



Agence nationale de l'évaluation
et de la qualité des établissements
et services sociaux et médico-sociaux

DOCUMENT D'APPUI

MAI 2012

Relative à la recommandation de bonnes
pratiques professionnelles

« Accompagner l'accès aux droits dans
les établissements ou services de
l'inclusion sociale relevant de l'article
L312-1 du code de l'action sociale et des
familles »

SOMMAIRE

1. PRESENTATION GENERALE	4
1.1. Le secteur de l'hébergement	4
1.2. Le Public	5
1.2.1 Données d'études	6
1.2.2 Des situations d'isolement et de ruptures	9
2. REPERES	11
2.1 Les droits individuels et collectifs, droits-libertés et droits-créances	11
2.1.1 Les droits individuels, des droits-libertés	11
2.1.2 Droits collectifs et droits-créances	11
2.1.3 De quels droits parle-t-on ?	13
2.2 L'accès aux droits	14
2.3 L'autonomie	17
3. DIAGNOSTIC ET MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT	18
3.1 Le diagnostic	18
3.1.1 La personne accueillie inscrite dans une temporalité et dans un environnement	18
3.1.2 Le recueil d'information	19
3.1.3 Le diagnostic : un processus	20
3.1.4 Comment l'identité psychosociale peut être structurante dans l'accompagnement ?	21
3.1.5 Pourquoi s'intéresser au non-recours des personnes en situation de précarité ?	29
3.2 Un accompagnement adapté au diagnostic	32
3.2.1 La place des activités dans l'intervention éducative	33
3.2.2 Attitudes et changement d'attitudes	36
3.2.3 L'accompagnement à la croisée d'acteurs, d'enjeux et d'approche	41
4. L'ETABLISSEMENT OU LE SERVICE SUPPORT DE L'ACCES AUX DROITS	42
4.1 Le cadre d'intervention : le projet d'établissement ou de service	42
4.1.1 Connaître les caractéristiques du public	42
4.1.2 Définir les principes d'intervention des accompagnants	43
4.1.3 Coordonner les accompagnants	44
4.2 L'établissement ou le service : lieu d'apprentissage du droit	45
4.2.1 S'appuyer sur la dynamique des outils de la loi n°2002-2	45

4.2.2 Développer la pratique du droit et de la citoyenneté	46
4.2.3 Sensibiliser aux démarches de recours	47
4.3 L'organisation de l'information : un soutien aux professionnels	49
4.3.1 Veiller à l'effectivité des connaissances des professionnels	49
4.3.2 Entretenir et développer les partenariats du droit	52

1. PRESENTATION GENERALE

1.1. Le secteur de l'hébergement

L'évolution législative et réglementaire dans ce secteur a affiné au cours du temps ses modes d'intervention en précisant au fur et à mesure ce que l'accès au droit recouvre :

- La loi du 19 novembre 1974 en modifiant l'article 185 du code de la famille et de l'aide sociale et le décret n° 76.526 avait précisé la vocation des CHRS.
- La loi du 30 juin 1975 inscrit les CHRS dans le dispositif réglementaire applicable aux institutions sociales et médico-sociales : autorisation préfectorale, convention entre le Préfet et l'organisme gestionnaire, financement de l'Etat sous forme de dotation globale de financement depuis le décret 88-279.
- Les missions des CHRS et les réponses apportées par ces structures ont beaucoup évolué : la consolidation juridique a été renforcée par la loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions. Les CHRS ont vu ainsi leur rôle se transformer en une plate-forme d'insertion liant les activités d'accueil, d'orientation, d'hébergement favorisant l'insertion sociale et professionnelle. Des financements divers provenant de l'Etat et des partenaires (collectivités territoriales et locales) ont accompagné cette évolution.
- Le décret n°2001-576 relatif aux conditions de fonctionnement et de financement des centres d'hébergement et de réinsertion sociale apporte des modifications concernant les activités et l'organisation, les modalités d'accueil et de séjour et les dispositions financières.
- La loi n°2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale réformant la loi de 1975 met l'accent sur la diversification de l'offre afin de répondre aux besoins, la promotion du droit des usagers et la coordination du partenariat.

En janvier 2008, après la remise du rapport d'E. Pinte, le secteur de l'hébergement et de l'accès au logement est devenu « Chantier national prioritaire 2008-2011 ». Trois axes sont définis : ne plus contraindre à vivre dans la rue, offrir des solutions adaptées à tous ceux qui veulent en sortir et se donner les moyens pour mettre en œuvre la loi du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable.

Dès le lancement du chantier national, des programmes d'actions spécifiques ont été lancés : humanisation des centres d'hébergement (visant à réhabiliter un parc vétuste), intermédiation locative (favorisant l'accès au logement des ménages modestes), renforcement des maraudes et financement des mesures d'accompagnement social dans et vers le logement.

En 2009, en concertation avec le monde associatif, le gouvernement a engagé une « refondation » du dispositif d'hébergement et d'accès au logement. Elle a débouché sur la stratégie nationale de prise en charge des personnes sans-abri ou mal logées qui s'articule sur deux principes directeurs :

- la mise en place d'un service public de l'hébergement et de l'accès au logement,
- la priorité accordée à l'accès à un logement autonome et pérenne, y compris pour les personnes les plus vulnérables.

Les objectifs de la stratégie nationale cherchent à :

- réduire significativement le nombre de personnes à la rue,
- replacer les personnes au cœur du dispositif, de façon à mieux prendre en compte leurs besoins dans une logique globale d'accès aux droits fondamentaux (logement, santé, emploi, ...) et à leur apporter la solution la plus adaptées, en privilégiant chaque fois que possible celle du logement,
- renforcer le pilotage du dispositif, en rénovant les rapports entre l'Etat et les opérateurs,
- optimiser et rationaliser les moyens.

Les mesures clés qui découlent de ces objectifs portent sur :

- la programmation pluriannuelle au niveau départemental à travers les plans départementaux d'accueil, d'hébergement et d'insertion,
- la mise en place d'un service intégré de l'accueil et de l'orientation (SIAO) dans chaque département,
- la création d'un référentiel national prestations/coûts,
- l'identification d'un référent personnel pour chaque personne prise en charge,
- la mobilisation de 2 000 jeunes en service civique dans les structures d'hébergement et de veille sociale,
- le développement de l'intermédiation locative (programme Solibail), en particulier pour la prévention des expulsions locatives,
- des mesures d'accompagnement vers et dans le logement,
- le programme « un chez soi d'abord » visant à expérimenter l'accès au logement des personnes sans abri souffrant de troubles psychiques sévères

Au final, ce secteur comprend un Service d'orientation (SIAO¹) – guichet unique pour l'accès à l'hébergement ou au logement – permettant d'orienter au plus vite la personne vers une solution d'hébergement ou de logement en fonction de sa situation. La politique publique est d'orienter à chaque fois que possible vers le logement plutôt que vers l'hébergement².

Le référentiel national des prestations³ du 16 juillet 2010 définit le nouveau service public de l'hébergement et de l'accès au logement en déclinant pour le dispositif « Accueil, Hébergement, Insertion » (AHI) les objectifs prioritaires. « L'accès de tous aux droits de tous » est réaffirmé dans cette circulaire : « le service public de l'hébergement et d'accès au logement des personnes sans abris ou mal logées doit garantir l'accès effectif aux droits fondamentaux ».

Outre le respect des principes d'un service public : la continuité de la prise en charge (en particulier, à travers le référent unique), l'égalité devant le service, l'adaptation des prestations à la demande sociale des publics accueillis et un positionnement guidé par l'intérêt général, les trois objectifs attribués au dispositif « AHI » sont ainsi posés :

- une aide immédiate, inconditionnelle et de proximité,
- une aide respectueuse des droits des personnes et favorisant leur participation,
- une aide globale, qualifiée et adaptée aux besoins des personnes.

Cette évolution du secteur est nécessaire comme le fait remarquer la FNARS : « Notre système de prise en charge est à bout de souffle et la réforme est inévitable. »⁴. Elle impacte l'organisation générale de la prise en compte de la personne mal logées ou sans abris et questionne les pratiques et les métiers.

1.2. Le Public

Le public accueilli dans les établissements/services relevant de l'article L312-1 8° est composé de profil varié. Il est défini par les textes de lois :

- « Les personnes et les familles qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion » (Article L345-1 du CASF).
- « Les étrangers s'étant vu reconnaître la qualité de réfugié ou accorder le bénéfice de la protection subsidiaire en application du livre VII du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile

¹ Système Intégré de l'accueil et de l'orientation

² « Le logement d'abord »

³ Circulaire n°DGCS/1a/2010/271

⁴ « Pourquoi la refondation est indispensable – Propositions de la FNARS pour l'hébergement et le logement ». *Supplément la Gazette*, n°86 – novembre 2009.

peuvent être accueillis dans des centres d'hébergement et de réinsertion sociale dénommés "centres provisoires d'hébergement". (Article L345-1 du CASF).

- « Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique et sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence. » (article L345-2-2 du CASF).
- « Dans chaque département, l'Etat a pour mission : 1°) de rechercher et d'accueillir les personnes en danger de prostitution et de fournir l'assistance dont elles peuvent avoir besoin, notamment en leur procurant un placement dans un établissement mentionnés à l'article L345-1- 2°) d'exercer toute action médico sociale en faveur des personnes qui se livrent à la prostitution ». (article L121-9 du CASF).

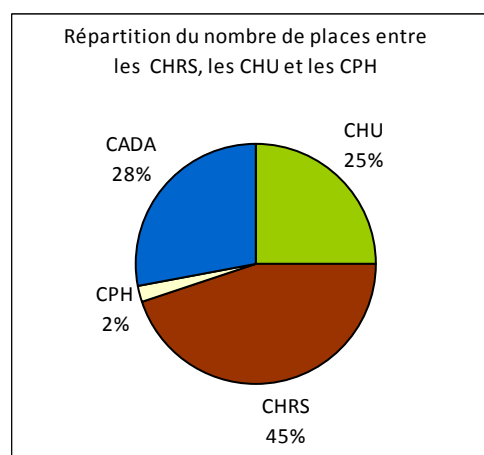
1.2.1 Données d'études

Données DGCS

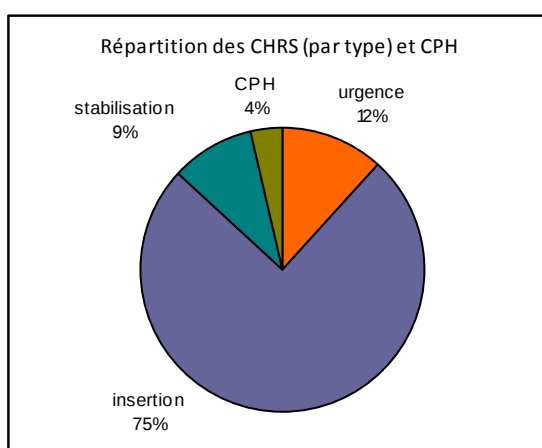
L'hébergement en France – centres d'hébergement d'urgence, centres d'hébergement et de réinsertion sociale et les centres provisoires d'hébergement représentent : 55 585 places (données DGCS au 31/12/2010).

Dans ce graphique, les places d'urgence de CHRS ont été rattachées au CHU.

Type d'hébergement	Nb de places
CHU (Centre d'hébergement d'urgence)	19 279
CHRS (Centre d'hébergement et de réinsertion sociale)	34 783
CADA (Centre pour demandeurs d'asile)	21 569
CPH (Centre provisoire d'hébergement)	1 523
TOTAL national au 31/12/2010	77 154



Le champ de la recommandation s'intéresse principalement aux établissements qui accueillent les 62 632 places en CHRS, CADA et en CPH.



Type d'hébergement	Nb de places
CHRS urgence	4 757
CHRS stabilisation	3 892
CHRS insertion	30 891
CADA	21 569
CPH	1 523
TOTAL national au 31/12/2010	62 632

Les 62 600 places correspondent environ à 1 200 établissements.

La répartition en région des places d'hébergement n'est pas uniforme. 4 des 23 régions françaises concentrent 54% des places d'hébergement. Il s'agit de l'Île de France (pour un cinquième des places nationales), de Rhône Alpes, du Sud méditerranéen et du Grand Est.

Territoires	Nb de places	%	
Ile de France	14 209	22,7%	
Rhône-Alpes	6 763	10,8%	
Sud méditerranéen ¹	6 580	10,5%	
Grand Est ²	6 413	10,2%	
Nord ³	6 048	9,7%	
Sud Ouest ⁴	5 809	9,3%	
Grand Ouest ⁵	5 010	8,0%	
Centre ⁶	3 761	6,0%	
Est ⁷	3 658	5,8%	
Normandie ⁸	3 619	5,8%	
DOM-TOM	584	0,9%	
Corse	178	0,3%	
Total Général	62 632	100,0%	

1- Provence-Alpes-Côte d'Azur, Languedoc Roussillon
2- Alsace, Lorraine, Franche-Comté
3- Nord, Pas-de-Calais, Picardie
4- Aquitaine, Midi-Pyrénées, Poitou-Charentes
5- Pays-de-Loire, Bretagne
6- Auvergne, Centre, Limousin
7- Bourgogne, Champagne-Ardenne
8- Haute et Basse Normandie

Données DREES

N°738 de sept. 2010

Le secteur privé non lucratif gère 93% des CHRS et 92% des CPH. Il s'agit surtout d'associations (83%) – dont une sur cinq est reconnue d'utilité publique, mais aussi de quelques fondations, congrégations, sociétés mutualistes, etc. 20% des CADA sont administrés par une société d'économie mixte (ADOMA) dont l'Etat détient 86% du capital.

Les CHRS ont un statut plus généraliste que le reste des établissements d'hébergement. Néanmoins, 58 % déclarent un ou plusieurs publics prioritaires. Les quatre publics les plus cités sont les femmes victimes de violence (33% des CHRS), les jeunes de moins de 25 ans (30%), les personnes confrontées à l'alcoolisme, aux toxicomanies ou à d'autres dépendances (29 %) et les sortants de prison (26 %).

La population hébergée en CADA et en CPH est constituée de 36% par des enfants ou adolescents de moins de 18 ans. Les CADA hébergent essentiellement des demandeurs d'asile ; les CPH accueillent en priorité des réfugiés en situation de grande vulnérabilité.

Par ailleurs, avec le principe de continuité, la loi DALO a rendu obligatoire l'accompagnement des personnes hébergées, notamment en urgence. Sauf si elles le souhaitent, les personnes accueillies ne peuvent donc pas être remises à la rue sans un entretien d'évaluation-orientation au cours duquel elles doivent se voir proposer une solution d'hébergement ou de logement adaptée.

La plupart des établissements proposent un ensemble de prestations d'accompagnement, d'insertion et d'aide diverses (récapitulatif dans le tableau ci-après). De plus, les établissements peuvent proposer leur assistance pour les recours relatifs au droit au logement opposable. En 2008, les établissements ont ainsi aidé 3 400 personnes à déposer un recours amiable relatif au droit au logement opposable auprès des commissions de médiation départementales.

Tableau 1: Services et prestations proposés en 2008 (extrait DREES, enquête ES2008)

Type de services ou de prestations (en %)	CHRS	CADA	CPH
Aide aux démarches administratives et juridiques	88	94	85
Domiciliation	61	65	56
Aide à la parentalité	50	39	59
Accompagnement social ambulatoire – service de suite	30	8	22
Restauration collective	49	6	11
Crèche, jardin d'enfant ou garderie	5	1	7
Activités professionnelles en atelier (y compris AVA)	17	2	10
Insertion par activité économique	11	2	7
Service d'accueil et d'Orientation	20	7	8
Accueil de jour	16	5	4
Equipes mobiles	7	1	0
Plateforme 115	14	1	0

Données issues de la conférence de consensus européenne sur le sans abris

Avec la typologie ETHOS développée par la FEANTSA⁵ en 2005, les populations concernées par cette recommandation sont scindées en 2 catégories :

1. Les personnes sans-abris
2. Les personnes sans logement

L'intérêt de cette catégorisation est qu'elle permet « d'éviter la stigmatisation des personnes sans domicile »⁶.

Le profil des personnes accueillies en centre d'hébergement est varié, caractérisé par des parcours et des expériences personnelles divers. La situation des personnes accueillies n'est pas statique. Elle est le fruit d'un « processus complexe, dynamique et différencié qui comporte différentes voies d'entrées et de sorties en fonction des individus et des groupes » (Busch-Geertsema et al., 2010)⁷.

La typologie met également en évidence les durées de « répit » dans les centres d'hébergement.

	Catégorie opérationnelle	Situation de vie	Définition générique
SANS-ABRIS	2- Personnes en hébergement d'urgence	2-1 Hébergement d'urgence	Personne sans lieu de résidence habituel qui fait usage des hébergements d'urgence, hébergements à bas prix
	3- personnes en foyer d'hébergement pour personnes sans domicile	3-1 Foyer d'hébergement d'insertion (logement provisoire) 3-2 Hébergement de transition avec 3-3 Accompagnement	Quand l'intention est que la <i>durée d'hébergement soit courte</i>
SANS-LOGEMENT	4- personnes en foyer d'hébergement pour femmes	4-1 Femmes hébergées pour faits de violences domestiques et quand l'intention est que la durée du séjour soit courte	Femmes hébergées pour faits de violences domestiques et quand l'intention est que la <i>durée du séjour soit courte</i>
	5- personnes en hébergement pour immigrés	5-1 Logement provisoire/centre d'accueil	Immigrants en hébergement d'accueil ou à <i>court terme</i> du fait du statut de migrant
	6- personnes sortant d'institutions	6-1 institutions pénales 6-2 institutions médicales 6-3 institutions pour enfants	- Pas de logement disponible avant la libération. - Reste plus longtemps que prévu par manque de logement - Pas de logement identifié
	7- Bénéficiaires d'un accompagnement au logement à plus long terme (en raison d'absence de chez soi)	7-2 Logement accompagné pour ex-sans-abris	Hébergement de <i>longue durée</i> avec accompagnement pour ex-sans abris (normalement plus d'un an)

Extrait de la typologie européenne de l'exclusion liée au logement ETHOS

« Cette typologie est composée de trois domaines, dont l'absence pourrait constituer une forme d'exclusion liée au logement. Le fait d'avoir un logement peut être interprété comme : avoir une habitation adéquate qu'une personne et sa famille peuvent posséder exclusivement (domaine physique) ; avoir un lieu de vie privée pour entretenir des relations sociales (domaine social) ; et avoir un titre légal d'occupation (domaine légal). De ce concept, quatre formes d'exclusion liées au logement sont identifiées :

- être sans abris ;
- être sans logement ;
- être en situation de logement précaire ;

⁵ Fédération européenne des associations nationales travaillant avec les sans-abris

⁶ Conférence européenne de consensus sur le sans abris : Recommandations politiques du Jury, 9-10 décembre 2010, Bruxelles, p.9

⁷ un consensus assez large entre les politiques et les chercheurs s'est fait jour pour considérer que l'explication purement structurelle ou individuelle n'est pas suffisante.

- être en situation de logement inadéquat »⁸.

La conférence européenne de consensus a confirmé que le profil des personnes sans domicile est en train de changer. On trouve, en particulier, davantage de jeunes, de femmes, de migrants et de familles avec enfants.

L'arrivée en centre d'hébergement est considérée comme « le résultat d'une interaction complexe de facteurs structurels, institutionnels, relationnels et personnels ».

Apports :

Le public des centres d'hébergement est varié et recense des difficultés dans plusieurs sphères de la vie familiale, sociale, professionnelle et économique.

1.2.2 Des situations d'isolement et de ruptures

Il s'agit d'une population plutôt masculine et jeune. Ce public est caractérisé par son isolement, la plupart des adultes hébergés vivent seuls et sans enfants. Cependant, la part des familles monoparentales croît depuis 1985⁹. Cette évolution a eu pour conséquence de féminiser la population hébergée en centre d'hébergement (61% d'homme, 39% de femmes).

Les femmes isolées sans enfant sont beaucoup plus jeunes que les hommes dans la même situation. La moitié d'entre elles a moins de 25 ans contre 27% pour les hommes.

Ces derniers constituent une population plus hétérogène composée de jeunes mais également de personnes plus âgées : 23% des hommes isolés sans enfants ont ainsi 45 ans et plus.

Ce sont des personnes en rupture familiale ou conjugale (jeunes majeurs en errance, femmes victimes de violences), des personnes en rupture économique (familles expulsées de leur logement) ou de nature diverse (sortants de prison, ...).

Selon E. Woitrain (données 1997), près de 40% des personnes hébergées vient d'un établissement social, médical ou pénitentiaire, dont 60% était accueilli en hébergement d'urgence. Un peu plus d'un quart était hébergé dans leur famille ou chez des amis et près d'un cinquième des personnes accueillies en CHRS avait un logement personnel. Enfin, un hébergé sur dix était « sans abri ». Ces situations de précarité extrême, peu fréquentes chez les femmes seules, accompagnées ou non d'enfants, sont plutôt le lot d'hommes seuls de tous âges. Des couples avec enfants sont également concernés.

Des positions sociales¹⁰ et des ressources variées

Selon A. Mainguené (données 2004), le rapport à l'activité, quand il existe, est caractérisé par des emplois pas ou peu qualifiés. 20% des adultes hébergés en CHRS ne possèdent aucune expérience professionnelle. Les femmes et les jeunes sont particulièrement touchés : près de 35% d'entre elles n'a jamais travaillé contre 10% des hommes. Un quart des hommes seuls de moins de 25 ans n'a aucune expérience contre 5% pour leurs aînés. Toutefois, lorsqu'ils possèdent une expérience professionnelle, leur qualification est bien souvent faible : 45% des hébergés sont des ouvriers sans qualification.

Ces caractéristiques entraînent un taux d'inactivité important : 60% des adultes en CHRS est au chômage. Seul 8% des hébergés suit un stage de formation. Ces stages concernent essentiellement les plus jeunes.

Cependant, un quart des adultes hébergés en établissement social (CHRS, CADA, CPH) a un revenu issu du travail. Près de la moitié de cet effectif est salarié sous contrat (CDI, CDD ou équivalent) et 40% des travailleurs est au régime général de l'assurance maladie¹¹. La couverture maladie universelle (CMU) reste cependant majoritaire en ce qui concerne l'assurance maladie des travailleurs hébergés.

⁸ Conférence européenne de consensus sur le sans abris : Recommandations politiques du Jury, 9-10 décembre 2010, Bruxelles, p.7

⁹ Woitrain E., « Les personnes hébergées par les CHRS : des hommes et des femmes en grande difficulté sociale », *Etudes et Résultats*, n° 29, août 1999, DREES.

¹⁰ Statut, groupes d'appartenance, espaces de vie, ...

¹¹ Mainguené A., *Un quart des personnes hébergées en établissement social disposent d'un revenu issu du travail*, Les Travaux de l'Observatoire 2007-2008, pp. 183-192

Ce taux d'activité impacte directement les ressources. Un hébergé sur cinq est sans ressources en 1998. Ce sont essentiellement les adultes isolés de moins de 25 ans qui sont concernés. En effet, 45% d'entre eux n'a pas de ressources (Source enquête ES 1997).

Ce descriptif est issu des enquêtes de la DREES¹² et appuie les éléments qui avaient déjà été mis en évidence au cours de la conférence de consensus de novembre 2007. Les recherches concernant les situations de sortie des personnes des situations d'exclusion mettent en lumière un processus temporel et discontinu intégré au sein de l'expérience de ces personnes. « Cette sortie met en jeu l'identité de la personne. C'est pourquoi certains chercheurs insistent sur le fait qu'elle est difficile et que l'insertion est toujours relative alors que pour d'autres, elle est même impossible. »¹³.

« Impossibilité de constituer les exclus et les pauvres en catégorie homogène, il convient de préciser qu'en cela ils ne font que suivre une évolution générale de la société de moins en moins structurée en classes et où l'individu est de plus en plus pluriel, composé des appartenances multiples.

Ce qui se rencontre dans les récits biographiques des personnes en situation d'exclusion c'est la fréquence des ruptures personnelles auxquelles elles ont été exposées. »¹⁴

Apports du groupe de travail

Les membres du groupe soulignent la grande hétérogénéité dans le profil des personnes accueillies en centre d'hébergement, avec, aux deux « extrémités » :

- des personnes en centre d'hébergement uniquement par manque de logements (+ effets Dalo et Daho) ou parce qu'ils sont travailleurs pauvres.
- des personnes qui sont à la frontière du social et du médico-social.

Les membres du groupe évoquent la situation de personnes « cassées par la vie ».

Toutefois, il existe des points communs entre les personnes accueillies : l'isolement, la rupture, la perte de l'estime de soi.

Il a été rappelé qu'il est important de ne pas trop segmenter les publics afin de ne pas trop spécialiser l'action sociale.

« Aujourd'hui, le rapport au public est beaucoup plus difficile, car ce dernier est très diversifié, et requiert des réponses variées. (...) les demandes formulées nous renvoient à un sentiment d'impuissance, et elles sont tellement fortes qu'elles peuvent parfois s'apparenter à de la violence (verbale, physique, ...). Les travailleurs sociaux souffrent d'un sentiment d'inutilité qui masque leur action véritable ; ils servent parfois un peu de bouc émissaire »¹⁵.

Apports :

- Importance d'une veille sur les publics accueillis pour ajuster les prestations
- Diversité de public : ajustement des accompagnements – Importance de la démarche de diagnostic.
- Ajustement professionnel essentiel : importance de l'accompagnement des accompagnants.
- Des parcours d'insertion discontinus et fonction des expériences de la personne

¹² Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques.

¹³ Conférence de consensus nov. 2007 – Fiche 12 « Synthèse des études sur les dimensions sociologique et anthropologique du phénomène : facteurs explicatifs, mode de vie et trajectoires de sorties ».

¹⁴ Conseil supérieur du travail social 5^e mandature, « Rapport du groupe sur le travail social face à la grande pauvreté et à l'exclusion », juin 2006, p.49.

¹⁵ Mirieu de Labarre G. (Président du CASP – Centre d'action sociale protestant), extrait d'audition au Sénat le 02/07/2008, p. 16

Accompagner l'accès aux droits dans les établissements ou services de l'inclusion sociale relevant de l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles-

2. REPERES

2.1 Les droits individuels et collectifs, droits-libertés et droits-créances

La conception des libertés et droits fondamentaux a changé selon les époques. De manière schématique, on peut dire que, dans un premier temps, on a favorisé des droits individuels qui étaient des droits-libertés, pour y ajouter dans un second temps des droits collectifs et des droits-créances.

2.1.1 Les droits individuels, des droits-libertés

Les premières déclarations des droits sont inspirées par une philosophie libérale. C'est le cas de la Déclaration des Droits de l'homme et du citoyen du 26 août 1789 dont la caractéristique majeure est l'individualisme. Aucune référence n'est faite à des groupes, des associations, des coalitions, pas même à la famille ou à tel ou tel corps intermédiaire. Les droits énoncés sont des droits individuels. Ce sont aussi des droits-libertés, c'est-à-dire des droits impliquant une abstention de l'État, sans exiger de sa part une action positive. Les principes affirmés dans la Déclaration sont les suivants : la liberté d'opinion et notamment la liberté religieuse (art. 10), la liberté d'expression (art. 11), une procédure pénale respectueuse des droits de la défense (légalité des délits et des peines, présomption d'innocence... (art. 7, 8 et 9), l'égalité de droit (et non de fait) devant la loi (art. 6), la séparation des pouvoirs (art. 16), la garantie des droits (art. 16) et le droit de propriété (art. 17).

Cette conception des droits de l'homme a été critiquée, par Marx notamment, pour son caractère formel. Les droits sont en effet énoncés de manière abstraite sans précisions sur les moyens devant conduire à leur mise en place. Au-delà des prétendues formules universelles, l'auteur du Capital ne reconnaît que des droits réels et des intérêts concrets.

2.1.2 Droits collectifs et droits-créances

À partir du XIXe siècle, mais surtout au XXe siècle, de nouveaux textes accordent une place à la fois aux droits collectifs et aux droits-créances. Pour s'en tenir à quelques exemples, on peut évoquer le préambule de la constitution de 1946 et la Déclaration universelle des droits de l'homme de 1948.

Le préambule de la constitution du 27 octobre 1946 donne une place importante aux droits collectifs, c'est-à-dire aux droits reconnus à une personne juridique plus "large" qu'une personne physique. Ainsi, le dixième article du préambule énonce que : "La nation assure à l'individu et à la famille les conditions nécessaires à leur développement". La "famille", être collectif, est donc reconnue par ce texte comme sujet de droits fondamentaux.

En France, les Constituants de 1946 compléteront la Déclaration de 1789 en proclamant des « principes politiques, économiques et sociaux particulièrement nécessaires à notre temps »¹⁶. Il s'agit de poser les conditions nécessaires à la réalisation des droits civils et politiques de 1789. La liberté ne peut être la propriété que d'un individu affranchi de l'état de besoin ; d'où les différents droits politiques, économiques, culturels et sociaux inhérents à la Déclaration. La collectivité s'attribue de la sorte un devoir de protection de la dignité de tout être humain, que cette protection passe par le logement, le travail, l'éducation, la santé, ...

Sous une forme un peu différente, la Charte africaine des droits de l'homme et des peuples, signée en 1981 dans le cadre de l'Organisation de l'unité africaine (OUA), présente, outre les droits de la personne, ceux de "la communauté".

Parmi les droits collectifs reconnus dans le préambule à la constitution de 1946, on dénombre le droit d'être syndiqué, le droit de grève et implicitement, d'autres droits tels que la liberté d'association. En effet, le

¹⁶ Si le référendum du 5 mai 1946 a rejeté le projet de Déclaration dans lequel trois articles étaient construits autour de la notion de dignité, il n'en rejetera pas l'idée qui irriguera la philosophie d'ensemble.

préambule fait référence aux "principes reconnus par les lois fondamentales de la République", au nombre desquels on peut estimer que figure la liberté d'association. C'est ce qu'a confirmé explicitement le Conseil constitutionnel dans sa décision du 16 juillet 1971.

En outre, le préambule de 1946 énonce des droits-créances, droits qui impliquent une action effective de l'État et, dans la majeure partie des cas, un engagement important de fonds publics. Ainsi, il reconnaît le droit, pour chacun, d'obtenir un emploi. Ce droit au travail avait déjà été énoncé par la constitution de la Deuxième République en 1848. De plus, le préambule reconnaît à tous, " notamment à l'enfant, à la mère, aux vieux travailleurs, la protection de la santé, la sécurité matérielle, le repos et les loisirs ". Ce texte accompagne les politiques sociales de l'État-providence.

La Déclaration universelle des droits de l'homme de 1948, résolution adoptée par l'ONU, a elle aussi mêlé les droits individuels et les droits collectifs, les droits-libertés et les droits-créances. Ainsi, la rédaction de l'énoncé sur la propriété constitue un compromis parfait entre droit individuel et droit collectif : "Toute personne, aussi bien seule qu'en collectivité, a droit à la propriété" (art.17 de la Déclaration). On trouve également dans ce texte des droits-créances, par exemple le droit à la Sécurité sociale. La dichotomie entre droits-libertés et droits-créances apparaît également dans l'adoption, le 16 décembre 1966 par l'Assemblée générale de l'ONU, de deux pactes : l'un sur les droits civils et politiques (énonçant majoritairement des droits-libertés), l'autre sur les droits économiques, sociaux et culturels (énonçant essentiellement des droits-créances).

A partir du milieu des années 1970 la dignité est véritablement saisie par le droit. Elle s'épanouit dans une série de texte internationaux qui, de l'Acte final d'Helsinki (1975)¹⁷ aux différentes déclarations du Parlement européen et du Conseil européen durant la double décennie 80-90 rappellent tous, dans des formulations diverses l'inviolabilité de la dignité de la personne humaine, sa primauté dans la hiérarchie des droits de l'homme.

Du RMI (1988) dont l'article premier reprend l'article 11 du Préambule de 1946 « Tout être humain qui, en raison de son âge, de son état physique ou mental, de la situation économique, se trouve dans l'incapacité de travailler a le droit d'obtenir de la collectivité des moyens convenables d'existence » à la loi relative à la lutte contre l'exclusion (1998) dont l'article premier stipule que la lutte contre les exclusions est un impératif national fondé sur le respect de l'égale dignité de tous les êtres humains et une priorité de l'ensemble des politiques publiques de la nation », la dignité devient le principe, la valeur légitimant l'intervention juridique en faveur d'individus vulnérables, que cette vulnérabilité soit due à l'âge, à la santé, ou à la faiblesse de leur situation sociale et économique. Les nouveaux droits (prestations sociales ou autres) sont désormais fondés par le souci de préserver la dignité, c'est-à-dire de lutter contre les atteintes aux libertés et droits fondamentaux de l'homme, expression qui tend de plus en plus à regrouper droits de l'homme et libertés publiques. Or, le caractère fondamental de ces droits, dû au fait qu'ils apparaissent suffisamment essentiels au législateur pour imposer leur prévalence effective sur toute autre considération, repose sur la « dignité de la personne ». Cette valeur est promue et garantie par la suprématie, y compris sur la loi, que lui confère le Conseil constitutionnel.

Durant une trentaine d'année (des années 40 aux années 70), les deux notions d'indépendance individuelle et d'interdépendance sociale étaient articulées autour du concept de solidarité au sein des politiques de protection, de promotion et de redistribution.

La fin des années 70 marque la primauté de la dignité de l'homme comme base de nouveaux droits individuels sans que l'articulation avec le collectif soit aussi clairement marquée. « Tout se passe comme si le champ était désormais celui du registre moral et de la personne en tant qu'entité indépendante d'un tout, au détriment de son inscription dans ce tout vis-à-vis duquel elle aurait des obligations »¹⁸.

¹⁷ Cet acte arrête le périmètre et les principes d'action de la Conférence sur la Sécurité et la Coopération en Europe (CSCE) – aujourd'hui appelée : Organisation pour la Sécurité et la Coopération en Europe (OSCE). Il s'agit pour cette instance de mettre l'Europe à l'abri des menaces et de garantir la sécurité des personnes sur les champs politiques, militaire, économique, écologique et des droits de l'homme.

¹⁸ Bec C., « De l'état social à l'Etat des Droits de l'Homme » In Colloque *Etat et régulation sociale*, Paris 11-13 sept. 2006, p. 15

L'individu est investi de la capacité de se faire lui-même, le caractère nécessairement indéterminé du droit à la dignité laisse une place prépondérante au devoir qu'à chaque individu de respecter sa propre dignité. La dignité n'est pas seulement source de droits, elle est aussi objet de devoirs de l'homme vis-à-vis de lui-même et de ses semblables.

Faire de la dignité le principe fondateur de l'action publique est porteur d'au moins deux risques.

Le premier risque est celui d'un brouillage entre la part de protection qui revient à la collectivité et celle qui revient à l'individu lui-même. Ce glissement de protection individuelle amplifie le mouvement de responsabilité individuelle (explicite par exemple dans les politiques du RSA, de l'emploi, ...). L'homme est sans cesse renvoyé à lui-même pour orienter sa vie, individuellement ou collectivement¹⁹.

Le deuxième risque est celui d'une dépolitisation de la question sociale et d'un glissement vers le compassionnel. Les raisonnements ne s'organisent plus en termes d'inégalités, d'injustices, de dominations ; on parle de souffrance, de misère, de malheur. Les questions ne se traitent plus dans un rapport social que les politiques ont pour mission de réguler.

Le mouvement de libéralisation de la relation professionnelle commencé dès la fin des années 70 restituait à la société civile une capacité d'auto organisation. L'Etat se trouvait en situation de devoir prendre en charge les populations victimes de cette libéralisation. Cette prise en charge se veut être un contre modèle de celui de l'assistance. Elle veut permettre à chaque bénéficiaire de retrouver sa dignité dans une réciprocité aussi fictive soit-elle. L'Etat se voit alors assigner le statut de correcteur et gestionnaire des dysfonctionnements majeurs causés par l'autonomisation de la logique économique.

Dès lors, il est moins question d'agir politiquement en vue d'un rapprochement des conditions sociales qu'en vue d'assurer une couverture minimale et un minimum d'existence à des individus regroupés en fonction de leur âge, sexe, situation familiale, durée de chômage..., ou tout autre critères opérant des différenciations multiples.

Les droits sociaux perdent leur vertu socialisante. Des médiateurs entre les sphères de l'économie, du domestique et du politique, ces droits semblent se transformer en instruments de réparation conjoncturelle et pragmatique des dysfonctionnements sociaux.

2.1.3 De quels droits parle-t-on ?

Les droits énoncés dans les textes fondateurs ont été précisés et déclinés dans des textes législatifs, et notamment dans :

- la loi relative à la lutte contre les exclusions de 1998,
- la loi du 2 janvier 2002 dite loi de rénovation de l'action sociale et médico-sociale.

Ces lois ont été codifiées dans le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) aux articles L115-1, L115-6, L311-3, L311-4 (Charte des droits et libertés de la personne accueillie).

Ce mouvement d'amélioration de l'accès aux droits fondamentaux est inspiré par la double construction européenne (Conseil de l'Europe et Union européenne), en particulier avec :

- la charte européenne révisée en 1996 et entrée en vigueur en 1999 – s'agissant du Conseil de l'Europe.
- la charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne adoptée en 2000 par l'Union Européenne.

Afin de faciliter l'appropriation des droits énoncés dans les différents textes, ils ont été classés en trois catégories :

- Les droits économiques sociaux et culturels : emploi, logement, santé, éducation, formation et culture, protection de la famille et de l'enfance
- Les droits civils et politiques : droit à une identité, droit d'asile, droit de vote, droit à la justice, ...

¹⁹ Girard C., Hennette-Vauchez S. (dir.), *La dignité de la personne humaine. Recherche sur un processus de juridisation*, PUF, Coll. Droit et justice, 2005, 251p.

- Les droits et libertés individuelles ou droits des usagers : l'égalité en droit et en dignité, le droit à la liberté et à la protection (notamment, la liberté d'aller et venir), droit à l'intimité, à la vie privée, à la vie familiale etc.

2.2 L'accès aux droits

L'accès aux droits dans une démarche éducative d'insertion sociale et professionnelle fait référence simultanément à l'accès aux droits fondamentaux et à l'inscription de la personne humaine dans une société organisée par ces lois du vivre ensemble.

Sous le terme « d'accès au droit », on entend l'ensemble des dispositifs et structures ayant pour objectif d'assurer l'accessibilité, l'intelligibilité et l'effectivité des normes juridiques.

Au sens strict du terme l'accès au droit est consacré par une loi du 10 juillet 1991. Toutefois ce texte résume alors l'accès au droit à la seule question de l'aide juridictionnelle qui se substitue à l'aide judiciaire (loi de 1972) qui avait elle-même pris la place de l'assistance judiciaire (1851).

La loi du 18 décembre 1998 étend considérablement l'accès au droit en y joignant la résolution amiable des conflits, mais aussi « l'information générale des personnes sur leurs droits et obligations ainsi que leur orientation vers les organismes chargés de la mise en œuvre de ces droits, l'aide dans l'accomplissement de toute démarche en vue de l'exercice d'un droit ou de l'exécution d'une obligation de nature juridique et l'assistance au cours des procédures non juridictionnelles, la consultation en matière juridique et l'assistance à la rédaction et à la conclusion des actes juridiques » (art. 9 de la loi n°98-1163 relative à l'accès au droit et à la résolution amiable des conflits).

Cette extension a ouvert l'accès au droit à des nouveaux acteurs sociaux tels que les associations, mais aussi les collectivités locales associées à la mise en place de structures nouvelles. C'est particulièrement le cas des conseils/comités départementaux de l'aide juridique.

Dans les mêmes textes, et sous le même vocable de l'accès au droit, se développe des politiques novatrices d'accès à la justice qui reposent sur les Maisons de justice et du droit, les antennes de justice, puis plus récemment les juges de proximité. Si ces dispositifs de proximité participent à l'évidence de l'aide à l'accès au droit, en particulier par l'organisation de permanences tenues par des travailleurs sociaux, des associations d'aide aux victimes ou des avocats, il semble difficile de confondre l'accès au droit et l'accès à la justice. Certes ils participent tous deux à rapprocher les droit des justiciables. Mais l'une repose sur le rapprochement de la règle de droit quand l'autre entend rapprocher ceux qui en assurent le respect, en particulier autour des mesures de médiation et de réparation. Les unes peuvent relever de la compétence de l'Etat, des collectivités locales ou d'associations quand l'accès à la justice est une compétence exclusivement étatique sous le contrôle du parquet.

Un ouvrage d'Alain Supiot²⁰ a notamment justifié la syntaxe du droit et des droits : « Car le droit a deux faces, l'une subjective et l'autre objective, et ce sont les deux faces d'une même médaille. Pour que chacun puisse jouir de ses droits, il faut que ces droits minuscules s'inscrivent dans un Droit majuscule, c'est-à-dire dans un cadre commun et reconnu par tous »

L'affirmation des droits des usagers dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux est à placer dans le contexte général du développement et de la généralisation du droit dans les sociétés actuelles.

Rarement nouveaux, les droits des usagers se rattachent pour la plupart aux droits fondamentaux de la personne humaine inscrits dans la Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen. Toutefois, la théorie des droits de l'homme se veut dans son essence individualiste.

²⁰ Supiot A., *Homo juridicus – essai sur la fonction anthropologique du Droit*, ed. du Seuil, 2009, 334p.

Cette philosophie individualiste²¹ suscite différents points de vue.

L'individualisation progressive de la prise en charge pourrait avoir pour conséquence l'absence de perception par une partie plus ou moins importante des usagers, d'un intérêt collectif.

La dilution du droit naturel au profit des droits subjectifs questionne la référence commune à la Loi. Existe-t-elle encore ? Quel(s) sens a-t-elle ? L'impact de ce point de vue²² impose aux organisations et, en particulier aux centres d'hébergement de veiller à ce que l'intérêt général ne soit pas mis en abîme par des intérêts particuliers (professionnels ou usagers), par des droits subjectifs.

Le droit est alors posé lui-même comme un enjeu²³. La question est de savoir si les centres d'hébergement, bien que soumis structurellement aux contraintes du droit s'en éloignent dans la pratique²⁴.

Un autre point de vue envisage le rattachement du travail social à cette philosophie comme une possibilité d'induire des changements. L'utilisateur n'est plus abordé par sa catégorie (bénéficiaire de prestations, salarié, retraité, etc.) mais par sa situation concrète et ses capacités propres qui ne sont plus présumées. « La référence de substitution est fournie par les droits de l'homme, nouvelle catégorie à fonction d'universalisation qui permet de fonder les droits mais aussi de construire leurs contreparties »²⁵.

Les populations touchées par la pauvreté et l'exclusion sont confrontées à un droit qui ne leur est pas toujours accessible. Un droit « commun » signifie pourtant un droit accessible et, autant que possible, accessibles de tous²⁶.

La décision n°99-421 du Conseil Constitutionnel du 16 décembre 1999 consacre une définition nouvelle de l'accès au droit en le mettant sous l'égide du principe d'égalité : « l'accessibilité et l'intelligibilité de la loi sont des objectifs de valeur constitutionnelle (...) l'égalité devant la loi énoncée par la Déclaration des Droits de l'homme et du citoyen et la garantie des droits (...) pourrait ne pas être effective si les citoyens ne disposaient pas d'une connaissance suffisante des normes qui leur sont appliquées ».

On mesure à travers les sous-entendus de cette décision, les postulats qui la fondent. Le vieil adage selon lequel « nul n'est censé ignorer la loi » ne pourrait suffire à lui seul pour l'accès au droit. En renvoyant au principe d'égalité, la Haute instance affirme solennellement que la connaissance de la règle de droit n'est pas équitablement partagée.

Divers obstacles sociaux, linguistiques, culturels peuvent en effet exclure, sans une politique amitiieuse qui viendrait le compenser, de la connaissance de la règle de droit des pans entiers de la population. Le rapport Bouchet (2001), alors président d'ATD Quart Monde, sur l'accès au droit ou celui de 2000 de l'observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale pointent le poids de cette exclusion sociale qu'elle prenne la forme de freins à l'accès à un avocat, ou du non-recours aux prestations sociales, qu'elle s'explique par défaut d'information, la complexité des démarches ou la variété des délais d'action et de prescription.

La question de l'inaccessibilité renvoie à deux aspects : un premier aspect lié à la complexification des lois. La juriste Delmas-Marty émet d'ailleurs l'idée « d'un droit des droits » tellement le système est spécialisé, internationalisé et difficile à appréhender. Le deuxième aspect qui en découle concerne la distance qui s'accroît entre le citoyen et le législateur.

« Une simplification du droit peut certes être entreprise dans certains domaines mais elle ne pourra constituer une réponse suffisante : si elle est susceptible d'offrir une plus grande lisibilité, le droit n'en restera pas moins le reflet de la complexité de la société »²⁷.

²¹ Dictionnaire permanent – Action Sociale – Droit des usagers

²² Bec C., *De l'Etat social à l'Etat des droits de l'homme*, PUR, 2007.

²³ Astier I., « Présentation du dossier Les Magistratures sociales », *Droit et société* 44/45 – 2000, pp 85-89

²⁴ Weller J.-M., « Une controverse au guichet : Vers une magistrature sociale », *Droit et société* 44/45 – 2000, pp 91-109

²⁵ Lafore, R., « Le contrat dans la protection sociale », *Droit Social*, 2003, n°1, pp. 105-114.

²⁶ Delmas-Marty M., *Pour un droit commun*, Seuil, Lonrai, 1994, 305p.

²⁷ Delevoye J.-P., Préface, In Du Cheron P., Gelot D., *Droit et pauvreté*. Contribution issues du séminaire, ONPES/DREES-MIRE, 2007, p. 7.

Face à cette transformation de la société, des attitudes différentes – voire opposées - sont constatées : celle du retrait progressif aux affiliations de la société par une attitude de non-recours affirmée, celle d'un rattachement systématique au droit où la notion de contrat social et de devoirs disparaissent au profit de la revendication des seuls droits individuels

Ces deux orientations se retrouvent chez les personnes accueillies dans les centres d'hébergement. En conséquence, le travail des professionnels ne peut pas se limiter à une simple transmission d'informations. Elle ne suffirait pas pour les personnes qui ne croient plus au recours à la société pour faire face aux difficultés de la vie. Elle viendrait par contre renforcer l'exigence des droits individuels pour ceux qui abordent la société avec une attitude de « consommateur »²⁸.

L'accès au droit commence par une information parce que l'information est un droit identifié dans la charte des droits et des libertés de la personne accueillie. Mais il va bien au-delà en touchant les racines de ce qui lie l'individu à la société.

Il s'avère que la non-jouissance des droits, cette "inhibition à choisir", correspond souvent à des situations de détresse. L'analyse de la formation des préférences met en évidence des éléments explicatifs de cette inhibition, éléments exclus du champ politique rawlsien. Ainsi, dans le cadre d'une critique de la notion de « droit », A. Sen montre que l'attribution d'un droit n'implique pas toujours la réalisation de ce dernier. « Dans certains contextes, l'idée de considérer les droits comme des permissions d'agir peut être tout à fait inadéquate, en particulier à cause de l'inhibition à choisir qui peut provenir d'une variété de causes. »²⁹. L'inhibition à choisir aboutit à un refus de faire usage de droits institutionnellement reconnus, refus inexplicable du point de vue de l'agent rationnel idéal³⁰.

Le rapprochement de l'accès au droit et de l'action sociale ne se limite pas à une seule proximité locale (exemple des points d'accès aux droits). Il est proclamé solennellement dans la loi du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions. Il y est indiqué que l'Etat, les collectivités locales, les institutions sociales et médico-sociales, les organismes de sécurité sociales prennent les dispositions nécessaires pour informer chacun de la nature et de l'étendue de ses droits et l'aider, éventuellement par un accompagnement personnalisé, à accomplir les démarches administratives ou sociales à leur mise en œuvre dans les plus brefs délais.

Dans le même esprit la loi du 2 janvier 2002 vise à assurer, par divers instruments (livret d'accueil, charte des droits, règlement de fonctionnement, ...) l'exercice effectif des droits et libertés au sein des institutions sociales et médico-sociales.

A un double niveau, l'action sociale s'ouvre dès lors sur l'accès au droit : elle en fait à la fois un objectif et une méthode.

Ce concept d'accès au droit prend une double signification. Il peut certes s'entendre au singulier – le droit – comme une action visant à assurer la connaissance des diverses normes en vigueur et améliorer leur exercice. Il peut désormais s'entendre, de manière plus ambitieuse, - on parle alors d'accès aux droits – comme une politique visant à assurer l'effectivité des droits fondamentaux, créance tirée du préambule de la Constitution (égalité, dignité, sécurité, droit au travail, au logement, à l'éducation, etc.) ou de normes internationales (Déclaration universelle des droits de l'homme, Convention européenne des droits de l'homme, Convention internationale relative aux droits de l'enfant). Un tel objectif peut certes passer par un meilleur accès aux normes tirées du droit positif mais pourra aussi passer par leur refonte ou leur remise en cause, l'accès aux règles en vigueur ne pouvant à lui seul garantir l'accès aux droits. En ce sens l'action sociale, qu'elle émane ici d'acteurs publics mais plus encore d'associations, n'a plus pour seule mission de rapprocher les droits subjectifs (attributs de la personne) du droit objectif mais d'interroger les failles du corpus juridique, et même favoriser l'émergence de nouveaux droits.

²⁸ Delevoye J-P., Préface, In Du Cheron P., Gelot D., Droit et pauvreté. Contribution issues du séminaire, ONPES/DREES-MiRe, 2007, p. 6.

²⁹ Sen A., *Rationalité et Liberté en économie*, trad., ed. O. Jacob, 2005, pp. 225-226

³⁰ Zwarthoed D. *Comprendre la pauvreté – John Rawls – Amartya Sen*, PUF, Philosophies, Paris 2009, p. 124.

2.3 L'autonomie

L'accès aux droits questionne directement l'autonomie des personnes.

Concernant l'autonomie, nous héritons de deux traditions dans l'usage du terme d'autonomie : la tradition kantienne et la tradition anglosaxone. Avec Kant, respecter l'autonomie, c'est viser plus largement la dignité de la personne. Avec la tradition anglosaxone, la référence centrale, c'est l'individu. C'est à Kant que nous devons l'articulation de la notion d'autonomie avec celles de dignité et de personne. L'autonomie est, au sens strict, la capacité à se donner à soi-même ses propres lois, c'est-à-dire obéir à la raison, à la conscience morale : faire des choix raisonnables. Pour soi, mais pas seulement puisque, selon Kant le critère de l'acte raisonnable est qu'il devrait pouvoir être universalisé, c'est-à-dire valable pour tous.

« La définition de la personne – et sa dignité – s'enracinent là : dans la capacité d'agir raisonnablement, de se laisser guider par la raison, d'oser penser par soi-même. C'est la difficulté ou la limite de cette définition de l'autonomie : que faire lorsque la raison est déficiente, son usage limité ou simplement perturbé par les émotions, ou la souffrance ? »³¹

D'autres auteurs (Descartes R., Ricoeur P., Guindon J., ...) préfèrent partir du fait que l'autonomie est imparfaite et qu'elle s'acquiert. Cette autonomie n'est pas idéale, elle n'est pas donnée d'un seul coup ni une fois pour toutes. Elle se donne à voir dans les capacités à vivre, à connaître et à accepter les lois qui sont imposées à la personne de par sa nature humaine et sociale³².

Favoriser l'autonomie, c'est alors être attentif aux capacités de la personne. C'est entrer dans une dynamique de reconnaissance dont chacun a besoin pour se sentir exister personnellement. C'est aussi les développer, les susciter, donner les moyens de les faire passer à l'effectivité.

Ce passage s'inscrit dans un contexte dans lequel se développent les activités autonomes de la personne. Elles sont déterminées par les lois sociales qu'il est nécessaire de connaître pour les intégrer progressivement dans un système de valeur. Ce processus permet à la personne de s'ajuster progressivement aux différents environnements organisés à partir des mêmes lois sociales.

La maîtrise des activités dans un contexte ou dans un domaine de vie permet non seulement de s'adapter mais aussi de se servir de cet appui pour construire de nouvelles actions.

Le travail d'autonomie se décompose en deux temps. Il s'agit d'une intégration des normes et des lois et l'activité peut ainsi se développer conformément aux attentes de l'environnement. Ensuite, l'élaboration de nouvelles activités peut s'appuyer sur ces normes et lois intégrées, l'autonomie est alors trouvée.

Une personne autonome est une personne qui sait trouver l'équilibre entre les lois qui la gouverne. En cela le concept d'autonomie est proche de celui de liberté. A. Sen dédouble le concept de liberté, qui est à la fois processus et possibilité (ou opportunité). « La liberté-processus, c'est la perspective du choix ; elle se définit par la présence d'une alternative, et ses conditions sont l'autonomie de la décision et une immunité maximale à l'égard des interférences des autres. (...) La liberté-possibilités, liberté de réussir notre plan de vie et tout ce qui s'y rattache, ne se situe pas dans l'espace des possessions mais dans celui de l'usage de ces dernières. »³³

Dans le cadre des centres d'hébergement ou des services, accompagner vers l'autonomie c'est permettre à la personne accueillie d'arbitrer entre plusieurs possibilités, de choisir ce qui apparaît comme raisonnable en

³¹ Zielinski A., « Pour une éthique de la relation : la dimension relationnelle de l'autonomie et de la vulnérabilité », In Premières rencontres scientifiques sur l'autonomie – *Evaluer pour accompagner*. CNSA, fév. 2009, p. 6

³² Neville M., Michit R., *Violence, pulsion vitale – Comment faire échec à la loi du plus fort ?*, Conférence du conseil plénier de l'ORSAC, déc. 2009, Hako ed., Rives, p. 35-45.

³³ Zwarthoed D. *Comprendre la pauvreté – John Rawls – Amartya Sen*, PUF, Philosophies, Paris 2009, p. 127

fonction du contexte dans lequel elle est et de réaliser ses choix. Seule la mise en œuvre de ses choix montre l'autonomie qui lui permettra de quitter le dispositif mis en place pour un temps, le temps de retrouver ses modes d'existence individuelle dans la société.

Le professionnel et la personne accueillie agissent de concert pour déterminer les niveaux d'intervention ajustés.

3. DIAGNOSTIC ET MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT

Bertrand Ravon³⁴ rappelle combien l'engagement personnel de l'intervenant social est décisif en ce qu'il ouvre la rencontre par une présence, une absence de jugement et un souci d'autrui qui seuls permettent de considérer la personne accompagnée dans sa capacité relationnelle, c'est-à-dire comme une personne digne d'attention et de dialogue. La dynamique du don y joue un rôle central par sa capacité à créer un intervalle de temps entre le moment inaugural du don et le moment (incertain, inconnu) du retour, du « contre-don », de la dette. Carole Gayet³⁵ insiste sur l'ouverture temporelle que permet le don, une ouverture qui doit en même temps éviter toute contre-partie immédiate, au risque d'un « don tronqué », qui en voulant trop « anticiper la dette », serait réduit à une violence symbolique interdisant toute rencontre et donc toute action future. Paradoxalement et comme le souligne Edouard Gardella - sociologue, l'imprévisibilité de l'action est ici un atout, dans la mesure où elle interdit toute stratégie préalable, laquelle abolirait immédiatement l'installation dans le temps de la relation d'aide, cette dernière ne pouvant se réduire à une finalité unique (une solution d'hébergement ou d'insertion par exemple). Les professionnels de l'accompagnement en ont fait généralement la douloureuse expérience. Ils savent que l'aide est vouée à l'échec si elle ne suit pas, comme l'indique leur charte, « le rythme et les souhaits de la personne ».

Apports :

- Engagement important du professionnel dans la relation
- Nouvelle exploration singulière à chaque personne accueillie

3.1 Le diagnostic

3.1.1 La personne accueillie inscrite dans une temporalité et dans un environnement

« L'accompagnement est à resituer dans l'ensemble du secteur professionnel de l'intervention sociale en tant que processus spécifique. Le rapport du CSTS de janvier 1996 précise le concept d'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP) en le définissant comme une stratégie d'intervention prenant en compte trois éléments :

- la personne elle-même, ses capacités, ses limites ;
- l'environnement social ;
- ses moyens et ressources ainsi que l'exercice de la citoyenneté.

L'accompagnement vise à donner (ou rendre) à la personne la maîtrise de sa propre vie. De manière sous-jacente, ce qui est recherché au travers du processus d'accompagnement, c'est la place de chacun dans la société, à conquérir ou à reconquérir.

³⁴ Ravon B., « Discussion », paru dans Actes éducatifs et de soins, *Entre éthique et gouvernance*, Actes du colloque international, Felix C., Tardif J., éd., Nice 4-5 juin 2009

³⁵ Gayet-Viaud C., « Ce que la description ethnographique fait à la compréhension des conduites de politesse », Communication aux Journées d'études : *Ethiques et politiques du care, une ethnographie morale est-elle possible ?* », Action concertée incitative (ACI) Terrains techniques et théories, 22 et 23 mai 2006, Nice.

Pour atteindre cet objectif, l'accompagnement se fonde sur une relation orientée vers le « faire ensemble », c'est-à-dire sur une posture d'échange et de partage entre l'accompagnant et l'accompagné, mais aussi sur une démarche volontaire des personnes accompagnées (capacité d'engagements réciproques). L'accompagnement mise donc sur les capacités des personnes à développer leurs ressources propres, leurs capacités d'initiative et de choix. Il nécessite que soit reconnu un facteur important : le temps. »³⁶

L'accompagnement est « un processus permettant la négociation autour de la définition des mots et des points de vue d'autrui. Ce qui présuppose de la part du praticien professionnel des compétences requises pour prendre en compte trois dimensions :

- la situation sociale présentée et énoncée par l'utilisateur,
- la dynamique de cette situation dans le cadre des contraintes exercées,
- la dynamique de l'offre de services au vu des attentes et besoins exprimés et les réelles possibilités d'interventions sociales. »³⁷

Apport :

Un diagnostic qui identifie :

- au niveau de la personne accueillie : ses temporalités, sa situation sociale, ses atouts et limites.
- au niveau de son environnement : ses ressources et contraintes.
- la dynamique en œuvre entre la personne et son environnement.

3.1.2 Le recueil d'information

L'objectif de ce recueil d'informations est d'obtenir des indications fiables permettant l'élaboration d'un accompagnement adapté à la situation de la personne.

Les professionnels ayant préalablement rencontrés ou accompagnés les personnes accueillies peuvent être sollicités durant la phase de construction de la connaissance de la personne (la phase de diagnostic).

Le récit des actions et interventions réalisées avec et pour le compte de la personne donne à voir tout ce dont elle a bénéficié ainsi que les résultats constatés.

L'analyse des éléments mis en exergue par les partenaires conduit parfois à relever des oublis éventuels et même à identifier des formes de polarisations de raisonnement mettant l'accent sur des éléments très largement approfondis au détriment d'autres passés sous silence³⁸.

Comme les écrits sont des comptes rendus de situations des personnes, ils sont parsemés d'évaluations explicites et motivées et d'évaluations implicites et non perceptibles directement par l'auteur de l'écrit. Repérer ces éléments relève d'un enjeu primordial lors de l'analyse des documents afin d'éviter de se laisser prendre dans des représentations sociales inappropriées ou appartenant à l'auteur du compte-rendu plus qu'à la personne accompagnée. Pour lever le risque et répondre à l'enjeu de réduire la subjectivité d'une évaluation, il est important de connaître qu'une évaluation se manifeste par les adjectifs et les adverbes qui représentent des a priori fondamentaux³⁹ implicites et non reconnues par celui qui les émet.

Le diagnostic est une phase de décodage, de compréhension de la situation et de ses enjeux. Elle permet au professionnel de prioriser les urgences et surtout - en référence à sa connaissance des circuits administratifs, sociaux ou économiques - d'organiser avec la personne accueillie les démarches qu'elle sera à même de mettre en place.

³⁶ Rapport du CSTS, *L'utilisateur au centre du travail social – De l'énoncé des droits de la personne à l'exercice de la citoyenneté. Conditions d'émergence de pratiques professionnelles novatrices*, ed. ENSP, 2007, p. 74

³⁷ Rapport du CSTS, *L'utilisateur au centre du travail social – De l'énoncé des droits de la personne à l'exercice de la citoyenneté. Conditions d'émergence de pratiques professionnelles novatrices*, ed. ENSP, 2007, p. 76

³⁸ Les études de Michalot Th. décrivent cette sélectivité dans les observations reçues par les travailleurs sociaux par exemple : Michalot, T. et Siméone, A., *L'évolution des représentations professionnelles au cours de la formation de travailleurs sociaux : L'exemple des critères d'admission en CHRS d'insertion*. Nouvelles Pratiques Sociales, 2010 in press.

³⁹ Common T Michit R., « L'évaluation des processus décisionnels au cœur du management des compétences », 1999, in *Education Permanente* n°136 supplément EDF.

« Puisque la matière première est donnée au travail social à partir de processus précédents (école, famille, économie,...), il convient d'y voir une "matière brute", pour souligner qu'elle fait – dès le départ – l'objet d'un travail d'appropriation-transformation. Afin de s'occuper des questions d'emploi, de logement, de santé physique ou mentale, avant de pouvoir s'en occuper et comme condition pour pouvoir s'en occuper, le travail social les lit selon certains codes, les pétrit d'une certaine manière, bref les interprètes. Il s'emploie à décoder ce que les processus précédents y ont déposé, c'est-à-dire qu'il les chiffre suivant ses propres orientations, d'après ses terminologies, en fonction des concepts dont il dispose et de ceux qui lui font défaut, selon ses possibilités de ses techniques d'intervention. »⁴⁰

Le travailleur social se trouve à l'intersection de référentiels théoriques, de logiques institutionnelles, de compétences professionnelles et de politiques sociales. Avec l'ensemble de ces éléments, il construit son action en direction de l'utilisateur.

Le diagnostic qu'il pose de la situation est fonction des « tables d'écoute »⁴¹ du professionnel. L'enjeu porte donc sur l'importance d'établir un diagnostic le plus ajusté à la situation de l'utilisateur afin de ne pas l'orienter vers des droits qui seraient en cohérence avec la projection du professionnel et non avec la réalité de l'utilisateur.

Il est parfois reproché aux travailleurs sociaux de construire un diagnostic emprunt davantage des influences de leur environnement que de l'analyse des besoins et demandes des personnes accueillies. L'accompagnateur doit être vigilant à s'appuyer sur les perceptions de la personne accueillie pour identifier avec elle ce qui est important dans ses agissements. Les moteurs repérés de l'action évoquée par la personne seront les leviers de l'accompagnement. La co-construction de ce diagnostic est un gage de réussite des accompagnements à venir.

Apports :

- Analyser les écrits des professionnels, rencontrer les professionnels si nécessaire
- Vérifier avec la personne accueillie la véracité des conclusions tirées tout au long de l'élaboration du diagnostic
- Intégrer la personne accueillie dans les étapes de construction du diagnostic
- Être conscient des biais interprétatifs possibles et s'appuyer sur l'organisation interne à l'établissement ou du service pour les contrecarrer.

3.1.3 Le diagnostic : un processus

L'évaluation réalisée dans le cadre d'un diagnostic doit être considérée comme un processus continu dès le premier contact et tout au long de la prise en charge de la personne accueillie. Elle fait référence à des critères différents selon qu'elle est effectuée par un service de santé, un magistrat ou un accompagnateur social.

En effet, un diagnostic mal posé dans le cadre d'un accès au logement peut par exemple se traduire pour l'utilisateur par une non implication dans le logement, une reprise de l'alcool, des altercations avec le voisinage et un retour à la rue. Ce type de parcours est particulièrement destructeur pour l'utilisateur, de la confiance qu'il a en sa capacité à agir de façon autonome⁴².

Dans le cadre d'une médiation juridique, si « on n'a pas fait un diagnostic juridique fiable de leurs difficultés. Si on ne l'a pas fait, on les renvoie parfois au non droit. »⁴³ Même s'il est pertinent d'amener les personnes les plus en difficulté à avoir recours au droit, cette démarche ne doit pas pour autant générer des difficultés auxquelles elles ne pourraient pas faire face.

⁴⁰ Karsz S., *Pourquoi le travail social ? Définitions, figures, clinique*, Paris, Dunod, 2004 p. 29

⁴¹ Karsz S., *Pourquoi le travail social ? Définitions, figures, clinique*, Paris, Dunod, 2004 p. 41

⁴² Michit R. Michit H., *L'identité psychosociale – Diagnostic et développement*, Grenoble, MC2R, 2008. pp. 115-118

⁴³ Leroy Marie-Christine, magistrate, In Acte du colloque : *Médiation et Exclusion*, 17 nov. 2000, Droits d'urgence, Paris p. 39

Non seulement le diagnostic diffère d'un professionnel à l'autre mais le respect de l'usager « passe par une identification de ses besoins, par une reconnaissance de ses compétences et une restauration de l'estime de soi. Trois étapes qui éloignent de l'exclusion car elles reconstruisent le sujet dans sa capacité à la responsabilité et à l'altérité, trois composantes essentielles de la citoyenneté. »⁴⁴

Les besoins dans le cadre de l'accès aux droits portent sur l'état de la situation des droits. « Au sens strictement juridique, le citoyen est une personne qui relève de l'autorité et de la protection d'un Etat dont il a la nationalité. Sa citoyenneté lui confère ainsi droits et obligations. C'est le cas de la nationalité française mais aussi de la citoyenneté nationale : est citoyen de l'Union toute personne ayant la nationalité d'un Etat membre.

Si la citoyenneté est généralement attachée à la nationalité concernant notamment l'exercice des droits civils et politiques, elle peut être entendue plus largement comme l'appartenance à une communauté. Elle recouvre alors une dimension autre, celle d'un lien entre les individus d'une même société favorisant la construction d'une identité commune.

Trois éléments principaux constituent le socle de la citoyenneté et permettant son exercice. Il s'agit de l'établissement de l'identité d'une personne, facteur premier de l'appartenance à une communauté. Une fois identifiée, la personne doit être rattachée à un territoire pour pouvoir faire valoir ses droits et obligations. Enfin les règles touchant à la capacité d'une personne conditionnent l'exercice des droits civils et politiques. »⁴⁵

Apports :

Le diagnostic est double :

- Faire un état de la situation des droits
- Identifier les ressources propres, les capacités d'initiative et de choix de la personne accueillie et son interaction avec son environnement.

3.1.4 Comment l'identité psychosociale peut être structurante dans l'accompagnement ?

Les travaux concernant l'identité⁴⁶ mettent en évidence plusieurs ensembles de facteurs qui la structurent. En les regroupant selon des critères de cohérence, il est possible de différencier quatre dimensions en interrelation qui constituent l'identité psychosociale⁴⁷.

Ces dimensions sont : la position sociale, le système de valorisation, le système de connaissances et de raisonnement et enfin le potentiel d'action. Chacune de ces dimensions fait l'objet d'études séparées au sein de disciplines des sciences de l'homme et des organisations. La sociologie étudie les facteurs identifiant la position sociale. La psychologie sociale, dans sa spécialisation sur les phénomènes de représentations sociales, étudie les facteurs constituant le système de valorisation normative. Les sciences cognitives comportementales avec les sciences de l'éducation dévoilent les phénomènes identificateurs du système de connaissances et de raisonnement. Enfin, la psychopathologie, la psycho-éducation, les sciences du développement de l'enfant élaborent les facteurs de potentiel.

La recherche de compréhension du fonctionnement identitaire permet de mettre en cohérence ces dimensions identitaires souvent étudiées séparément. Cette construction repose sur la corrélation essentielle entre structures sociales et structures mentales⁴⁸, c'est-à-dire entre la socialisation conçue comme construction de forme d'organisation des activités et la socialisation conçue comme mode de développement des individus⁴⁹.

⁴⁴ Morineau Jacqueline, Présidente du Centre de Médiation et de Formation à la Médiation, In *Médiation et Exclusion*, 17 nov. 2000, Droits d'urgence, Paris, p. 29

⁴⁵ HIRSCH Martin et CHEMLA Denis (ss dir.), *Code des Droits contre l'exclusion*, 2è ed., Paris, Dalloz, 2011, p. 2-3

⁴⁶ Camilleri C. Kastersztejn J., Lipianski EM., Malewska-Peyre H., Tabaoda-Leonetti I., Vasquez A., *Stratégies identitaires*, Paris, PUF, 1èr ed. 1990, 2è ed. 1997. 232 p.

⁴⁷ Michit R, Michit H., *L'identité psychosociale – Diagnostic et développement*, Grenoble, MC2R, 2008, 239p.

⁴⁸ Le terme structures mentales renvoie à un ensemble de facteur psychique, cognitif et affectif émotionnel.

⁴⁹ Mansard O., *L'identité psychosociale, une structure d'aide à l'accompagnement des chômeurs de longue durée*, Amiens, Thèse, dec. 2000, 247p.

Les deux premières dimensions (les positions sociales et le système de valeurs) se co-construisent essentiellement à partir des éléments de l'environnement social, elles en sont particulièrement dépendantes.

Les deux suivantes composent l'individualité du sujet, elles composent son originalité. Les deux dimensions qui procurent une individualité singulière s'acquièrent par l'exercice de la liberté décisionnelle.

La position sociale

Dans la perspective de la construction identitaire, un grand nombre d'auteurs ont étudié les effets d'un environnement social sur les actions des personnes (Mead⁵⁰ GH, Merton RK⁵¹).

Six facteurs de positionnement social peuvent être identifiés qui influencent directement l'identité :

- le statut (Lasswell⁵² TE, Harms⁵³ LS,) attribué aux différents groupes sociaux,
- les rôles (Turner⁵⁴ JC) – les « schémas de rôles » organisent la connaissance des personnes relativement à leurs rôles sociaux. Cette connaissance concerne l'ensemble des comportements qui sont attendus de la part d'une personne occupant un statut social donné. C'est un concept carrefour puisqu'il se rapporte aux relations entre les exigences sociales et les prévisions normatives d'une part, et les perceptions et le comportement de l'individu d'autre part (Jones, Davis et Gergen⁵⁵).
- les groupes d'appartenance et groupes de référence : Toutes les appartenances de groupe ne renvoient pas obligatoirement à la notion de « référence ». On peut reconnaître une appartenance à un groupe social mais ne pas (ou ne plus) souhaiter s'identifier à ce groupe. Un groupe de référence « ce n'est pas simplement un groupe dans lequel on est objectivement inclus, mais un groupe qui est subjectivement important dans la détermination de nos actions »⁵⁶.
- les différentes ressources, dans le sens de P. Bourdieu⁵⁷ qui distingue le capital économique du capital social et du capital culturel. L'idée est que l'individu ne possède pas et n'hérite pas seulement d'un capital matériel, mais aussi d'autres éléments tout aussi importants dont il peut tirer des avantages matériels ou symboliques.
 - le capital économique : l'expression désigne non seulement ce que les économistes appellent en général le patrimoine (ensemble des biens matériels possédés par un individu, comme par exemple un logement, des bijoux, des actions ou des obligations, etc.), mais aussi les revenus (car ils permettent un certain niveau de vie et la constitution, ou pas, d'un patrimoine).
 - le capital social : l'expression désigne le réseau de relations personnelles qu'un individu peut mobiliser quand il en a besoin. Ce réseau est en partie "hérité" (relations familiales, par exemple). Toutes les relations ne se "valent" pas : certaines sont plus efficaces que d'autres.
 - le capital culturel : l'expression désigne l'ensemble des ressources culturelles dont dispose un individu (capacités de langage, maîtrise d'outils artistiques, etc.), le plus souvent attestées par des diplômes.
 - Le capital symbolique : l'expression désigne les manières de s'habiller, de parler, de se présenter, ... tout ce qui se donne à voir et qui caractérise rapidement l'appartenance sociale.

⁵⁰ Mead GH, *L'esprit, le soi et la société*, 1934 – trad. fr. 1963, Paris, PUF

⁵¹ Merton RK, *Eléments de théorie et de méthode sociologique*, 1950 – trad fr. 1950, Paris, Plon.

⁵² Lasswell T.E., « The perception of social status », *Sociology and social research*, 45, 1961, pp 170-174.

⁵³ Harms LS., « Listener Judgments of status cues in speech », *Quarterly Journal of Speech*, 47, 1961, pp. 164-168

⁵⁴ Turner JC., *Rediscovering the social group, a self-categorization theory*, Oxford Basil Blackwell, 1987

⁵⁵ Jones EE, Davis KE, Gergen K., « Role playing variations and their informational values for person perception », *Journal of Abnormal and social psychology*, 63, 1961, pp. 302-310

⁵⁶ Turner JC., *Rediscovering the social group, a self-categorization theory*, Oxford Basil Blackwell, 198, p. 2

⁵⁷ Bourdieu P., « Le capital social », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°31, 1980, p. 2.

Ces quatre formes de capital, l'individu en hérite pour une partie, les constitue au cours de sa vie pour l'autre, et essaie de les transmettre en héritage à ses enfants. C'est en ce sens que P. Bourdieu utilise le terme de « capital » pour les quatre formes.

- les univers de relation⁵⁸ constituent des espaces relationnels. Cette catégorisation se rapproche de la notion des *mondes* de Boltanski et Thévenot⁵⁹. Ces univers de relation sont au nombre de huit : l'univers domestique, social, d'assistance, d'amour/amitié, industriel, marchand, de justice, civique. Ils se différencient selon deux critères : l'objectif et le statut de la relation. Les objectifs de relation sont ceux de la productivité, de l'intérêt maximum, de la protection ou du partage d'identité. Le statut des relations dépend de la sphère privée ou public. Une relation privée relève d'échange autour de biens de la sphère privée. Une relation est dite de caractère public lorsque les partenaires établissent des échanges autour de biens de la sphère publique. Les individus peuvent décider de poursuivre ensemble une relation du fait de leur statut ou de leurs différents contrats sociaux et de leurs objectifs⁶⁰.
- les éléments spatio-temporels : J. Rémy et L. Voye⁶¹ ont travaillé sur les espaces urbains et ruraux en identifiant un statut théorique à l'espace. Pour ces sociologues, l'espace influence la formation des réseaux d'interaction ainsi que la représentation de soi et de son rapport à l'autre. Les éléments temporels, I. Meyerson⁶² disait qu'ils constituaient la colonne vertébrale de la personne. Pour D. Mercure, Les temporalités sociales sont « les réalités des temps vécus par les groupes, c'est-à-dire la multiplicité des conduites temporelles et des représentations du temps liées à la diversité des situations sociales et des modes d'activité dans le temps »⁶³

Apport :

- Pour l'élaboration du diagnostic, la recherche d'information sur ces 6 facteurs de positionnement social sont des indicateurs de droits mais aussi d'approche par la personne de son environnement. Ces éléments sont précieux tout au long de l'accompagnement.

Le système de valeur

Le système de valeurs détermine la normativité des représentations sociales. La personne sélectionne les informations de son environnement en fonction de ce qu'elle considère comme important. Cette sélection est ensuite agencée en un tout cohérent formant les représentations sociales propre à une personne ou à un groupe⁶⁴. Ce système de valorisation se construit autour trois grands ensembles de facteurs : les représentations sociales, les idéologies et les a priori fondamentaux.

Les représentations sociales étudiées par la psychologie sociale correspondent à des préjugés, des habitus. « Elles circulent dans les discours, sont portées par les mots, véhiculées dans les messages et images médiatiques, cristallisées dans les conduites et les agencements matériels ou spatiaux »⁶⁵. Elles se structurent autour de quelques éléments centraux⁶⁶ (valeurs, préjugés). Le noyau central est l'élément le plus stable de la représentation. Il est très difficile de le modifier, c'est pourquoi Mugny et Carugati⁶⁷ parlent de « noyau dur ». Autour de ce noyau s'organisent les éléments périphériques plus souples. Ils sont l'interface entre la réalité et les éléments du noyau central. Ces éléments fonctionnent comme grille de

⁵⁸ Michit R, Michit H., *L'identité psychosociale – Diagnostic et développement*, Grenoble, MC2R, 2008, pp 30-36

⁵⁹ Boltanski L., Thévenot L., *De la justification – Les économies de la grandeur*, Mesnil sur l'Estrée, Gallimard, 1991, pp. 200-290.

⁶⁰ Michit R. Comon T. (2006) *Conflit comprendre pour agir*, Lyon, Chroniques sociales

⁶¹ Rémy J., Voye L., *La ville : Vers une nouvelle définition ?*, Paris, L'Harmattan, coll. Villes et entreprises, 1992, 174p.

⁶² Médecin psychologue fondateur de la psychologie comparative (1952)

⁶³ Mercure D., *Les temporalités sociales*, Paris, L'Harmattan, 1995 p. 13

⁶⁴ Moscovici S., *La psychanalyse, son image, son public*, Paris, PUF, 1^{ère} ed. 1961, 2^{ème} ed. 1972. 652p.

⁶⁵ Jodelet D. (ss-dir), *Les représentations sociales*, Paris, PUF, 1^{ère} ed. 1989, 4^e ed. 1994, p 32.

⁶⁶ Abric JC. (ss-dir), *Pratiques sociales et représentations*, PUF, 1994, 2^{ème} édition 1997, 252p.

⁶⁷ Mugny et Carugati, 1985, p. 183, cités par J-C ABRIC, In *Pratiques sociales et représentations*, PUF, 1994, 2^{ème} édition 1997, p. 16

décryptage d'une situation, selon l'expression employée par C. Flament⁶⁸ qui leur assigne trois fonctions essentielles :

- Une fonction prescriptive : les éléments périphériques indiquent ce qu'il convient de faire (quels comportements adopter ?) ou de dire (quelles positions prendre ?) selon les situations. Ils donnent des règles qui permettent de « comprendre chacun des aspects d'une situation, de les prévoir, de les déduire, et de tenir à leur propos des discours et des conduites appropriés ». ⁶⁹
- Une fonction de personnalisation des représentations et des conduites qui lui sont rattachées : ils autorisent une certaine souplesse dans les représentations, qui tient compte de l'appropriation individuelle et du contexte dans lequel elles s'élaborent.
- Une fonction de protection du noyau central (ou fonction de défense chez Abrieu : le système périphérique fonctionne comme « pare-chocs » de la représentation, d'après l'expression de Flament. Le noyau central est très résistant au changement. Les éléments périphériques permettent l'intégration d'éléments nouveaux dans la représentation, ce qui conduit, à terme, à sa transformation.

Les idéologies organisent les pensées en système logique⁷⁰. En cela, elles différencient les individus qui catégorisent leurs pensées ou leurs actes. Elles génèrent des positionnements spécifiques : concernant les positions relatives au sens de la vie et de la mort – les individus développent des idéologies religieuses, philosophiques. S'il s'agit du sens de la vie en société ce sont des idéologies sociopolitiques qui seront élaborées. Enfin, si l'objet est la vie économique, nous rencontrons des idéologies économiques.

*Les a priori fondamentaux*⁷¹ sont en prise directe avec les idéologies : ils les déterminent. Ils sont des prises de positions existentielles venues de la compréhension des événements concernant la condition humaine.

Ces trois niveaux de normativité ou de valorisation organisent l'identité selon une forme d'irrationalité et de réactivité culturelle qu'il est nécessaire de connaître afin de comprendre les attitudes rigidifiées aussi bien chez les personnes accueillies que chez les professionnels. Des connaissances émises ou des représentations particulières de la réalité sont érigées en croyance. Des pratiques sont érigées en normes.

Le système de connaissances et de raisonnement

Les composantes du système de raisonnement participent à l'élaboration des décisions à réaliser dans le futur. Ces décisions relèvent parfois de la notion de projet

Le système de connaissances et de raisonnement est construit à l'aide des enseignements dispensés par les parents, les pédagogues et les pairs. Elles s'élaborent aussi par les expériences du quotidien.

« De très nombreuses analyses conduites dans des évaluations font droit aux postulats de l'individualisme méthodologique : tous les acteurs de la société se comportent comme des êtres rationnels, mais leurs situations sociales, leurs statuts, leurs compétences, les sanctions immédiates ou indirectes de leurs actions étant différentes, ils sont amenés, par la raison même, à se comporter différemment. »⁷²

Les connaissances acquièrent leur singularité par le fait qu'elles sont organisées et construites à l'aide de deux « outils » (ou instances) inhérents aux systèmes de connaissance humaine : le raisonnement et l'association des idées. La tradition cartésienne scolastique présente la rationalité comme des facteurs principaux de l'identité sociale. Tout naturellement, le manque de rationalité de certains comportements indique la préférence d'une étrangeté qui peut se déployer vers la folie. Toutefois cette logique cartésienne (logico-mathématique) s'est trouvée bouleversée par les travaux sur les modes de raisonnements utilisés

⁶⁸ Flament C., « Structure et dynamique des représentations sociales », In Jodelet D. (ss-dir), *Les représentations sociales*, Paris, PUF, 1^{ère} ed. 1989, 4^e ed. 1994, pp. 204-219

⁶⁹ Rouquette ML, Rateau P., *Introduction à l'étude des représentations sociales*, Presses Universitaires de Grenoble, 1998, p. 38

⁷⁰ Deconchy JP., « Psychologie sociale, systèmes sociaux et idéologies », *Quaderns de psicologia*, 1982, II, pp. 23-50

⁷¹ Common T Michit R., « L'évaluation des processus décisionnels au cœur du management des compétences », 1999, in *Education Permanente* n°136 supplément EDF.

⁷² Conan M., *L'évaluation constructive – Théories, principes et éléments de méthode*, La Tour d'Aigues, ed. de l'Aube, 1998, p 25.

dans les décisions quotidiennes, professionnelles, politiques. La perfection de la logique employée dépend des enjeux du contexte : la carence de rationalité logico-mathématique ne met pas nécessairement au jour un caractère déficitaire de l'humain.

L'association des idées utilise deux principes : le principe d'assimilation⁷³ et le principe de contradiction⁷⁴. C'est ainsi que des nouvelles connaissances sont assimilées aux connaissances précédentes selon un processus singulier qui par les informations incorporées au fil du temps organise ces éléments selon leur degré de récurrence et de similarité. Le principe de contradiction est celui qui vient contrecarrer et remettre en cause des idées reçues et des connaissances acquises.

C'est le cas quand les pratiques nouvelles sont en contradiction avec les connaissances acquises de la personne. Lorsque beaucoup d'éléments contradictoires sont présents, la personne cherche à rationaliser des éléments souvent contradictoires entre eux. Des auteurs avancent que « ces rationalisations multiples accumulées finissent par créer une incohérence intra et interindividuelle, insupportable, et dont on ne peut sortir que, soit par un retour aux pratiques anciennes, soit par une restructuration du champ des connaissances »⁷⁵.

L'expérience de Guimelli⁷⁶ retracée ci-après éclaire simplement comment à l'épreuve des faits les connaissances et les représentations sociales se restructurent de concert.

Pour les vieux chasseurs du Languedoc, partir à la chasse le dimanche a toujours eu pour but, d'attraper quelques pitances à manger le soir où la semaine suivante. Ils chassent, pour prélever le gibier, et se délecter du produit amassé, en famille ou entre amis, comme le faisaient leurs pères et leurs grands-pères. Le gros du gibier se composaient naturellement de lapins et de lièvres. Leur reproduction est telle que les ressources ne s'épuisaient guère. Il en avait toujours été ainsi, jusqu'à ce qu'un fâcheux mais naturel événement se produise.

Dans les années 1970, une épidémie particulièrement virulente de myxomatose décima les populations de lapins et de lièvres, en tuant de 80 à 90% de ceux-ci. Les chasseurs, ayant de moins en moins accès à leurs principales cibles, décidèrent de se rabattre sur d'autres types de gibiers. Malheureusement, la reproduction de ces nouveaux gibiers n'était pas du tout du même ordre que celle des lapins. La situation empirait, aussitôt trouvée, une nouvelle proie à chasser, qu'elle commençait déjà à se raréfier, obligeant les chasseurs à se démenier tant bien que mal pour ne pas revenir bredouille le soir. Une solution s'imposa à eux. Puisqu'il n'y avait plus assez de gibier à chasser, il fallait soit arrêter la chasse, ce qui était inacceptable pour la majorité d'entre eux, soit élever du gibier et le relâcher dans la nature pour assouvir ensuite ses envies chasseresses.

Quand au départ, être chasseur signifiait prélever chez dame nature, un peu de ses offrandes animales, le rôle de chasseur intégra une nouvelle composante parfaitement contradictoire, consistant à redonner à dame nature ses mêmes offrandes... Ainsi s'est transformée dans l'esprit des chasseurs la représentation sociale entière de la chasse. Les étapes de cette transformation, due principalement à un changement de pratique liée à la chasse, se décomposent ainsi :

1. Avant les années 70, on chasse pour prélever du gibier
2. La myxomatose entraîne la raréfaction du gibier. Un événement extérieur va générer un conflit dans le système cognitif du chasseur : n'ayant plus assez de sa cible principale, il n'a d'autres choix...
3. Les chasseurs ne voient pas d'autres solutions que de chercher d'autres gibiers. Mais il subsiste un problème de taille : le nouveau gibier ne se reproduit pas aussi vite que les lapins...

⁷³ Piaget J. Etudes sociologiques, Paris-Genève, Droz, 1965, 204p.

⁷⁴ Guimelli C. Rouquette ML, « Note sur la formalisation des schèmes étranges dans l'étude des représentations sociales », *Cahiers internationaux de psychologie sociale*, 1993, 19, 43-48.

⁷⁵ Flament C., « Structure et dynamique des représentations sociales », In Jodelet D. (SS dir.) *Les représentations sociales*, Paris, PUF, 4^{ed}. 1994, pp. 204-219

⁷⁶ Guimelli C., *Chasse et nature en Languedoc : étude de la dynamique d'une représentation*, ed. L'Harmattan, Clamecy, 1998, pp. 11-17.

4. La nouvelle cible des chasseurs se raréfie elle-aussi. Le doute n'est plus permis, il faut trouver une autre solution.
5. Les chasseurs décident alors d'introduire du gibier d'élevage, cette astuce ayant de lourdes répercussions, en définitives, sur leurs habitudes personnelles : ils doivent s'exercer à la gestion du territoire, cultiver de la nourriture pour le futur gibier, contribuer à la préservation de celui-ci, alors qu'à l'origine, il s'agissait bel et bien de le tuer...

D'où une incohérence flagrante avec les buts premiers de la chasse. Pour le coup, les victimes de la récession de lapin doivent alors transformer leur système cognitif afin de rester cohérents vis-à-vis de leurs comportements, et c'est effectivement ce que C. Guimelli a constaté : tandis que les vieux chasseurs ne mettent pas ou peu en œuvre les toutes nouvelles pratiques de préservation de gibier (et leur but est toujours de le prélever), les jeunes eux, ne voient plus la chasse comme cette activité lucrative, mais plutôt, comme un sport et une activité ludique. Leur véritable plaisir dans cette affaire, est surtout de se retrouver entre amis à la chasse, pour une journée conviviale et sportive...

La chasse, et la représentation que les chasseurs s'en font, s'est transformée d'une activité lucrative à une activité sportive dans laquelle le prélèvement de gibier n'est pas un élément majeur. C'était un des seuls moyens pour les chasseurs de conserver leur cohérence, d'aimer la chasse tout en ayant des comportements opposés aux premiers buts de celle-ci.

Cette transformation fut progressive. Les épreuves de la réalité dans le secteur social ne sont pas forcément sur cette temporalité. L'intégration de transformation émanant de l'environnement – surtout si elle concerne des éléments majeurs des connaissances des personnes - demande un processus de construction graduelle.

Apports :

- Les transformations d'un mode de vie sont intégrées progressivement par les éléments périphériques des représentations sociales. Néanmoins, si elles viennent remettre en cause de façon trop importante le noyau central qui donne la stabilité à l'ensemble, les transformations seront rejetées. La personne peut mettre en place un bouclier représentationnel⁷⁷ dans sa relation avec l'autre. Concrètement, elle s'adaptera au discours de son interlocuteur pour lui proposer ce qu'il peut entendre sans lui donner l'occasion de remettre en cause des manières de vivre ou de penser qui pourraient le déstabiliser complètement.

L'accompagnateur doit être au fait de ces mécanismes de telle façon à ce qu'il ne déstabilise pas davantage une situation déjà précaire.

Le potentiel d'action

Le potentiel d'action⁷⁸ représente la capacité à être autonome dans le quotidien, autrement dit, la capacité à prendre des décisions dans l'immédiateté de l'action. Alors que le système de connaissance, par le raisonnement, constitue la faculté à délibérer et donc à élaborer des décisions qui seront réalisées dans le futur. Le potentiel d'action constitue la faculté à faire, il recouvre trois types de capacités :

- la capacité à prendre des décisions relatives à l'assouvissement des besoins primaires : prise de nourriture, sommeil, santé.
- les capacités à se donner une hygiène corporelle, à mettre en œuvre les moyens satisfaisants à la productivité domestique (ménage, cuisine, achats, ...), à travailler dans une entreprise.
- les capacités à se différencier des autres tout en acceptant leurs différences afin de vivre dans la société tout en se protégeant.

⁷⁷ Mansard O., *L'identité psychosociale, une structure d'aide à l'accompagnement des chômeurs de longue durée*, Amiens, Thèse, dec. 2000, p. 222

⁷⁸ Michit R, Michit H., *L'identité psychosociale – Diagnostic et développement*, Grenoble, MC2R, 2008, 239p

Cette approche s'appuie sur trois champs de connaissances. Le premier s'intéresse au développement des capacités de l'enfant. On peut ici faire référence aux travaux de Piaget⁷⁹, Vygotski⁸⁰, Rapaport⁸¹, le deuxième étudie les dysfonctionnements des facultés à prendre les décisions du quotidien ; les travaux en psychopathologie explorent ce champ. Le troisième fondé par J Guindon⁸² découvre les processus de la rééducation des forces psychiques (E. Erikson⁸³) de l'action créatrice (A. Freud⁸⁴ et Winnicott⁸⁵).

Différencier le potentiel d'action du système de connaissance permet de rendre compte des écarts si souvent constatés entre la volonté de faire et la réalisation des intentions, entre projet et exécution. Même si, à la suite de Piaget, il convient que toute personne est à la fois un objet affectif et un objet cognitif.

Les toutes premières connaissances, celles du nouveau né, sont ordonnées par les schèmes sensorimoteurs qui construisent une première appréhension de la réalité généralement inatteignable à la connaissance des parents et des enseignants. Elles ne peuvent être que constatées dans leurs résultats (exemple les multiples facettes de l'expérience du miroir chez l'enfant de 6 mois). Ces premières connaissances sont souvent perdues. Si elles manquent pour la prise de décisions, il s'agit de les faire récupérer au plus vite pour pouvoir engager des communications et des relations constructives.

Du point de vue des processus de construction, il faut savoir que les connaissances et les modalités de raisonnement nécessitent l'élaboration progressive des fonctions cognitives et des opérations mentales primaires. Pour réussir cette élaboration une médiation cognitive⁸⁶ permet de susciter la mise en action de ces facultés. Cette médiation par l'action marque la priorité de l'action sur les connaissances et donc la priorité du potentiel d'action dans les logiques de rééducation.

La mesure du potentiel d'action apprécie l'autonomie et la force des trois formes d'identité de l'acteur (Rapaport, Guindon) : l'identité de pourvoyeur de soin quand l'acteur se préoccupe de sa santé, l'identité d'exécutant lorsqu'il transforme sa réalité domestique et/ou professionnelle à l'aide d'outils et l'identité sociale quand il rencontre des alter ego.

Les travaux sur la violence de R. Michit⁸⁷ mettent en évidence que ces identités s'acquièrent par l'acceptation de la fonction des lois qui les structure : les lois biologiques pour l'acquisition de l'identité de pourvoyeur de soins ; les lois physiques, la loi du groupe et de la parole pour l'identité de producteur ou d'exécutant et la loi de l'incertitude des objectifs de relation pour l'identité sociale.

Ainsi la première mesure consiste à découvrir la manière dont les individus ont intégré la fonction de la loi. La deuxième consiste à mettre en évidence la manière de se représenter acteur différencié dans un environnement. La troisième mesure consiste à évaluer le nombre d'informations pris en compte dans l'immédiateté du temps de l'action. C'est dans cette faculté de prise en compte que se découvre la cause des écarts entre les moments de délibération et le temps de l'action. Avant l'action le temps est long. Il est alors assez facile de voir, de considérer, de rappeler et de mettre en lien tous les éléments d'une réalité. Dans l'action, le temps est extrêmement rapide et les oublis sont fréquents si la faculté de prendre en compte n'est pas construite.

Le potentiel d'action fait écho à la notion de « capability » d'A. Sen. La capacité « représente les diverses combinaisons de fonctionnements (états et actions) que la personne peut accomplir. La capacité est, par conséquent, un ensemble de vecteurs de fonctionnements, qui indique qu'un individu est libre de mener tel ou tel type de vie. »⁸⁸

⁷⁹ Piaget J., *L'équilibration des structures cognitives, problème central du développement*, Paris, PUF, 1976.

⁸⁰ Vygotski Lev, *Pensée et Langage*, ed. La Dispute, 1^{ère} ed. 1933, réed. 1997, 536p.

⁸¹ Rapoport D. *The structure of psychoanalytic theory : a systematizing attempt*, vol. 2, n° 2, International University, 1960, 158p.

⁸² Guindon J., *Vers l'autonomie psychique*, Paris, Fleurus, 1982, 446p.

⁸³ Erikson E., *Adolescence et crise : la quête de l'identité*, 1968, trad. 1972, réed. 1998, Champs Flammarion Sciences, 348p.

⁸⁴ Freud A., *Le moi et les mécanismes de défense*, Paris PUF, 1949, 168p.

⁸⁵ Winnicott D.W., *Jeu et réalité*, 1^{ère} trad. française 1975, réed. Gallimard, Coll. De l'inconscient, 1997, 212p.

⁸⁶ Feuerstein R., *Pédagogies de la médiation : autour du PEI*, Chronique sociale, 1990, 207p.

⁸⁷ Michit R., Comon T., *Conflit - Comprendre pour agir*, Lyon, Chronique sociale, 2005, 173p.

⁸⁸ Sen A., *Poverty and famines*, 1981, p. 66

Les recherches scientifiques remettent en cause le conflit qui oppose l'émotion à la raison dans la prise de décision, et avancent l'idée d'un corps double : le physique et le mental, qui permet la délibération.

La première tentation serait d'associer à la décision un processus de réflexion d'autant plus profond que les enjeux nous semblent importants et les alternatives opposées. Mais, de manière intuitive, cela ne semble pas exclure l'idée que la décision est en relation avec l'émotion. Rappelons le jugement de Salomon devant choisir entre deux versions opposées de deux femmes qui revendiquaient le même enfant, il accéda à la vérité en provoquant l'émotion. Il proposa en effet de trancher l'enfant en deux pour un partage équitable, ce qui fit jaillir l'émotion de la véritable mère.

Alain Berthoz⁸⁹, chercheur en physiologie de la perception et de l'action, va bien au-delà de cette intuition et déclare : « Nous ne prenons pas nos décisions, qu'elles soient motrice ou intellectuelles, au terme d'une analyse complètement rationnelle de la situation ». L'approche de ce chercheur est résolument scientifique, fondée sur les derniers enseignements de la neurobiologie. Elle aboutit à l'affirmation, expérience et recherches à l'appui, que la décision est loin d'être le résultat d'une réflexion logique, qui pèse le pour et le contre. Elle serait plutôt le fruit d'une perception de soi-même et du monde, modelée par nos émotions.

Une bonne décision commence par une bonne perception des données du problème. Percevoir, rappelle A. Berthoz, c'est sélectionner, choisir les informations qui nous semblent pertinentes par rapport à l'action envisagée. Dans la masse de ce que nos sens peuvent potentiellement recevoir. Certes, nous sommes obligés de sélectionner les informations que l'on perçoit puisque nos capacités de connaissance sont limitées. Mais pas seulement, répond A. Berthoz. Car l'émotion joue un rôle considérable dans notre faculté de sélection et de perception, au fondement de la décision. « Le cerveau de l'homme, dit-il, entretient avec des objets extérieurs des relations différentes selon qu'ils sont susceptibles de l'aider à survivre ou de lui nuire, qu'ils sont source de récompense ou de punition, de satisfaction ou de peine »⁹⁰.

Pour comprendre comment la personne arrive à choisir entre plusieurs comportements, il faut donc prendre en compte le rôle des émotions au niveau même de la perception, affirme A. Berthoz. Les émotions ne se réduisent donc pas à des réactions, à ce qui peut nous plaire ou déplaire, nous rassurer ou nous faire peur, etc. Elles participent à la perception en organisant le monde perçu, et par là-même, à la décision.

Les recherches physiologiques et l'observation de l'imagerie du cerveau permettent également d'esquisser une seconde hypothèse : l'émotion serait aussi préparation à l'action, comme le signale déjà son étymologie (e-movere – associé au mouvement). Cela pourrait correspondre à la croyance selon laquelle l'émotion donne l'énergie de l'action. En effet, le fonctionnement cérébral serait fondé sur l'idée que le cerveau est un stimulateur d'action. Il anticipe et prédit les conséquences des actions envisagées, en faisant chaque fois des paris fondés sur la mémoire des événements vécus et des émotions associées. La décision n'est alors possible que s'il y a inhibition de toutes les autres solutions possibles sauf celle effectivement envisagée. Paradoxalement l'inhibition devient une condition essentielle à la prise de décision. L'âne de Buridan aurait pu en témoigner, s'il n'était pas mort affamé et assoiffé, n'ayant pu décider entre le seau d'eau et la botte de foin !

Apports :

- Le diagnostic s'appuie sur les décisions prises comme indicateurs du développement de l'identité psychosociale,
- Dans le cadre de l'accompagnement : intérêt de la médiation cognitive comme méthode de réappropriation des actions réalisées par la personne et de développement de capacités d'agir (et donc de décider).
- Favoriser une analyse interactive entre les actions réalisées par la personne ses statuts, son système de connaissances et ses représentations sociales. Eviter une analyse unidimensionnelle.

⁸⁹ Berthoz A., *La décision*, Paris, O. Jacob, 401p.

⁹⁰ Berthoz A., *La décision*, Paris, O. Jacob, p. 43

- Explorer avec la personne les éléments de perceptions qui ont présidé à ses actions.
- Identifier les actions réalisées par les personnes et les décrypter pour développer les capacités d'action.

3.1.5 Pourquoi s'intéresser au non-recours des personnes en situation de précarité ?

L'évaluation diagnostique porte sur la situation de la personne à l'égard de ses droits. Droits, besoins et attentes ont des définitions différentes. Il s'agit de distinguer pour l'accompagnement ce qui relève du droit, des besoins et des attentes. Le droit à la santé peut répondre à un besoin primaire de soins mais ne pas entrer dans les attentes de la personne. Ajoutant à ce triptyque les capacités telles que les évoquent M. Hirsch peuvent alors se confronter des attentes ou des intérêts qui ne peuvent être atteintes immédiatement par la personne du fait de ses capacités.

Les études sur le non recours identifient ces liaisons entre l'accès aux droits et la volonté de la personne de faire aboutir ou non sa demande. « Le non recours renvoie à toute personne qui – en tout état de cause – ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre. »⁹¹.

La non demande ne peut pas être assimilée au modèle de la « défection » chère aux théories du consommateur informé et rationnel qui décide de ne pas prendre (ou acheter) et de reporter/retarder sa demande qui rappelle pour une part le modèle de Van Oorschot (chercheur néerlandais au démarrage des études sur le non recours – le non take-up of social benefits). D'autres explications entrent en jeu. « En particulier, les situations de non demande découlent souvent de conflits de normes et de pratiques. Ces conflits renvoient aux désaccords entre, d'une part les règles qui déterminent le contenu de l'offre et ses conditions d'accès, et, d'autre part, les valeurs, représentations, expériences, situations et attentes à travers lesquelles les destinataires les perçoivent. »⁹².

L'analyse des situations de non-recours aux droits montre qu'un certain nombre de personnes, tout en ayant connaissance de leur éligibilité potentielle à des droits, des services, ou des dispositifs, ne formulent pas de demandes. Ce type de comportement interroge directement « la pertinence de l'offre de droits et le sens des politiques publiques qui manquent, manifestement, leurs destinataires »⁹³. Mais il dit aussi plus. Ce comportement atteste d'une soustraction des processus de reconnaissance portés et produits par les politiques sociales : il apparaît en effet souhaitable, pour un certain nombre d'individus, de se dégager du rapport social de reconnaissance proposé par l'offre publique.

Il y a un enjeu à considérer cette non demande comme une demande sociale qui n'est pas audible. Parallèlement aux phénomènes d'invisibilité, selon la terminologie aujourd'hui généralisée pour décrire les laissés pour compte des politiques publiques, il y aurait, corrélés, des phénomènes d'audibilité/inaudibilité des expressions de la demande sociale. Il est d'autant plus important de les remarquer que les institutions se focalisent généralement sur la non connaissance de l'offre lorsqu'elles se penchent sur la problématique du non-recours aux droits ou services. Le défaut d'information expliquerait le non-recours : cette explication est juste mais pas suffisante.

Deux grandes idées ressortent des études menées dans le cadre de l'observatoire des non recours :

- les individus en situation de précarité sont capables de choix et d'autonomie – c'est parce qu'ils jugent l'offre qu'ils ne la demandent pas ;
- la non demande montre ce qu'il en coûte de demander des protections et d'être protégés.

Davantage ciblées par l'offre publique, les populations en situation de précarité sont mécaniquement davantage exposées à des situations de non-recours à leurs droits : il y a plus de droits, donc plus de « risques » de ne pas en bénéficier.

⁹¹ Warin P., *Le non recours : définitions et typologies*, Document de travail, ODENORE, juin 2010, p.3.

⁹² Warin P., *Le non recours : définitions et typologies*, Document de travail, ODENORE, juin 2010, p.6

⁹³ Mazet P., *La non demande de droits : prêtons l'oreille à l'inaudible*, La vie des idées.fr, juin 2010

Or, le non-recours des personnes en situation de précarité constitue un facteur avéré d'aggravation de leur situation sociale. Cela vaut en priorité au regard de prestations financières : pour des ménages dotés de faibles ressources, le « manque à percevoir » que constitue le non recours à des prestations ou aides monétaires peut peser très lourdement sur la situation et l'équilibre économique des ménages. Mais cela vaut aussi pour un certain nombre de dispositifs et de droits, qui visent a priori à améliorer leur situation, soit en facilitant l'accès à certains droits (logement, santé, éducation, loisirs), soit en luttant contre des processus de désocialisation, pour une meilleure « inclusion sociale » des individus : le non recours renforçant alors un sentiment d'abandon souvent très présent chez les personnes en situation de précarité.

L'ensemble de ces éléments renvoie aux contraintes d'ordre institutionnel qui pèsent sur les individus dans leur rapport à l'offre publique. Cette approche institutionnelle a l'inconvénient de ne rien dire de la manière dont les individus bénéficiaires réagissent, et se positionnent face à ces contraintes : elle fait comme si l'offre s'imposait à des individus passifs.

Or, Il ne s'agit nullement de minimiser le poids des obstacles ou difficultés auxquelles les individus précaires doivent faire face dans l'accès à leurs droits. D'autres analyses permettent au contraire de mettre en évidence l'ensemble des compétences nécessaires, des stratégies développées, et des ressources mobilisées pour se repérer dans les circuits de demande, persister face aux logiques institutionnelles et supporter affronts, vexations, et atteintes à l'image de soi.

Il ne s'agit pas non plus de défausser les institutions et de reporter la responsabilité des situations de non-recours sur le comportement des individus, en niant la réalité des effets des inégalités socio-économiques dans l'accès aux droits. Il s'agit simplement de résister à la tentation de définir des personnes en situation précaire en termes de manques, carences, et les cantonner dans une position durable de personnes obligées. En effet des individus partageant des niveaux socioéducatifs équivalents et placés dans des situations de demande identiques, ne se comportent pas tous de la même manière : certains acceptent l'offre, quand d'autres la refusent.

Que traduit le choix de refuser l'accès aux droits ?

Si, en paraphrasant Simmel⁹⁴, on définit la précarité comme le fait d'être dépendant des dispositifs de l'aide sociale ou de la solidarité publique, le non-recours par non demande montre des individus en situation de vie précaire qui font pourtant des choix et s'affranchissent de leur dépendance à l'offre publique. Ils jugent de manière autonome et agissent au nom de leurs propres normes ou valeurs.

L'analyse de la non demande montre des individus qui font un choix et expriment, par leur comportement, une critique de l'offre portant aussi bien sur son intérêt et son utilité, que sur l'image qu'elle véhicule ou les normes qu'elle impose. Leur refus de s'engager dans un dispositif, de constituer une demande, de répondre à une norme prescrite ou de s'exposer à une image stigmatisante, constituent de ce point de vue une expression de leur autonomie.

Paradoxalement, l'autonomie, exigée pour percevoir une aide, constitue un obstacle pour ceux qui la possèdent déjà et en font usage en jugeant l'offre qui leur est proposée.

Un raisonnement en termes de calcul coût/avantage

La non demande de droits peut résulter d'un calcul coût/avantage. Le coût d'entrée peut être financier : c'est notamment le cas de certaines aides qui supposent une participation financière des bénéficiaires, comme l'aide à la complémentaire santé.

Il peut être aussi matériel et cognitif : il renvoie à toutes les démarches à entreprendre, les « épreuves » à passer dans le parcours de demande ou d'accès aux droits – constituer un dossier, lire une lettre, se rendre à tel endroit, apporter tel justificatif, etc., et est parfois renforcé par les difficultés à se repérer dans des tâches d'ordre administratif supposant une maîtrise de la lecture et de l'écriture, qui font défaut. Le temps

⁹⁴ Simmel G., *Les pauvres*, Paris, PUF 1998 [1907], cité par Paugam S. et Schultheis F., In « Introduction, naissance d'une sociologie de la pauvreté », pp. 14-15.

constitue par ailleurs un élément décisif dans la mise en cause de la pertinence et de l'adaptation de l'offre : les bénéfices attendus supposent parfois un différé incompatible avec l'urgence de la situation et du besoin des personnes – c'est un aspect décisif dans les problématiques de logement et d'hébergement notamment.

Ce comportement de calcul signale que les individus, même en situation de précarité, sont dotés de préférences et qu'ils évaluent l'intérêt ou l'attractivité de l'offre en fonction des bénéfices qu'elle peut leur apporter. Il rappelle que formuler une demande ne coûte pas rien.

Pour un certain nombre d'individus en situation de précarité, le coût de la protection est trop élevé : ils refusent d'être protégés à ce coût-là. Le mépris produit par l'offre publique les dissuade de s'engager ; la protection n'est plus recevable. On peut, dès lors, s'interroger sur le sens du contrat social proposé par un système de protection dans lequel il coûte symboliquement trop cher d'être aidé.

De ce point de vue, il y a effectivement un enjeu à entendre ce que les individus destinataires des politiques publiques de solidarité disent des carences du processus de reconnaissance sociale institutionnelle, lorsque, par leur refus, ils expriment une autre demande sociale de protection.

Le sentiment de stigmatisation

Le passage obligé par un travailleur social, le fait de se rendre au centre social du quartier ou au guichet de la Caf, ont des effets rédhibitoires sur l'engagement de certaines personnes dans les dispositifs d'aide, ou dans l'accès à certains droits. Si l'offre de droits active un processus de reconnaissance sociale, dès lors que ces droits sont ciblés sur des populations particulières, cette reconnaissance participe tout autant à une procédure d'étiquetage qui peut être synonyme de disqualification sociale⁹⁵. Pour demander un droit ou accepter une offre, il faut par conséquent accepter l'image attachée à cette offre.

L'incompatibilité des normes

Le dernier ressort clairement identifiable de non demande renvoie aux normes portées par l'offre.

L'inadéquation des politiques d'incitation à des publics marqués par des difficultés à agir par eux mêmes, comme le caractère dissuasif des normes de responsabilisation des individus qui forment les dispositifs d'insertion professionnelle ont largement été démontrés⁹⁶; ils génèrent de l'abandon et accentuent un sentiment de soi négatif face au modèle promu de l'accomplissement de soi, de la responsabilisation et de l'autonomie individuelle.

Mais il y a aussi conflit de normes quand les individus s'appuient sur leur propre système de valeurs, ou vision des choses, pour refuser l'offre publique.

Dans le champ de la santé, la thèse d'Antoine Rode⁹⁷ montre comment ce non-recours répond aussi à un choix autonome, appuyé sur des préférences individuelles (choix alternatifs), des principes de justification supérieure ressortissant à une « citoyenneté sanitaire » (préserver le « trou de la sécurité sociale ») ou plus simplement à une autre perception du corps et de la santé (écart entre la norme médicale du « bon patient » et la norme des patients eux mêmes).

C'est aussi le cas, de manière plus fondamentale, lorsque les conceptions de l'autonomie et de l'indépendance impliquent de ne pas demander à autrui. Cette conception est trop souvent oubliée dans la compréhension des « freins culturels » à l'accès aux droits. Le fait d'être autonome, et plus encore de le rester, fait alors obstacle à la constitution de soi comme sujet « qui demande ». Pour ces personnes, la honte à demander ne peut pas compenser le bénéfice attendu d'une quelconque aide.

Néanmoins, l'accent mis sur les non demandeurs ne doit cependant pas conduire à penser, qu'à l'inverse, ceux qui acceptent l'offre adhèrent nécessairement à la reconnaissance telle qu'elle est produite par les dispositifs sociaux. Les enquêtes⁹⁸ montrent au contraire à quel point les individus « mettent parfois leur

⁹⁵ Paugam S., *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*, Paris, PUF, 1991, 256p.

⁹⁶ Vranken D., « Politiques publiques, politiques de l'individu », In Cantelli F. & J.-L. Genard, *Action publique et subjectivité*, Paris, LGDJ, 2007

⁹⁷ Rode A., *Le non-recours aux soins des populations précaires. Constructions et réceptions des normes*, Grenoble, Thèse, mai 2010, 508p.

⁹⁸ Mazet P., *La non demande de droits : prêtons l'oreille à l'inaudible*, La vie des idées.fr, juin 2010

dignité dans leur poche » quand ils s'engagent dans une démarche de demande. Simplement, pour ces «loyaux contrariés », nécessité fait loi.*

Apports :

- Distinguer : les droits, des besoins et attentes
- la non-demande est un positionnement social qui dit quelque chose à l'institution
- le jugement préalable à la non demande s'appuie sur des perceptions relatives à l'offre
- L'analyse des informations doit se réaliser avec les personnes. Elle doit permettre d'identifier les risques encourus - du point de vue de la personne - à s'engager dans une démarche d'accès aux droits.

3.2 Un accompagnement adapté au diagnostic

L'accompagnement est « un processus permettant la négociation autour de la définition des mots et des points de vue d'autrui. Ce qui présuppose de la part du professionnel des compétences requises pour prendre en compte trois dimensions :

- la situation sociale présentée et énoncée par l'utilisateur,
- la dynamique de cette situation dans le cadre des contraintes exercées,
- la dynamique de l'offre de services au vu des attentes et besoins exprimés et les réelles possibilités d'interventions sociales. »⁹⁹

Parallèlement à la prise en compte de la situation de la personne dans son environnement, les personnels en charge de l'accompagnement des personnes accueillies au sein des établissements/services orchestrent leurs interventions à partir d'entretiens, d'accompagnement physique, d'activités collectives, ...

« L'utilisateur n'est ni un ayant droit, ni un client ; il ne relève ni de la logique d'aide, ni de la logique purement économique, mais de dynamiques qui régissent la contractualisation des relations entre la société et les populations ciblées.

Qui dit usager, dit droit d'usage – la notion d'usage renvoyant à quelque chose qui n'est pas défini à l'avance, mais qui se définit progressivement au fil du temps dans les interactions et les interrelations. Les échanges sont placés au cœur de la réflexion et des pratiques. L'intervention sociale n'est plus une action linéaire, mais un ensemble d'échanges à partir desquels se définissent des cheminements. Une vision linéaire du temps est remise en question au profit d'une vision plus labyrinthique : c'est l'accompagnement. La notion d'utilisateur ne renvoie pas à une logique de l'efficacité. Ce qui va être pertinent, c'est, non pas un résultat défini à l'avance, mais le processus qui se construit en lien avec les besoins des individus. L'intervention sociale n'est plus une démarche finalisée a priori, mais une succession d'interactions dynamiques qui vont se créer dans les échanges entre professionnels et usagers. Ce qui se joue, c'est la création d'interdépendances – individuelles, entre institutions... - plutôt qu'une adaptation à un projet finalisé. C'est un glissement important »¹⁰⁰.

Ces moments ou ces lieux d'interactions doivent être conçus ou favorisés en fonction des publics reçus. La démarche qui amène à mieux connaître les publics accueillis ne peuvent qu'être des apports à une intervention ajustée.

⁹⁹ Rapport du CSTS, *L'utilisateur au centre du travail social – De l'énoncé des droits de la personne à l'exercice de la citoyenneté. Conditions d'émergence de pratiques professionnelles novatrices*, ed. ENSP, 2007, p. 76

¹⁰⁰ ISERN-Real M-H, Ebersold S., « Accompagnement et action partenariale. L'articulation du droit et du projet individualisé », Chap. 8 pp. 103-122, In Degrand F. (ss dir), *L'accompagnement social – Histoire d'un mouvement, concepts et pratiques*, Presses de l'EHESP, 2010, p. 116

3.2.1 La place des activités dans l'intervention éducative

Les activités ont une place décisive dans le développement décisionnel des personnes accueillies. Cette place a évolué au cours du temps. Initialement, les activités étaient présentes dans les centres pour enfants. Elles avaient pour objectif principal la réalisation d'une action commune (fête de Noël ; portes ouvertes, ...) où l'éducateur était le concepteur créateur/l'animateur avec comme un objectif global final préoccupant davantage que la fonction spécifique de telle tâche par rapport aux besoins et désirs des enfants.

L'apparition de l'action éducative en milieu ouvert a modifié les conceptions de l'animation. Tout en gardant l'idée de réalisation d'une tâche commune, les activités proposées cherchent à créer, soit des situations à visée psycho éducative ou psychothérapique précise, soit des occasions de favoriser l'émergence d'intérêts chez les jeunes. L'ouverture des actions dans les familles soulevait un décalage entre les réalités des situations familiales, culturelles et économiques difficiles et les actions ludiques (marionnettes, poterie, voile, travaux du bois, de fer, ...) proposées.

Devant les problèmes de chômage, les éducateurs devaient pouvoir intéresser les jeunes entrés en processus de marginalisation. La tendance s'oriente à établir des échanges verbaux et à élaborer des tentatives pour construire des ponts entre des jeunes désœuvrés et des organismes communautaires de quartier.

Il ne s'agit plus de construire des activités à visée occupationnelle ou thérapeutique mais de trouver des activités non dévalorisées et parfois même rentables. Dans cette optique, l'éducateur cherche à créer par des mesures alternatives des lieux de participation sortant les jeunes chômeurs et/ou marginaux de leur situation d'isolement, de dépendance et de dévalorisation.

Cette évolution permet de définir les atouts et les limites des activités. Observer un enfant dans son cadre familial « permet de découvrir qu'il est d'abord un être entrant en relation avec les personnes et les objets par l'intermédiaire d'actes essentiellement créatifs. C'est par l'action qu'il ressent et se représente son corps, c'est par elle qu'il occupe une place et s'inscrit dans une série de séquence temporelle. C'est par elle qu'il découvre la joie de la maîtrise d'un environnement mais aussi les limites posées par ce dernier. C'est au sein d'une action qu'il entrera en communication avec ses pairs, découvrira les joies de la convivialité mais aussi les frustrations inhérentes à toute vie en commun. »¹⁰¹

Les risques de développer des activités dans le cadre d'accompagnement

Les activités font donc partie de la construction de l'identité des personnes. Mais leur richesse ne doit pas cacher les pièges qu'elles recouvrent.

L'activisme – l'histoire montre comment à une époque les institutions organisaient le temps où plus aucune place pour le temps libre était réservée.

L'événement institutionnel : la fête de la musique, le spectacle de fin d'année, ... autant d'exemples où l'événement est celui de l'institution, des professionnels ou parfois même il s'agit d'une compétition de performance entre collègues.

L'activité ludique déconnectée des réalités socio-économique où le risque est de développer des positionnements en marge d'une collectivité.

L'activité de remplacement qui, par défaut d'autres propositions amène à solliciter artificiellement les personnes qui rencontrent des difficultés d'intégration. Leurs intérêts culturels antérieurs et leurs préoccupations ultérieures probables seront bien loin des quelques séquences d'activités proposées.

Détacher l'activité d'un ensemble d'intervention et sortir du statut d'éducateur pour devenir un thérapeute d'un médium particulier.

¹⁰¹ Capul M., Lemay M., *De l'éducation spécialisée*, Mercuès, Erès, (1^{ère} ed. 1996), 2011, p.171

L'organisation de séquence d'activité, où qu'elle se fasse, demande un temps de réflexion, de mise en place, d'engagement. Elle favorise l'émergence de critique par l'entourage. Parfois les justifications de laisser-faire paraissent être des alibis pour ne pas avoir à se confronter individuellement et collectivement aux tâches ingrates mais nécessaires que suppose la mise en place de toute séquence efficace.

« Une activité se conçoit s'il est possible de la replacer dans un plan d'ensemble, qu'il soit institutionnel, psychosocial ou thérapeutique. Elle exige une vision groupale, elle-même sous-tendue par un leader-ship accepté et par des relations de confiance entre les membres d'un même milieu de travail. Sa qualité n'est pas simplement reliée au talent d'un individu mais à la valeur d'une équipe »¹⁰².

L'activité médiatrice du changement

M. Capul et M. Lemay¹⁰³ identifient une dizaine de type d'activités avec des objectifs différents allant de la détente à des objectifs spécifiques (apprentissage d'une langue, d'un sport, ...) en passant par des activités plus routinières. Les auteurs identifient les apports du média activité dans la construction d'une intervention éducative.

En partageant des périodes de la vie quotidienne, l'éducateur appuie sa relation sur un échange verbal mais aussi sur un ensemble d'activités susceptible de développer des potentialités.

Devant des problèmes soulevés par des personnes habituellement allergiques à toute approche centrée sur l'échange verbal. Elles échappent aux accompagnements sociaux classiques et aux interventions psychothérapeutiques. « Il faut les rejoindre dans la rue, à la maison ou ailleurs en s'appuyant sur des activités concrètes »¹⁰⁴.

Elles peuvent accepter un lieu de valorisation et de socialisation tel un endroit de bricolage parce qu'il y a mobilisation du corps dans une activité procurant un plaisir concret. Si elles sont en institution, elles sont accessibles dans un partage de gestes immédiats où le ressenti précède le représenté. C'est ainsi – au moins dans les premiers temps d'une intervention – par le « faire ensemble » avec des adultes sécurisants et engagés que ces personnes peuvent amorcer un processus éventuel de changement par rapport à leur vision d'eux-mêmes et des autres.

Les principaux auteurs qui ont travaillé sur l'impact de l'activité dans l'intervention éducative sont :

Fritz Redl et David Wineman¹⁰⁵ sont des travailleurs sociaux qui ont développé les clubs de loisirs pour enfants sur une base interculturelle et interraciale. L'initiative se situe dans les années 1945 1950 à Détroit aux Etats-Unis. Ces camps d'été avaient pour visée une action éducative et un espace d'entraînement pour les étudiants en travail social, psychologie et éducation. En 1946, l'expérience s'est concrétisée par l'ouverture de la « Maison des pionniers » structure expérimentale qui avait pour objectif la thérapie de groupe. Cette aventure s'est arrêtée 19 mois plus tard. Ces auteurs ont initié une démarche, ont capitalisé des observations dans deux ouvrages qui reprennent cette expérience.

Jeanine Guindon¹⁰⁶, docteur en philosophie et psychoéducatrice au Canada a créée en 1947 un centre pour enfant qu'elle anime avec Marie-Paule Leduc. En 1952, elle amorce la création d'une école d'éducateur qui deviendra un département de psychoéducation à Montréal en 1962. Son travail étudie les conflits inconscients dans lequel l'être humain peut se trouver pris et les mécanismes répétitifs qui découlent de cet envahissement intrapsychique. Elle postule qu'il demeure toujours des « zones libres de conflits » qui peuvent être réanimées dans la mesure où le programme offert au sujet tient compte autant de ses limites que de ses forces.

¹⁰² Capul M., Lemay M., *De l'éducation spécialisée*, Mercuès, Erès, (1^{ère} ed. 1996), 2011, p.173

¹⁰³ Capul M., Lemay M., *De l'éducation spécialisée*, ed. ERES (1^{ère} ed. 1996), Toulouse, pp. 174-201

¹⁰⁴ Capul M., Lemay M., *De l'éducation spécialisée*, Mercuès, Erès, (1^{ère} ed. 1996), 2011, p.176

¹⁰⁵ Redl F., Wineman D., L'enfant agressif, deux tomes : *Le moi désorganisé*, 1975, Fleurus, 1975, 310p. et *Méthodes de rééducation*, Fleurus 1969, 319p. (en anglais : *Children who hate*, en 1951, et *Controls from within*, en 1952, The free press)

¹⁰⁶ Guindon J., *Vers l'autonomie psychique*, Paris, Fleurus, 1982

Elle propose un processus de rééducation dans lequel pas à pas, ce qu'elle appelle « les étapes de la régénération » se mettent en place. Ces étapes peuvent se résumer ainsi :

1. L'institution (univers maternel) prend figure de maison sécurisante,
2. l'organisation du régime de vie invite au contrôle personnel,
3. les activités assurent la découverte des capacités personnelles (sentiment d'autonomie et de compétence),
4. les personnes deviennent progressivement des objets identificatoires,
5. l'esprit qui se dégage de l'ensemble institutionnel constitue un tremplin pour un engagement personnel aux valeurs de plus en plus intériorisées.

Sa pensée a l'avantage de proposer une vision unifiée d'approches voulant faciliter au maximum les échanges entre un organisme en maturation et son milieu, à partir d'activités vues comme médiatrices et pas seulement correctrices. Elle a voulu rappeler que le moi, quelles que soient ses entraves, reste un organe de maîtrise active et un régulateur psychique interne.

Gilles Gendreau a travaillé longtemps avec J. Guindon tout en développant le domaine des interventions sur la collaboration entre éducateurs et parents. Ses bases théoriques sont les mêmes que celles de J. Guindon c'est-à-dire E. Erikson¹⁰⁷ et J. Piaget¹⁰⁸. Il est psycho éducateur canadien a été chef éducateur au centre de Boscoville de 1944 à 1959 puis en est devenu le directeur général de 1959 à 1971. Au sein de l'école de psycho-éducateur de l'Université de Montréal, il a été professeur puis directeur.

Il a construit un mode d'intervention systémique intégrant différentes composantes d'une situation éducative. En effet, pour lui, la réussite d'une intervention dépend de l'ensemble fonctionnel et cohérent dans lequel elle se construit. Les composantes qu'il identifie sont : le sujet lui-même (sa maturation, son contexte et ses difficultés), les buts et objectifs du milieu dans lequel l'intervention se déroule, les activités proposées, le contexte temporel, spatial, les valeurs et procédures du milieu de l'intervention, le système d'évaluation et de reconnaissance, la définition claire des responsabilités de chacun des protagonistes et les compétences et qualités des animateurs.

Les activités ne sont donc comprises qu'en interaction avec l'ensemble de ces composantes du milieu de l'intervention.

Bruno Bettelheim, psychanalyste et pédagogue américain. Il a été directeur de 1944 et 1973 de l'école orthogénique (une des écoles expérimentales de Chicago où étaient accueillis des enfants autistes). Il n'a pas étudié spécifiquement le rôle des activités dans une approche thérapeutique, mais tous les problèmes quotidiens, du lever au coucher en passant par la toilette, le jeu, les repas et l'apprentissage. Le cadre architectural dans lequel se déroule cette vie quotidienne a été finement analysé¹⁰⁹.

Redl, Winneman et Gendreau ont connu Bettelheim mais leurs conceptions sont très différentes. Redl veut s'attaquer aux symptômes tout en cherchant leurs significations. Il parle de « manipulation des comportements extérieurs ». Guindon suit un processus rééducatif basé sur des étapes où des efforts spécifiques sont demandés aux jeunes. Gendreau fait de même dans une vision systémique. Chez Bettelheim, on ne touche pas au symptôme même s'il est très pénible à vivre, on l'accompagne en protégeant et sécurisant le jeune afin qu'il n'y ait pas de mouvement intrusif à son égard.

Si son analyse étiologique (il pensait que tous les enfants qu'il recevait avaient vécu ou perçu une situation existentielle tellement dramatique qu'elle devait irrémédiablement les détruire) s'est révélée fautive et a culpabilisé nombre de familles, il n'en demeure pas moins que ses travaux sont considérables pour comprendre les exigences d'une thérapie de milieu tant au niveau personnel que du cadre de vie.

¹⁰⁷ Erikson E., *Adolescence en crise. La quête de l'identité*, Paris, Flammarion, trad. 1972, 1968.

¹⁰⁸ Piaget J., *L'équilibration des structures cognitives, problème central du développement*, Paris, PUF, 1976

¹⁰⁹ Bettelheim B., *L'amour ne suffit pas – Le traitement des troubles affectifs chez l'enfant*, traduit de l'américain par M-Noëlle Csenowicka, Paris, Fleurus, 1970, 425p.

Michel Lemay¹¹⁰, pédo-psychiatre québécois s'intéresse surtout aux problèmes soulevés par le traitement des jeunes délinquants, des sujets carencés et des enfants psychotiques. Il fait le lien entre le rôle des activités et l'intervention thérapeutique avec des sujets souffrants de troubles graves et précoces de l'identité. Il s'inspire de Margareth Mahler (la naissance psychologique de l'être humain – Symbiose humaine et individuation, 1980) pour définir les bases de la structure fondamentale qu'est l'identité.

La thérapie de milieu est pour M. Lemay une tentative de mettre en place un ensemble d'activités dans un cadre créant les conditions optimales pour mobiliser les aptitudes du sujet entravé dans la construction de sa « colonne vertébrale ».

Selon les pathologies présentées (déficience mentale, autisme, psychose, syndrome carenciel, organisation délinquante, structuration névrotique de soumission, etc.) et selon les caractéristiques propres au sujet (réactivité, culture, intérêts, ...), les activités ne pourront être reçues, intégrées et organisées que si elles tiennent étroitement compte des possibilités motrices, sensorielles, relationnelles, cognitives et sociales du sujet. M. Lemay propose à l'éducateur d'être un thérapeute dans et par l'événement partagé au jour le jour.

Apports :

- les activités évaluent en même temps qu'elles construisent l'autonomie
- Le partage des activités quotidiennes entre l'intervenant et la personne accueillie construit la relation d'accompagnement et est susceptible de développer des potentialités
- les activités mettent en mouvement, positionnent socialement, spatialement, temporellement. Elles offrent la possibilité d'une maîtrise de l'environnement et conséquemment identifie les limites de celui-ci.
- Les activités sont des médiateurs de l'intervention éducative
- Les activités produisent un espace commun de rencontre comprenant des occasions de communication et de frustration
- Le cadre dans lequel les activités se déroulent est aussi important que les personnes et les activités déployées
- L'activité exige une vision groupale partagée par les membres d'un même milieu de travail
- Les activités et leur environnement se préparent et s'ajustent à la personne
- la réussite d'une intervention dépend de l'ensemble fonctionnel et cohérent dans lequel elle se construit.

3.2.2 Attitudes et changement d'attitudes

L'accès à l'information est l'objet de l'article 3 de la charte des droits et des libertés de la personne accueillie.

« La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative. »

L'information est le premier maillon d'une chaîne vers l'accès aux droits¹¹¹ et à ce titre, elle est essentielle. Avant même que ne se pose la question de l'accessibilité, intervient la nécessité d'aider les personnes concernées à repérer les services compétents. Ce qui est couramment soulevé est moins la difficulté pour le public accueilli d'obtenir une information sur les droits mais plutôt de comprendre les circuits d'accès aux droits, leurs fonctionnements, leurs interconnexions.

¹¹⁰ Lemay M., « L'éducateur face à la psychopathologie de la vie quotidienne », In *Revue canadienne de psychoéducation*, vol. 19, n°2, 1990, pp. 101-115

¹¹¹ DGAS, Guide méthodologique – Accès aux droits sociaux améliorer la qualité de l'accueil des personnes en difficulté, 2006, 36p.

Toute personne fragilisée doit pouvoir s'appuyer sur les professionnels pour connaître ses droits et obligations et pour les exercer. C'est pourquoi l'information des usagers sur l'ensemble des protections dont ils bénéficient et sur les voies de recours existants fait parti des démarches que les professionnels mènent¹¹².

Néanmoins, au regard des éléments stigmatisant que peuvent renvoyer à la personne une information sur ses droits, les professionnels doivent asseoir leur niveau de discours sur le diagnostic préalablement établi afin de ne pas détériorer l'identité de la personne à travers l'estime qu'il se porte à lui-même. Un dosage de l'information mal adapté à la situation de la personne pourrait entraîner :

- un blocage de relation entre l'accompagnant et la personne accueillie,
- un frein dans les avancées de la personne dans son insertion.

Les pratiques d'informations sont multiformes, elles peuvent se construire autour d'un tableau d'affichage comme d'un lieu ressource où les personnes accueillies sont accompagnées dans leur recherche d'informations. Il peut s'agir d'élaborer avec les personnes accueillies d'un guide d'accès aux droits en répertoriant les lieux, interlocuteurs, procédures mais aussi en indiquant les trouvailles des personnes accueillies pour améliorer les relations avec les interlocuteurs, les délais, ... Cette démarche est double elle informe les constructeurs de l'outil-guide. Puis dans un second temps ce guide pourra être transmis aux nouveaux arrivants. La difficulté restant sur les mises à jour de ce type de document.

Des pratiques collectives sont aussi en œuvre. Elles peuvent s'organiser autour d'une thématique (comment rechercher un logement ? une formation ? rencontrer ses enfants ? ...) et réunir des personnes accueillies concernées par le sujet. Ce type d'animation collective peut se dérouler au sein du centre ou du service mais aussi être délocalisé chez un partenaire identifié comme facilitant la démarche en question.

Comment une information peut atteindre le résultat d'un changement d'attitude ?

Des auteurs ont exploré comment une information pouvait engendrer des changements d'attitudes. Cet axe de recherche s'est particulièrement développé dans les années 50. Hovland¹¹³ et son équipe ont tenté de répondre aux questions suivantes :

- dans quelles conditions l'attitude de quelqu'un ou une croyance peut être modifiée par une communication ?
- la source de communication est-elle importante ?
- les sources crédibles sont-elles plus efficaces que les sources non crédibles ?
- les sources attrayantes sont-elles plus efficaces que celles qui ne le sont pas ?
- Que valent les arguments qui suscitent la peur ?
- Faut-il commencer une communication par les arguments les plus forts et terminer par les autres, ou faut-il faire l'inverse ?

Autant de question à se poser quand l'objectif d'informer est de mettre en place des droits qui vont ensuite impliquer des actions de la part des personnes. Ouvrir des droits à la protection sociale pour aller ensuite se soigner, mettre en œuvre une démarche d'accès au logement pour l'occuper ensuite, ...

La célèbre formule du Qui dit quoi à qui et comment emprunté à Hovland¹¹⁴ définit les trois facteurs essentiels d'un processus de communication : le récepteur, le message et la source. Trois éléments liés par des canaux de communication.

¹¹² UNIPSS, *Le droit des usagers dans les établissements et services d'action sociale*, UNIPSS ed., 2007, 312p.

¹¹³ Hovland, C. I., Janis, I. L., Kelley, H. H., *Communications and persuasion: Psychological studies in opinion change*, New Haven, CT: Yale University Press, 1950.

¹¹⁴ *Who says what to whom with what effect?* – In Hovland, C. I., Janis, I. L., Kelley, H. H., *Communications and persuasion: Psychological studies in opinion change*, New Haven, CT: Yale University Press, 1950, p. 12

La source (le qui)

La source est un facteur primordial dans le processus de changement d'attitude. C'est la personne ou le représentant de la personne qui tente, à l'aide d'un message adapté, d'amener son interlocuteur à changer d'attitude.

Une source crédible est plus persuasive qu'une source qui ne l'est pas dans la perspective d'un changement d'attitude sur le court terme et non sur le long terme. Hovland et Weiss ont réalisé différentes expériences sur des sujets variés comme le théâtre, la crise de la sidérurgie, ... A propos de la possibilité de construire des marins nucléaires, ils ont comparé l'influence de la crédibilité de la source en proposant à des sujets d'un premier groupe un texte écrit par une source de renom spécialiste des questions nucléaires. Pour le second groupe, il était distribué le même texte mais signé cette fois-ci par une source hautement non crédible : un journaliste non spécialisé d'un hebdomadaire généraliste.

Les résultats apparaissent indiscutables. Des expériences ont été réalisées chez des adultes et des enfants et les résultats se sont vérifiés chaque fois : apparemment, il semble préférable d'être crédible pour persuader autrui.

En revanche, dès lors que l'on vérifie cette influence sur le long terme, les résultats sont beaucoup moins éloquents. Interrogés quatre semaines plus tard, l'ensemble des sujets fait apparaître l'objet d'influence identique. En fait, tout se passe comme si les sujets avaient oublié la source d'influence pour ne retenir que le message porteur de l'influence. La source crédible semble perdre son effet, alors que la source non crédible semble en gagner et ce jusqu'à tendre vers un même point. Cependant, si un indice rappelle au sujet l'identité de la source quatre semaines après, la différence entre l'un et l'autre groupe redevient ce qu'elle était quatre semaines plus tôt.

La notion de crédibilité a été explorée et le bilan des recherches sur la crédibilité de la source est globalement positif. Hovland et Weiss (1951) concluent que le message a plus d'impact s'il provient d'une source qui est perçue comme supérieure en savoir, en instruction, en intelligence, en réussite professionnelle. Il est à noter que ce n'est pas la crédibilité en tant que telle qui importe, mais la crédibilité attribuée à la source par le récepteur.

Le sens commun laisse penser qu'on se laisse plus facilement influencer par les personnes attrayantes que par celles qui ne le sont pas. Les études de Aronson et Sigall¹¹⁵ valident ce que le sens commun donne à croire.

Le Message (le quoi)

Le message est l'élément dans la transmission d'informations qui a été le plus traité par les chercheurs.

Des études¹¹⁶ ont été menées pour savoir si un message unilatéral était plus efficace qu'un message bilatéral. Dit autrement, est-il plus efficace quand on cherche à persuader autrui de développer uniquement des arguments qui vont dans le sens de l'acte à réaliser ou est-il préférable de présenter aussi quelques arguments qui vont à l'encontre du message.

Les résultats sont en demi-teintes. Le message unilatéral est plus influent auprès d'individus qui ont un faible niveau d'instruction alors que le message bilatéral s'avère plus persuasif auprès de sujets à niveau d'instruction élevé. Néanmoins, d'autres études ont montré que le message bilatéral favorise par la suite la résistance des sujets à de nouveaux changements d'attitude.

Dans la construction du message à transmettre, des études ont porté sur la construction de la conclusion. Devait-elle être explicite ou implicite. Les résultats montrent que parfois une conclusion implicite peut

¹¹⁵ Aronson E., Sigall E., « Opinion change and the gain-loss model of interpersonal attraction », In *Journal of Experimental Social Psychology*, Volume 3, Issue 2, April 1967, Pages 178-188

¹¹⁶ Recherches d'Hovland, Lumsdaine et Scheffield (1949), de Janis Lumsdaine et Gladstone (1951), de Lumsdaine et Janis (1953), Paulson (1954), Lumsdaine et Janis (1953) et d'autres.

s'avérer efficace mais il faut que le sujet ait une réelle motivation et des capacités cognitives suffisantes pour déduire par lui-même les conclusions d'un message qui resterait implicite.

D'autres études¹¹⁷ se sont intéressées à la manière d'exposer un message pour inviter quelqu'un à prendre soin de lui ou à faire en sorte qu'il prenne soin des autres. Par exemple : comment amener les automobilistes à rouler plus lentement, à boucler leur ceinture de sécurité ; les buveurs ou les fumeurs excessifs à diminuer voire arrêter leur consommation, ... ?

Dans ce type de situation, vaut-il mieux montrer aux personnes les conséquences de leurs actes au risque de les effrayer ou de leur faire peur ? La peur ne risque-t-elle pas d'interdire toutes tentatives d'influence ? Ou au contraire, la peur va-t-elle faciliter la persuasion ? Ce sont ces questions que des chercheurs se sont posées.

Les résultats de ces recherches montrent de façon catégorique que ce sont les sujets qui ont été exposés au message ayant le moins recours aux appels à la peur qui changent le plus d'attitude. Les appels à la peur s'avèrent inefficaces pour amener les gens à changer d'attitude à l'égard de comportements qui mettent en danger leur propre vie ou celle d'autrui. Les forts appels à la peur apparaissent des éléments déterminants de la mise en branle d'une activité psychologique destinée à contrôler la peur et non la situation.

Le Récepteur(le à qui)

L'effet du message transmis est variable selon l'amplitude de la divergence entre le message délivré par la source et l'attitude initiale du récepteur. En effet, si le message défend une position trop éloignée de celle du récepteur, ce dernier risque de rejeter la source, et par effet boomerang », de renforcer son attitude initiale, voire de changer d'attitude dans le sens opposé à celui vers lequel le message persuasif souhaitait le conduire. Si en revanche, le message n'est pas suffisamment éloigné de la position défendue par le récepteur, ce dernier assimile le message et demeure sur sa position initiale¹¹⁸.

Le récepteur n'est pas un simple auditeur qui capterait l'information qu'on lui délivre. Il traite l'information en fonction de ses propres paramètres. Des auteurs¹¹⁹ distinguent deux types de traitements : le traitement central et le traitement périphérique de l'information.

Lorsque le récepteur est motivé et qu'il dispose de ressources cognitives suffisantes, il mettra en œuvre un traitement central, ce qui le conduira à porter essentiellement son attention sur le contenu du discours afin d'effectuer un traitement cognitif spécifique dans le but de confronter le message qui lui a été délivré à ses croyances et des opinions. A l'opposé, lorsque l'individu ne dispose pas de ressources cognitives suffisantes ou qu'il n'est pas motivé pour traiter toutes les informations qui lui sont fournies, il mettra en place un traitement périphérique de l'information. L'individu économise ses capacités de traitements et ne va tenir compte que des indices superficiels indépendants du contenu du message.

Il apparaît qu'un changement d'attitudes résultant d'un traitement central sera plus résistant et durera plus longtemps que celui résultant d'un traitement périphérique. Probablement parce qu'un traitement périphérique n'est basé que sur des indices contextuels sans que n'y soient associées de nouvelles croyances.

¹¹⁷ Janis et Feshbach (1953), Janis et Terwilliger (1962), Leventhal (1970) et d'autres.

¹¹⁸ Cherif M., Hovland C.I., *Assimilation and contrast effects in communication and attitude change.*, 1ère ed. 1961, 1980, Westport, CT: Greenwood Press.

¹¹⁹ Eagly, A. & Chaiken, S., « Cognitive theories in persuasion ». In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, 17, 267-359. San Diego: Academic Press.1984

Apports :

- la crédibilité de la source impacte la réception du message informatif. Importance que les professionnels fiabilisent leurs informations et donc celles qu'ils diffusent pour crédibiliser leur parole et rendre ainsi efficace le message qu'ils diffusent.
- Apprécier le niveau d'instruction du récepteur – de la personne accueillie – pour adapter le message à diffuser.
- les appels à la peur sont inefficaces pour transmettre un message ayant pour objectif un changement d'attitude.

Comment une attitude peut amener à reconsidérer ses valeurs et ses idéologies ?

La théorie de la dissonance cognitive permet, une fois la décision prise et le comportement émis, d'envisager le travail cognitif qui sera effectué. Ainsi, pour JL. Beauvois et R. Joule « la théorie de la dissonance porte sur les effets de la réalisation d'une conduite sur l'organisation des attitudes, croyances (...) relative à une croyance »¹²⁰.

Festinger¹²¹ envisage trois rapports possibles entre le monde des idées et celui des comportements. Le premier fait référence aux intuitions de chacun et présente un homme rationnel dont les conduites sont déterminées par ses croyances, ses idées, bref son idéologie. Les deux autres rapports renversent cette façon de présenter l'individu pour laisser la place à un sujet dont les croyances ou les idées seraient déterminées par les conduites émises. On peut voir dans ce cas un individu rationnel qui avec son expérience prend en compte de nouvelles informations qui le conduisent à de nouvelles croyances. Mais on peut voir aussi un individu rationalisant les circonstances auxquelles le hasard a pu le confronter. Il se peut que les circonstances amènent un individu à réaliser une conduite non-conforme à ses idées, il éprouve alors de l'inconsistance qui, selon la théorie de la dissonance, est insupportable. Ce qui le conduira à reconsidérer ses idées pour les mettre en harmonie avec le comportement émis. Il s'agit bien d'un individu rationalisant et non plus d'un individu rationnel.

Ces trois types de rapport idéologies-conduites peuvent être observés, mais la théorie de la dissonance ne s'adresse qu'au troisième type de rapport particulier qui n'exclut en rien l'existence des deux autres.

Comment une attitude peut amener à se repositionner dans un espace social ?

ATD Quart Monde s'est interrogé¹²² sur les savoir-faire développés par certaines personnes qui font de la récupération, de la remise en état d'objets usagers, et d'autres qui font de l'accompagnement social de personnes démunies. A partir d'interviews réalisés auprès de personnes ayant développées des activités pour faire face à leur conditions de vie difficile, deux types de savoir faire apparaissent.

Les uns qualifiés de manuels ou matériels, concernent une activité principalement matérielle. Il s'agit, par exemple, de récupération (en particulier de la ferraille), de recyclage, de réparation ou de remise en état, de rénovation de bâtiment ou encore de jardinage, de maraîchage, d'égavage, d'élevage de tout petit bétail, de services dans les restaurants, de conduite de véhicules, de métiers ambulants, ...

Les autres fondés essentiellement sur la relation à autrui, concernent l'accueil, l'hébergement, l'accompagnement social, l'entremise auprès des services administratifs ou sociaux, l'activité de médiation exercée auprès de familles défavorisées, des enfants, des jeunes, des usagers des transports ou des habitants de quartier ou de cités en difficultés.

¹²⁰ Beauvois JL et Joule R., *Soumission et idéologies*, Paris, PUF, 1981, 208p.

¹²¹ Festinger, « Théorie des processus de comparaison sociale », In C. Faucheux et S. Moscovici (eds), *Psychologie sociale théorique et expérimentale*, Paris Mouton, 1971, pp. 77-104

¹²² Groupe de recherche Quart Monde-Université, *Le croisement des savoirs – Quand le quart monde et l'Université pensent ensemble*, ed. de l'atelier, Paris, 1999, pp. 371-389.

Les savoir-faire des personnes considérées par l'étude menée relèvent non seulement du premier type mais aussi du second.

Le processus d'acquisition des savoir-faire se fait essentiellement par la transmission au sein du milieu et l'adaptation aux conditions de vie. Il s'agit la plupart du temps d'une expérience sur le terrain et les formations scolaire, lorsqu'elles existent, ne sont que rarement utilisées d'une manière directe et spécifique. Les savoir-faire recensés dans les exemples sont individuels ou collectifs. Certaines personnes ont pu organiser elles-mêmes une association afin de développer, partager, apprendre à d'autres leur savoir-faire. De son côté une des personnes interviewées peut aider des personnes qui sont en difficultés car elle connaît très bien l'organisation de la société, les règles, les droits, les bureaux, ... Ils ont les uns et les autres acquis, dans leur milieu d'origine, leurs connaissances de la société et la capacité d'organisation.

Ces personnes autrement appelées les experts d'expérience connaissent les sentiments de douleur, d'angoisse, d'incertitude, de chagrin, d'impuissance, d'incompréhension auxquels sont confrontées les familles défavorisées. Elles connaissent aussi les stratégies de survie, les aspirations des gens. Elles défendent les intérêts de ces familles en facilitant le dialogue avec les professionnels.

Elles se positionnent ainsi en aiguillon entre les personnes en difficultés qui s'adressent à elles et les services émis par des professionnels. Un sentiment de fierté habite ceux qui exercent des activités purement manuelles et matérielles, souvent dans des conditions difficiles mais qui leur permettent d'être moins dépendants de l'assistance. Il est éprouvé aussi par ceux qui sont engagés dans des activités d'accueil, d'accompagnement et de soutien ou encore de médiation, animés par un souci de solidarité envers d'autrui, d'aussi pauvres ou encore plus pauvres qu'eux et la volonté d'aider ces derniers et la génération suivante à sortir de la misère.

3.2.3 L'accompagnement à la croisée d'acteurs, d'enjeux et d'approche

Le travail en partenariat

L'accompagnement s'appuie sur un enchevêtrement de partenariats. Le sociologue politique J. Antoine¹²³ identifie trois dimensions de partenariat qui s'articulent.

Une dimension très large de type institutionnel qui recouvre une entité active de personnes, appartenant à des structures et institutions différentes regroupées autour d'un projet ou d'une action commune. Chacun garde son identité et son autonomie. Dans ce cadre, les partenaires qui travaillent ensemble connaissent les actions des uns et des autres, reconnaissent leurs spécificités. Leur travail en commun permet de produire un service continu et complémentaire pour l'utilisateur. Cependant, ce type de travail implique un positionnement des acteurs. Ils doivent pouvoir s'écouter, mesurer les enjeux et définir des stratégies. Pour cela, il faut du temps, des informations, de la réflexion et des capacités. Les partenaires devront faire des alliances basées sur des compromis. Ceux-ci n'ont pas la même ampleur selon l'importance de l'établissement/service/institution. Les espaces de collaboration entre partenaires doivent être occupés. Une politique de la chaise vide génère des désagréments dans le groupe, sur le projet et pour l'organisation qui choisit (parfois par défaut) ce positionnement. Le plus efficace est d'identifier une personne qui a les capacités de décision pour pouvoir prendre part aux travaux communs. Ce partenariat suppose des modalités de travail en commun, des pratiques et des compétences pour développer un engagement fondamental dans la démarche.

Le deuxième type de partenariat, plus resserré et aussi plus technique regroupe des professionnels engagés dans un même établissement/service autour d'un projet de soins, éducatif ou social. Ils peuvent avoir des statuts, des fonctions, des métiers différents. L'illustration la plus connue est l'équipe pluridisciplinaire où chaque acteur agit dans l'acceptation du projet d'établissement/service pour concourir à l'élaboration, la réalisation et le suivi des projets des personnes accueillies. Ce partenariat se fonde sur une complémentarité, une confrontation des idées pouvant même aller jusqu'à des conflits argumentés. Pour

¹²³ Antoine J., « Les usagers : une figure du partenariat entre mythe et réalité », In Forum, n° 124, juil. 2009, pp. 44-49

que cette démarche intellectuelle puisse exister, il est nécessaire que les professionnels développent certaines habiletés. Les pré-requis sont la confiance et le respect. Ensuite, il faut une connaissance de ses propres références et aptitudes, une véritable reconnaissance des spécificités et des compétences de l'autre. Des éléments de nature plus collective comme un référentiel commun et l'adhésion aux valeurs fondatrices de l'établissement/service concourent à fluidifier les relations entre professionnels. L'orchestration de ce partenariat ne se produit pas de façon spontanée, il doit être accompagné et demande l'engagement de chacun de ses membres. Néanmoins, il est une assurance « contre la pensée unique, le tout pouvoir et la domination du professionnel sur l'utilisateur autrement dit la chosification de la personne. »¹²⁴

La dernière dimension de type direct illustre la relation de proximité entre la personne et le professionnel dans le cadre de son projet individuel/personnalisé. Ce partenariat est l'objectif des deux autres. Ils n'ont aucun sens si celui-ci ne se réalise pas. Cette posture partenariale amène une évolution des places que certains ressentent comme une mise en question de leur manière de faire. D'autres au contraire, soulignent l'opportunité offerte pour développer d'autres pratiques de type accompagnement à la citoyenneté. Pour cela, de nouvelles méthodologies sont développées, d'anciennes actualisées

Des schémas de travail

En cherchant à théoriser le travail social, Saül Karsz¹²⁵ identifie des éléments organisateurs des pratiques sociales. Il part du postulat qu'en considérant les conceptions idéologiques des travailleurs sociaux, les éléments temporels, spatiaux et sociaux sont marqués d'une relativité. « Elles procèdent de lecture, de chiffrage, de cryptage, de mise en sens. (...) Les questions de logement, de scolarité, de fonctionnement familial, de santé physique et mentale, de chômage, ne sont pas vues de la même manière. »¹²⁶

Cet auteur identifie trois variables à considérer dans les pratiques sociales. Les paramètres qui sont constitués des références doctrinales et théoriques ainsi que des principes organisateurs. Les modalités comprennent les dispositifs institutionnels ainsi que les conditions et visées des interventions. Enfin les personnages identifiés : les travailleurs sociaux, bénévoles et les populations cibles de l'intervention.

De ces trois variables, selon lui certaines ont plus d'impact que d'autres. Les paramètres ont un rôle constitutif structurant. Ils sont suivis des modalités et enfin des personnages. L'intérêt de distinguer ainsi les éléments présents d'une relation permet d'ajuster des comportements voire de mettre en œuvre des organisations permettant d'organiser les effets de ces impacts.

4. L'ETABLISSEMENT OU LE SERVICE : SUPPORT DE L'ACCES AUX DROITS

4.1 Le cadre d'intervention : le projet d'établissement ou de service

4.4.1 Connaître les caractéristiques du public

Dans les rapports d'activité, il est souvent fait état des évolutions de la population accueillie ou des évolutions de la société.

Ce qui apparaît le plus fréquemment actuellement ce sont les discours portant sur une évolution de la population relevant de la maladie psychique. Pour s'adapter, certains établissements ou services font le choix de s'intégrer dans un réseau de type santé précarité pour répondre à cette nouvelle demande à laquelle ils font face. Sur d'autres territoires les établissements ou services constatent que les personnes qu'ils reçoivent sont souvent des femmes avec enfants. Les enfants n'étaient pas forcément présents

¹²⁴ Antoine J., « Les usagers : une figure du partenariat entre mythe et réalité », In Forum, n° 124, juil. 2009, p. 46

¹²⁵ Karsz S., *Pourquoi le travail social ? Définition, figures, clinique*, Paris, ed. Dunod, 2004, pp. 63-114

¹²⁶ Karsz S., *Pourquoi le travail social ? Définition, figures, clinique*, Paris, ed. Dunod, 2004, p. 66

jusqu'alors chez les personnes qu'ils accueillait. Il leur faut donc parfois envisager d'aménager physiquement leurs locaux pour qu'ils soient adaptés aux nouveaux besoins. Par ailleurs, il peut être aussi nécessaire de nouer des partenariats ou de former le personnel en place ou de recruter des personnels qui viennent répondre à cette nouvelle population avec qui il va falloir travailler l'insertion mais aussi la parentalité et veiller à la scolarisation éventuelle des enfants.

Au delà de la population qui évolue, il s'agit parfois des modes de vie qui se transforment ou des environnements législatifs et réglementaires qui se modifient. Par exemple, la place plus importante des hommes dans la parentalité a généré des aménagements dans les prises en charge des « hommes seuls » accueillis. Certaines équipes ont élaboré des systèmes permettant de renouer des relations père-enfant afin de répondre à ces nouvelles demandes. Un autre exemple concerne les modifications du modèle familial. L'équilibre entre les solidarités familiales et collectives¹²⁷ est mis en questionnement à l'occasion des dé-cohabitations des jeunes majeurs n'ayant pas forcément les moyens financiers de leur souhait d'autonomie. En tout état de cause, les établissements et services qui reçoivent ce type de public sont là-aussi face à des demandes un peu différentes de celles de personnes de plus de 45 ans - publics qu'ils avaient l'habitude de recevoir.

Parfois les évolutions peuvent être anticipées, les observatoires de territoires peuvent faire des analyses qui augurent des modifications. D'autre fois ce sont les personnes accueillies qui par leur présence au sein des établissements ou services vont générer des transformations.

La veille sur les populations peut donc s'appuyer en interne sur les statistiques menées, sur les comptes-rendus des CVS, sur les enquêtes de satisfaction. Elle peut aussi s'inspirer des observatoires locaux : PDAHI (Plan Départemental de l'Accueil de l'hébergement et de l'insertion), SIAO (Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation), ORS (Observatoire Régionaux de Santé), OREF (Observatoire Régional de l'Emploi et de la Formation), des études des fédérations, ...

4.1.2 Définir les principes d'intervention des accompagnants

L'établissement ou le service élabore les rapports qu'ils souhaitent entretenir entre sa mission vis-à-vis de l'utilisateur et l'accès aux droits. Le projet d'établissement/service est « un outil qui garantit les droits des usagers en ce sens qu'il définit des objectifs en matière de qualité des prestations et qu'il rend lisibles les modes d'organisation et de fonctionnement de la structure. »¹²⁸

Dans le projet d'établissement/service, il est donc intégré « une réflexion des équipes sur leurs principes d'intervention auprès des personnes. (...) Ces principes traduisent la manière concrète dont les professionnels s'approprient les droits des usagers, et plus spécifiquement le droit de la personne à participer activement au projet qui la concerne, ainsi que les droits des représentants légaux. »¹²⁹

Le projet d'établissement/service est « produit et diffusé, c'est un document de référence pour les équipes et l'ensemble des destinataires. C'est un document évolutif, car suivi et révisé régulièrement. »¹³⁰

« Le projet d'établissement a deux finalités :

- -clarifier le positionnement institutionnel de la structure (établissement ou service) et indiquer les évolutions en termes de public et de missions ;
- donner des repères aux professionnels dans l'exercice de leur activité et conduire l'évolution des pratiques et de la structure dans son ensemble »¹³¹

¹²⁷ Everaert-Dumont D., *Filiations et droit social* – liens et enjeux, Informations sociales, 2006/3, n° 131, pp. 112-125

¹²⁸ ANESM, *Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement l'accompagnement* – Recommandations de bonnes pratiques professionnelles – dec. 2009, p. 11

¹²⁹ ANESM, *Les attentes de la personne et le projet personnalisé* – Recommandations de bonnes pratiques professionnelles dec. 2008, p. 34-35

¹³⁰ ANESM, *Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement l'accompagnement* – Recommandations de bonnes pratiques professionnelles – dec. 2009, p. 11

¹³¹ ANESM, *Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement l'accompagnement* – Recommandations de bonnes pratiques professionnelles – dec. 2009, p. 12

Le projet d'établissement ou de service est un outil de positionnement institutionnel, tant au niveau de la définition du public accueilli ou accompagné, que de la régulation des relations avec les partenaires les autorités et collectivités publiques¹³².

4.1.3 Coordonner les accompagnants

« Dans le quotidien de la situation d'éducation, comme dans le quotidien des rencontres humaines, des rendez-vous se nichent à la croisée au moins de deux histoires. Une histoire anticipée et prévue, et une histoire de l'immédiateté des événements inopinés qui se présentent dans un surgissement inattendu. (...) L'acte éducatif s'inscrivant à la croisée de ces deux ensembles d'événements (les anticipés, prévus//les immédiats, imprévisibles) va construire d'une façon toute particulière, dans l'immédiateté de l'action, l'histoire de la personne accueillie. (...) [L'accompagnant], dans l'acte éducatif, s'engage au cœur de cette histoire. Il entrecroise, dans l'événement quotidien, à l'aide de ses compétences éducatives, construites au cours de sa propre histoire, l'histoire de l'identité de [la personne accueillie], en l'inscrivant dans l'histoire institutionnelle qui l'encadre, dans l'histoire individuelle de [la personne accueillie] déjà construite et dans celle qui advient. »¹³³

Rôle de l'encadrement intermédiaire

Le travail de l'accompagnant consiste à définir les éléments sur lesquels il s'appuie pour organiser son approche et donc son écoute. En effet, *la matière première* (la parole de l'autre) est signifiée ou restructurée au regard de dominance culturelle du récepteur de la parole de l'autre. Le tiers que constitue l'établissement ou le service à travers l'encadrement intermédiaire permet une analyse en situation ou dans l'après coup du positionnement des professionnels à l'égard des usagers. Les principes et valeurs développés au sein du projet d'établissement prennent une dimension opérationnelle dans les ajustements parfois opérés, à la suite de régulation, dans les modes relationnels pour aller sur des modes de coopération ou encore sur le respect des droits¹³⁴

Proche des personnes accompagnées, l'accompagnant capitalise les observations, il fait preuve de discrétion quand les conditions l'exigent tout en gardant une bonne distance entre affection et professionnalisme.

Les débats qui peuvent avoir lieu en réunion de synthèse, d'équipe permettent aux professionnels de construire leur approche singulière sans cesse renouvelée. « Ressourcement psychique, réparation du lien social, résilience, réinsertion en milieu ordinaire, principes éducatifs...: quelle que soit la pertinence de ces objectifs supposés du travail social, ils sont impraticables sans conceptions de la société, sans référence à ce qui est bon et souhaitable, sans modèles de relations humaines, sans idéaux. »¹³⁵

Par ailleurs, l'encadrement intermédiaire est l'échelon adapté pour accompagner les équipes face à des personnes atteintes du « syndrome d'auto-exclusion » (J. Furtos¹³⁶ fondateur de l'ORSPERE – Observatoire régional Rhône-Alpes sur la souffrance psychique en rapport avec l'exclusion). Ce syndrome se traduit par des personnes qui « produisent leur malheur ». Il s'agit de personnes qui à un moment donné ne se sentent pas respectées et une des manières de réagir à cette situation est de dire : je ne veux plus être de ce monde, je n'ai plus confiance. Aussi, les aidants peuvent se trouver démunis car normalement quand on aide quelqu'un, il va mieux. Or, pour les personnes qui vivent un syndrome d'auto exclusion : plus elles sont aidées et plus elles vont mal. Paradoxalement, plus les personnes sont dans l'auto-exclusion et plus elles demandent de l'aide.

¹³² ANESM, *Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement l'accompagnement* – Recommandations de bonnes pratiques professionnelles – dec. 2009, p. 63

¹³³ MICHIT R., « L'acte éducatif dans quotidien institutionnel ». Les cahiers de l'actif n° 386/387, pp. 84-87

¹³⁴ ANESM, *Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement l'accompagnement* – Recommandations de bonnes pratiques professionnelles – dec. 2009, p. 46

¹³⁵ Karsz S., *Pourquoi le travail social ? Définitions, figures, clinique*, Paris, Dunod, 2004 p. 31

¹³⁶ Furtos J., « De la précarité sociales à l'auto-exclusion. Quand l'exclusion sociale conduit à se couper de soi-même : quel accompagnement ? », Cycle de conférence avec l'école normale supérieure et Emmaüs, Paris, avril 2009.

Aussi, l'encadrement intermédiaire doit permettre aux équipes accompagnantes de faire face à ces situations déstabilisantes en réinstaurant de la temporalité adaptée dans l'accompagnement, en maintenant une relation emprunte de respect et en faisant en sorte d'accepter les positionnements des personnes accueillies qui ne soient pas forcément normatifs et qui puissent paraître destructeurs.

Si les intervenants s'appuient quotidiennement sur le don d'eux-mêmes¹³⁷ pour construire une relation d'aide acceptable, ils en éprouvent aussi les impasses. Accompagner une personne en respectant ce qui compte pour elle peut entraîner des conséquences insupportables (en la maintenant par exemple dans des conditions de vie objectivement extrêmement dégradantes, voire conduisant à la mort). Le dilemme moral inscrit dans l'indétermination temporelle de l'accompagnement s'accompagne des tensions habituelles chez les travailleurs sociaux qui doivent ajuster en permanence leurs valeurs personnelles, leurs appartenances institutionnelles et leur condition de salarié. Le jeu est tendu, que seuls les temps réflexifs de reprise collective et autonome des expériences singulières de l'activité d'accompagnement social semblent pouvoir réguler. De ce point de vue, l'entrée dans les différents dispositifs de partage des expériences qui sont mise en œuvre apparaissent comme un solide point d'appui pour la qualité des prestations produites pour les personnes accueillies.

Rôle des guides/référentiels, etc.

L'intérêt de préciser dans un document partagé (outil/démarche/référentiel) porte sur la démarche d'élaboration elle-même de ce(s) type de document(s). Les professionnels en élaborant ces outils prennent de la distance à l'égard de leur pratique et peuvent constater par eux-mêmes parfois les travers dans lesquels ils évoluent. Cette démarche auto-formative va au-delà quand elle permet aux professionnels novices de prendre connaissances par ce guide/référentiel/... des approches développées dans l'établissement ou le service.

« La pratique est faite d'ajustements incessants. (...) au moment où ça se passe, ces écrits [fiches techniques ou autres] et les principes (éthiques, politiques, etc.) qui les organisent sont mis à l'épreuve d'une pratique qui est d'abord faite de bricolages. [Au sens de Levi Strauss] come un art de la composition impliquant une intelligence fine des situations traversées par des logiques contradictoires, voire paradoxales. Consolidée au fil des situations, cette pratique relève d'une compétence à innover au quotidien. (...) Le guide articule l'espace des pratiques d'accompagnement autour de cinq axes (accueil/sortie, quotidien/procédures, événement/routine, dedans/dehors, individuel/collectif). Chaque axe constitue une ligne de tension qui structure les pratiques professionnelles. »¹³⁸

4.2 L'établissement ou le service : lieu d'apprentissage du droit

4.2.1 S'appuyer sur la dynamique des outils de la loi n°2002-2

Au sein des établissements/services, les outils de la loi n°2002-2 permettent de s'assurer que la liberté reste la règle et la restriction de liberté l'exception, en cohérence avec la Charte des droits et libertés de la personne accueillie. Les règles de vie sont directement en lien avec les missions et le projet de l'établissement/service. Une attention particulière est portée sur des sujets sensibles tels que la présence d'animaux, l'usage des cigarettes, la consommation d'alcool, la pratique d'une religion, la vie affective et sexuelle, selon les établissements, leurs missions et les populations accompagnées. Les règles déterminées sont construites avec les usagers et sont nécessaires à la sérénité d'une vie collective. Les règles de vie collective sont intégrées dans le règlement de fonctionnement.

Ces règles sont construites de façon à ce que les personnes accueillies puissent trouver leur place dans l'organisation collective autant en terme de contrainte à accepter pour le respect des autres que pour l'action qu'elles peuvent mener pour améliorer les conditions de résidences, d'accueil de l'établissement ou

¹³⁷ Bertrand Rapon, « Discussion », In Actes éducatifs et de soins, *entre éthique et gouvernance, Actes du colloque international*, Nice 4-5 juin 2009.

¹³⁸ CRIDA, *Guide des pratiques professionnelles*, 31 janv. 2010, pp. 6-7

du service. En cela les règles établies à travers les outils de la loi n°2002-2 sont de véritables outils d'apprentissage du fonctionnement de la loi.

4.2.2 Développer la pratique du droit et de la citoyenneté

En fonction des publics accueillis les services ou actions mis en œuvre au sein des centres d'hébergement ou des services pour développer la pratique du droit et de la citoyenneté peuvent être variés.

Un exemple : Le CHRS LES AJONCS à BREST accueille des femmes seules ou avec enfants, hommes avec enfants et couples. Il a mis en place une initiative de création d'un service appelé « EPATANT ».

C'est un service qui est né suite à la réflexion autour de la parentalité que l'équipe a eue. Elle trouvait désuet de travailler la parentalité avec le public accueilli si son travail s'arrêtait à la porte du CHRS. La parentalité se préparait au sein du CHRS et risquait de ne plus vivre après faute de lieu pour cela.

Dans cette perspective ce projet a été présenté à la CAF et au Conseil Général qui sont les deux financeurs de ce service qui a pour objet d'offrir un accueil le week-end ou en vacances pour des parents « non-gardants ». L'idée étant de préserver le lien parents/enfants. Aujourd'hui l'accueil se fait sur un appartement. Ce service permet aux personnes (qui ont parfois elles-mêmes vécues de la carence affective) d'apprendre ou de réapprendre des gestes, des attitudes envers leurs enfants.

Les professionnels qui peuvent être présents sont vigilants à ne pas renvoyer une image de disqualification aux parents utilisateurs de ce service.

C'est une assistante sociale¹³⁹ qui rencontre préalablement le parent qui fait la demande de ce service. Elle détermine avec lui le déroulement de cette rencontre et cherche à évaluer quels types de contacts il a aujourd'hui avec ses enfants. Comment en parle-t-il ? Est-il en capacité de faire face au quotidien (repas, coucher, hygiène) pendant la période ? Si l'assistante sociale a un doute, elle sollicite le service social de secteur. En effet, pour le plus grand nombre, les enfants ont fait l'objet de placement, il peut donc s'agir de vérifier que le parent a les droits qu'il annonce.

Lors de la finalisation de ce service avec le parent, un contrat est signé fixant les règles de fonctionnement.

Ce service EPATANT est attaché au CHRS, il peut donc compter sur le cadre de permanence au cas où durant le week-end, la période de « parentalité » serait difficile à gérer.

Un autre exemple : « La Place à Grenoble : une structure d'adaptation aux personnes sans domicile fixe ». Au sein de l'équipe, la démarche est résolument réflexive. Le questionnement permanent sur la pratique, loin d'être un frein, devient la condition pour avancer dans le tâtonnement de toute expérimentation. Les solutions et les règles, loin d'être données d'avance, s'inventent au jour le jour. Tout ce qui pose question ou problème aux éducateurs ou aux hébergés doit pouvoir faire l'objet d'une discussion.

L'équipe a par exemple ouvert la discussion quant aux règles à adopter en terme d'hygiène, de réduction des risques, concernant la fermeture ou non du portail ou encore lorsque les chiens se sont trouvés être plus nombreux que leurs maîtres, engendrant bagarre et blessures... L'équipe attend beaucoup des personnes hébergées : non qu'elles se conforment à des règles contraignantes et immuables, mais qu'elles deviennent capables d'exprimer leur avis sur la vie au sein de la structure, de s'impliquer dans des petits projets autour de la structure (comme un partenariat avec l'école d'architecture pour la création d'un atelier, l'organisation de concerts à l'occasion de la crémaillère du centre, une activité potager...). (Extrait des publications du réseau personne dehors).

Au-delà d'exemples mettant en œuvre un droit spécifique répondant à un besoin particulier. Toutes les formes de participation au sein des établissements ou services sont des occasions citoyennes pour favoriser la pratique du droit par les personnes accueillies.

¹³⁹ Elle a bénéficié d'une formation de médiation familiale dans le cadre de la formation continue.

En référence à la recommandation concernant la participation¹⁴⁰, le recueil d'opinion, les groupes projets, les groupes d'expression et les CVS sont autant de proposition d'expression de la citoyenneté

« La participation et l'expression des usagers, sous diverses formes identifiées sont des outils qui favorisent les échanges autour des quatre registres essentiels de la vie en société :

- la citoyenneté, par la pratique de la délégation et de la démocratie représentative,
- la capacité à prendre la parole, à débattre, à se confronter au collectif,
- le pouvoir de prendre des initiatives, d'agir et d'influer sur son propre environnement,
- le pouvoir de revendiquer une qualité de service, en tant qu'utilisateur-client. »¹⁴¹

4.2.3 Sensibiliser aux démarches de recours

La mise en œuvre des droits sociaux est en France le fait de normes infra-conventionnelles et principalement législatives et réglementaires. Or, à l'évidence, la possibilité d'invoquer en justice le respect de ces droits économiques et sociaux diffère selon les droits reconnus et les procédures aménagées. Devant cette diversité et les interrogations récurrentes sur « l'opposabilité » des droits sociaux une réflexion sur leur justiciabilité a été mise en œuvre en novembre 2010¹⁴² avec le soutien du GIP Mission de recherche Droit et Justice, l'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion sociale (ONPES), de la Mission recherche (MiRe) de la Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques (DREES) (Ministère du travail, de la solidarité et de la fonction publique, du Ministère du budget, des comptes publics, de la réforme de l'État, du Ministère de la santé et des sports).

Les recherches menées montrent que la justiciabilité des droits sociaux ne se présente pas sous la même forme, « des variations sensibles apparaissent dans le cadre de la mise en œuvre d'un même droit »¹⁴³.

« Il en va ainsi, par exemple, du droit à l'éducation, garanti par l'article L. 131-1-1 du Code de l'Éducation qui fonde la possibilité d'obtenir par voie de justice une inscription dans un établissement scolaire public.

Mais l'on sait aussi que cette scolarisation ne touche qu'à la marge les enfants porteurs d'un handicap. Les dispositions législatives fermes font l'objet d'une application édulcorée par les juges, qui atténuent l'obligation pesant sur l'État (cf. par exemple, TA Lyon, 6 octobre 2005, AJDA 2005 p. 2359 note S. Coursoux Bruyère; TA Cergy 18 décembre 2003, AJDA 2004, p. 1431; TA Lyon, 28 janvier 2003, Bernollin, req. 0002848; CAA Paris, 12 novembre 1992, Cohen, Leb. p. 741, 744 et 837). D'autres exemples pourraient être tirés du droit à l'aide sociale, que l'article L.111-1 du Code des familles et de l'action sociale met en œuvre de façon générale, ou du droit à la protection de la santé. Ce dernier exemple est révélateur des variations jurisprudentielles susceptibles de modifier, au fil des contentieux, les conditions de la justiciabilité des droits sociaux. Certaines décisions semblent marquer une réticence du juge à admettre leur protection en justice.

Ainsi, en est-il par exemple, de l'ordonnance du Conseil d'État dans l'affaire Garde des sceaux c. Bunel (8 septembre 2005, Garde des Sceaux, ministre de la Justice c. Bunel, n° 284803), où le juge administratif considère que « si en raison du renvoi fait par le Préambule de la Constitution de 1958 au Préambule de la Constitution de 1946, la protection de la santé publique constitue un principe de valeur constitutionnelle, il n'en résulte pas, contrairement à ce qu'a affirmé le premier juge que « le droit à la santé » soit au nombre des libertés fondamentales auxquelles s'applique l'article L. 521-2 du Code de justice administrative ».

D'autres semblent en revanche amorcer une évolution et ouvrir la voie d'une plus grande justiciabilité. Ce pourrait être le cas de l'affaire Guiot (CE, 9 mars 2007, Guiot et Section française de l'OIP n° 302182), où le

¹⁴⁰ ANESM, *Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale* – Recommandations de bonnes pratiques professionnelles – avril 2008, p. 18-26

¹⁴¹ ANESM, *Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale* – Recommandations de bonnes pratiques professionnelles – avril 2008, p. 13

¹⁴² Roman D. (coll.), *Droits des pauvres, Pauvres droits ?*, www.droits-sociaux.u-paris10.fr, nov. 2010, 482p.

¹⁴³ Roman D., « Les droits sociaux : des droits à part entière ? Éléments pour une réflexion sur la nature et la justiciabilité des droits sociaux », In Cheron (du) P., Gelot D. *Droit et Pauvreté* – Contributions issues du séminaire, 2007, pp. 39-59,

Conseil d'État, saisi d'un référé-liberté intenté par un détenu demandant à être accueilli dans un établissement hospitalier, pose, au visa de l'article L. 6112-2 du Code de la Santé publique, le principe selon lequel l'obligation de veiller à la continuité des soins impose à l'AP-HP d'orienter les détenus malades vers une structure adaptée à leur état. L'évolution peut parfois être induite par une réforme législative. À cet égard, il serait important de suivre la mise en œuvre de la loi 2007-290 du 5 mars 2007 instituant un « droit au logement opposable ». Depuis la loi Besson n° 90-449 du 31 mai 1990, le droit au logement est consacré sous la forme d'un droit liberté : « Le droit au logement est un droit fondamental ; il s'exerce dans le cadre des lois qui le régissent. L'exercice de ce droit implique la liberté de choix pour toute personne de son mode d'habitation grâce au maintien et au développement d'un secteur locatif et d'un secteur d'accession à la propriété ouverts à toutes les catégories sociales. »

L'analyse classique tendait à faire du droit au logement un droit doublement opposable, à la fois par le locataire au propriétaire dans le cadre du bail (aussi bien en ce qui concerne le logement en lui-même que ses caractéristiques, notamment de décence) mais aussi aux pouvoirs publics, sous la forme d'une obligation de moyens pesant sur eux : la garantie du droit au logement « constitue un devoir de solidarité pour l'ensemble de la nation » et que « toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières, en raison notamment de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'existence, a droit à une aide de la collectivité, pour accéder à un logement décent et indépendant ou s'y maintenir » (art. 1 loi précitée).

Devant l'insuffisance de ces dispositifs, s'est imposée l'idée d'un système plus contraignant, à l'image du modèle écossais (Homeless Scotland Act, 2003). Toutefois, le dispositif mis en place s'avère de nature à buter à la fois sur un manque de moyens financiers mais aussi sur une procédure complexe, révélatrice des hésitations à l'égard d'une justiciabilité totale des droits sociaux ; ce qu'illustre le propos du Haut comité pour le logement des personnes défavorisées dans son rapport de 2003 : « si la possibilité de recours juridique constitue la garantie ultime pour le citoyen, elle ne doit intervenir qu'en dernier ressort d'un dispositif qui relève d'abord de la citoyenneté et de la responsabilité politique ». Une analyse des conditions de mise en œuvre des droits sociaux permettrait ainsi de mieux cerner les voies de leur protection, juridictionnelle ou non. »¹⁴⁴

Ces différents exemples montrent la complexité à mener des recours aux droits. L'accompagnement vers ces démarches sont le fait des professionnels des établissements et services qui peuvent initier une procédure mais s'organisent nécessairement avec des professionnels du droit extérieurs à l'établissement tant les procédures sont complexes, longues difficiles et aboutissant parfois à des constats d'impuissance comme le montre l'exemple suivant.

« Le premier, résultant de l'adoption en 2007 de la loi dite « DALO » créant un droit au logement opposable, fait ressortir les limites que le législateur peut assigner, le cas échéant, au principe même d'opposabilité qu'il affirme par ailleurs vouloir consacrer. Sans doute, cette loi constitue-t-elle, par certains de ses aspects les plus emblématiques, un progrès sensible par rapport aux textes antérieurs, puisqu'elle confère, à diverses catégories de personnes qu'elle identifie et qui sont déclarées prioritaires par une commission de médiation, la possibilité de saisir les tribunaux si elles n'ont pas reçu de proposition de logement tenant compte de leurs besoins. Pour autant, elle n'en consacre pas moins un progrès limité : non pas parce que l'opposabilité en question vise la seule puissance publique et non les tiers (ce qui est quasi-inévitable, s'agissant de droits-créances gagés par la collectivité nationale), mais bien plutôt parce que, si la puissance publique se révèle in fine incapable de fournir un logement à celui qui y a droit, elle n'est tenue à d'autre obligation que celle de verser une astreinte non pas au demandeur mais à un Fonds destiné à la construction de logements sociaux. Autrement dit : celui-ci peut fort bien ne se voir apporter, au terme de son périple judiciaire, aucune solution positive à son problème de logement. »¹⁴⁵

¹⁴⁴ Roman D., « Les droits sociaux : des droits à part entière ? Éléments pour une réflexion sur la nature et la justiciabilité des droits sociaux », In Cheron (du) P., Gelot D. *Droit et Pauvreté* – Contributions issues du séminaire, 2007, pp. 55-56,

¹⁴⁵ Borgetto M., « L'accès aux droits sociaux : quelle effectivité. », In Cheron (du) P., Gelot D. *Droit et Pauvreté* – Contributions issues du séminaire, 2007, p. 115

4.3 L'organisation de l'information : un soutien aux professionnels

4.3.1 Veiller à l'effectivité des connaissances des professionnels

En octobre 2010, la première conférence nationale des formations sociales a réuni les acteurs des formations et les décideurs régionaux et nationaux afin de partager les fruits du travail d'un groupe d'expert visant à identifier l'évolution des problématiques sociales et par conséquent l'adaptation des qualifications et des formations continues.

A cette occasion, il a été fait état d'une évolution importante du système de valeurs et de représentations sociales dans lequel se développe le travail social qui s'expriment notamment par :

« - l'élargissement de son périmètre d'intervention : face à de nouvelles formes de précarité pour lesquelles il est fait appel à la puissance publique. Le travail social s'organise en soutien des politiques de l'emploi, de l'éducation, de la santé, du logement, de la vie familiale ou d'avancée dans l'âge. De ce fait les professions sociales traditionnelles sont environnées par des intervenants sociaux dotés d'autres compétences et qualifications.

- dans le même temps, la perte de confiance dans les institutions, l'évolution des solidarités familiales et sociales, comme du contrôle social de proximité, entraînent des représentations selon lesquelles les individus s'affranchissent de leur famille, de leur communauté et ne comptent plus sur leur entourage pour être protégés ;
- la conception selon laquelle la personne est seule responsable de ses comportements, unique ressource de son parcours et de son destin, avec ses conséquences sur l'exigence de performance individuelle ;
- le droit à l'information et à la prise en compte des attentes de l'utilisateur, la transparence ;
- la prévalence de l'ouverture de droits, de l'accès au « droit commun », sur la contribution du travail social à l'insertion des personnes précarisées par l'absence de ressources, de liens sociaux ou de repères ;
- la "disqualification" de l'assistance et l'affaiblissement des interventions de soutien à l'expression et à l'organisation collectives des publics. »¹⁴⁶

Confronté à un traitement de masse, le travail social et ses formes d'organisation ont principalement répondu par une approche individualisée d'accompagnement, sous-tendue par le modèle dominant du projet individuel avec cependant des initiatives et des projets collectifs ou de développement territorial.

Dès lors, l'approche territoriale, la coordination des accompagnements, le développement des projets collectifs constituent des formes d'action et d'interventions sociales que les travailleurs sociaux et les cadres intermédiaires doivent aussi maîtriser.

Ces mouvements dans les représentations, les politiques sociales et les modes opératoires ont des conséquences directes sur le travail social et sur les compétences dont les certifications attestent. Entre une commande publique de plus en plus prégnante et une demande sociale qui se diversifie, les travailleurs sociaux demeurent impliqués et engagés face aux publics qu'ils accompagnent. Ils sont portés par un système de valeurs selon lequel l'attention à chacun et la personnalisation des réponses, sont considérées comme un progrès social indéniable. Il semble qu'il soit également attendu d'eux qu'ils puissent dire le besoin et construire la réponse (idée des observatoires – par exemple dans le cadre du SIAO).

Le travail social a besoin d'un certain degré d'autonomie, et seuls des professionnels suffisamment autonomes peuvent adapter la réponse publique aux problématiques sociales. Ils ne peuvent être réduits au rôle de gestionnaire de mesures et de distributeurs de ressources.

¹⁴⁶ Ministère des solidarités et de la cohésion sociale, *Orientations pour les formations sociales 2011-2013*, juin 2011, p. 8.

Néanmoins, les valeurs du service public telles que l'égalité de traitement, l'humanisme, les principes républicains, l'engagement au service de l'autre et de la collectivité, constituent de puissants principes éthiques auxquels les travailleurs sociaux sont attachés. Ils peuvent développer une action autonome si ce socle commun est structuré et structurant.

Ces considérations énoncées invitent à ce que les formations et les certifications du travail social permettent aux professionnels :

- « de contextualiser leurs missions, leurs modes d'intervention et d'adapter leurs compétences génériques à des situations d'emploi singulières dont la diversification s'étend de manière continue ;
- d'apporter leur expertise des situations sociales dans la production de connaissance ;
- d'exercer dans le cadre d'organisation de l'action et de l'intervention sociales qui ont à réguler la tension entre les enjeux de la performance sociale et une réponse adaptée à la demande sociale à laquelle ils font face ;
- de faire évoluer l'articulation et l'équilibre entre approche individuelle et l'action collective en travail social. »¹⁴⁷

La formation initiale comme la formation tout au long de la vie constitue un levier indispensable pour accompagner la promotion professionnelle. Elle doit notamment permettre à toute personne de progresser d'au moins un niveau de qualification au cours de sa vie professionnelle, comme cela est inscrit dans le préambule de la loi n° 2009-1437 du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie.

La formation initiale permet aux professionnels de développer et d'adapter leurs compétences dans des situations de travail et auprès de publics très diversifiés. Ces compétences sociales doivent cependant être consolidées et enrichies au regard des spécificités des populations accompagnées, des missions et des projets des établissements/services.

Les actions d'adaptation à l'emploi doivent pouvoir être plus facilement proposées aux salariés. L'identification des besoins les plus significatifs, relevés notamment à l'occasion de la préparation de la conférence des formations sociales de 2010 concernent :

- « - l'émergence du référent unique, compétence généraliste à même de coordonner les intervenants autour de la personne ou du groupe social pris en charge ;
- le recours au contrat ;
- les compétences relatives aux responsabilités des cadres, et particulièrement celles de l'encadrement intermédiaire (animation des équipes, gestion et représentation auprès des autorités locales, ...) ;
- la prise en compte des caractéristiques de territoires dans l'organisation de l'intervention sociale ;
- le travail en réseau, le travail social communautaire ;
- la conduite de projets qui comportent des actions collectives ;
- le développement dans les formations sociales et sanitaires d'une culture commune du « prendre soi », et, plus généralement, la nécessité de décloisonner les champs ;
- la personnalisation et la continuité des parcours et des accompagnements impliquant une mixité des lieux d'intervention (domicile, établissement, ...) »¹⁴⁸

Par ailleurs, et afin de contribuer au décloisonnement des connaissances et cultures propres à chaque métier, l'offre de formation continue à visée pluriprofessionnelle est appelée à se développer. Le

¹⁴⁷ Ministère des solidarités et de la cohésion sociale, *Orientations pour les formations sociales 2011-2013*, juin 2011, p. 10.

¹⁴⁸ Ministère des solidarités et de la cohésion sociale, *Orientations pour les formations sociales 2011-2013*, juin 2011, p. 18

développement d'une offre de formation en « intra » contribue également au développement des compétences collectives des organisations.

Des formations à l'intersection des expériences vécues et des disciplines

La place des expériences de formation faisant appel aux experts du vécu ou les expériences de théâtres forums s'étend de telle manière à ce que dans les actes formatifs, l'interaction entre différents publics en jeu dans les pratiques professionnelles puissent s'analyser, se conceptualiser pour aboutir à des ajustements professionnels adaptés aux contextes dans lesquels ils se déploient.

La réciprocité entre personnes accompagnées et accompagnateurs au sein des formations a déjà montré son efficacité, en particulier en Belgique. Des experts d'expérience sont intervenus dans des formations d'infirmières. Une des leçons tirée de l'expérience est que la formation des experts d'expérience ne peut pas être dissociée de celle des infirmières avec lesquelles elles sont appelées à travailler en tandem. Les infirmières doivent en effet apprendre à regarder les experts d'expérience comme des collègues apportant un type d'expertise différent, complémentaire et non pas comme des aides-infirmières.

En d'autres termes la formation sert à promouvoir l'échange des savoirs et à transformer toute l'organisation du travail au sein de l'institution.

D'autres exemples éclairent sur la fonction de formateur des personnes pauvres. A Namur, des militants d'ATD Quart Monde sont intervenus dans un colloque de juristes sur la relation entre pauvreté et droits de l'homme. Ils ont démontré, à l'aide d'exemples concrets, l'indivisibilité des droits fondamentaux : il n'y a, par exemple, pas de droit au revenu minimum sans droit au logement, pas d'accès au travail sans droit à la santé, etc. Dans certains IRTS en France, des experts du vécu sont intervenus pour mener une analyse conjointe des perceptions mutuelles de travailleurs sociaux et de familles pauvres, et à en dégager des savoir-faire utiles pour la profession de travailleur social.

Historiquement, l'apprentissage et l'enseignement ont été construits sur la méthode cartésienne de la réduction de la complexité des situations et sur une explication causale linéaire simple. Dans ce modèle où le savoir théorique est supposé s'imposer à la pratique, dans une coupure entre le sujet et l'objet, le maître est dépositaire d'un savoir qu'il transmet et contrôle hiérarchiquement. Le savoir de type technoscientifique est alors sacralisé socialement dans une cohésion parfaite avec le projet de maîtrise et d'exploitation de la nature et des hommes.

Le changement dans les pratiques d'éducation se caractériserait, selon P. Galvani¹⁴⁹ par le passage de la transmission des savoirs à l'accompagnement de la dynamique « d'auto-co-éco-formation ». En d'autres termes, ces formations laissent la place à la compréhension interpersonnelle des personnes interdépendantes de leur environnement. Elles considèrent d'emblée que la solution aux problèmes humains posés dans les situations d'accompagnement est « indécidable d'un point de vue purement extérieur aux sujets qui vivent le problème. »¹⁵⁰

Les formations relevant de ce type d'approche se réfèrent à des recherches actions. Les participants contribuent à l'élaboration des contenus et problématiques de la formation en fonction de ce qu'ils rencontrent. Le processus permet aux participants une première expression et auto analyse des difficultés rencontrées. S'il le faut ce moment réflexif peut être médiatisé par un formateur. Puis selon le cas, ces situations sont évoquées entre pairs (intra-discipline) ou avec d'autres professionnels ou protagonistes des situations en cause (transdisciplinaires).

Le premier mouvement de cette formation est une prise de conscience (action de soi sur soi) et de rétroaction réflexive (action sur les éléments de l'environnement social). Le second mouvement porte sur les

¹⁴⁹ Galvani, P., « La conscientisation de l'expérience vécue : ateliers pour la recherche formation », In Hélène B. et Courtois B. (Eds), *Penser la relation expérience-formation*, Lyon, Chronique sociale, pp. 156-170.

¹⁵⁰ Galvani, P., « Quelle formation pour les formateurs transdisciplinaires ? Eléments pour une méthodologie réflexive et dialogique », Conférence du III^e congrès international de la transdiscipline et de la complexité de l'éco-formation, <http://www.catholicavirtual.br/citce/index.php>, oct. 2008

niveaux de réalité de l'expérience vécue qui est par nature transdisciplinaire. Il permet d'affiner la compréhension de la réalité par l'apport des connaissances de cette même réalité par d'autres participants. L'objectif n'est pas le débat entre participants mais la recherche de compréhension globale du phénomène évoqué. Les expériences de type croisement des savoirs¹⁵¹ font références à ces approches.

Nécessité de mise en place de la formation continue s'appuyant sur le projet d'établissement /service et s'ajustant au public et à l'environnement social, politique et économique.

Différentes modalités possibles :

- le recrutement et l'insertion du jeune professionnel dans son environnement,
- le management intermédiaire,
- la formation continue sur des dispositifs spécifiques dans les champs de l'emploi, la formation, la famille, la santé, le logement, la culture, ...
- la formation continue sur des approches particulières à des publics spécifiques,
- des formations en intra ou en inter
- des formations ouvertes à différents types d'intervenants.

4.3.2 Entretenir et développer les partenariats du droit

Le mode de collaboration entre diverses institutions constitue une chaîne vers l'accès aux droits, dont « chaque maillon doit être suffisamment solide pour prévenir les ruptures. »¹⁵²

La notion de maillage est importante. Chaque acteur de l'accès au droit ou de la médiation doit pouvoir connaître ce que fait l'autre acteur dans le même secteur, dans un esprit différent. Il est très important que cette notion de maillage existe dans les quartiers et les équipes du Médiateurs de la République s'y sont employés. elles constatent que les personnes qui ont des problèmes, « qui sont en situation d'exclusion, ont des difficultés de tous ordres, d'ordre civil et aussi des conflits avec l'administration. Tout cela s'interpénètre, voilà pourquoi il est important de travailler en maillage. »¹⁵³

L'association Droit d'urgence insiste sur la démarche proactive qu'ils mènent « En nous mettant à leur disposition, dans des lieux proches de leurs lieux de vie. Les avocats prennent actuellement leur part et leur place au sein des maisons de la justice et du droit. »¹⁵⁴

Au-delà de se rendre au plus près des habitants en difficulté, dans des lieux qu'ils fréquentent déjà, auxquels ils recourent. Le deuxième moyen utilisé est le travail en réseau, c'est-à-dire que toute la formation est portée par les acteurs de quartier. « Nous travaillons avec les chefs de projet, les directeurs de centres sociaux, les agents locaux de médiation sociale, tous les gens qui sont au plus près des personnes en difficulté et ce sont eux qui orientent vers nous les personnes. »¹⁵⁵

Dans cette perspective de maillage et de travail en réseau l'établissement/service construit une stratégie d'ouverture : « L'analyse du territoire fait souvent apparaître des points d'appui possibles dans l'environnement et/ou des points faibles. Ces derniers peuvent devenir des atouts si les missions de l'établissement sont élargies, ou bien leur faiblesse peut être atténuée, par exemple par des rapprochements envisagés avec d'autres structures. »¹⁵⁶ L'important est de distinguer clairement les partenaires obligatoires, d'en décrire et d'en analyser finement les obligations réciproques.

Le travail partenarial est d'autant plus important que les établissements/services exercent « leur activité sur une période de moyenne, voire de courte durée. Autrement dit, il y a généralement un avant et un après la prise en charge, voire des allers et retours entre la structure et l'extérieur. (...) L'activité de la structure s'intègre dans des dispositifs de services coordonnés plus larges (...) l'articulation entre les interventions

¹⁵¹ Groupe de recherche Quart Monde-université, *Le croisement des savoirs – Quand le quart monde et l'université pensent ensemble*, ed. de l'atelier, Paris, 1999, 525 p.

¹⁵² DGAS, *Guide méthodologique – Accès aux droits sociaux – Améliorer la qualité de l'accueil des personnes en difficulté*, nov. 2006, p. 6

¹⁵³ Deville R., Délégué Général au Médiateur de la République, In *Médiation et Exclusion*, 17 nov. 2000, Droits d'urgence, Paris p. 50

¹⁵⁴ Bourry d'Antin M. In *Médiation et Exclusion*, 17 nov. 2000, Droits d'urgence, Paris p. 11

¹⁵⁵ Leroy M-C., In *Médiation et Exclusion*, 17 nov. 2000, Droits d'urgence, Paris p. 48

¹⁵⁶ ANESM, *Ouverture de l'établissement à et sur son environnement* - Recommandations de bonnes pratiques professionnelles - dec. 2008, p.14

« mises en place par la structure et les dispositifs plus larges qui interfèrent avec ses interventions »¹⁵⁷ sont définies et organisées.

Le rappel formel des missions attribuées à l'établissement/service contribue à mieux identifier le service rendu et l'articulation avec d'autres structures répondant à des missions différentes. Les modes de coopération définis entre les différents contributeurs à un service aide la personne accompagnée à mieux se repérer et aux professionnels de délimiter leur champ d'action.

La précision dans la définition du mode de relation avec les partenaires (partenariat formalisé/ réseau) et dans les modalités de coopération permet d'aboutir à une analyse des apports réciproques.

Construire l'ancrage territorial de l'établissement

L'établissement/service étudiera les propositions des mairies et autres acteurs du territoire qui peuvent être à l'origine d'initiatives favorisant l'ouverture de la structure. Il peut exister par exemple un projet de développement social ou économique, qui pourra valablement s'articuler avec le projet de l'établissement¹⁵⁸, et aboutir à la création de nouvelles activités. Un tel projet peut émaner du service social d'une mairie, d'une association désireuse de diversifier ses missions...

L'établissement/service peut également répondre à des demandes des autorités locales qui lui permettent de proposer des prestations supplémentaires aux personnes accueillies, ou plus largement à d'autres publics.

Pour faciliter l'inscription de l'établissement/service dans son environnement, il sensibilise les partenaires proches ou plus éloignés au projet de l'établissement. En particulier pour les établissements/services qui accueillent des situations pour lesquelles des problèmes de voisinage sont susceptibles d'émerger, il est intéressant de mener un travail d'explication et de dialogue – formel et informel - avec les habitants comme avec les élus locaux. Plus le public accueilli peut poser des problèmes « sensibles » de cohabitation, plus le travail de sensibilisation doit être adapté et répondre aux attentes et préoccupations des habitants et acteurs de proximité.

Ce dialogue sera ensuite poursuivi, pour entretenir à la fois des relations de bon voisinage et susciter des actions partenariales.

Dans le cas d'établissements/service présents sur un même territoire, des rapprochements pourront être opérés, permettant de mutualiser des ressources et de partager des activités. Ce type de rapprochement peut offrir aux établissements des opportunités en termes de formation, d'échanges de savoir-faire, de partage de systèmes d'information, de représentation au sein des réseaux et instances territoriales...

Cette possibilité constitue un atout très important, notamment quand l'établissement souhaite diversifier ses prestations et rencontre des difficultés de recrutement.

Dans le quotidien des accompagnements, les équipes chercheront des modalités de mise en œuvre permettant l'interaction la plus étroite avec l'environnement :

- utilisation des transports publics en tant que ressource de l'environnement et vecteur d'intégration ;
- ateliers de réinsertion sociale en prise avec une activité économique ;
- activités externes à visée sociale, éducative, de loisirs, de sports... (chantiers, centres de loisirs, vacances...).

¹⁵⁷ ANESM, *Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement l'accompagnement* – Recommandations de bonnes pratiques professionnelles – dec. 2009, p. 19

¹⁵⁸ ANESM, *Ouverture de l'établissement à et sur son environnement* - Recommandations de bonnes pratiques professionnelles - dec. 2008, p.16

Apprendre à travailler avec les autres acteurs du territoire

Travailler avec des personnes – des professionnels ou des bénévoles – venant d’autres horizons est une tâche difficile, qui se heurte à de nombreux obstacles.

Les difficultés à construire des ouvertures vers « les autres » sont souvent issues de représentations figées que l’on a et de l’autre et de sa propre mission. Mettre à plat ses représentations, expliciter le cadre d’intervention de chacun facilitent le dialogue et la compréhension mutuelle¹⁵⁹.

La compréhension des situations et l’analyse des besoins du public peuvent être très différentes selon les acteurs. Pour progresser sur ces questions les professionnels privilégient une approche pragmatique, basée sur l’explicitation des hypothèses de travail et la construction concrète des actions à mettre en œuvre.

Il s’agit aussi d’être réactif aux signaux des partenaires et de saisir les opportunités de travailler ensemble. On peut commencer par quelques actions modestes, qui permettent à chacun de mieux se connaître et d’analyser les avantages et inconvénients pour chacun.

Pour les acteurs repérés comme des partenaires essentiels, une démarche volontariste sera mise en place pour les approcher et construire la collaboration.

Pour les acteurs avec lesquels la collaboration ne s’inscrit pas dans une obligation légale, il est souhaitable d’utiliser les possibilités d’intégration avec discernement.

Quand un acteur (une entreprise, par exemple...) n’est pas favorable au partenariat proposé, il est préférable de ne pas insister, au moins dans un premier temps. Et quand un partenariat est bien installé, il vaut mieux être vigilant à ne pas le saturer. L’objectif est de respecter les règles de l’acteur qui accueille, et éventuellement de les faire évoluer pour faciliter l’intégration.

Les acteurs s’accordent à dire que le partenariat s’installe vraiment dans la réciprocité, quand chacun a quelque chose à gagner à faire avec l’autre, à ouvrir sa prestation à d’autres publics, à accueillir telle action... Ensuite, les bénéfices vont pouvoir croître de part et d’autre, et le partenariat en sera facilité.

¹⁵⁹ ANESM, *Ouverture de l’établissement à et sur son environnement* - Recommandations de bonnes pratiques professionnelles - dec. 2008, p.22