personnes rendent possible cette participation. Elle doit s'apprendre pour constamment être défendue. Elle doit être pensée dans la conception des services et des pratiques professionnelles, elle conditionne autrement les espaces et les temps des pratiques. De plus, une démarche d'acteur participant s'acquiert progressivement selon les principes d'une éducation citoyenne. L'éducation et la formation à la participation doivent être pensées et faire partie intégrante de la pluralité des services proposés. Et dans ce cas, elle suppose également l'existence d'un collectif et d'un projet commun à réaliser.

Le Centre d'Etude de l'Opinion de l'Université de Liège dans son programme EQUAL « De l'être singulier à l'être participatif » montre bien les trois dimensions de l'individu : *Chaque individu est irremplaçable, unique et se définit donc par sa singularité. Mais il est aussi un être pour autrui, qui ne peut se construire sans relations sociales. La troisième dimension de l'être est politique : il se réalise aussi en intervenant dans la cité autour de questions publiques. C'est en regard de ces trois dimensions humaines que nous traiterons successivement les trois compétences à développer dans le cadre d'une formation à la participation : l'autonomie individuelle, la communication sociale et la participation publique.*

La Permanence du Jard a privilégié cette première dimension de l'individu dans ses pratiques, au service des personnes en situation de handicap en favorisant :

- D'une part, l'accès à l'information des différents dispositifs en rapport avec leurs besoins ;
- En contribuant à l'élaboration des décisions qui les concernent.
- En évaluant la correspondance et la cohérence des actions en rapport avec les projets personnels.
- En mettant à disposition des outils adaptés favorisant l'autonomie, la confiance en soi, l'estime de soi.

Cependant les deux autres dimensions ; sociale et politique ont été quelque peu en retrait du processus dans les pratiques d'inclusion développées par la Permanence du Jard.

Ce déséquilibre entretient-il le maintien de la dépendance entre usagers et professionnels du service qui pourtant s'attachent à mettre en oeuvre des pratiques et des valeurs citoyennes et de participation ?

## ***INTRODUCTION***

En partant d'une conception de départ fondée sur un processus dit « *de projet individuel* », les pratiques développées à la Permanence du Jard ont intégré d'autres concepts qui seront développés dans la première partie, comme celui de l'*inclusion*, de la *participation active* et enfin de la *démocratie participative*.

De ce fait, elle envisage l'*usager* non seulement comme utilisateur des services, mais comme *acteur participatif* de la qualité des services devant répondre aux besoins qu'il est également en mesure de définir.

Il convient, pour les usagers comme les professionnels, d'entrer dans une démarche nouvelle, une démarche démocratique et participative.

Pour tenter d'instaurer la reconnaissance d'une expertise citoyenne aux usagers et favoriser un espace de démocratie participative, trois temps vont être explorés ; celui de la description des pratiques, celui de l'analyse d'entretiens et celui des préconisations.

Les pratiques des Permanence du Jard seront alors décrites et liées au cadre normatif.

Puis, l'analyse produite à partir d'entretiens réalisés avec les professionnels de la Permanence du Jard permettra de distinguer plus finement les temps où la personne en situation de handicap est véritablement dans de réelles conditions de participation et ceux qui ne la favorisent pas même si les valeurs de cette participation sont mises en avant dans les pratiques professionnelles.

Ce travail ainsi réalisé de ré-interprétation des actes professionnels montre que les relations entre professionnels et usagers subissent des transformations profondes.

Enfin, une dernière partie s'appuiera sur les constats et hypothèses posés précédemment et proposera deux pistes d'actions ; l'une en train de s'approfondir, l'autre en état de projet.

La conclusion visera à croiser les thématiques des entretiens avec le cadre normatif et les actions proposées dans le troisième chapitre. Puis elle ouvrira sur un regard plus large et philosophique du sens donné à la vie.

## **CHAPITRE 1**

*Du Projet individuel à la Démocratie participative*

## Du Projet individuel à la Démocratie participative

*Etre acteur de sa propre vie  
« L'existence elle-même est projet, anticipation, liberté »  
Jean-Paul Sartre*

La Permanence du Jard est un service départemental de préparation à la vie active des personnes handicapées orientées d'une part en institutions spécialisées, ESAT (Etablissement et service d'aide par le travail, ex CAT) et Entreprise adaptée (ex Atelier protégé), et d'autre part orientées par la COTOREP (Commission Technique d'Orientation et de Reclassement Professionnel) pour un besoin d'évaluation ou la CDES (Commission Départementale d'Education Spécialisée) dans le cadre de classes adaptées (UPI :Unité Pédagogique d'Insertion, SEGPA : Section d'Education Générale et Professionnelle Adaptée ).

Elle accompagne la construction du parcours en proposant des entretiens pour l'élaboration du projet individuel, des bilans et évaluations, des stages en entreprise, des montages de formations spécifiques, ainsi que des conseils et aides pour intégrer des formations de droit commun, des actions liées à l'autonomie et au soutien social et professionnel.

Trois pôles sont proposés :

1. « Orientation et Evaluation »
2. « Préparation à la vie active »
3. « Accompagnement dans la recherche d'emploi et dans l'emploi »

### **A. Un fonctionnement**

#### *1. Une histoire*

L'esquisse de cette nouvelle solution préparant à la vie active commença d'être expérimentée en janvier 1997 sous l'égide de la DDASS (Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales) de la Marne, dans le service éducatif des Ateliers de la

Vallée (CAT d'Épernay). La préoccupation des pouvoirs publics semblait être, d'une part, de répondre aux insuffisances repérées par un rapport de la Cour des Comptes quant à la mission d'insertion professionnelle en milieu ordinaire des CAT et Ateliers protégés et, d'autre part, de satisfaire aux préconisations proposées dans le projet de réforme de la loi de 1975.

## *2. Une démarche*

La prise en compte de la personne est au fondement d'une démarche de projet. Il s'agit de l'accompagner dans le développement de sa capacité à passer du désir au projet.

Vouloir passer du désir au projet est l'approche retenue par la Permanence du Jard particulièrement en ce qui concerne le sens à donner à son existence. Avec cette méthode dite de « Projet Individuel », les personnes peuvent s'ouvrir davantage : exprimer leur individualité, leur désir et amorcer la formulation d'un projet. Chacun est en position d'acteur, à des places différentes, mais impliqué l'un par rapport à son projet personnel, l'autre par rapport à sa mission de soutien du projet de la personne. L'entretien reprend son sens « d'entre deux », à égalité. L'essentiel est de favoriser la mise en place du processus mettant la personne au centre, de faire advenir sa parole, de réfléchir ensemble, de la laisser maîtresse de ses décisions.

De cette façon, les entretiens cherchent à mobiliser les ressources internes de la personne : ses motivations, ses capacités.

Le travailleur social, tel un acteur et non plus un auteur sans prise sur les intentions, doit être un acteur-ressources, critique et donner des conseils. Ce travail est une occasion pour la personne déficiente d'atteindre un plus grand développement émotionnel, une maturité affective, un épanouissement personnel.

Henri Desroche, spécialiste de l'étude du développement et de l'action coopérative, *affirme la nécessité à trouver un sens, pour ne pas retomber dans l'ornière d'une certaine rééducation, voire d'un type de travail social, construit sur le postulat qu'un certain nombre de nos concitoyens ont des comportements, des paroles, des actions insensées.*<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> CHALAGUIER (C). Travail, culture et handicap. Collection travail social, Bayard éditions, juin 1992, P.138, PP. 188.



Si le droit au choix répond à nos désirs et à nos goûts, il peut se heurter à des obstacles correspondant à nos aptitudes et à nos capacités. De même il est souvent observé que la personne ne sache pas formuler ses désirs et se sente désarmée et passive devant la notion de projet, il va donc falloir lui faire des propositions. Il s'agit, alors, de l'amener progressivement à construire les éléments de sa connaissance qui vont lui permettre de trouver les points d'appui qu'elle a en elle. Pour cela, les propositions qui lui seront faites seront accompagnées de bilans où vont être recherchés l'identité, l'activité, le désir et l'espérance de la personne vis-à-vis de son projet.<sup>2</sup>

### *3. Une double innovation*

Son caractère toujours expérimental est liée à l'innovation, voire à la « révolution », que représente cette manière de penser, et de penser autrement, la sortie ou l'alternative des personnes handicapées orientées en institutions spécialisées, vers le milieu ordinaire de travail.

Auparavant, et encore aujourd'hui parfois, les accompagnateurs ont tendance à se représenter comme des pourvoyeurs universels de réponses, quels que soient les besoins exprimés, et fonctionnent selon des schémas pré-établis, voire systématiques. Ce modèle de fonctionnement est certes rapide et pragmatique mais entraîne un risque de réponses trop directives et non élaborées. Pour satisfaire une soi-disant rationalité, on aboutit à une sorte de recette quasi magique qui apporte de l'extérieur, sans participation réelle de la personne, toutes les réponses à ses besoins les plus spécifiques.

La Permanence du Jard prend le contre-pied de ces pratiques professionnelles du secteur spécialisé en ce qu'elle permet à la personne déficiente de poser les questions qui la préoccupent et de commencer à y répondre, tout en stimulant les professionnels à faire évoluer leurs outils pédagogiques ainsi que les institutions auxquelles ils appartiennent. Ce dernier aspect complète le premier lié à l'innovation méthodologique du projet individuel, par un deuxième, occasionnant le changement des pratiques professionnelles et institutionnelles vers un partenariat construit (et toujours à construire) autour de l'accompagnement des parcours d'insertion des personnes handicapées.

---

<sup>2</sup> LADSOUS (J). « *Du projet institutionnel au projet personnalisé : le droit au choix* ». Intervention colloque de l'APF, « Du Désir au Projet, choix de vie et handicap », Paris, février 2005.

Les différentes personnes ressources vont aider la personne et son projet à prendre corps, et transforme le projet individuel en projet personnel.

Comme le modèle Québécois à l'origine de cette innovation, la Permanence du Jard tente alors de valoriser de nouveaux rôles sociaux, pour apprendre aux personnes handicapées à se faire accepter et reconnaître et à exprimer leurs volontés. Et toujours selon ce modèle et pour répondre au mieux à cette exigence et mettre en œuvre ces nouvelles pratiques, la Permanence du Jard est institutionnellement reconnue comme étant un service et non une structure spécialisée.

Ce service constitue en quelque sorte un guichet unique regroupant des services individuels auxquels les personnes peuvent faire appel, au fur et à mesure qu'elles avancent dans leur trajectoire, au rythme qui est le leur.

#### *4. Conception originelle du projet individuel*

La méthode du projet individuel s'inscrit dans un processus et des procédures qui permettent au travailleur handicapé de se mettre au centre d'un dispositif lui permettant de ré-individualiser son itinéraire de vie, par l'expression de sa parole. L'échange est basé sur un principe démocratique prônant l'égalité des hommes entre eux : Un homme, une voix. Ce principe inclut la nature et les conditions qui assurent à l'individu, qu'à travers les interventions, il est considéré comme une personne en capacité de, et à ce titre, associée à la démarche. Ce droit met la personne au centre en tant que sujet de droit. C'est une personne autonome, capable au sens juridique du terme, c'est-à-dire seule habilitée à définir ses intérêts et ses volontés, auteur d'une parole propre, titulaire de droits et d'obligations. Reconnaître ses droits, c'est admettre qu'elle est capable d'en répondre.

Concernant les activités, les projets, combien de fois ne demande-t-on pas à la personne déficiente de s'adapter à la structure plutôt que d'adapter celle-ci (et ceux qui en vivent) à leur projet de vie ? Combien de fois parlons nous « d'eux » au lieu de « parler avec eux » ? Nous utilisons des mots qui, même sans être blessants, les transforment en objets manipulés, à cause de l'esprit et de l'intention qu'on y met, qui sont en dehors d'eux. Nous les gérons selon des textes de loi, au lieu de leur apprendre à faire respecter leurs droits.

L'objectif de la méthode est d'accompagner un parcours qui s'appuie sur le désir de la personne. Pour cela, il s'agit de favoriser l'expression authentique, explicite, débarrassée, si possible du conformisme et du mimétisme rencontrés si souvent. Par ce type de dialogue, délibérément incitatif, fondé sur une relation de confiance, la méthode du « Projet individuel » développée par la Permanence du Jard se donne comme but la rééducation du désir, et pour cela, crée les circonstances de son émergence, considérant que là se tient le premier temps actif de la démarche pour entreprendre par soi-même.

Le passage du désir au projet semble être décisif pour une réalisation éventuelle. Sortir du désir, c'est passer dans le réel en l'inscrivant dans un acte, en le confrontant à un élément de la réalité, premier pas vers une mise en relation. Le projet s'inscrit alors dans la problématique générale du désir, ce dernier lui fournissant l'énergie de base.

La première étape du projet individuel se situe dans sa formulation. Nous partons d'une trame spécifique, afin d'orienter l'entretien, à partir d'une perspective et d'une méthode pédagogique consistant à faire en sorte que les personnes construisent, ou participent à la construction de leur projet individuel. Il est donc nécessaire d'informer la personne sur les objectifs de cet entretien, qui pourront peut-être aboutir à l'élaboration de son projet individuel, et permettront de la considérer, comme capable d'exprimer, ou de manifester quel peut être le sens qu'elle donne à sa vie.

Ce temps d'élaboration de projet individuel permet à la personne déficiente de structurer son histoire et de lui donner un sens, de reconnaître sa spécificité, d'organiser son imaginaire en tant que désir.

Le premier but à atteindre est que la personne puisse s'exprimer comme elle le souhaite, et s'autorise- au sens le plus étymologique, se rendre auteur ; à le faire, compte tenu du climat de confiance. Il peut s'agir parfois d'un secret partagé, mais en aucun cas, il ne faut que la personne vive cette situation comme une effraction dans sa vie. Les informations données par la personne ne peuvent pas être transmises sans son accord

Il est également nécessaire de se mettre à son rythme, puis d'entendre sa demande.

*« Dans presque tous les cas, les premiers échanges concernent le travail. La personne informe sur ce qu'elle fait, ce qu'elle sait faire, et éventuellement ne sait pas faire.*

*Dans un deuxième temps, l'élaboration du projet s'oriente, si elle le souhaite sur ses désirs, ses besoins, ses difficultés, ses réussites, ses rêves. Nous expliquons alors que notre rôle est de l'aider à se donner les moyens de se construire sa propre vie, en*

*posant clairement qu'on peut faire avec elle, mais pas pour elle. Les dernières étapes de la construction du « projet individuel » sont consacrées à l'avenir professionnel, notamment le souhait d'intégrer le milieu ordinaire de travail.*

*Il arrive que ces rencontres soient piètres en matière de parole, mais, ultérieurement, la personne demande un deuxième entretien, ayant finalement intégrée qu'elle est capable d'avoir à dire, de l'exprimer, et qu'elle a l'opportunité de le faire. Cette simple découverte que la parole est possible est déjà une première émergence du désir.*

*Cette parole "donnée", "autorisée", dite parfois avec parcimonie, il faut, non seulement l'entendre, mais aussi donner la possibilité de la transformer en acte concret. Se faire simplement dépositaires de ses attentes est une première étape, elle est insuffisante. Il s'agit d'élaborer avec elle dans une co-création, une esquisse de programmation de mise en oeuvre sous la forme d'objectifs à atteindre. Le professionnel se présente ainsi comme une personne ressource et non plus comme celui qui détient le pouvoir de maîtriser leur vie.*

*Ces entretiens d'élaboration de Projet individuel balisent le parcours de préparation à la vie active de la personne déficiente. Ils en sont l'ossature et sont accompagnés des différents suivis d'ordre social, professionnel et de formation. Ils appellent également un accompagnement méthodologique qui consiste à revoir régulièrement la personne déficiente et ainsi lui garantir son rôle d'auteur et d'acteur du projet. De même, un suivi de l'action évalue la pertinence du projet au regard des capacités et aptitudes. »<sup>3</sup>*

Puis, la tâche consiste à apprécier, à aider l'évaluation individualisée, au bilan de compétences, à mettre en évidence les possibilités réelles des personnes, les limites à respecter pour ne pas provoquer le renoncement ou l'échec, toujours négatifs et douloureux. Cet accès à l'insertion ne peut être seulement l'œuvre d'une équipe isolée.

Le travail d'équipe repose sur le respect qui est le contraire même de l'appropriation. Accompagner, ce n'est pas s'approprier quelqu'un, en faire sa chose. Chacun de nous n'est pas le seul à pouvoir et savoir agir. Le respect dû à la personne accompagnée conduit à mettre en place des relais utiles.

---

<sup>3</sup> PITOIS-CHOQUET (B). Autrement, vers un nouveau mode de reconnaissance des personnes handicapées, DHEPS, Université Rennes 2-Collège Coopératif Bretagne, décembre 2000.

## *5. Une équipe*

L'équipe est composée d'une chargée d'accompagnement social, de trois chargés d'accompagnement professionnel, d'une psychologue du travail, d'une chargée de mission formation, d'un coordinateur de parcours, d'une personne ressource, d'une secrétaire, d'une comptable et d'une conseillère technique responsable du service.

### *a) L'accompagnement social*

La chargée d'accompagnement social a un rôle pédagogique dans l'acquisition des principaux codes sociaux ainsi qu'un soutien psychologique souvent indispensable pour une bonne intégration sociale et une aide aux démarches administratives.

En binôme avec le chargé d'accompagnement professionnel, elle s'assure de l'acquisition de certaines aptitudes et compétences sociales.

Le travail d'accompagnement social va consister dans un premier temps à repérer rapidement les dispositifs existants pouvant répondre aux besoins de la personne, la mettre en contact avec ces différents services et ainsi passer le relais. Néanmoins, pour quelques personnes, ces dispositifs ne suffiront pas et il est nécessaire de trouver des solutions plus adaptées voire spécialisées. Le service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS) est quelquefois la seule solution, au moins pour un temps, pour accompagner la personne dans son quotidien. Ce relais est souvent difficile à concrétiser faute de place.

Pour de nombreuses personnes, l'accompagnement social sera le facteur primordial de réussite durant un temps indéterminé en fonction des besoins de la personne.

La qualité relationnelle entre le professionnel et la personne accompagnée est primordiale et permet que s'établisse un sentiment de confiance basé sur le respect mutuel. Quelques règles de base doivent être respectées : le vouvoiement, l'écoute, ne pas porter de jugement de valeurs, partir du fait que l'accompagnateur aura aussi des choses à apprendre de la personne accompagnée, être ponctuel aux rendez-vous, respecter les désirs et choix des personnes.

L'accompagnement social doit avant tout soutenir le projet de la personne et pourra aborder, avec son accord, les conditions matérielles de vie (logement, déplacements), de santé (hygiène, alimentation, suivi médical), administratives, psychologiques (tension, préoccupation), environnementales (relations en famille, amicales), comportementales.

L'accompagnement social fait l'objet d'un suivi adapté et aborde les différents thèmes sous un angle psycho-social et psycho-pédagogique individualisé en fonction des situations, de l'état de santé psychique ou des capacités intellectuelles.

*b) L'accompagnement professionnel*

Les chargés d'insertion professionnelle entreprennent différentes actions dans le domaine de l'intégration en entreprise. Ces actions comprennent la recherche de stages en entreprise, leur déroulement, leur suivi et leur évaluation. La 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 leur permettre d'évaluer les savoir-être et savoir-faire 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 au coordinateur de parcours 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, les chargés d'accompagnement professionnel mettent en place d'autres stages en entreprise ayant des objectifs d'évaluation plus techniques, de validation de projet professionnel, d'acquisition de nouveaux savoir-faire.

Dans certains cas, ils seront chargés d'organiser des stages d'évaluation avant embauche et auront également pour mission durant les stages, de détecter les postes disponibles et de s'informer sur les perspectives d'embauche.

Les chargés d'accompagnement professionnel travaillent en étroite collaboration avec CAP Emploi qui transmettra aux entreprises d'accueil des stagiaires les informations concernant l'embauche des travailleurs handicapés et établira administrativement les contrats de travail.

De même, ils mettent en place un réseau d'entreprises partenaires et sont chargés de le développer. L'importance de ce réseau permettra d'offrir une plus grande diversité importante de métiers aux personnes accompagnées.

Durant leurs interventions sur le terrain, les chargés d'accompagnement professionnel doivent 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, souvent avec une méthodologie adaptée, leur savoir-faire.

La psychologue du travail anime des bilans de compétences adaptés comprenant l'analyse de la demande du projet professionnel, l'évaluation des connaissances et de l'expérience professionnelle, l'apprentissage des techniques de recherche d'emploi (organisation d'un curriculum vitae, lettre de motivation).

### *c) L'accompagnement en formation*

L'accès limité à l'éducation et à la formation est un facteur déterminant. En effet, les conditions préalables d'entrée en formation sont loin de correspondre au public accompagné à la Permanence du Jard. Sur près de 300 personnes accueillies au sein du service, 30 d'entre elles ont un niveau V (CAP), les autres personnes sont de niveau VI ou ne savent pas lire et écrire.

Enfin, les préjugés et les obstacles psychologiques tendent à exclure certains groupes et notamment ces personnes perçues « trop différentes ». Ainsi, ces différences influent trop souvent sur les professionnels et les conduisent à aller rechercher des solutions spécialisées plutôt qu'à utiliser l'existant en apportant de nouvelles méthodes d'accompagnement en formation.

Il ne s'agit pas de mettre en œuvre ici un traitement plus favorable des personnes en situation de handicap par rapport à la population en général, et en particulier par rapport aux groupes plus démunis, mais de compenser les effets d'une déficience qui ne permet pas à la personne d'être en mesure d'assurer les rôles sociaux auxquels elle peut légitimement prétendre.

La chargée de mission formation a deux missions principales. La première consiste à accompagner les personnes handicapées afin de faciliter leur accès aux formations de droit commun, la seconde consiste à mettre en place des formations spécifiques et accompagner un accompagnement pédagogique lorsque le droit commun ne répond pas aux besoins des personnes.

A partir du projet individuel de la personne, il s'agit dans un premier temps, de l'informer des différents dispositifs de formation ordinaire en précisant les programmes,

les lieux, la durée, les conditions d'entrée, le diplôme ou autre validation. Puis, l'accompagnement s'enclenche sur le lieu de la formation, et permet la rencontre avec un professionnel du centre de formation et parfois les tuteurs en entreprise lorsqu'il s'agit d'une formation en alternance. Cet accompagnement comprend également des entretiens réguliers avec le stagiaire au cours de la formation ainsi qu'une participation aux bilans intermédiaires et finaux organisés par le centre de formation.

En préalable aux actions de formation, un accompagnement est souvent nécessaire pour introduire la personne dans les dispositifs traditionnels réservés aux jeunes (Mission Locale, PAIO<sup>4</sup>), soit aux personnes de plus de 26 ans (ANPE, Cap Emploi).

Ce partenariat demande un travail important de sensibilisation des professionnels issus de ces dispositifs qui, à priori, ne sont pas convaincus que les personnes accompagnées à la Permanence du Jard puissent se former, se qualifier, voire se diplômer.

La seconde mission de la chargée de mission formation concerne la mise en place de formations collectives adaptées aux besoins des personnes en situation de handicap en lien avec les centres de formation de droit commun. Ces formations se construisent lorsqu'il n'existe pas de possibilités d'entrée dans un cycle de formation pour les personnes ne sachant 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 entrecoupé d'expériences pratiques, vocabulaire plus simple, reformulation des consignes, support visuel...)

L'accompagnement pédagogique permet de favoriser la transmission des savoirs à l'aide de supports compris par les stagiaires. Pour ce faire, il est nécessaire de prendre le temps de ré-expliquer, d'amener la personne à trouver ses propres outils et stratégies, favorisant ainsi sa compréhension. Si besoin, des cours de soutien sont apportés en fin de journée et permettent une plus-value dans la préparation à l'examen, le maintien de la dynamique de formation dans le parcours individuel et la mise en confiance.

C'est ainsi qu'un programme de formation du métier du viticulteur champenois s'est constitué en collaboration avec un Centre de formation pour adultes dans le domaine agricole, avec des stagiaires de deux Instituts Médico Educatif (IME) et de deux ESAT (ex CAT). La formation, assurée par les formateurs du centre de formation comprend des cours théoriques et des cours pratiques sur le terrain. La chargée de mission

---

<sup>4</sup> PAIO : Permanence d'Accueil, d'Information et d'Orientation



formation de la Permanence du Jard accompagne les stagiaires dans tous les temps de formation et organise des temps de révision, en plus de ceux menés par l'établissement d'accueil des stagiaires afin d'optimiser les chances de réussite.

*d) Le coordinateur de parcours*

Afin de maintenir une cohésion et un suivi du parcours ainsi que le respect des choix de la personne, le coordinateur est le garant de chaque programme d'actions individuel de la personne en situation de handicap.

Pour ce faire, il utilise un support informatique ayant pour objectif de gérer une base de données pouvant restituer immédiatement les parcours des personnes accompagnées, les actions en cours et passées. Ces programmes d'actions peuvent être consultés directement par les intéressés via internet. Cet outil intranet a été conçu à partir des réalités vécues par les intéressés ainsi que les professionnels et est le point de départ de l'évaluation. Il est en cours d'expérimentation.

Le coordinateur a également la mission de participer à toutes les premières rencontres et les restitutions d'évaluation avec la personne accompagnée et les différents chargés d'accompagnement.

Il vérifie également qu'aucune personne inscrite ne reste sans proposition d'action dans le cadre de son parcours vers l'emploi et garantit la cohérence du suivi de parcours en évitant par exemple, des délais trop longs entre certaines actions, les passages de relais, des parcours restant sans solution.

*e) La personne ressources*

La personne ressources accompagne les membres dans la création et l'organisation de collectifs de personnes en situation de handicap. Elle les aide afin qu'ils puissent prendre le pouvoir sur leur devenir et doit être un professionnel permanent.

*« Pour cela, elle doit croire au collectif et avoir confiance au potentiel du groupe, écouter avec attention et savoir qu'elle a quelque chose à apprendre des membres,*

*progresser au rythme du groupe, aider les membres à être plus indépendants, laisser les membres discuter et prendre les décisions, croire que tout le monde, peu importe l'étiquette qu'on lui a donnée, doit avoir les mêmes droits que tout autre citoyen, comprendre qu'en tant qu'individu et groupe, les membres ont beaucoup de forces, laisser les membres essayer de régler leurs problèmes par eux-mêmes avant de les aider, être empathique et se mettre à la place des membres et voir les choses de leur point de vue ».*<sup>5</sup>

*f) Le personnel administratif*

Il assure d'une part l'accueil, physique et téléphonique ; un des moments du parcours où l'écoute et la disponibilité doivent être de qualité.

D'autre part, la secrétaire et la comptable ont la charge du traitement des dossiers administratifs, comptables, de la logistique des déplacements, rendez-vous...

*g) La conseillère technique*

Elle est responsable du dispositif et doit veiller à ce que la démarche engagée par les différents professionnels soit bien centrée sur la personne. Elle assure les premiers entretiens d'élaboration du projet individuel avec le coordinateur de projet.

Par ailleurs, elle est chargée de définir, de coordonner, de fédérer et d'organiser un partenariat. Ce travail de coordination est un véritable jeu de « jonglage » entre les mesures de droits communs et celles qu'il convient de créer avec l'aide des différents partenaires.

Elle a la charge de la gestion financière et du personnel. Elle élabore et coordonne les projets de développement (départementaux et européens).

Ces services et ces ressources humaines sont mis à disposition des personnes déficientes en vue de construire leur parcours de préparation vers la vie active. Les fondations du parcours de la personne déficiente reposent sur la méthode du « Projet individuel »

---

<sup>5</sup> «Le Mouvement Personne d'abord », plaquette de présentation, p.15, Verviers Belgique .

évoquée auparavant. Ainsi, il est important d'introduire au concret de son application la méthode pédagogique utilisée à la Permanence du Jard qui a pris ce temps de l'accompagnement des parcours, tout en contribuant à la reconfiguration de l'espace institutionnel et professionnel permettant leur déroulement : 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 celui de l'accompagnement social.

## **B. Vers le processus d'inclusion**

### *1. Les droits d'autodétermination des personnes en situation de handicap*

Ces nouveaux choix sociaux en France, mais aussi dans l'Union Européenne, font l'objet d'un consensus sur quelques points essentiels : la non-discrimination et l'intégration des personnes handicapées à tous les 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 « aménagements raisonnables ». Ces conditions garantiront à chaque individu des chances égales d'accéder, puis de participer à la vie sociale, ainsi que le respect des droits d'autodétermination des personnes handicapées dans la conduite de leur propre vie, chaque fois que possible, et la mise en place de réponses intermédiaires lorsque l'intégration complète n'est pas possible, entre l'institution et le milieu ordinaire.

Il semblerait également que la tendance particulière notable de l'ensemble des états membres de la Communauté Européenne est l'abandon progressif des réponses traditionnelles consistant à mettre au point des structures séparées pour répondre aux besoins spécifiques des personnes handicapées, en particulier dans le domaine de l'éducation et de l'emploi. Ces réponses s'effacent insensiblement devant les initiatives visant à promouvoir l'intégration dans les écoles ordinaires et dans l'emploi ouvert ou accompagné.

Il est mis ainsi en évidence, en priorité, l'accès aux mesures de droit commun. C'est le principe de la politique de non discrimination.

*« La finalité de toute mission de travail social réside en l'homme, la femme, l'enfant rencontré. Cette personne, les textes des Droits de l'homme ne la définissent pas, ne l'infirmement pas, mais ils en expriment la complexité et énumèrent les besoins et les capacités minimales à respecter quoi qu'il en coûte pour que l'homme reste homme. Le refus de toute discrimination, de toute déshumanisation devra donc accompagner le travail social, tout au long de son accompagnement ».*<sup>6</sup>

Il convient alors mieux de parler d'un monde inclusif, car une logique d'inclusion ne peut être limitée à un moment donné de la vie : ni âge, ni domaine scolaire, social, culturel, professionnel, etc. Une logique d'inclusion est globalisante et tendrait donc à décroiser les systèmes hyper spécialisés et fonctionnant sur eux-mêmes et particulièrement en France où le milieu dit protégé du handicap est très institutionnalisé.

Refusant cette sorte de ségrégation, les actions menées à la Permanence du Jard cherchent à réduire, voire supprimer cette distance. La formule de guichet unique peut intéresser toutes les personnes déficientes, quel que soit leur handicap. C'est à partir de leur projet individuel qu'elles pourront s'approprier leurs parcours de vie.

Ce point de vue est dû à une certaine vision des professionnels de la Permanence du Jard et de ses partenaires, de la personne humaine centrée sur le respect de celle-ci et de ses droits.

Ce ne sont pas uniquement les caractéristiques de la personne qui déterminent la réussite ou l'échec de son intégration, mais bien le lien dynamique entre elle même et les caractéristiques de son environnement.

Ainsi, lorsque la Permanence du Jard prône l'intégration sociale et professionnelle des personnes déficientes, elle doit assurer la mise en place de mesures concrètes qui vient en aide au milieu ordinaire comme seul lieu d'intégration.

Il serait souhaitable de ne plus spécialiser la situation de handicap et utiliser autant que faire se peut tous les dispositifs de droit commun. C'est à partir du projet de la personne qu'une logique d'actions communes pourra se mettre en route.

---

<sup>6</sup> LADSOUS (J) in SCHALLER (J.J). Accompagner la personne en difficulté. Politiques sociales et stratégies de direction, Editions DUNOD, 1999,P.43, PP.217.

*« 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. »<sup>7</sup>*

Le passage de l'intégration à l'inclusion s'appuie sur le renforcement des droits d'autodétermination des personnes en situation de handicap.

Qui en effet peut parler de sa propre vie, de ses activités, de son travail, de ses loisirs, de son alimentation, de son habillement, de ses amis, de sa vie sexuelle et spirituelle sinon soi-même.

L'inclusion doit permettre à la personne handicapée de :

- Participer à la vie sociale en tenant dûment compte de ses besoins et de ses intérêts
- Permettre aux personnes handicapées de participer pleinement à la vie en société en éliminant les obstacles à cet égard
- Apprendre à l'opinion publique à devenir réceptive aux capacités des personnes handicapées et à l'égard des stratégies fondées sur l'égalité des chances

Il faut faire en sorte que les personnes handicapées soient en mesure de vivre en société et de mener leur vie avec le niveau d'assistance nécessaire qui doit être efficace et efficient. Les pratiques professionnelles de l'accompagnement des personnes handicapées doivent inciter, stimuler, voire faire imposer cette situation d'inclusion. *L'inclusion est alors une pratique professionnelle de l'accompagnement des personnes handicapées, visant la prise de conscience, voire la formation, d'un nécessaire changement de regard, de dispositifs dans le milieu ordinaire, comme d'ailleurs dans le milieu spécialisé quand il est éloigné de ce point de vue et de ces pratiques.*<sup>8</sup>

Les préjugés et les obstacles psychologiques tendent à exclure certains groupes et notamment ces personnes perçues "trop différentes". Ainsi, ces différences influent trop souvent sur les professionnels et les conduisent à aller rechercher des solutions

---

<sup>7</sup> STICKER (H.J). Pour le débat démocratique, la question du handicap, Editions du CTNERHI, février 2000, P. 117, PP 149.

<sup>8</sup> *Manuel de pratiques inclusives Franco-Italien*, produit d'une action transnationale du programme EQUAL 2002-2005, « Une nouvelle dynamique : le processus d'inclusion » animé et coordonné par la Permanence du Jard.

spécialisées plutôt qu'à utiliser l'existant en apportant de nouvelles méthodes d'accompagnement.

L'objectif de la création de la Permanence du Jard était clairement l'insertion en milieu ordinaire des personnes handicapées en créant un dispositif d'accompagnement centré autour du projet individuel des personnes qu'il fallait faire advenir pour que puisse se dessiner un parcours d'insertion. Très vite l'objectif d'insertion a LAISS2 place à celui d'intégration et progressivement à des démarches d'accompagnement inclusives.

*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*
- *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'inclusion.*

*Cette démarche inclusive amorcée depuis bientôt dix ans est construite au fur et à mesure d'une manière de penser et d'évaluer en permanence les pratiques : recherche, évaluation, changement. Depuis le départ, elle est soutenue, alimentée, dynamisée par la créativité, les transferts conceptuels et méthodologiques que favorisent les échanges européens. Aujourd'hui, l'idée d'inclusion est mieux formalisée dans cette démarche et ouvre sur de nouveaux défis et d'autres réalisations inclusives. Cependant la précarité des orientations et financements institutionnels pourrait être de nature à rendre incertaine cette évolution et/ou à penser une autre configuration du partenariat institutionnel local et européen.<sup>9</sup>*

---

<sup>9</sup> « Manuel de pratiques inclusives Franco-Italien », Programme Européen EQUAL « Une nouvelle dynamique : Le processus d'inclusion », Promoteur : Permanence du Jard, 2001-2005.

Afin d'initier et mettre en œuvre un processus d'inclusion d'un public trop longtemps et trop souvent (très fortement en France, en tout cas) maintenu à la marge des dynamiques sociales et des parcours de socialisation, l'objectif est de cerner de quelle manière un concept de démocratie participative pratiqué en formation, en recherche-action et en accompagnement socioprofessionnel favoriserait ce processus d'inclusion. C'est alors que par-delà l'approche conceptuelle, l'approche méthodologique prend son sens.

## **C. Vers une réelle participation de la personne : la démocratie participative**

### *1. La finalité de la participation*

*« Celle-ci peut être conçue comme un but en soi : elle est souhaitée parce qu'elle s'inscrit dans un cadre d'une philosophie démocratique qui estime que les acteurs d'un processus doivent avoir, par principe, la capacité d'influencer les décisions qui les concernent.*

*Ou bien la participation est considérée d'un point de vue instrumental : elle est un élément au service d'une autre finalité, qui pourrait être l'efficacité du processus d'insertion.*

*Pour éviter de faire d'une démarche participative une simple application d'un texte de loi et d'un décret, il convient de réaffirmer les sens et les valeurs qui sous-tendent la mise en place du dispositif participatif afin d'éviter de se laisser engluier dans les questions de méthodes, de structures, de représentation.*

*S'inscrire dans une démarche participative, c'est peut-être :*

*- défendre certains grands principes (les principes de solidarité, de la liberté d'opinion, de la prise en compte des minorités, des populations les plus fragiles,..)*

*- mais c'est peut-être une réponse aux injonctions du politique*

*- ou une forme de contrôle social<sup>10</sup>*

---

<sup>10</sup> « *Projet PARTICIPE : La Participation en pratique* », Programme Européen EQUAL, Promoteur : CLEO, Université de Liège

La participation active, ici associée à l'idée de démocratie participative, est une composante nouvelle pour les usagers et les acteurs de l'insertion, afin que les uns puissent faire respecter leurs droits d'usagers et que les autres puissent envisager et mettre en œuvre les conditions d'accueil et d'accompagnement respectueux de ces droits.

De ce fait, elle envisage l'utilisateur non seulement comme utilisateur des services, mais comme acteur participatif de la qualité des services devant répondre aux besoins qu'il est également en mesure de définir. La loi de janvier 2002 concernant les établissements sociaux et médico-sociaux établit de manière assez précise les droits des usagers. Cependant, le caractère obligatoire de la loi ne suffit pas à l'adopter ni à la rendre systématiquement opérationnelle. Il convient, pour les uns et les autres, d'entrer dans une démarche nouvelle, une démarche démocratique et participative.

De ce point de vue, on peut trouver au fondement méthodologique de la Permanence du Jard, une manière de considérer la personne dans ses qualités humaines, citoyennes, agissantes en pensée, en discours et en acte, à des fins de changement (ou de développement) personnel et social.<sup>11</sup>

## *2. La citoyenneté*

Etre citoyen, c'est prendre conscience que l'on est partie prenante d'institutions, d'une ville, d'un pays. C'est prendre conscience de ses droits et de ses devoirs dans une collectivité. *« Un homme ne peut avoir de droits, et ne peut donc voir sa dignité respectée, que s'il est inséré dans une communauté politique et juridique. »*<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> SAINT PE (M.C), *communication colloque « titre », Liège, 2003.*

<sup>12</sup> ARENDT Hannah, *Les origines du totalitarisme. L'impérialisme*, tr. Fr. par Martine LEIRIS, collection Points politique, Paris, Fayard, 1982, pp.238.



Les droits de l'homme et la dignité ne peuvent se contenter de concerner un homme « abstrait », qui n'existe nulle part, mais doit se référer nécessairement à l'homme inséré dans une communauté politique, à l'homme citoyen. Privé de citoyenneté, l'homme n'a que faire de l'affirmation de sa dignité.

C'est également se sentir en responsabilité dans ces entités et ces lieux de pouvoir en inter-relations et inter-dépendance avec ses contemporains. L'idée d'être citoyen est reliée à la représentation que chacun se forge de soi et de sa place dans la communauté, ainsi qu'au sentiment de l'appropriation de ses actes.

Nous pouvons distinguer deux dimensions dans la citoyenneté. La première renvoie à la gestion de l'État et conduit à l'élection de représentants qui auront pour fonction d'organiser et de gérer les différents niveaux de pouvoir dans un pays, c'est donner sa voix. L'autre dimension est plus délibérative, elle se réalise dans un certain type de participation et de contribution à un destin collectif dans une société. Elle consiste à participer aux débats qui font vivre et évoluer une société, à fonder des choix, à confronter des points de vue.<sup>13</sup>

Le rapprochement entre l'usager et le monde extérieur, est une condition nécessaire à la création d'un nouveau rapport, propice à l'inclusion ; rapprochement entre les personnes « étiquetées différentes » (malades, non malades; handicapés, normaux; usagers, non usagers...), rapprochement entre l'usager et les services dits « pourvoyeurs », rapprochement entre l'univers borné par les assistances et celui de la société ordinaire.

*« L'affirmation de la dignité ne suffit pas. La citoyenneté, nationale ou internationale, et l'accès au langage écouté sont indispensables.*

*Il ne suffit pas que le débat existe, il faut encore que tous y prennent part, y compris et surtout ceux dont la dignité est la plus compromise. La dignité ne protège que ceux qui ont accès à la parole. Pour pouvoir débattre, il faut être citoyen au sens que nous a dit Hannah Arendt, sans quoi, effectivement, la consécration du respect de la dignité humaine au titre du principe de droit ne sert à rien.*

---

<sup>13</sup> Saint-Pé (M.C), Dutoit (M), « *L'espace convivial et citoyen Advocacy* », document intitulé « le point de vue des acteurs ».

*Avoir accédé au langage signifie non seulement avoir appris à parler, mais aussi avoir la possibilité d'être écouté »<sup>14</sup>.*

### *3. L'expérience d'une Recherche-Action collective*

#### a) Les objectifs

L'engagement citoyen qui est globalement demandé est considérable. C'est ainsi que dans le cadre d'un programme Européen EQUAL, intitulé « Une nouvelle dynamique : Le processus d'inclusion », porté par la Permanence du Jard, il a été mis en place une Recherche-Action collective dont la démarche visait à favoriser une expression directe des personnes en situation de handicap en ce qui concerne leur expérience de vie et la manière dont elles pensent l'améliorer et la rendre conforme à leurs aspirations, un soutien à l'autodétermination des personnes dans un processus d'inclusion. Sept hommes et cinq femmes, volontaires pour s'engager dans une recherche-action collective et deux chercheurs du CNRS-Inserm et de l'Institut International de recherche Action (Paris), familiarisés avec les problématiques traitées dans l'atelier et intéressés par la démarche originale annoncée ici et la guidant ont composé le groupe.

L'atelier coopératif de personnes en recherche-action s'est donc donné pour but, dans un premier temps, d'analyser les besoins des personnes à partir de l'expression directe des repères et attentes subjectifs, dans un deuxième temps, de soutenir l'autodétermination des personnes en situation de handicap à l'égard des services dont elles ont besoin.

Des rapports réguliers ont été produit par les chercheurs ; Marie-Claude Saint Pé (Sociologue à l'Institut International de Recherche Action à Paris) et Nicole Diederich (Sociologue au CNRS à Paris) et elles montrent bien le questionnement général qui se dégage de ces travaux.

#### b) La méthode

L'atelier coopératif de personnes en recherche-action consiste à mener une recherche-action collective par les participants de l'atelier eux-mêmes. Dès les premières séances, les participants déterminent le questionnement qu'ils vont alimenter et traiter au fil des

---

<sup>14</sup> FIERENS (J), *La dignité humaine comme concept juridique*, document, p.13.

séances. Le résultat attendu est un résultat pour l'action (amélioration de la qualité des services en rapport avec les besoins exprimés par les personnes en situation de handicap elles-mêmes) et un résultat pour la recherche (analyse des besoins, des processus d'autodétermination, passage d'une logique d'assignation à une logique d'inclusion).

La production de l'atelier coopératif a été réalisée dans l'espace créé par le dialogue entre personnes handicapées et entre elles et les chercheurs. Cet espace de dialogue et d'échange a été favorisé par l'animateur d'atelier qui a veillé à l'expression de tous les participants. Hors de cet espace, le travail d'élaboration de l'atelier a été restitué dans le journal d'atelier. Des travaux d'analyse ont été réalisés par les chercheurs hors des séances mais ont été également consignés dans le journal d'atelier, et surtout, ont été partagés avec les participants de l'atelier de manière à ce qu'ils y prennent réellement part. Il en est de même pour la construction d'outils pour la collecte et l'analyse des données.

La qualité de la production de l'atelier dépend essentiellement de la qualité de l'engagement des participants. Aussi, une séance d'information préalable auprès des personnes intéressées a eu lieu pour que celles-ci s'approprient la démarche et ses enjeux.

#### c) Les phases

Les séances de l'atelier se sont déroulées à Paris. L'idée a été de créer un temps de déplacement extraordinaire dans le quotidien des participants et de valoriser leur engagement dans l'atelier. Les séances organisées de 10 heures à 16 heures ont favorisé l'organisation du temps de déplacement et le temps du repas de midi pris en commun. Ces temps sont de nature à créer un esprit et une dynamique de groupe profitables pour le travail en atelier.

#### d) Les résultats

La méthode participative de la Recherche-action collective et coopérative est réellement de nature à entraîner l'engagement des personnes à atteindre les objectifs fixés. Elle favorise aussi une prise de recul sur les problématiques que vivent ces personnes et les accompagnent dans une recherche de solutions adaptées à leur situation et au contexte. Elle favorise l'émergence de pistes inédites aussi bien qu'une dynamique de groupe expérimentées dans la période de cette Recherche-action et dans les déplacements qu'elle occasionne.

#### e) Le questionnement général

Le questionnement général qui se dégage de ces travaux est celui concernant un souci de qualité

Elle apparaît essentiellement :

- dans la condition de « handicapé » ; étiquette, statut, dont il est difficile de se départir si l'on est en ESAT (ex Centre d'Aide par le Travail) ou accompagné par un service spécialisé et que l'on n'a pas appris à assumer, à compenser ou à dépasser.
- dans les conditions de travail vécues et éprouvées en milieu ordinaire ou en Centre d'aide par le travail exprimées selon des expériences différentes, mais où l'expérience de « bouche trou » domine, que ce soit en milieu ordinaire ou en institution spécialisée.
- dans l'ignorance des droits, des moyens d'accès aux droits, avantages liés aux personnes, aux citoyens et aux personnes en situation de handicap.
- dans l'impression qui se dégage au cours des propos et des réflexions, que tout paraît extraordinaire : vie d'adulte, sexualité, vie de famille, indépendance, vivre chez soi, travailler, se former,...
- dans le constat que tout choix de vie (même le plus ordinaire) est soumis à l'éducateur, à l'institution, à la famille..., et que toute décision exclut celle de la personne.
- dans l'effort colossal (volontarisme et courage) que doit consentir une personne pour sortir d'un milieu protégé qui la retient avec des avantages qui la soumettent à ce milieu, tout en la privant de la connaissance du fonctionnement et de la gestion de celui-ci et l'empêchant d'y intervenir de quelque manière que ce soit.

La participation est un effet de la détermination d'une personne à conduire son parcours selon son projet. C'est ainsi que le sens du dispositif intitulé « Permanence du Jard » a été non seulement, de révéler et de rendre possible ces parcours, mais de favoriser l'émergence des valeurs et des normes de cette socialisation.

Là se tient le concept d'inclusion qui consiste à faire progresser l'idée que l'intégration des personnes handicapées dans le monde ordinaire est possible, faisable et même intéressante ; ordinaire en somme.

#### *4. De l'inclusion par l'imbrication des espaces de socialisation*

Dans le cadre du partenariat transnational avec CLEO (Centre d'Etude de l'Opinion de l'Université de Liège), les participants à la recherche action, l'animatrice de l'atelier et deux professionnels de la Permanence du Jard ont présentés une communication dans un colloque à Liège traitant du prolongement méthodologique entre la formation à la participation active développée dans le programme Belge et l'accompagnement par la recherche-action d'un processus d'inclusion développé par les Français.

Le but était de cerner de quelle manière un concept de démocratie participative pratiqué en formation, en recherche-action et en accompagnement socio-professionnel favorisait le processus d'inclusion.

*« Considérer ainsi la personne, autrement mise à l'écart, dans sa visée de socialisation, implique de concevoir un dispositif de formation, de recherche-action et d'accompagnement socioprofessionnel, comme un espace qu'elle peut faire sien pour construire sa pensée, son discours, ses actes de socialisation ; donc, à proprement parler, un espace social où peuvent se mettre en jeu les apprentissages et les pratiques inhérents à la proximité des altérités de soi à soi et à l'autre face à soi-même, aux échanges interdisciplinaires, interculturels ou inter-singuliers, au mouvement des productions et créativités individuelles, collectives, coopératives et solidaires.*

*Au-delà, la mise en application de ces principes élémentaires dans un espace ad hoc d'accompagnement et de formation des personnes entraîne celles-ci, non seulement, à s'approprier cet espace-là, mais également à s'approprier, à pénétrer, voire à créer d'autres espaces socialisés et de socialisation, institués et à instituer (le cas échéant).*

*Il me semble que l'approche participative en formation et en recherche-action, ou telle qu'elle est mise en avant par la Permanence du Jard dans son dispositif d'accompagnement, conduit à cette visée d'un idéal démocratique, favorisant l'expression et l'existence des aspirations et des projets qui, n'ayant trouvé jusqu'alors aucun espace de vie, pourront désormais concourir avec les autres dans l'espace polymorphe d'un projet de société. »<sup>15</sup>*

---

<sup>15</sup> Communication Marie Claude Saint Pé, colloque sur les démarches participatives, CLEO. Liège, 2003.

Les professionnels du service ont comme mission première d'aider à ce qu'une personne ou un groupe de personnes ait accès aux droits que la société lui confère, et crée des liens sociaux. C'est à partir des attentes des usagers, de ses atouts et habiletés, de ses difficultés, de ses représentations que doivent reposer les fondements des services proposés.

Le dispositif d'accompagnement proposé doit viser à ce que les personnes en situation de handicap parviennent, dans des espaces ouverts par eux, à être véritablement informés et effectivement consultés. Qu'elles contribuent à élaborer les décisions qui les concernent, et contrôlent si ces décisions sont en cohérence avec le processus.

Ces dimensions posées, que l'on pourrait qualifier de dimensions de la citoyenneté, sont d'ordre politique et institutionnel, social et économique.

Pour cela, il faut être en mesure de pouvoir agir rationnellement sur sa vie, sur le monde, sur son devenir afin de les modifier.

*« Ce n'est pas un hasard si Durkheim et la sociologie ont tenu une place prépondérante dans ce débat. Affirmer la prééminence de la société, c'est poser que l'individu ne peut exister que dans un collectif, et qu'il a des droits et des devoirs envers le collectif, représenté dans les sociétés modernes par l'Etat. C'est là le fondement de la notion d'un droit social, c'est-à-dire qu'en droit, un individu peut demander une sorte de dû à la collectivité. Ce qu'il demande n'est pas de l'aumône, de la charité facultative, mais la contrepartie effective de son implication, dans le travail collectif à travers lequel la société se constitue et se transforme ».*<sup>16</sup>

*5. De la démocratie participative par la qualification des espaces et des personnes*

Concrètement, l'accompagnement socioprofessionnel de la Permanence du Jard, entraîne la formalisation des projets individuels, qui, à leur tour, déterminent les parcours de formation et d'insertion des personnes et entraînent leur qualification professionnelle. La formation à la participation active entraîne la formation du citoyen du citoyen communicant et du citoyen politique. La constitution d'ateliers coopératifs de personnes en recherche-action entraîne la reconnaissance de l'acteur-chercheur-

---

<sup>16</sup> CASTEL (R), HAROCHE (C). Propriété privée, propriété sociale, propriété de soi. Paris, Fayard, mars 2001, p.101, pp.210.

auteur individuel et collectif et sa production (en l'occurrence, détermination des besoins et des conditions de changement social).

*Dans chacun de ces 3 modes d'accompagnement on distingue 3 étapes d'un processus d'évolution que l'on peut imaginer en spirale :*

- *la connaissance de soi et de sa singularité travaillée selon une approche maïeutique visant une auto-reconnaissance de « soi acteur, trajet et projet »; c'est-à-dire de soi dans une perspective de changement et de développement ; de soi devenant autre, porteur d'un projet.*
- *La reconnaissance de soi et de l'autre créatifs, travaillée dans la rencontre et l'échange interdisciplinaire, interculturel et intersingulier, dans l'"inter-essant" (P. Blanquart), là où les limites des uns et des autres libèrent des espaces de savoirs et d'apprentissage, de pensées et de créativité, là où autre chose est possible et recevable et où on peut la rechercher.*
- *La conscience de l'acte individuel et collectif, la conscience de l'acte politique, travaillée dans la coopération entre "s'éduquant" (H. Desroche), entre acteurs, entre chercheurs, entre auteurs de l'acte pensé et agi individuellement, collectivement et socialement, de l'acte reconnu et qualifié.<sup>17</sup>*

La démocratie participative consisterait donc à entraîner et à reconnaître le citoyen acteur et auteur de ses propres espaces socialement qualifiés, comme et en guise de changement, un empêchement aux dérives de discrimination et de disqualification sociale des individus.

D'une part, un contexte de démocratie participative implique la reconnaissance de l'expertise des citoyens, voir aussi la notion d'usager qui logiquement entraîne cette même reconnaissance ; d'autre part, quid de cette reconnaissance de l'expertise des usagers par les professionnels et donc pour eux de la manière de la laisser s'exprimer, de la comprendre, et de travailler avec.

Ainsi, la personne en situation de handicap est reconnue avec un statut d'expert par la « capacité d'expertise unique » que lui procure l'expérience quotidienne des situations de handicap.

---

<sup>17</sup> Communication Marie Claude Saint Pé, *colloque sur les démarches participatives*, CLEO. Liège, 2003.

La participation implique donc des changements dans les attitudes, dans les regards portés les uns sur les autres, dans les relations entre les usagers et les professionnels mais aussi au sein des équipes. Dès lors, les rapports entre les uns et les autres, les places respectives des uns et des autres s'en trouvent modifiés. Les pratiques sont alors questionnées et des transformations sont entrevues car au-delà des conceptions généreuses et des valeurs fondamentales, il y a la réalité vécue par les uns et les autres.

C'est pourquoi il m'a semblé intéressant d'entreprendre une série d'interviews auprès des professionnels travaillant en relation directe avec les personnes accompagnées par les différents services de la Permanence du Jard.



## **CHAPITRE 2**

*Les conditions professionnelles de la participation des usagers*

## Les conditions professionnelles de la participation des usagers

*« Un contact reste tacite, silencieux, réservé. La réserve serait une manière de prendre acte de la difficulté, la distance d'adresser un signe de respect, si particulier fut-il. »*

*Richard SENNET, « RESPECT, De la dignité de l'homme dans un monde d'inégalités »*

Peut-on envisager que les professionnels promeuvent la participation des usagers sans interroger les modes d'organisation du travail, les méthodes et outils utilisés, les fondements éthiques sur lesquels reposent les pratiques. C'est tous les jours, dans tous les actes de la vie que les professionnels doivent pouvoir faire de la participation une partie intégrante de tout projet, de tout parcours.

### 1. La méthode

Huit personnes ont été interviewées en binôme durant une heure chacune. Les questions choisies étaient très ouvertes et portaient sur les conditions de participation des usagers durant les différents temps d'accompagnement. Les personnes handicapées accompagnées sont-elles en situation de pouvoir exprimer leur demande, de prendre une initiative ? Décrivez des situations d'accompagnement lorsque vous pensez qu'elles permettent à la personne de participer ainsi que dans le cas contraire.

Durant tous les entretiens, les professionnels ont cherché à imaginer d'autres possibles lorsqu'ils faisaient état de situations rendant la personne dépendante et passive.

L'analyse des entretiens s'appuie sur un tableau annexé qui organise les propos recueillis en trois parties : les conditions, les corpus et unités de sens et les observations. Les conditions professionnelles de la participation des usagers sont réparties par catégories à l'intérieur de trois cadres :

- **le cadre professionnel** : le contexte de l'entreprise, le champ du social, l'observation professionnelle, la relation professionnelle, l'écoute professionnelle.
- **le cadre de l'utilisateur** : la demande de l'utilisateur, la participation des utilisateurs dans le cadre du suivi en entreprise, la participation des utilisateurs dans la conduite de leur parcours
- **le cadre relationnel** : la disponibilité professionnelle, l'offre professionnelle de services, un rapport professionnel d'égal à égal, établir une relation de confiance, utiliser des situations de trajet dans la relation professionnelle, la personne ressource, le service, le conseil, lien entre conseil et accompagnement, l'accompagnement questionné par le rôle de la personne ressource, l'accompagnement questionné par le collectif, le principe de dépendance, le principe de changement de regard.

Ces catégories issues des propos recueillies dans les entretiens sont les principaux points de réflexion ou transformations déjà effectuées ou en cours, ou bien encore les nœuds observés dans les différents temps d'accompagnement proposés par le service aux personnes en situation de handicap.

Dans le tableau joint en annexe, les corpus et unités de sens reprennent les paroles des professionnels. Quant aux observations, elles expriment une amorce d'analyse pour chaque indicateur en fonction des propos tenus.

## 2. L'Analyse

### **Le cadre professionnel**

Le cadre professionnel apparaît non seulement selon l'insistance que les professionnels y mettent dans l'entretien, mais selon aussi l'enjeu qu'il semble représenter pour eux et l'utilisation qu'ils disent en faire dans leur pratique professionnelle, quitte à situer celle-ci "[...] hors cadre", dans le cas de l'accompagnement social, notamment. En revanche, l'accompagnement professionnel dans la fonction de suivi en entreprise serait modelé sur celui de l'entreprise : "*On est associé au cadre professionnel qui a ses règles et on ne peut pas non plus y déroger*". Dans une autre fonction, telle que l'accompagnement à la recherche d'emploi, est affirmée la nécessité de poser un cadre : "*On impose un*

*cadre". Cette nécessité est reprise dans le cas de l'accompagnement en formation : "On s'est vraiment créé un cadre, un cadre pour nous, un cadre pour sans doute avancer, aussi. Mais un cadre, aussi, pour l'extérieur. Un cadre pratique"*

Au fur et à mesure des entretiens, la nécessité d'un cadre professionnel ne se dément pas, mais apparaît aussi fortement la nécessité de l'ajuster en référence à l'objectif de la participation des usagers. Il se pose donc en un point de re-définition à étudier en rapport avec l'ensemble des situations professionnelles mises en évidence dans ces entretiens : le contexte de l'entreprise et le contexte social notamment, mais aussi lors de l'accueil des personnes dans le service de la Permanence du Jard et encore dans d'autres situations d'aide et d'accompagnement et dans lesquelles se jouent les attitudes et méthodes professionnelles — l'observation, la relation, l'écoute professionnelles —.

### *Le contexte de l'entreprise*

Le cadre de l'entreprise est, de façon générale, perçu, par les professionnels eux-mêmes, comme étant assez rigide, fermé et même enfermant : *"on reste aussi très enfermé, là-dessus. Et, on n'en sort pas."* Il est aussi directif et directeur aussi bien pour les usagers qui ont à évoluer dans ce cadre que pour les professionnels qui calent ainsi leur mode relationnel et d'accompagnement : *"L'accompagnement professionnel va aussi permettre à la personne de pouvoir évoluer dans ce cadre, le respect de l'entreprise et ce qui est imposé"*.

Ce dernier point fait que ce cadre est imposé aux usagers comme seul et unique valable. Ceux-ci doivent y entrer sans concession ni emménagement : *"C'est vrai, que ça ne donne pas beaucoup de marge pour parler d'autre chose"*.

Dans ce cas, le cadre est celui de l'entreprise dont il faut sortir pour favoriser une expression plus libre des personnes, une autre compréhension mutuelle et donc entrer dans une logique plus participative et du point de vue des professionnels, être dans une logique d'accompagnement professionnel : *"Je trouve que les personnes me parlent beaucoup plus librement. Déjà, quand on se rencontre en tête à tête, en suivi individuel hors de la présence d'un référent entreprise"*.

Sortir du cadre de l'entreprise ne signifie pas ne pas avoir de cadre professionnel, mais comme le suggère une professionnelle, celui-ci doit se construire selon une identité professionnelle propre, à la Permanence du Jard en l'occurrence, en rapport avec cette

démarche participative qu'il est question d'entraîner : "*C'est vrai qu'à un moment donné, [...] il faut faire attention [...] se remettre en question*" et, inévitablement, en intégrant les contraintes non seulement des entreprises, mais aussi celles de l'environnement économique, social et de formation.

Il est à noter que si les professionnels se mettent en situation de soumission à quelconque impératif, ils ne peuvent entraîner les démarches participatives et d'intégration des usagers. Eux-mêmes auraient à s'affranchir d'un cadre imposé et à concevoir un cadre professionnel ajusté à l'environnement, autonome, créatif et instituant d'une autre approche professionnelle.

### *Le champ du social*

De cette description du champ social peuvent être relevés plusieurs facteurs de libre expression :

- un temps et un contexte appartenant aux personnes : "*Les gens vont être beaucoup plus à l'aise. Ils sont bien, ils sont chez eux, ils sont au calme*".
- une prise en compte exclusive des personnes dans ce qu'elles sont et ce qu'elles offrent : "*Quand, je rencontre les personnes sur leur lieu de vie, le comportement est complètement différent. [...] alors ça passera par « Je vous offre un café ? Je vous offre un verre d'eau ? ».*"

D'après la chargée d'accompagnement social, seule à considérer ainsi un temps professionnel d'accompagnement social, ces conditions là ne pourraient être réunies ailleurs, ni dans un service, une institution ou une entreprise qui sont des lieux professionnels où le cadre professionnel et institutionnel devient une limite. "*Ils sont sur une chaise ils sont derrière un bureau. Même ici, ils sont derrière une table. [...] Beaucoup plus méfiant, beaucoup plus en retrait, avec une attitude un petit peu « Je dois me conduire comme ça, parce que je suis quand même là, je suis dans le service ».*" Il y aurait donc une sorte de travestissement du professionnel en un visiteur ordinaire des personnes et chez elles. Mais comment penser que les personnes aient aussi cette représentation ?

Enfin, il faut admettre qu'un service puisse attendre que les usagers jouent leur rôle d'usager à l'égard des services et sans doute que ceci est à préciser dans un cadre

professionnel sinon, nous prenons le risque de reprendre une fois de plus, les dérives souvent observées à travers les relations entre usagers et institutions.

A ce propos, Richard Sennet montre bien comment on peut déposséder les gens du contrôle de leur existence. « *Il fait d'eux des spectateurs de leurs besoins, de simples consommateurs des services dont ils bénéficient. C'est là qu'ils ressentent ce manque de respect bien particulier qui consiste à ne pas être vu, à ne pas compter pour un être humain à part entière* »<sup>18</sup>

### *L'observation professionnelle*

*"Il est vrai que le fait d'être chez eux, je vais avoir un regard d'observatrice c'est-à-dire que je vais être un « regardant ». J'observe l'intérieur de chez la personne, tout le monde le fait, j'en apprend beaucoup sur elle."* L'observation professionnelle évoquée par la chargée d'accompagnement social ne semble pas être une condition qui favorise la participation des personnes. Même si le temps professionnel de l'accompagnement social se déroule dans le temps libre des personnes semble cohérent, il doit y avoir des limites éthiques et professionnelles à l'observation au domicile qui, de toute façon, ne peut servir un objectif ni d'autonomie, ni de participation des personnes. En tout cas, le professionnel ne donne aucun indice sur ces deux aspects, son objectif étant de créer un climat de confiance pour que la personne puisse parler plus librement.

Il s'agirait donc d'un diagnostic professionnel des besoins des personnes, tandis qu'une démarche participative devrait les conduire dans l'analyse ou la co-analyse de leurs besoins.

Il semble que le professionnel éprouve le besoin de connaître et de comprendre toutes les situations que vivent les personnes en situation de handicap et le risque de « vouloir aider » peut tourner à la condescendance et susciter une réaction hostile. Par contre, si la personne exprime un besoin d'aide et que le professionnel est à même de le gérer peut rendre possible la relation et assurer une certaine égalité. « *L'autonomie n'est pas seulement une action, elle requiert aussi une relation, où une partie accepte de ne pouvoir comprendre quelque chose de l'autre. Accepter qu'on ne puisse tout*

---

<sup>18</sup> SENNET (R), Respect. De la dignité de l'homme dans un monde d'inégalité, Albin Michel, Mars 2003, p.33, pp.297.

*comprendre de l'autre rend possible la relation et assure une certaine égalité. L'autonomie suppose à la fois attache et altérité, proximité et anonymat ».*<sup>19</sup>

### *La relation professionnelle*

Ce point mérite d'être soulevé pour contenir les objets définissant une relation professionnelle susceptible de favoriser la participation des usagers : la crédibilité que les professionnels accordent à la parole des usagers, à leur analyse des besoins ; le temps et les conditions que les professionnels peuvent libérer pour l'expression de cette parole ; les modalités de l'accueil et de l'information permettant de relever la participation active des usagers ; le changement d'attitudes professionnelles interrogeant les critères d'efficacité, puis le rapport au savoir, en situation de personnes ressources ou d'accompagnement.

a. Comme le pose, même de manière implicite, l'analyse de l'observation professionnelle en situation d'accompagnement social vue ci-dessus, il serait certainement important et essentiel d'observer dans les pratiques professionnelles la crédibilité accordée par les professionnels à la parole des personnes et de se questionner aussi sur l'enjeu professionnel qu'il y aurait à connaître la vérité et quelle vérité : *"il y a le professionnel en face et même le « Je vous écoute » que je vais dire ici ne sera pas le même que le « Je vous écoute » devant un café chez eux"*. Pourquoi le "je vous écoute" serait-il différent chez eux de celui prononcé à la Permanence du Jard ? Que cherche-t-on chez eux et qu'il ne serait pas possible de trouver à la Permanence du Jard ?

L'attention du professionnel se situe certainement dans la distinction entre analyse et formulation des besoins, mais dans l'optique participative, la question demeure de savoir qui analyse ? Qui formule ? Ou comment le professionnel accompagne l'analyse et la formulation des besoins par les usagers eux-mêmes ou co-analyse et co-formulation ?

b. Il est évoqué également le temps de l'entretien individuel qui ici, est libéré du cadre de l'entreprise mais toujours inscrit dans un cadre professionnel.

---

<sup>19</sup> SENNET (R), Op. cit. p.200.

Il semble permettre au professionnel une prise en compte et une connaissance subjective de l'usager, une connaissance plus singulière, plus compréhensive : *"je ressens plus leur motivation, je perçois plus leur démarche avec cet entretien"*.

La parole de l'usager est libérée, celle du professionnel aussi. *"Je trouve ça très intéressant parce qu'il y a une connaissance, un échange. On se découvre mutuellement. Il y a une liberté de parole"*. Sans doute, la première étape nécessaire d'une démarche participative qu'il reste à concrétiser hors de cette relation interpersonnelle.

c. Différentes expériences et situations professionnelles ont été tour à tour décrites par plusieurs professionnels ne correspondant ni au cadre professionnel, ni au cadre social décrit jusque-là. Elles dénotent des pratiques mettant les usagers en situation de participation dans des temps d'accueil et d'information en instaurant particulièrement le dialogue et la reconnaissance mutuelle — *"C'est vrai, je pense qu'il y aussi ce lien qui se crée quand ils savent que je sais les reconnaître"* —; le dialogue guidant l'usager dans ce qu'il recherche et la manière de l'obtenir, et la reconnaissance mutuelle que la relation professionnelle ainsi construite et suivie permet. *"En général, la personne appelle et je lui présente le Service. Elle a déjà une idée mais c'est [...] comme CAP EMPLOI qui va lui dire « aller voir La Permanence ». Dans un premier temps, il y a cette présentation. La personne va connaître et puis, à mon avis ça va la rassurer un petit peu. Et puis, lui faire dire si oui ou non, elle veut bénéficier de nos services. Suite à ça, je lui explique [...]"* L'intérêt de cette présentation du service serait donc de rassurer la personne, puis de s'assurer à son tour que l'information a bien été entendue. La professionnelle de l'accueil ici concernée s'en assure en donnant la possibilité à la personne de confirmer ou d'infirmier son besoin des services de la Permanence du Jard ; de telle sorte qu'elle crée une base de discussion, d'entente mutuelle avant et pour expliquer la marche à suivre.

Cette relation professionnelle semble libérée de l'obligation de résultat, — *"c'est vrai ils n'ont pas de compte à me rendre et inversement"* —, ce qui la rendrait plus favorable à la prise d'initiative des usagers et à leur participation volontaire. Mais, il se peut que le contrat soit autre et d'intérêt ou de désintérêt plus égalitaire et/ou réciproque.

d. Une description assez nouvelle de relation personne-ressource/usager est évoquée et caractérise assez clairement la position de personne ressource.



L'analyse de la relation professionnelle que peut initier une personne ressource avec des usagers rejoint l'analyse précédente au moins sur deux points :

- que le contrat soit autre et d'intérêt ou de désintérêt plus égalitaire et/ou réciproque : "

*Il n'y a pas d'enjeux.*";

- une forme de guidance et de transparence dans ce que l'on doit faire, manière de le donner accessible aussi bien au professionnel qu'aux usagers : "*Ce sont des choses que je lance mais qu'ils peuvent très bien faire*".

e. Les notions d'aide, d'accompagnement, de co-construction et d'objectivité sont également mis en avant et sous-tendent très certainement la relation professionnelle.

Cette analyse de la pratique professionnelle confirme la précédente. En ce sens que *"faire à la place de"* crée une relation inégalitaire, dominant/dominé, et inhibe toute possibilité aux usagers de faire, de savoir, d'être et donc de participer. Les contraintes de l'action et l'urgence des besoins peuvent accroître la dépendance et déposséder l'utilisateur de son rôle d'acteur.

*« Les contraintes de l'action en train de se faire peuvent faire taire la petite voix de la réflexivité intérieure, dans un rapport pratique à la pratique ne laissant pas de place à la réflexion, ou en tout cas limiter son activité, plus intermittente, dans des routines, des habitudes ou des logiques de familiarité ».*<sup>20</sup>

Dans une optique de participation, aucune contrainte ne devrait pouvoir légitimer une telle pratique, à moins qu'elle ne soit formulée par l'utilisateur qui en connaîtrait donc le mode de réalisation, les raisons et intérêts et qui jugerait momentanément ou durablement de son incapacité à mener l'action en question.

La relation d'aide et d'accompagnement devrait donc viser cette concertation évaluative et de recherche d'alternatives pour la co-réalisation des actions du parcours. *"La co-construction, après c'est aussi [la] complicité c'est plus, aussi, peut-être parfois des questions [...] le professionnel doit être objectif mais, je veux dire, après, on est que des humains et il y a sans doute parfois des relations, aussi, différentes avec des gens [...]"*.

Dans une optique participative, en quoi consiste l'objectivité professionnelle ? Est-elle en opposition à la subjectivité des usagers ? Dans le prolongement de cette réflexion, on

---

<sup>20</sup> CORCUFF (P). La société de verre, pour une éthique de la fragilité. Armand Colin, octobre 2002, p.40.

peut aussi chercher à savoir ce qui peut rendre compatibles, coopératrices, des logiques et des pratiques d'usagers et des logiques et des pratiques professionnelles.

### *L'écoute professionnelle*

Seulement à quatre reprises et par deux professionnelles seulement est évoquée cette notion d'écoute. Dans la première pratique professionnelle, elle semble conditionnée, soit au lieu, soit au besoin (de l'utilisateur ou du professionnel ?) : *"il y a le cas où la personne qui m'a sollicité en me disant « J'ai un problème. J'aimerais qu'on en parle ». Dans ce cas là, je vois souvent qu'elle aime mieux qu'on en parle chez elle. C'est souvent le cas"* ; dans la deuxième, elle est une attitude spontanée ou irréfléchie, partie intégrante de la culture du lieu ou du service et non d'un professionnel en particulier : *"A un moment donné [...], il y a une écoute. [...] quelqu'un qui les a écoutés ou les a compris, les a aidés."*

L'écoute demande-t-elle une technicité particulière et un contexte particulier ou est-ce une attitude professionnelle ?

Un espace de parole est d'abord et surtout un espace d'écoute d'où est banni tout recours aux artifices amenant l'autre à parler. Selon l'accueil que la parole de la personne reçoit, elle se sent reconnue ou niée, acceptée ou rejetée, valorisée ou dévalorisée. De ce fait, la parole et sa réception prennent une place centrale dans la constitution de l'image de soi.

D'ailleurs, la plus grande dévalorisation est très certainement lorsque la personne a l'impression que sa parole est totalement ignorée. *« Si la parole apparaît comme représentant et traduisant l'identité que le sujet manifeste dans l'interaction, elle a besoin de l'écoute de l'autre qui est la forme minimale de reconnaissance. C'est à travers la réception de sa parole que le sujet se trouve confirmé dans la représentation qu'il exprime de lui-même, ou au contraire, ignoré, rejeté ou dénié. »*<sup>21</sup>

Ecouter, c'est aussi accueillir ce qui s'exprime sans porter de jugement, en tentant de comprendre ce qui se dit et garder toujours, si possible, une « bonne distance » et c'est bien là, une difficulté essentielle de l'accompagnement qui peut quelquefois générer une certaine angoisse.

---

<sup>21</sup> CAMILLERI (C). Stratégies identitaires. PUF, mai 1990, Paris, p.186, pp.232.

Le principal obstacle à l'écoute est au mieux qu'on se veut responsable de tout et donc, que le silence signifie qu'on n'a pas de réponse- et, au pire, qu'en parlant, on se conforte soi-même dans son pouvoir. *« C'est aussi renoncer, pour un temps du moins, à répondre et à s'emparer ce que dit l'autre pour placer son propre avis. »*<sup>22</sup>

L'écoute professionnelle est une condition essentielle et peut faire le lien avec le cadre de l'utilisateur. En effet, il est fondamental que les professionnels accueillent les demandes de l'utilisateur sans porter de jugement.

Ce premier temps d'analyse peut certainement contribuer à re-définir le cadre professionnel de la Permanence du Jard, mais cette re-définition devra également tenir compte du deuxième temps d'analyse exposé ci-après et concernant, cette fois, le cadre de l'utilisateur.

### **Le cadre de l'utilisateur**

Dans ce cadre, il est question d'observer comment les professionnels perçoivent et/ou se représentent et considèrent la demande des utilisateurs et leur participation dans les différents temps de leur parcours d'intégration socio-professionnelle. Il faut noter que les propos sur lesquels est basée cette analyse répondent directement à l'objet très précis de l'entretien qui a été proposé aux professionnels.

#### *La demande de l'utilisateur*

L'analyse professionnelle donne ici de multiples expressions de ce qu'est la demande de l'utilisateur ; de la plus subjective à une "demande réelle", de "*[...] les personnes peuvent exprimer [...] librement leurs ressentis, leurs souhaits*" à "*il y a de réelles demandes*", de la plus tacite à la demande clairement formulée, en passant par celle manifestée autrement que par la parole "*Quelque fois, la personne n'a pas su exprimer cette demande et elle a besoin de moi, mais elle ne viendra pas me chercher. Je l'ai su par un tiers. Donc, quelque part, ce n'est pas évident non plus. Ce n'est pas une demande qui*

---

<sup>22</sup> BIZET (C). Parler pour exister, créer des espaces de parole. Editions chronique sociale, collection l'essentiel, novembre 1993. Lyon. p.14, pp 197.

*vient en direct", jusqu'à l'obstruction ou empêchement à toute formulation par la personne elle-même " Dans ce cas-là, je dirai que l'expression de la demande est nulle parce que la personne ne parle plus. Il y a deux professionnels à côté d'elle, et ils communiquent entre-eux et c'est fini. La personne ne parle plus, il n'y a plus de demande, il ne se passe plus rien. ". La demande s'élabore selon l'information reçue et comprise par l'utilisateur, selon la guidance et l'accompagnement professionnels, au fur et à mesure de l'élaboration du projet et des étapes du parcours "il y a eu tout un travail plus ou moins long sur la validation de son projet, de la mise en situation et là, la demande d'accès à la formation à pris du temps et en tout cas c'était sa réelle demande"*

La demande est nécessairement une co-construction évolutive qui, dans le contexte du service de la Permanence du Jard, ne peut probablement avoir lieu que dans la relation professionnel/utilisateur.

Les professionnels doivent permettre aux personnes de développer leurs propres stratégies et exister en tant qu'individu.

*« On ne peut pas penser l'individu sans ses supports ou ses soutiens. Parler de support en ce sens, c'est parler de « ressources » ou de « capitaux » au sens de Bourdieu ; c'est la capacité de disposer de réserves qui peuvent être de type relationnel, culturel, économique, etc, et qui sont les assises sur lesquelles peut s'appuyer la possibilité de développer des stratégies individuelles.*

*Pour entrer en rapport, en relation, en interrelation avec les autres, l'individu doit avoir ces conditions sociales pour être déjà un individu, disposer de ressources pour le faire. »<sup>23</sup>*

#### *La participation des usagers dans le cadre du suivi en entreprise*

D'après cette analyse, et comme relevé dans celle du cadre professionnel, le cadre de l'entreprise peut limiter la spontanéité de la participation des usagers aux entretiens de suivi " on ne peut pas dire que ce soient eux qui vraiment interviennent dans l'entretien ou qui expriment vraiment des choses sans qu'on ne les ait sollicités". Mais la participation est-elle spontanée ? L'analyse débouche sur l'idée de la nécessité d'une

---

<sup>23</sup> CASTEL (R), HAROCHE (C). Propriété privée, propriété sociale, propriété de soi. Paris, Fayard, mars 2001, p.29, pp.210.

préparation en amont, une préparation, une incitation à la participation active, au rôle d'utilisateur qui interpelle un service à son initiative et selon ses besoins ou son évaluation des services rendus *"Je me demande si on ne pourrait pas préparer un peu les personnes...Parce que ce n'est pas évident de le faire quand la démarche est déjà enclenchée"*

Il s'agit ainsi de replacer cette participation des usagers dans le cadre des entretiens de suivi en entreprise dans le contexte singulier de la participation des usagers dans la conduite de leur parcours.

### *Participation des usagers dans la conduite de leur parcours*

Les propos évoqués à partir de situations concrètes font apparaître qu'il est essentiel de situer l'autonomie et la participation d'un citoyen à partir du moment où la personne assure la cohésion de sa vie à travers des actes choisis par elle-même.

La participation des usagers apparaît :

- dans le temps de leur parcours : *" c'est des personnes qui sont déjà dans un parcours depuis un certain temps".*
- selon l'intérêt qu'elles accordent à la Permanence du Jard : *" Il y a un petit intérêt et puis ils ont envie de discuter au fur et à mesure. Ils vont parler de problèmes qu'ils ne disaient pas du tout avant."*
- quand elles ont suivi une formation et pénétré cette culture de la participation : *" Il y a des personnes qui ont déjà fait avant des formations où on leur a, déjà, inculqué une certaine culture (culture de la participation), on leur a appris qu'ils étaient autant capables que le professionnel de diriger les choses, donc ces personnes là sont déjà préparées".*
- par la permanence physique et l'accès facile qui favorise l'implication et la participation des usagers : *."C'est le fait que les gens puissent passer [...]Je trouve que c'est quelque chose de pas mal. Physiquement, on est là. On n'est pas simplement au bout du fil, une voix".*

Les indices de cette participation sont :

- *"elles appellent d'elles-mêmes"*
- l'intérêt que les personnes portent au service et aux personnels les incite à parler davantage de leurs problèmes, mais aussi discuter, s'intéresser, exprimer une forme de gratitude de la manière dont elles se sentent considérées
- ceux qui ont suivi une formation sont capables et ont envie de prendre cette place de participant : *" C'est vraiment des gens qui ont tout de suite compris que, effectivement, je n'allais pas décider à leur place".*
- *"qui a envie aussi de prendre un rôle et qui se dit c'est le moment que je le fasse, que j'aide."*
- le *"niveau de l'implication des gens"*
- *"Les gens savent que c'est eux qui vont expliquer leurs problèmes"*

Partant de cette observation à relier avec la question du cadre professionnel, il reste à lever les impératifs professionnels de temps et d'objectifs classiques pour les réorienter vers un objectif de participation des usagers et à reconsidérer en ce sens le critère d'efficacité professionnelle. Une chargée d'accompagnement professionnel en donne un éclairage quand elle pose que « être prêt à l'emploi » n'est pas seulement pouvoir travailler, mais aussi pouvoir conduire sa propre recherche et contractualiser : *"[...] on s'aperçoit qu'ils sont prêts à l'emploi puisque le travail a été bien fait. Mais on les a posés en entreprise. Ils ont donné le travail, par contre après, sur la recherche, c'est autre chose".*

La participation des usagers va être induite par les attitudes et comportements des professionnels.

La relation usager/professionnel doit être empreinte de respect, sans compassion car elle pourrait être, dans le cas contraire, intimement liée à l'inégalité.

### **Le cadre relationnel**

Après avoir analysé un premier et second temps qu'il fallait bien mettre en relation, ce troisième temps ouvre sur les perspectives d'une autre attitude professionnelle reposant sur l'analyse de l'expérience professionnelle réalisée par les professionnels eux-mêmes,

donc sur leur propre manière d'envisager les changements et d'abord sur le regard critique qu'ils portent sur leur pratique.

### *La disponibilité professionnelle*

Cette disponibilité professionnelle qui émane des propos des professionnels, serait caractérisée par une recherche ou l'effort incontestable d'être dans une grande proximité avec les usagers, " *J'ai essayé d'avoir un contact régulier, périodique avec lui*" selon leur temps, leur rythme, " *je me cale sur leurs disponibilités*", selon les meilleures conditions favorisant leur expression. Dans cet effort, les professionnels n'hésitent pas à s'exposer personnellement, à remettre en question leur mode de fonctionnement et même leurs attitudes et croyances professionnelles : " *J'ai fait un gros travail sur moi-même, pour ne pas couper la parole, laisser même des blancs dans les réunions pour qu'à un moment ils sentent bien que c'est à eux de parler*". Un professionnel exprime bien la manière de se mettre en jeu subjectivement, selon leur sensibilité ou le caractère affectif de la relation qui peut se construire avec l'utilisateur : " *Parfois, tu as de la complicité, t'as de l'affectif aussi qui joue et du coup on sait pas trop comment se positionner*".

Un autre aspect serait la régularité, la permanence et selon les propos de la professionnelle chargée de l'accueil, " *écouter et faire suivre les messages*", assurer systématiquement le service, donc la rigueur professionnelle.

Cette « disponibilité professionnelle » livre alors des indicateurs sur les modes d'accompagnement et d'accueil de la Permanence du Jard qui induisent une notion de durée, de permanence tout au long de l'accompagnement du parcours de la personne en situation de handicap, l'idée aussi de la nécessaire souplesse des professionnels pour ajuster leur mode d'accompagnement aux singularités des parcours et des personnes.

### *L'offre de services professionnels*

Dans ce cadre, il s'agit de deux offres de services professionnels (professionnel et social) qui se distinguent entre elles et font apparaître pour l'une d'entre elles un

caractère individuel « je » : *"Je laisse un panel, en expliquant que je peux vous aider sur ça, sur ça, sur ça..."*. et un caractère collectif pour l'autre « nous » , *" je vais plus m'attarder à parler de ce que nous faisons pour eux"*. Donc, soit l'offre est celle du professionnel, soit elle est celle du service ou du collectif des professionnels qui le composent.

Les deux visent certainement l'expression d'une demande éclairée. Mais on peut se demander si les rapports interpersonnels sont de nature à favoriser la participation où s'ils ne renforcent pas la dépendance avec le professionnel.

### *Un rapport professionnel d'égal à égal*

Pour les professionnels, la relation d'égal à égal leur semble improbable puisque entre eux et les usagers, il y a une différence de statut *"A partir du moment où on est déjà vu comme un professionnel, cela crée une sorte de barrière"*. Donc, selon leur représentation un rapport supérieur/inférieur : représentation indiquée notamment quand l'une évoque la formation : *"j'ai quand même toute une formation qui fait que j'ai appris à tenir un entretien."* ; L'autre, leur rôle de conseil *"On n'est pas quand même d'égal à égal parce qu'on a toujours ce rôle de conseiller"*. Ce type de représentation est un empêchement à toute tentative d'établir une relation d'égal à égal. On sait que cette situation ne peut se trouver qu'en résultat d'une démarche participative, c'est-à-dire, par exemple quand les usagers appelleront le service par eux-mêmes : *" Ça montre qu'il n'y a pas de relation, justement, d'échange égalitaire du fait que se soit toujours nous qui rappelions"*.

### *Etablir une relation de confiance*

Quand il est question de confiance, dans les propos des professionnels, ils évoquent cette relation de proximité, une ambiance et un discours professionnel qui fait la différence avec d'autres services : *"je crois qu'il y a une relation de confiance et ça va au-delà de la personne et du professionnel"*. Elle serait aussi à rapprocher de la disponibilité professionnelle caractérisée ci-dessus.



### *Utiliser des situations de trajet dans la relation professionnelle*

Seule, la chargée d'accompagnement social évoque un temps nouveau hors cadre : *" Ca m'arrive assez fréquemment, par exemple quand j'accompagne un jeune en bus ou en train, le temps est très long, parce que le train c'est quand même long, le bus c'est long. Et, au bout d'un moment, on parle naturellement, et la personne va arriver à me confier des choses très personnelles, sur sa famille, sur ses difficultés, qui expliqueront, après, qu'en entreprise il y a telle ou telle difficulté."*

Le temps de trajet en bus ou en train, qui selon elle, semble être un temps privilégié pour recueillir des informations plus intimes données par la personne accompagnée, elle-même. Bien sûr, mais il reste à maîtriser conjointement l'utilisation professionnelle de cette connaissance plus intime.

### *La personne ressource*

La dénomination de personne ressource semble bien accueillie par l'ensemble des professionnels de la Permanence du Jard et implique d'eux la reconnaissance de la place et du rôle des usagers. Deux statuts toujours différents mais en relation d'égal à égal : *"Que là, personne ressource ça ne leur disait pas forcément grand-chose, moi c'est pareil, ça me dit pas encore grand-chose. Mais, au moins, là où c'est différent, c'est qu'ils pouvaient me dire que ma place c'était à eux de me demander de les aider dans quelques choses. Ce qui n'est pas forcément le cas dans les autres postes"*. Le changement qu'introduit le professionnel de la Permanence du Jard en acceptant ce rôle de personne ressource auprès de l'espace citoyen (présenté plus loin), tandis qu'il est éducateur et a été formateur, est de se considérer et d'être considéré comme personne ressource. Ceci implique que les usagers soient en mesure de l'interpeller selon leur besoin dans le cadre de l'espace citoyen.

L'utilisation de plus en plus fréquente de cette dénomination dans le cadre professionnel fait apparaître des changements à travers l'identité professionnelle des membres de l'équipe du service. C'est pourquoi les conditions qui vont suivre découlent de ce nouveau statut de « personne ressource ».

### *Le service*

Le professionnel relève ici, cette notion de service en lien avec l'idée de personne ressource et tente d'exprimer la différence de la nature des services selon les postes occupés. Quand il dit « *Je suis à votre service* », le service reste à définir, le cadre aussi sans doute.

Ainsi, le professionnel devient une ressource guidée par une fonction centrée sur la personne et la qualité du service à lui rendre, et la Permanence du Jard une plate-forme ressources regroupant des services individuels auxquels les personnes peuvent faire appel, au fur et à mesure qu'elles avancent dans leur trajectoire, au rythme qu'elles souhaitent.

Le contenu même de la relation de service, c'est la relation, pas le service.

### *Le conseil*

Deux professionnels pensent que le terme de conseil correspond mieux à leurs interventions. L'un des deux approuve la dénomination de « personne conseil » et défend la justesse du terme « conseil » par la liberté de choix offerte à la personne et par la possibilité d'expression qui lui est ainsi également offerte. Mais "*Il est vrai que la notion de conseil, ça veut dire que toi tu sais et puis, tu'apportes un peu le savoir*" même si "*L'intervention que nous réalisons est plus ça. C'est ça qui me plaît au niveau du terme « conseil », quelque part, on ne l'impose pas.*"

La représentation du conseil fixe bien un rapport au savoir qui, selon son mode d'administration, détermine son pouvoir.

### *Lien entre conseil et accompagnement*

Pour les deux mêmes professionnels cités ci-dessus, la notion d'accompagnement est bien présente mais ils préfèrent néanmoins privilégier le terme conseil et se demandent si cette relation est bien choisie par la personne.

### *L'accompagnement questionné par le rôle de la personne ressource*

La professionnelle chargée de l'accueil et de l'administratif montre bien dans ses propos comment elle joue un rôle important dans quelque chose d'un peu détourné des pratiques d'accompagnement sans avoir de commande de traitement social.

*"Je pense que si on amorce un changement comme ça, il faut vraiment se dire qu'on avance en douceur pour nous. On ne pourra pas les changer comme ça, il faut qu'on glisse tout doucement."* C'est bien l'enjeu professionnel qui se dessine dans ce changement et qui appellerait donc à distinguer l'accompagnement à l'autonomie par une personne-ressource, de l'accompagnement classique des parcours pour ensuite le généraliser en modes d'accompagnement de la Permanence du Jard.

### *L'accompagnement questionné par le collectif*

Une chargée d'accompagnement professionnel avance ici sur des pistes permettant d'éviter au professionnel de « faire à la place » des usagers. *"Alors ça peut être [...] par exemple, des ateliers de recherche d'emploi pourquoi pas, des ateliers de recherche de stage ou des ateliers d'expression ou, comment je me positionne, des ateliers d'affirmation de soi, enfin je sais pas. C'est peut être plus dans le ton collectif."* La piste du collectif favorisant l'expression participative lui paraît admissible mais elle semble très dubitative. Pareille hypothèse ne semble pas être la sienne, d'une part et d'autre part, lui semble assez peu réaliste par rapport aux contraintes de temps et d'aptitude des usagers : *"les recherches de stages déjà nous en tant que professionnels on galère, même si on a l'habitude [...] il faut quand même une certaine expérience du téléphone [...]"*.

Pourtant, la participation suppose l'existence d'un collectif, d'un projet collectif à réaliser pour lequel les acteurs sont maîtres d'œuvre. *« Le sentiment de perte est au cœur de l'expérience : perte des cadres traditionnels qui lestaient l'existence (le « port d'attache » religion, famille, communauté, etc...). Les cadres ont été fragilisés et*

*pluralisés, laissant l'individu seul avec lui-même, faisant de l'autonomie individuelle une source d'angoisse ».*<sup>24</sup>

### *Le principe de dépendance*

Les professionnels cherchent ici les causes d'une dépendance aliénante ou plaçant l'utilisateur en situation de soumission aux impératifs professionnels. *"Je pense que ça doit être difficile pour les personnes qui ont été habituées à ce que l'on fasse à leur place, qu'on parle à leur place, qu'on lance des idées et qu'on leur demande s'ils sont d'accord [...]. Même si on leur demande s'ils sont d'accord, l'idée ne vient quand même pas d'eux, c'est quand même nous qui l'avons induite".*

Veiller à réduire cette dépendance là consiste à établir un accord concerté sur les temps, les rythmes, les objectifs, le critère d'efficacité de l'accompagnement. *"Je pense que l'on ne leur laisse pas assez de temps pour réfléchir, on devance très souvent... Nous, on a envie que ça aboutisse. On impose notre cap et notre rythme."*

Pourtant, une personne a toujours besoin d'une autre pour s'accomplir. *« La solution de Durkheim pour respecter les inégalités de talent était de soutenir que dans la toile complexe des interactions sociales, les choses s'égaliseront et que tout le monde a une contribution particulière à apporter : la dépendance se résoudra en interdépendance. Dans ces conditions, la concession de l'autonomie, dans laquelle réside le respect d'autrui, peut être librement accordée. »*<sup>25</sup>

Mais le problème posé ici n'est peut être pas la dépendance mais celui de la passivité des personnes.

### *Le principe de changement de regard*

Les indicateurs du changement sont évoqués par les professionnels, selon plusieurs moments de l'accompagnement des parcours, il reste à les mettre en ordre méthodologique pour un renouveau du cadre professionnel de la Permanence du Jard.

---

<sup>24</sup> CORCUFF (P). La société de verre, pour une éthique de la fragilité. Armand Colin, octobre 2002, p.26

<sup>25</sup> SENNET (R). op.cit, p.143.

- Le changement de regard doit aussi bien se faire du côté des professionnels comme du côté des personnes qui ont souvent une image des professionnels aussi rigidifiée que celle que les autres projettent sur eux. *"Je pense qu'il faut préparer les deux. Il faut préparer le professionnel et les personnes en face, aussi, à avoir des professionnels qui ont un changement d'attitude, un changement de regard sur eux."*
- Le coordonnateur de parcours signale que donner la possibilité aux usagers d'évaluer le service ou seulement d'en dire leur satisfaction ou insatisfaction est un point à travailler. Cette question de l'évaluation est prise dans la relation de dépendance, dans un jeu affectif entre professionnels et usagers. *"[...] je le vois un peu au travers des enquêtes de satisfaction, j'ai le sentiment, [...] que les phrases aussi [...] sont peut-être à revoir, peut être pas bien formulées, qu'en face. Ce qui se passe c'est que la personne a envie de faire plaisir."*
- Plusieurs remarques font état à la fois de la crédibilité de l'évaluation des usagers et à la fois portent sur le scrupule d'une démarche professionnelle volontariste vers un objectif qui, peut-être, n'était pas partagé par les usagers. *"Ca peut les déstabiliser, aussi. Et, peut-être que, eux ne sauront pas forcément exprimer vraiment ce dont ils ont envie [...]. Inconsciemment, on est dans le discours « Il faut que vous soyez reconnu » et ça leur fait peut-être peur, ils ne sont peut être pas prêts, non plus, à avoir un rôle, un statut."*
- Une autre professionnelle est en quête d'une autre pratique éthique, vocabulaire, informations, rythme à trouver dans le changement. *"[...] en tout cas une autre pratique [...] une pratique différente en terme d'éthique, de rythme [...] en terme d'autre vocabulaire, d'autres informations [...]"*.

Dans ce questionnement, les professionnels de la Permanence du Jard estiment que la démarche participative qu'ils initient a déjà des effets sur le changement de regard porté sur les personnes *"l'accompagnement professionnel en entreprise change le regard vis-à-vis des personnes, on s'adresse à la personne, on ne l'infantilise pas"*. De plus, s'ils estiment avoir à mieux concrétiser, eux-mêmes, ce changement, — *"Le point de départ va venir de nous. C'est-à-dire que cela va vraiment être à nous de changer dans notre approche, dans nos contacts"*. —, ils considèrent aussi la nécessité pour les usagers de *"pouvoir être accueillis par tous de la même façon"*. On peut entendre ici que ce souci concerne non seulement tous les professionnels de la Permanence du Jard et donc doit guider la re-définition du cadre professionnel, mais également, l'ensemble des services dans un territoire donné.

Dans le cadre du programme européen « Une nouvelle dynamique : le processus d'inclusion », il a été produit, sur un plan transnational, une charte nommée : « *charte de participation active aux services des personnes en situation de handicap* ». (annexe 2)

Cette charte se veut un outil pratique pour que les uns puissent faire respecter leurs droits d'usagers et que les autres puissent envisager et mettre en œuvre les conditions d'accueil et d'accompagnement respectueuses de ces droits. De ce fait, elle envisage l'utilisateur non seulement comme utilisateur des services, mais comme acteur participatif de la qualité des services devant répondre aux besoins qu'il est également en mesure de définir. La charte met en avant deux idées centrales : participer et exister et le respect et la non-discrimination :

*« - Participer et exister*

*L'ensemble des professionnels s'engage à considérer la personne, dans sa visée de socialisation. Ce qui implique de concevoir un dispositif d'accueil, de formation et d'accompagnement socioprofessionnel, comme un espace qu'elle peut faire sien pour construire sa pensée, son discours et ses actes de socialisation. Dès lors, à travers la possibilité d'une participation active à la fois dans ses dimensions instrumentales et expressives, ils permettront aux personnes d'exister collectivement dans leur singularité.*

*Le respect et la non-discrimination*

*L'ensemble des professionnels s'engage à offrir à tout usager, sans discrimination de sexe, d'âge, de handicap, de nationalité, de race, de religion ou d'origine sociale, un accueil, un accompagnement et une formation professionnelle de qualité, qui correspond à ses capacités et à ses aspirations dans un rapport de confiance et de collaboration garanti par un contrat écrit qui définit des droits et obligations. Les deux parties ont le devoir de respecter les procédures, les règlements et les lois qui leur auront été préalablement communiqués et auxquels ils auront librement adhérents. »<sup>26</sup>*

---

<sup>26</sup> « *Charte de participation active aux services des personnes en situation de handicap* », action transnationale du programme EQUAL : « Une nouvelle dynamique : le processus d'inclusion » en coopération avec CLEO, Université de Liège, Belgique, 2002-2005, animé et coordonné par Permanence du Jard

L'analyse de ces conditions professionnelles nous amène à penser qu'il nous faut poursuivre, à partir de mesures concrètes, ces positionnements éthiques qui contribueront à avancer dans cette tâche de démocratisation.

Il me semble essentiel, à ce stade de l'analyse, de proposer deux perspectives d'action sous tendues par l'expertise des usagers évoquée dans le premier chapitre et des points de changements professionnels extraits des nœuds observés et analysés dans les conditions professionnelles de la participation des usagers. Le premier programme d'action intitulé « création d'un espace citoyen » s'inscrit dans un programme EQUAL que la Permanence du Jard vient de déposer avec des partenaires issus de l'entreprise, d'organisations syndicales, d'opérateurs d'insertion, d'association et de personnes en situation de handicap.

La seconde consiste à créer une commission permanente d'expertises afin d'observer, d'analyser et d'évaluer les pratiques des professionnels de la Permanence du Jard.

Ce travail ainsi réalisé de ré-interprétation des actes professionnels montre que les relations entre professionnels et usagers subissent des transformations profondes et qu'il interroge la mobilisation des usagers et leur place d'expert dans le champ du handicap et des services proposés.

## **CHAPITRE 3**

*De nouveaux réseaux d'échanges d'expertises*



Dans les deux premières parties, nous avons mis en exergue d'autres possibles, d'autres conceptions et méthodes afin d'introduire réellement la participation active des personnes en situation de handicap. Elles ont situé d'une part la notion d'expertise et l'expert lui-même et d'autre part, les temps d'accompagnement animés par les professionnels qui pourraient s'organiser différemment, avec les usagers en s'appuyant sur des techniques plus efficaces et permettre ainsi à la démocratie participative d'être activée dans tous les temps de vie des personnes.

### **De nouveaux réseaux d'échanges d'expertises**

*« Pour que vivre avec un handicap, enfin, soit source de découverte sur soi et source de liens sociaux »*

Comme nous l'avons vu dans la première partie, les personnes en situation de handicap sont chargées d'expériences et donc compétentes pour agir en tant que « personne de la situation » et émettre un avis pour résoudre des problèmes, proposer des réponses à des besoins spécifiques.

Il est donc essentiel de reconnaître aux personnes la capacité d'expertise unique que leur donne l'expérience quotidienne des situations de handicap. Celle-ci doit être reconnue par tous et à l'origine des initiatives et des législations qui affectent directement leur vie.

*« Expérience et compétence sont intimement liées dans la pratique...les conclusions de mes premières recherches mettent à jour la contribution que peuvent apporter les personnes handicapées chargées d'expériences dans le processus d'apprentissage de l'autonomie »<sup>27</sup>*

Pour ce faire, l'utilisation d'une pratique nommée « pairémulation » (peersupport) va être fondamentale dans les perspectives proposées.

Cet outil d'apprentissage est efficace pour partager l'expérience, les informations, mais aussi aiguïser la conscience des personnes en situation de handicap sur les discriminations physiques, psychologiques, culturelles, auditives ou visuelles

---

<sup>27</sup> SIMON (J.L). *Intervention à la journée nationale de l'association « Prader-Willi France, Besançon, septembre 2000.*

auxquelles elles sont exposées. Le simple fait d'obtenir le point de vue d'un pair ayant vécu des expériences analogues aide bien souvent la personne à modifier sa perception du problème.

*« La pairémulation est un type d'apprentissage basé sur l'équilibre des relations. Les pairs s'apportant l'aide mutuelle nécessaire à leur autonomie atténuée le rapport de domination normalement observable dans une relation maître/élève. Cette forme de consultation collégiale est la première méthode qui offre un cadre permettant de tirer le meilleur parti de l'expérience pratique des personnes handicapées ».*<sup>28</sup>

Elle permet également de favoriser une prise de conscience des personnes handicapées sur leurs possibilités de participation active au sein de la société et les soutient efficacement afin qu'elles puissent influencer leur environnement physique et social.

Pour dépasser une certaine résignation et enclencher une dynamique positive, les personnes en situation de handicap, ensemble, vont pouvoir « résister » et montrer une certaine détermination et se constituer en une force d'organisation collective.

Ainsi, les personnes ne seront pas les sujets des efforts de la société mais contribueront au changement. Pour ce faire, elles devront acquérir la capacité de se faire une opinion éclairée, de prendre des initiatives, de prendre des décisions personnelles et d'influer sur ces changements.

De même, « l'empowerment » que nous allons préciser ci-dessous, est une perspective qui permettra aux personnes de jouer un rôle à part entière au sens de la citoyenneté.

Le terme d'empowerment rappelle des notions évoquées dans le processus d'inclusion à savoir, le résultat de l'acquisition du pouvoir, lié à la capacité de faire des choix indépendants et de décider de son propre avenir ; autodétermination, auto-gestion, auto-apprentissage, auto-assistance, participation citoyenne active : Dans ce cadre, nous pourrions parler davantage « d'auto-empowerment » afin de développer et de renforcer la capacité des groupes à promouvoir la participation dans les processus décisionnels.

Le rôle des groupes dans « l'empowerment » est fondamental pour pouvoir prendre une part active dans le processus de changement. Ainsi, les personnes doivent s'organiser

---

<sup>28</sup> MALLER (B). *Une présentation de la pairémulation*, membre du Réseau Européen pour la Vie Autonome, lien internet : [France-asso.com](http://France-asso.com)

elles-mêmes de manière à représenter légitimement leurs intérêts au niveau des instances où se prennent les décisions qui ont un impact sur l'inclusion. Ceci signifie qu'il faut mettre en place des groupes et des organisations qui ont une capacité d'autogestion et d'auto-représentation.

*« Nombreux sont ceux qui, parmi les exclus ont un réel désir de jouer un rôle plus actif dans les structures socio-professionnelles qui conditionnent les chances de leurs homologues d'accéder à un emploi de qualité. Cette motivation est le fruit d'une évolution progressive :*

- *Les individus au sein d'un groupe commencent à comprendre qu'ils manquent de pouvoir et qu'ils sont exclus par le système,*
- *Ces individus s'identifient à d'autres qui se trouvent dans une situation analogue,*
- *Le groupe dresse une liste d'aptitudes et d'outils jugés nécessaires pour que les individus puissent être davantage maîtres de leur sort,*
- *Le groupe décide d'agir de manière concertée selon des modalités spécifiques. »<sup>29</sup>*

Il nous faut alors, dans la pratique, que les projets d'actions créent les conditions dans lesquelles les membres du groupe soient en capacité de développer une vision commune de leur situation et de donner leur appui à un processus leur permettant d'agir collectivement.

C'est ainsi que la technique de « pairémulation » et la perspective « d'empowerment » pourront servir de point de départ et permettre à chacun de prendre des initiatives pour améliorer sa situation et celle de ses pairs dans la communauté.

### **1. Création d'un espace citoyen**

Il s'agit d'entreprendre la création d'un espace citoyen local constitué de personnes en situation de handicap s'organisant pour s'informer, lutter contre la stigmatisation,

---

<sup>29</sup> Le rôle des groupes dans l'empowerment « in Empowerment, *Un nouveau regard sur l'inclusion et les stratégies d'accès à l'emploi* », document de travail de la Commission Européenne et des Etats membres, 1999.

permettre la construction de liens sociaux, accroître les compétences sociales des acteurs, développer l'entraide et la prise de responsabilité et faire travailler ensemble, usagers et non usagers, salariés et bénévoles.

L'action vise donc à accompagner la constitution et la structuration formelle, organisationnelle et opérationnelle du collectif de personnes en situation de handicap.

#### *Proposition méthodologique de la constitution du collectif*

1. Partir des actions et résultats précédents dans les différents programmes européens, départementaux, locaux. Depuis trois années, plusieurs expériences ont donné naissance à des collectifs d'usagers, à la création d'outils et méthodes nouvelles. Deux d'entre elles ont été particulièrement innovantes et porteuses de résultats donnant du sens au processus d'inclusion et de démocratie participative.

#### - **Première expérimentation : Une recherche-action :**

Comme je l'ai évoqué dans le premier chapitre, la démarche visait à favoriser d'une part, une expression directe des personnes handicapées en ce qui concerne leur expérience de vie et la manière dont ils pensent l'améliorer et la rendre conforme à leurs aspirations et d'autre part, un soutien à l'autodétermination des personnes handicapées dans un processus d'inclusion.

La méthode de l'atelier coopératif de personnes en recherche-action consiste à mener une recherche-action collective par les participants de l'atelier eux-mêmes. Ce groupe était composé de neuf personnes en situation de handicap et de deux chercheurs. Dans les premières séances, les participants déterminent le questionnement qu'ils vont alimenter et traiter au fil des autres séances. Le résultat attendu est un résultat pour l'action (amélioration de la qualité des services en rapport avec les besoins exprimés par les personnes handicapées elles-mêmes) et un résultat pour la recherche (analyse des besoins, des processus d'autodétermination, passages d'une logique d'assignation à une logique d'inclusion).

En 2003 et 2004, le groupe a participé à différentes manifestations dont une qu'il a organisé lui-même. Il a également produit un écrit :

- La publication d'un article « Le "j'accuse" de Gobry : des intentions ambiguës »<sup>30</sup>

Les chercheurs de l'ACOPRA (Atelier Coopératif de Recherche Action) ont eu connaissance de l'ouvrage de Pascal GOBRY, *L'enquête interdite*.<sup>31</sup> Ils ont souhaité lire attentivement ce livre dont on a tant parlé dans le secteur du handicap et surtout dans les CAT. Ils espéraient pouvoir comprendre le fonctionnement des CAT et ont voulu y chercher des perspectives d'améliorations de leurs conditions de vie et de travail.

- La participation à un reportage radiophonique sur la vie en CAT.

Ce reportage a été réalisé par Claire Hauter pour l'émission de Daniel Mermet, France Inter, "Là-bas si j'y suis" qui a été Diffusé les 22 et 23 octobre 2003.

La journaliste a rencontré le groupe en séance d'ACOPRA à Paris à plusieurs reprises. Ces échanges, prolongés par une visite au CAT de Beaune, de quelques interviews et d'une bonne documentation, lui a permis de rendre compte de la complexité des situations et aussi bien des satisfactions que des souffrances qu'elles entraînent.

- La participation à l'année européenne des personnes handicapées

"De la personne handicapée à l'accompagnement des professionnels", organisé par un collectif d'associations françaises et européennes à l'Hôtel de Ville de Paris, les 21 et 22 octobre 2003.

Dans ce forum, l'implication des participants et les pistes de réflexion de l'ACOPRA ont servi de base à la plupart des discussions.

- La participation à un forum intitulé "Intéressantes différences. Qualité de vie. Qualité de Ville", organisé par la Ville d'Épernay et la Permanence du Jard, les 7, 8 et 9 novembre 2003.

Dans ce forum, des membres de l'ACOPRA ont présenté leurs réflexions dans le stand de la Permanence du Jard. Ils ont également proposé aux personnes présentes de remplir le questionnaire qu'ils avaient conçu. Ce questionnaire, intitulé « Regard sur les

---

<sup>30</sup> *Le Mégaphone*, le Bulletin d'ADVOCACY-France, n° 17, juillet 2003, pp. 5-7.

<sup>31</sup> GOBRY (P). L'enquête interdite. Handicapés : le scandale humain et financier, Editions Le Cherche Midi, 2002.

personnes handicapées », se proposait de connaître la représentation que les autres pouvaient se faire du handicap et des personnes handicapées. Le regard des autres sur eux ou sur le handicap a été énoncé comme une préoccupation très importante. Au total 257 questionnaires ont été remplis grâce à la participation des acteurs-chercheurs au forum d'Épernay et ont été traités sur plan statistique.

*« Il faut savoir que chacune de ces formes de participation a entraîné en amont un travail de préparation et d'élaboration de la pensée et du discours. Elles ont entraîné un effet dynamisant et valorisant des personnes.*

*Cette participation travaillée est donc de nature à faire changer le regard sur les personnes handicapées et particulièrement sur la déficience intellectuelle. Leurs propositions sont entendues par leurs pairs, professionnels, représentants institutionnels et élus, comme étant des mesures pertinentes auxquelles il est possible de se rallier ».*<sup>32</sup>

- L'organisation d'une journée « Autodétermination et Inclusion des personnes handicapées » les 24 et 25 mai 2004 au CAT de BEAUNE.

Les acteurs-chercheurs de l'atelier coopératif de personnes en recherche-action de Beaune et de Reims ont imaginé ces journées comme un forum de découverte, d'échange et de partage de la réflexion qui les anime depuis un an et demi.

Ils ont exposé leurs stands et ateliers thématiques et deux enquêteurs escortés d'un reporter et d'une animatrice ont réalisé un micro trottoir à l'intérieur de l'établissement.

Les ateliers portaient sur la législation et les droits, la vie personnelle et l'autonomie, l'éducation et l'apprentissage, la vie professionnelle et la vie sociale. Les rapporteurs de chaque atelier ont exposé en assemblée plénière la synthèse des discussions.

*« Les thèmes des ateliers, comme ceux des stands de la matinée ont été repérés par les acteurs-chercheurs et avaient déjà fait l'objet de leur réflexion et même parfois de leur investigation. Les ateliers organisés dans cette journée devaient appuyer ou nuancer leur pensée.*

---

<sup>32</sup> SAINT PE (M.C). *Bilan ACOPRA 2003*, Programme EQUAL « Une nouvelle dynamique : le processus d'inclusion ». op.cit

*Ils ont au moins été partagés avec leurs collègues ou leurs pairs dans le CAT de Beaune et ont suscité l'intérêt des moniteurs d'ateliers, du personnel éducatif et d'encadrement. »<sup>33</sup>*

Les résultats de cette recherche-action montrent bien à quel point les personnes n'ayant pas ou peu de pouvoir doivent être écoutées. Elles doivent dès lors être encouragées à parler franchement, afin que l'on puisse tenir compte de leurs connaissances, expériences, besoins, aspirations et points de vue. Ce processus difficile, riche en défis, permet de porter un nouveau regard sur les idées préconçues, les traditions professionnelles et les styles de gestion.

Pour ce faire, il est indispensable de préparer activement les membres des groupes à présenter leurs points de vue de manière plus efficace.

Nous avons alors bâti un contenu de formation selon un modèle de formation par la recherche-action dont les principes sont fondés sur une démarche de participation et de coopération.

*« Dans ce contexte, formateurs et formatrices et formé(e)s sont en situation de recherche et d'abord de recherche de soi et de l'autre soi-même, en devenir. Ce collectif en recherche-action est par essence intersingulier, interculturel et interdisciplinaire. Cette rencontre ouvre sur une démarche de créativité et d'éducabilité individuelle et collective. Elle favorise la reconnaissance des expériences de vie et les expériences socioprofessionnelles et forge une nouvelle compréhension des réalités et pratiques sociales. Celle-ci structure et forme le contenu pédagogique et la production ».<sup>34</sup>*

---

<sup>33</sup> SAINT PE (M.C). *Bilan ACOPRA 2003*, Programme EQUAL « Une nouvelle dynamique : le processus d'inclusion ». op.cit

<sup>34</sup> SAINT PE (M.C). *Les outils et techniques de la formation « Pratiques d'insertion et d'intégration socio-professionnelle des personnes handicapées : vie citoyenne et créativité social »*, Permanence du Jard, 2IRA, juin 2004

## **- Deuxième expérimentation : Une formation**

Cette action de formation par la recherche-action s'est inscrit dans le projet *"Intéressantes différences. Qualité de vie, Qualité de ville"* conçu et mis en œuvre par la Ville d'Épernay et la Permanence du Jard dans le cadre de l'année européenne des personnes handicapées 2003. Elle a été, en prolongement du Forum Handicap qui s'est tenu à Épernay les 6,7,8 novembre 2003, le moyen retenu pour favoriser les pratiques d'insertion et d'intégration socioprofessionnelle des personnes handicapées, par l'expression de leurs besoins, à priori spécifiques, mais aussi par la créativité qu'elles peuvent mettre en œuvre dans la conduite de leur parcours d'intégration.<sup>35</sup>

### *Des objectifs spécifiques :*

Cette formation par la recherche-action vise en une mise en œuvre des pratiques d'insertion et d'intégration socioprofessionnelle des personnes handicapées, par elles-mêmes en coopération avec des formateurs de 2IRA<sup>36</sup> et de la Permanence du Jard autour de trois modules :

- la dynamique de projet,
- le repérage des services existants et leur utilisation,
- la production d'outils adaptés.

*« Chacune de ces étapes consiste en des apports théoriques et des accompagnements méthodologiques dans le but de mettre les personnes en formation en capacité de produire une connaissance inédite sur les pratiques visées dans chacune de ces étapes, de considérer autrement les services professionnels qui les accompagnent et de les mettre en capacité de conduire leur propre parcours. »<sup>37</sup>*

Un des trois thèmes retenus par les stagiaires : « La création collective » ; renforce la nécessité d'entreprendre la mise en place d'un collectif d'entraide afin de poursuivre leurs démarches d'intégration socio-professionnelle et contribuer également à de meilleurs services pour tous.

---

<sup>35</sup> ANNEXE 3 : Fiche technique de la formation : « Pratiques d'Insertion et d'Intégration socio-professionnelle des Personnes Handicapées : Vie citoyenne et Créativité Sociale ». Permanence Du Jard, 2IRA, Juin-juillet 2004.

<sup>36</sup> Institut International de Recherche Action, Paris.

<sup>37</sup> SAINT PE (M.C). *fiche technique formation SIFE*, 2004.



*« Nous avons appris à mieux nous exprimer...ça nous a permis d'être mieux organisé, à oser faire des démarches, à oser essayer, à être citoyen comme tout le monde, à faire des propositions pour tout le monde, en vérifiant qu'ensemble, chacun peut participer, donner des idées sur les différentes situations ».*

Un des résultats produits par cette formation a porté sur la prise de conscience de la formation d'un collectif, émergence affirmée du « *Collectif pour tous SOS handiphobie* », nom donné par les stagiaires au groupe à l'issue de la formation.

Cette conscience du collectif repose sur l'expérimentation en groupe de pratiques d'expressions sous des formes variées (orales, écrites, artistiques), de pratiques d'entraide dans la réalisation de productions communes et de communications en public pour certains (forums à Paris et à Épernay en 2003, journée portes ouvertes au CAT de Beaune en 2004 forum à Épernay en 2004, manuel d'accès aux services et reportage vidéo en 2004).

Elle a permis à chacun-e d'entrer dans une démarche de projet et poursuivre dans cette idée d'Espace citoyen, avec les objectifs élaborés dans ces actions en correspondance avec les besoins également définis dans ce contexte : 1. *Changer le regard des personnes extérieures sur notre handicap et sur les autres handicaps ; 2. Donner des cours sur le handicap dans les lycées privés et publics aux élèves et aux enseignants ; 3. Un collectif qui pourrait se donner le rôle de vigilance contre la discrimination ; 4. Être visible, communiquant et participatif dans la vie de la cité ou là où l'on se trouve et sur la scène médiatique.*

C'est ainsi que ce projet de création d'espace citoyen a pu être initié dans le cadre d'un programme Européen nommé « Plus d'obstacle pour une société inclusive » coordonné par la Permanence du Jard. Ce programme se décline en trois phases principales : l'atelier préparatoire, la formation du collectif, l'accompagnement par la recherche-action du collectif pour la création, le fonctionnement et l'évaluation de l'espace citoyen.

#### *a .L'atelier préparatoire*

Cet atelier devrait permettre aux personnes de mieux s'approprier le projet et définir les premières pistes d'actions et les besoins pour les réaliser.

Elles seront alors en situation d'en partager l'idée et de rédiger une lettre d'invitation et de proposition à d'autres, après une réflexion sur les caractéristiques du collectif à constituer : hommes, femmes, multihandicap, tranche d'âges, situations socioprofessionnelles et de vie, autres...

Puis, un second temps sera organisé avec un plus grand nombre ayant répondu à cette invitation et sera nécessaire pour soutenir le noyau constitutif dans la transmission de l'idée du projet de l'Espace citoyen.

Une personne ressource, professionnel de la Permanence du jard et un formateur de 2IRA accompagneront ce temps préparatoire.

### *b. La formation du collectif*

Il s'agit de former les membres du collectif en rapport avec les objectifs de l'Espace citoyen. Jean-Luc Simon évoque le statut du professionnel de la fonction de « pairémulateur » :

*« Nous voulons faire de la pairémulation une profession, former des personnes handicapées à l'écoute de l'autre, et régir la fonction de pairémulateur avec des règles et une charte. Une des règles de cette pratique consiste à se réunir par moments entre personnes handicapées, parce que la démarche d'intégration est difficile ».*<sup>38</sup>

### Les objectifs

Cette formation doit permettre de révéler :

- leurs capacités d'autonomie : autodétermination de leurs besoins, choix des services et évaluation des modalités de services rendus (ou à rendre), détermination des personnes ressources ;
- leurs capacités de participation à la vie de la cité : se sentir en appartenance avec l'environnement socio-économique et culturel de la cité, connaître ses droits et les codes sociaux, se reconnaître acteur socio-économique et citoyen ;

---

<sup>38</sup> SIMON (J.L). op.cit.

- leurs capacités créatives : concevoir leur vision de la cité, s'exprimer et communiquer chaque fois qu'il est possible au sein de la cité, créer des occasions de communication et d'échange dans la cité ;
- leurs capacités d'organisation : concevoir et organiser l'Espace Citoyen, organiser les places et rôles de chacun des membres en son sein, penser le suivi et l'évaluation,... ;
- leurs capacités de travail : conditions (salarial, bénévolat, temps, seul-e, en équipe,...) et tâches au sein de l'espace citoyen et en dehors.

### Le contenu et la méthode

Cette formation déjà en partie, expérimentée par 2IRA et la Permanence du Jard et validée par la communauté Européenne, serait sur le modèle de la formation par la recherche-action précédente en intégrant plus spécifiquement :

- l'entraînement dans une démarche d'accès aux services et d'accès à l'emploi,
- l'utilisation des outils informatiques, vidéo, photo,
- le repérage et les pratiques de différentes techniques d'expression,
- l'acquisition des attitudes et compétences de l'accueil et de la communication, des capacités à initier et à développer des pratiques d'entraides (entre pairs) et des pratiques d'aides mutuelles (entre usagers et professionnels).

Cette formation est conçue selon une dynamique de projet et entraîne les participants dans ce type de démarche, concrètement dans la construction de leur projet individuel et du projet collectif.

### *c. Accompagnement par la recherche-action du collectif pour la création et le fonctionnement de l'Espace Citoyen*

Cet accompagnement par la recherche-action vise à soutenir et à mobiliser les acquis révélés dans la création de l'Espace Citoyen, puis dans son organisation, sa gestion, son action.

- ACOPRA (Atelier coopératif de Personnes en Recherche Action) de création et de mise en œuvre

Le collectif constitué en ACOPRA sera entraîné à concevoir l'installation et le fonctionnement de l'Espace Citoyen, à mettre en œuvre les fonctions de communication, d'accueil et de services, les actions d'entraides et d'aides mutuelles.

La périodicité des séances, deux fois par mois, sur une première période de 6 mois, septembre 2005 à février 2006, permettra de concrétiser et d'installer le projet.

- ACOPRA : définition et ajustement des logiques d'action

A l'issue de cette étape, le collectif, soutenu par la Permanence du Jard, aura initié quelques premières actions d'accueil et de services. Il sera alors question de mettre en lumière les problématiques qui se posent à lui : logique organisationnelle, changement éventuel de situation d'un ou de plusieurs membres du collectif, enregistrement de besoins nouveaux ou non repérés jusque là, éventuelles demandes inédites du public, logique relationnelle et de communication, reconnaissance de la place de l'Espace Citoyen dans la cité, etc.

L'ACOPRA accompagnera la définition (ou redéfinition) de ces logiques en fonction de la détermination des problématiques telles qu'elles se posent et au fur et mesure qu'elles apparaissent.

La périodicité des séances sera alors mensuelle pendant 6 mois, mars 2006 à septembre 2006.

- ACOPRA : suivi évaluatif.

La définition et l'ajustement des logiques d'action mettent sur la voie du suivi évaluatif et progressivement, l'ACOPRA se sera donné les outils de suivi des actions en mesure de travailler dans une démarche évaluative quantitative et qualitative. Pendant cette étape, il sera question d'évaluer le projet de l'Espace Citoyen en rapport avec la globalité du projet EQUAL "Plus d'obstacle pour une société inclusive". Il est à noter que deux membres du collectif participeront aux différentes instances du projet : comité technique

et de suivi de l'action Espace Citoyen, PDD (Partenariat De Développement) et Comité d'orientation.

Il sera particulièrement question de mettre en évidence dans cette étape les critères qualitatifs de l'inclusion à partir de l'évaluation des actions de l'Espace Citoyen et de les mettre en rapport avec l'évaluation des autres actions du projet.

Période de 6 mois, octobre 2006 à février 2007, séances mensuelles.

- ACOPRA de croisière et de l'instituant

Arrivé à cette étape, le collectif se sera doté des outils à minima pour organiser et contrôler ses actions au sein de l'Espace Citoyen, il fera encore l'expérience de la mise en œuvre de nouveaux projets d'action et aura à gérer d'autres situations et l'Espace lui-même. L'ACOPRA travaillera plus particulièrement, la manière dont, tout en continuant des actions déjà installées, il est possible et souhaitable de maintenir un espace et un temps de renouvellement des actions ainsi que l'émergence de nouvelles en réponse aux besoins ou à la qualité des services demandés. Quel est cet espace et ce temps instituants ? Comment les faire exister en permanence ?

Période de 6 mois, mars 2007 à septembre 2007, séances mensuelles.

Afin d'entraîner et de soutenir un processus d'entraide et de pairémulation, il est souhaitable que des séances d'ACOPRA puissent accueillir des interventions ponctuelles et ciblées des associations partenaires.

Les intervenants de ces différents Ateliers seront 2IRA, Advocacy France et une association Belge du Mouvement « Personnes d'Abord ».

Durant toute la durée du projet, la Permanence du Jard mettra à disposition du groupe une personne ressource, locaux et logistique.

Ce programme d'actions reconnaît la personne en situation de handicap à la fois, comme un véritable expert, mais aussi comme un formateur en trouvant dans sa fonction les moyens de contribuer au développement de ses pairs.

Toutefois, ces innovations ne suffiront pas si les personnes ressource, professionnels, institutions ne reconnaissent pas elles aussi cette expertise comme étant le point de départ de toute action. C'est pourquoi nous allons devoir insister sur la manière de concevoir un processus d'accompagnement interactif dans lequel le professionnel et l'utilisateur s'adaptent aux capacités de l'autre et se traitent mutuellement comme partenaires en quête de connaissances. Parfois, face aux professionnels que les usagers pourront former, les relations de pouvoir seront alors inversés.

*« En échangeant ainsi les places, chacun, formé et formateur, s'identifie mieux à l'autre et la communication s'établit sur des bases qui rendent l'échange intelligible ».*<sup>39</sup>

## ***2. Création d'une commission permanente d'expertise***

Afin de répondre également aux évolutions des pratiques professionnelles comme évoquées dans la seconde partie et poursuivre la mobilisation des usagers et leur place d'expert dans le champ du handicap et des services proposés, je préconise la mise en place d'une commission permanente d'expertise des services proposés par les professionnels de la Permanence du Jard.

Cette instance, que nous pourrions imaginer proche du conseil à la vie sociale inscrit dans la loi du 2 janvier 2002<sup>40</sup>, serait composée de personnes en situation de handicap et de professionnels et pourrait fonctionner comme un atelier coopératif.

Cette commission aurait un double objectif ; celui d'observation et d'analyse des pratiques et celui de veille méthodologique qui pourrait permettre d'une part d'inciter à des changements professionnels en rapport avec les attentes des experts et d'autre part créer des orientations de travail collectives et coopératives dans les projets présents et à venir.

---

<sup>39</sup> SIMON (J.L). op.cit.

<sup>40</sup> Loi du 2002-2 sur les obligations des institutions médico-sociales envers les usagers et les principes de participation de l'utilisateur. Annexe 4 : Le conseil à la vie sociale.

L'espace citoyen évoqué ci-dessus pourrait être consulté régulièrement comme ressource et l'analyse des conditions professionnelles présentée dans ce mémoire pourrait être le point de départ des réflexions de cette commission.

La méthode qui pourrait être retenue pour le fonctionnement de cette commission consiste à mener une recherche-action collective par les participants de l'atelier eux-mêmes.

Les participants détermineront le questionnement qu'ils vont alimenter et traiter au fil des séances. Le résultat attendu est un résultat pour l'action (amélioration de la qualité des services en rapport avec les besoins exprimés par les personnes handicapées elles-mêmes) et un résultat pour la recherche (analyse des besoins, des processus d'autodétermination, passages d'une logique d'assignation à une logique d'inclusion).

La méthode participative de la recherche-action collective et coopérative est réellement de nature à entraîner l'engagement des personnes à atteindre les objectifs fixés. Elle favorise aussi une prise de recul sur les problématiques que vivent les participants et les accompagnent dans une recherche de solutions adaptées, souvent inédites, à leur situation et au contexte.

Ces « co-création » et « co-évaluation » permettraient peut-être aux uns et aux autres, usagers et professionnels, experts et personnes ressources, de partager des temps de vie et d'échanges fondés sur l'égalité entre citoyens, et sur une vision plus positive de la dépendance.

Richard Sennett traduit comment le lien social naît d'un sentiment de dépendance mutuelle :

*« Une vision plus positive de la dépendance commencerait par remettre en cause le lien commun consistant à opposer la dépendance et l'indépendance. Nous acceptons presque sans réfléchir l'opposition entre moi dépendant et faible, d'un côté, moi indépendant et fort, de l'autre. Mais tout comme le contraste entre réussite et échec, cette opposition aplatit la réalité... Dans une vie d'adulte, une personne comptant sainement sur elle-même est capable de s'en remettre à d'autres quand l'occasion l'exige et de savoir sur qui il convient de s'appuyer. »<sup>41</sup>*

---

<sup>41</sup> SENNETT (R). Le travail sans qualités, Albin Michel, Paris, 2000, P.201, PP.221.

Cette commission, outre le fait de transformer en profondeur les pratiques professionnelles, devra permettre de former des liens de coopération solidaire entre les usagers et les professionnels se nourrissant des différences de chacun et du potentiel de citoyenneté pouvant les mettre en lien dans un autre espace public et professionnel.



## ***CONCLUSION***

*« Si le changement se produit, il se fait à la base,  
entre personnes exprimant leur nécessité intérieure »  
Richard SENETT, « Le travail sans qualités »*

Nous avons vu dans le deuxième chapitre, d'une part, comment les professionnels se questionnent sur la nécessité de concevoir un cadre professionnel créatif, pouvant entraîner une autre approche professionnelle en rapport avec la démarche participative des usagers décrite dans la première partie, et d'autre part, comment le risque de vouloir aider pouvait tourner à la condescendance et susciter une réaction hostile de la part des usagers.

Nous pouvons penser que le changement de regard étudié dans le deuxième chapitre peut induire la prise en compte de l'expertise des usagers et, ce faisant, les changements d'attitudes professionnelles vis-à-vis des usagers.

En effet, même si la Permanence du Jard fonde ses pratiques professionnelles sur la personne humaine et le respect de celle-ci et de ses droits, il est nécessaire de considérer davantage la personne dans ses qualités humaines, citoyennes, agissantes en pensée, en discours et en acte, à des fins de changement personnel et social.

Dès lors, il serait question que tous, y compris les professionnels, reconnaissent cette possible expertise citoyenne et favorisent un espace de démocratie participative pour qu'elle puisse s'élaborer, s'exprimer et être prise en compte.

Ainsi, la personne en situation de handicap serait reconnue dans son expertise par la « capacité d'expertise unique » que donne à la personne l'expérience quotidienne des situations de handicap.

Alors se confirme toute une série de questions qui peuvent trouver un début de réponse dans les préconisations déjà évoquées dans le troisième chapitre. Ces questions sont les suivantes :

- Comment allons nous guider, dans un rapport d'égal à égal et réciproque, les personnes en situation de handicap que nous accompagnons ?
- Comment l'équipe va pouvoir dépasser ses affirmations claires des valeurs partagées en créant véritablement des liens de coopération avec les usagers fondés sur la co-construction, la reconnaissance et la prise en compte de leur parole comme parole toujours crédible ?
- comment allons-nous accompagner les usagers vers l'indépendance et l'autonomie sans renforcer le sentiment de vulnérabilité ?
- comment ces mêmes professionnels vont pouvoir accompagner la personne en situation de handicap vers un statut d'expert lui permettant de devenir enfin, un acteur participatif de la qualité des services.

De même, concernant la posture des usagers ; comment les usagers parviendront-ils à parler de leurs différences sans culpabilité ni honte. <sup>42</sup>

Comment apprendront-ils que tout le monde a une contribution particulière à apporter et qu'il est possible d'instaurer des relations d'interdépendance dignes et responsables ?

C'est dans la logique de ce questionnement que la participation active, ici associée à l'idée de démocratie participative, composante nouvelle pour les usagers et les acteurs de l'insertion, doit permettre que les uns puissent faire respecter leurs droits d'usagers et que les autres puissent envisager et mettre en œuvre les conditions d'accueil et d'accompagnement respectueuses de ces droits.

C'est ainsi, que le premier chantier concernant l'espace citoyen exposé dans le troisièmè chapitre de ce mémoire devrait soutenir les personnes en situation de handicap dans leurs démarches d'information et de consultation, de contribution à élaborer les décisions qui les concernent, et de contrôle de la cohérence entre ces décisions et les services proposés.

Ces dimensions posées que l'on pourrait qualifier de dimensions de la citoyenneté sont d'ordre politique, institutionnel, social et économique. Mais, pour cela, il faut que

---

<sup>42</sup> SENNET (R). op.cit. P.200. « *La honte de la dépendance a une conséquence pratique. Elle érode la confiance et l'engagement mutuels, et l'absence de ces liens sociaux menace le fonctionnement de toute entreprise collective.* »

chacun puisse être en mesure d'agir rationnellement sur sa vie, sur le monde, sur son devenir afin de les modifier.

Le second projet- la commission permanente d'expertises-également exposée dans le troisième chapitre ; quant à lui, devrait entraîner de véritables changements dans les attitudes, dans les regards portés les uns sur les autres, dans les relations entre les usagers et les professionnels. Dès lors, les rapports entre les uns et les autres, les places respectives des uns et des autres devraient se modifier. Les pratiques seront alors en voie de transformation.

Ce travail a tenté d'apporter une certaine compréhension de différents points de vue, une transformation des pratiques afin de continuer à s'engager pour plus d'équité, de solidarité, de citoyenneté.

Nous pourrions conclure ce mémoire par une réflexion de Philippe Corcuff, dans son livre « *La société de verre. Pour une éthique de la fragilité* » qui nous fait partager quel peut être le sens de la vie, en partant de l'éthique, et de ce qui rend la vie digne d'être vécue.

Cette réflexion éthique débouche ensuite sur une interrogation politique, à savoir l'effort pour construire un espace commun de vie et d'action entre une pluralité d'êtres humains différents.