

Les Rencontres de la Recherche P3R Centre – Val de Loire

1^{er} juillet 2016 – ERTS Olivet

La participation : droit, norme, injonction ?

« Démocratie participative », « pouvoir d’agir », « usager-citoyen », « droit à la participation », « *empowerment* », « intelligence collective » forment un nouveau champ sémantique investi par les politiques publiques. Derrière ces termes, c’est l’existence et l’effectivité d’une logique ascendante d’action qui est envisagée, que ce soit pour les usagers des structures sociales et médico-sociales (enfants, jeunes, personnes en situation de handicap, personnes âgées, etc.) ou pour les habitants des territoires.

Ces deuxièmes « Rencontres de la Recherche » auront pour objet d’interroger les dispositifs et démarches mis en œuvre dans le cadre des politiques sociales et de la ville. Elles visent également à engager une réflexion autour des enjeux sociaux, politiques et culturels qui irriguent la problématique de la participation. L’accent mis sur le champ de l’action sociale sera privilégié, l’une des missions du Pôle Ressources Recherche Régional (P3R) Centre Val-de-Loire étant de nourrir lien et dialogue entre la recherche, la formation en travail social et la pratique professionnelle.

Les dispositifs de participation « citoyenne » qui voient le jour (des conseils citoyens aux recueils d’expression des usagers ou encore les conseils de vie sociale) interrogent le rôle et la transformation de l’« Etat social ». Les travaux des chercheurs en sciences humaines et sociales montrent que les politiques publiques et les dispositifs qui en découlent relèvent d’une « politique de l’individu » visant à sa responsabilisation personnelle (M. Boucher, 2015). En prolongement des propos du sociologue Robert Castel, les politiques sociales libérales qui se succèdent depuis les années 1980 visent à favoriser l’indépendance et l’autonomie des individus dans la formation de logiques « d’activation et de contrepartie » (R. Castel, N. Duvoux, 2013). À travers ce constat, la participation apparaît comme une injonction paradoxale dans le sens où elle constitue une nouvelle norme à respecter. Plusieurs questions se posent : en quoi la participation telle qu’elle est envisagée dans le contexte actuel relève-t-elle davantage de l’expression d’une « idéologie du consensus » plutôt que de la mise en œuvre d’un espace politique¹ de débats ? Comment faire en sorte que de la parole des individus soit une parole reconnue et légitime, qu’elle entre dans le processus de décision ? La participation étant un droit, comment penser l’articulation entre usager(s) des structures et citoyenneté ?

Concernant le champ de l’action sociale, en 2014, les États Généraux du Travail Social font le constat suivant : il existe un écart entre la logique de participation et la pratique effective. Différentes lois dont celles du 2 janvier 2002, du 11 février 2005 et du 5 mars 2007 intègrent le droit à la participation des usagers. Un triple enjeu s’articule alors pour les travailleurs sociaux : prendre en compte l’expression et le projet de vie des personnes dans les institutions, valoriser les pratiques professionnelles et garantir l’efficacité des politiques publiques. Cependant, dans la pratique, c’est une injonction à la participation qui se dessine, à la fois pour les acteurs de l’action sociale, les individus et les collectifs. L’action sociale se retrouve prise dans un cadre « contraignant » qui conduit les travailleurs sociaux à interroger le sens de leurs actions. Aussi, dans son étude consacrée à la participation des usagers dans les établissements sociaux et médico-sociaux, l’ANESM² émet le constat que la participation est souvent limitée à une consultation des personnes et ne fait pas l’objet d’une concertation ou d’un engagement dans un processus de codécision. Des questions se posent alors : si la participation est injonction, comment envisager l’action sociale ? Quelle place est faite aux « usagers », aux habitants ? Quel est le rôle des professionnels de l’action sociale ? La participation n’est-elle qu’une question de respect de la loi ? Comment adapter les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux ? L’individu n’est-il pas d’abord et avant tout un citoyen avant d’être un usager ? Ici, c’est l’expression de « usager-citoyen » qui est à interroger.

¹ Politique au sens de l’étymologie du terme : *polis* : la vie de la cité, qui concerne le citoyen.

² ANESM : Agence nationale de l’évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médicosociaux.

Abdia Touahria-Gaillard,

Docteure en Sociologie de l'École des Hautes Etudes en Sciences Sociales

Membre associée du Laboratoire Interdisciplinaire pour la Sociologie Economique (LISE-CNAM-CNRS)

Membre associée du Centre Maurice Halbwachs-Equipe de Recherche sur les inégalités sociales (CMH-EHESS-ENS-CNRS)

Post-doctorat à L'Observatoire des emplois de la famille

Pas de droit sans mobilisation ? Engagement et prise de parole des personnes en situation de handicap pour acquérir le droit de choisir leur mode d'accompagnement

L'objet de notre communication est de réinterroger la norme institutionnelle d'autonomie (Duvoux, 2009) au prisme des mobilisations citoyennes (Hirschman, 1995) qui ont précédé la promulgation de la loi du 11 février 2005.

Notre enquête qualitative menée en 2014 et en 2015 dans deux régions, l'Île de France et le Languedoc Roussillon, nous a permis de rencontrer quinze personnes en situation de handicap moteur, quinze salariés et trois cadres de deux délégations de l'Association des Paralysés de France. Les enquêtés ont été recrutés sur la base du nombre d'heures d'aide humaine nécessaires pour compenser leur handicap (24 heures d'aide humaine par jour) et sur la relation d'emploi direct qui les liait à leurs salariés. Il s'agit de personnes qui, en employant directement leurs salariés, endossent toutes les responsabilités afférentes à leur rôle d'employeur, par choix ou par défaut. Ces spécificités dessinent un portrait particulier des bénéficiaires de l'aide humaine déterminé à la fois par les particularités locales du bassin d'emploi et par les capacités de mobilisation produites par des leaders charismatiques.

Les données recueillies lors de cette enquête ont permis de souligner les déterminants territoriaux des acquis sociaux. Les compétences de mobilisation paraissent, en effet, inégalement réparties selon les territoires : on observe de grandes disparités entre l'Île de France où les situations semblent atomisées et ne bénéficient pas d'un engagement de groupe pour la valorisation des droits sociaux et le Languedoc Roussillon où la mobilisation des personnes en situation de handicap et des associatifs a été prégnante et fructueuse. Dans cette région, la mise en œuvre d'un capital militant conduit par des leaders charismatiques a été déterminante pour ouvrir un débat public sur la question des déserts infirmiers qui ont engendré, avant la promulgation de la loi du 11 février 2005, des ruptures de soins faisant plusieurs victimes. Dans le combat qui a suivi, il s'est agi à la fois de convaincre les pouvoirs publics d'octroyer les moyens suffisants à une digne compensation du handicap et de permettre le libre choix de son mode d'accompagnement, faisant ainsi de l'emploi direct un enjeu fort d'expression de son autonomie.

Sylvie Bresson-Gillet

Docteure en sciences de l'information et de la communication. Chercheuse associée, Université de Nice Sophia-Antipolis – ERMES (équipe de recherche sur les mutations de l'Europe et de ses sociétés).

Les dispositifs participatifs : enjeux de communication et de régulation

Le principe de démocratie participative prôné par l'Union européenne peut dans son acception théorique, être le fondement d'un dispositif permettant au citoyen de concourir à la décision d'intérêt général et de retrouver confiance dans la politique. L'exploration de dispositifs participatifs dans le contexte de deux grands chantiers initiés par l'État en région PACA (ITER, Eco-Vallée), permet d'analyser les dynamiques à l'œuvre dans le développement de la mise en forme du principe de participation des citoyens à la détermination de la chose publique. Cette approche territoriale permet d'apprécier les enjeux liés à diffusion de ces dispositifs normatifs de communication innovants qui jouent un rôle fondamental dans le partage de nouvelles normes, de règles hybrides et

de pratiques, irriguant l'espace public contemporain.

Il s'agira ici d'interroger ces dispositifs participatifs au concret : permettent-ils au citoyen d'améliorer sa compréhension des politiques menées, d'exprimer ses requêtes concernant les conditions de l'acceptabilité des projets ? Quel est l'enjeu de la participation ? Quelles en sont les limites ? Quels sont les effets recherchés du dispositif ?

Philippe Hirlet

Cadre de formation, responsable du CAFERUIS, coordinateur du département de recherche de l'IRTS de Lorraine. Chercheur associé au 2L2S, université de Lorraine

Création de dispositifs innovants : vers une participation active des jeunes et de leurs familles dans les foyers et les MECS

Dans le prolongement de la seconde phase d'une recherche-action portant sur « la place des usagers dans le déploiement de l'évaluation³ au sein des établissements de protection de l'enfance en France et de la jeunesse au Québec », il ressort des résultats très intéressants portant sur la création de dispositifs permettant de recueillir la parole des jeunes et celle de leurs familles, et au-delà, faire en sorte que cette « parole » soit réellement traduite en actes dans l'accompagnement et la réalisation de son projet. Cette recherche-action a été menée conjointement par quatre IRTS en France et cinq Centres jeunesse (CJ) au Québec. Elle s'est articulée autour de l'identification de quatre territoires : la Lorraine, la Bretagne, la Basse-Normandie et l'Île de la Réunion. Le terrain d'enquête s'est appuyé sur : une analyse croisée des différentes politiques publiques déployées dans chacun des pays en matière d'évaluation, un état de l'art portant sur la « participation » des usagers, des entretiens avec des directeurs, des cadres de proximité, des travailleurs sociaux, ainsi que sur l'organisation de focus-groups avec des usagers et/ou leurs représentants. Les résultats centraux de cette recherche comparée sont les suivants : une très grande hétérogénéité des politiques et conceptions, conduites par les 101 Conseils Départementaux, en matière de protection de l'enfance et au regard de l'intérêt que ceux-ci portent réellement aux formes d'évaluation produites par les établissements, une disparité au sein des établissements eux-mêmes dans le choix des méthodes, référentiels et outils développés au niveau de la démarche d'évaluation et particulièrement dans l'implication et la place accordées aux personnes concernées. Il apparaît une plus grande homogénéité au Québec, les CJ sont publics et pilotés par le gouvernement Québécois, ils sont au nombre de 16 dans chacune des régions. Les dynamiques évaluatives et la place des usagers sont plus anciennes au Québec et la littérature sociologique moins critique qu'en France. Enfin, l'évaluation au Québec fait partie intégrante de la recherche, d'ailleurs des chercheurs de l'université et des chercheurs des CJ travaillent à l'évaluation des activités, des programmes éducatifs, sur des protocoles d'évaluation des situations familiales ou encore en lien avec le commissaire aux plaintes. Il existe dans les CJ des instituts de recherche intégrés notamment à Québec et à Montréal. Les recherches produites au Québec sont plus pragmatiques, essentiellement fondées sur le suivi de cohortes, plus longitudinales et très Ancrées dans les « milieux de pratiques ».

Cette communication portera essentiellement sur la région Lorraine et sera liée aux trois foyers de l'enfance publics avec lesquels j'ai travaillé dans le cadre de cette étude. L'équipe de recherche française a repéré également des dispositifs innovants dans les autres régions investiguées. Elle a pour objectif de montrer que, depuis la réalisation de l'évaluation externe (nous ne l'avons pas observé lors de la première phase sur le déploiement de l'évaluation interne ; c'est d'ailleurs une analyse intéressante à produire sur la progression des établissements en matière de reconnaissance des personnes concernées), les établissements ont beaucoup réfléchi à l'implication des publics accueillis et ils ont créé des dispositifs innovants permettant de les associer ainsi que leurs familles ou représentants légaux. Cette communication relatera les différentes expérimentations conçues par les établissements : - création d'un Service Familles (première expérimentation de cet ordre au

³ Dans le cadre de l'évaluation interne et externe en France et au Québec dans la procédure d'agrément obligatoire des Centres Jeunesse et des organismes communautaires réalisée par le Conseil Québécois d'Agrément et ayant lieu tous les cinq ans.

niveau national), transversal à tout l'établissement et permettant de mieux articuler, dans le cadre des visites non médiatisées, les divers lieux de vie des enfants accueillis - ou encore, l'organisation de CVS dans un Jardin d'enfants ou dans une MECS, ce qui a permis d'aller jusqu'à la réalisation de témoignages par des jeunes filles au sein de collèges pour parler librement de leurs expériences, notamment en matière de prévention des maternités précoces et de toxicomanie, - enfin, le soutien apporté par une association locale « Tremplin » (adhérent à la FNADEPAPE), présidée par une ancienne usagère de l'ASE, qui œuvre pour faire reconnaître et pour valoriser les droits des jeunes dans les établissements de protection de l'enfance en Lorraine et qui a signé avec le Conseil Départemental 54 une convention permettant d'apporter une aide financière pour la formation des 18-25 anciens de l'ASE.

Jean-Luc Charlot,

Sociologue, co-animateur de la démarche Ti-Hameau d'agencement local de solutions d'habitat destinées à des personnes en situation de handicap

Les personnes en situation de handicap, des citoyens comme les autres ? L'exemple du rôle des habitants en situation de handicap dans la conduite de dispositifs de mutualisation de moyens nécessaires à la possibilité d'habiter

La communication proposée s'adosse à la compréhension de formules d'habitat dites intermédiaires qui se proposent de permettre à des personnes en situation de handicap de vivre (ou de continuer à vivre) non seulement chez elles, mais aussi dans la Cité.

Ces formules d'habitat intermédiaire se caractérisent le plus souvent, entre autres particularités, par la volonté ou la nécessité pour leurs habitants de mettre en commun une ou plusieurs dimensions de l'habitat : un service de sécurisation de la vie au domicile le plus souvent, mais aussi parfois de la co-présence au travers de solutions fondées sur un principe de co-location ou bien encore des espaces à usage collectif.

Nous nous proposons d'interroger la manière dont ces dimensions, mises en commun et dites parfois mutualisées, au sein de ces formules d'habitat sont, ou non, véritablement cogérées et co-décidées par leurs habitants en situation de handicap. Nous nous proposons notamment de montrer les tensions qui traversent ces dispositifs de mutualisation, particulièrement ceux qui visent à mettre en commun une partie des prestations de compensation de handicap (PCH) de chaque habitant afin de bénéficier d'un service de sécurisation, essentiel pour rendre la vie au domicile possible et dont ces personnes ne pourraient bénéficier avec leurs propres ressources.

Nous nous proposons également d'explorer les conditions pour que puisse s'agencer cette structuration socio-économique singulière d'un service de sécurisation de la vie au domicile à un espace permanent de concertation, qui soit un espace de mise en discussion et de négociation, des attentes de chacun vis-à-vis du service, ainsi que des conditions organisationnelles mais aussi économiques de son fonctionnement.

Benjamin Leclercq

Doctorant au Centre de recherche sur l'habitat, Université Paris 8
Vincennes-Saint-Denis

De l'activation à la responsabilisation des habitants : médiation participative et mobilisation des locataires dans les grands ensembles HLM

Depuis son émergence il y a près de 40 ans, la politique de la ville a largement véhiculé une injonction à faire participer les habitants, notamment pour favoriser la cohésion sociale et répondre

au « malaise des grands ensembles »⁴. Cette injonction a aujourd'hui largement dépassé le caractère exploratoire des années 70, et s'illustre à travers une multiplication de dispositifs descendants de développement social urbain mis en place dans les « quartiers »⁵. Les habitants sont alors amenés à s'activer pour favoriser la cohésion sociale et le vivre-ensemble, dans une double perspective d'*empowerment* et de responsabilisation.

Cette communication se focalise sur un dispositif participatif actuellement à la mode chez certains organismes HLM : les démarches de locataires « relais » ou « référents ». Dans leur patrimoine les plus sensibles et les plus paupérisés, certains bailleurs tendent en effet à faire appel à des professionnels de la participation pour mobiliser et former des habitants à devenir des « référents » de leurs résidences. Ces commandes relèvent de deux objectifs. Il s'agit d'une part de trouver des interlocuteurs parmi les résidents dans une logique *New Public Management*⁶ : les participants sont invités à mettre leur expertise ordinaire au service de l'amélioration de la gestion patrimoniale. De l'autre, le dispositif cherche à responsabiliser les locataires pour faire face aux comportements dits « déviants » qui s'observent au sein des immeubles (jets par les fenêtres, incivilités...). En partant du présupposé que la parole d'un voisin aura forcément plus d'impact que celle d'un professionnel, les habitants mobilisés sont amenés à coproduire des techniques de sensibilisation pour travailler à la normalisation des usages.

Au-delà de ces dimensions instrumentales, nous souhaitons interroger ici le registre de la responsabilisation des acteurs, pour laquelle la présence d'un tiers-facilitateur joue un rôle central. En effet, la mobilisation et l'implication des habitants doit avoir pour corolaire la propre responsabilité des gestionnaires dans leur prise en compte de la parole des locataires. Dans ce travail de mise en lien, les professionnels de la participation doivent alors assumer un rôle de garant de cette responsabilisation. Pour autant, ils tendent à être tiraillés entre des liens de subordination vis-à-vis du bailleur social et un « devoir » de mobilisation des habitants, dont le degré d'implication serait le reflet de leurs propres compétences aux yeux des autres professionnels. Ces prestataires apparaissent alors dans une posture ambivalente, au service d'une pacification des rapports sociaux.

Laure Ferrand

Docteure en sociologie, chargée de recherche au LERFAS (Laboratoire Etude Recherche Formation Action Sociale), ATEC-Tours.

Des femmes « en marche » pour l'égalité des droits ?

Le cas des marches exploratoires comme injonction de participation et expression d'une « idéologie du consensus »

Lorsqu'en 2013, le Ministère de la ville et le secrétariat d'Etat aux droits des femmes lance l'expérimentation des marches exploratoires des femmes dans 12 villes françaises, l'objectif ministériel est double : favoriser la participation citoyenne des femmes des quartiers prioritaires et leur permettre de réinvestir l'espace public. L'évaluation de l'expérimentation réalisée par le laboratoire du LERFAS (Laboratoire Etude Recherche Formation Action Sociale) vise à saisir son impact sur le public et à réfléchir plus largement sur les conditions d'accès et d'exercice d'égalité des droits. Notre communication présentera les différentes réflexions et résultats d'enquête de cette évaluation et conduira à nous interroger sur l'idéal de démocratie supposé irriguer ce type de démarche.

Nées dans les années 1990 au Canada, les marches exploratoires de femmes apparaissent en France au début des années 2000. Le guide méthodologique des marches publié par le Comité interministériel des villes définit ainsi la démarche : « *Il s'agit d'explorer, avec un petit groupe de*

⁴ TELLIER T., 2015, « De la normalisation des grands ensembles à la constitution d'une politique spécifique : genèse de la politique de la ville », dans KIRSZBAUM (dir.), *En finir avec les banlieues ? Le désenchantement de la politique de la ville*, Editions de l'Aube, La Tour d'Aigues (Bibliothèque des territoires), p. 49-61.

⁵ TISSOT S., 2007, *L'État et les quartiers: Genèse d'une catégorie de l'action publique*, Paris, Seuil.

⁶ DEMOULIN J., 2014, *La participation des locataires : un instrument de gestion dans les organismes HLM*, Thèse de doctorat en urbanisme, Nanterre, Université Paris X Nanterre-La-Défense.

femmes (une dizaine au plus), un site particulier pour observer et analyser avec précision les atouts ou les faiblesses de l'espace urbain des quartiers que ces habitantes empruntent quotidiennement. »⁷ Plusieurs questions se posent. L'égalité visée est-elle atteinte dans la mise en œuvre de la démarche ? Une logique institutionnelle descendante peut-elle permettre une démarche ascendante ? Plus largement et pour reprendre la pensée de Michel Foucault (Foucault, 1975), n'avons-nous pas affaire ici à une forme d'expression du pouvoir comme exercice relationnel impliquant l'ensemble des acteurs : cabinet de médiation sociale, élus locaux, travailleurs sociaux, habitantes ?

Dans cette communication, nous tenterons de répondre à ces questions en nous basant sur le matériau recueilli lors de notre travail de terrain. Celui-ci est basé sur des observations, des entretiens menés avec les différents acteurs du dispositif (élus locaux, médiateurs) et des questionnaires réalisés auprès des habitantes. Deux résultats semblent être pertinents à relever.

Tout d'abord, nous montrerons que si la logique étatique promeut des valeurs d'égalité (des droits, d'accès et de fréquentation des espaces publics) et use d'un vocabulaire ayant trait à *l'empowerment*, notre travail d'enquête montre que ce nouveau dispositif produit un certain nombre d'injonctions allant à l'encontre des objectifs proposés au départ. Nous observons que les femmes impliquées dans la démarche font l'objet d'une triple injonction : de participation (injonction à la citoyenneté), d'autonomie (injonction à la responsabilisation) et d'émancipation (injonction à l'affirmation d'une identité de genre). Il s'agit pour elles de se penser et de penser à la fois comme habitante, individu et femme.

Ensuite, si les marches visent idéalement à la « conscientisation » des inégalités hommes/ femmes dans l'occupation et la fréquentation de l'espace public, la multiplicité des acteurs mobilisés « filtre » voire rejette cette dimension. Les différents acteurs – élus, médiateurs – présentent ce sujet comme bien « délicat ». Devant répondre à l'injonction d'efficacité ministérielle et étant aussi interlocuteurs des habitantes, ils axent alors davantage la démarche autour de la sécurité dans l'espace public. Ils laissent souvent aux femmes le soin de réfléchir aux inégalités elles-mêmes, n'abordant pas concrètement ce sujet. Quant aux femmes, la dimension locale de la démarche ne vise pas à remédier et réfléchir aux problèmes sociaux plus larges (Bresson Maryse, 2015), la réflexion étant menée autour de la résolution des problèmes de la vie quotidienne.

Ainsi, la conscientisation et la socialisation à l'égalité des droits ne va pas de soi, tout comme la mise en œuvre d'une démarche participative. A travers ce type de dispositif, les politiques publiques mettent en œuvre un processus de normalisation définissant les cadres d'une participation légitime et instituée. Chaque acteur se retrouve pris au jeu (et qu'en est-il aussi du sociologue ?) d'une « idéologie du consensus » (Dhume-Sonzogni Fabrice, 2010) primant sur le débat d'idées qui est ontologiquement au cœur de l'exercice de la démocratie.

Patrick Dubéchet

Sociologue-démographe, membre de la commission « Place des usagers » des Etats généraux du travail social, au titre de personne qualifiée auprès du Conseil supérieur du travail social.

Les paradoxes de la catégorie « usager » : éclairages sur les travaux de la commission du Conseil supérieur du travail social et des Etats généraux du social.

En février 2015, le Conseil Supérieur du travail social a remis au ministre un rapport intitulé « Refonder le rapport à la personne » et sous titré « Merci de ne plus nous appeler usager ! ». Ce rapport fait suite aux Etats généraux du travail social qui avaient pour ambition de faire remonter du terrain, suivant une logique participative, les problématiques actuelles de l'intervention sociale.

⁷ COMITE INTERMINISTRIEL DES VILLES, *Guide méthodologique des marches exploratoires. Des femmes s'engagent pour la sécurité de leur quartier*, s.l, Les Editions du CIV, 2012, p.8.

Après une brève présentation du CSTS et de la démarche des Etats généraux, il s'agira de pointer les éléments du débat qui ont eu lieu au sein de la commission du CSTS autour de la notion d' « usager » afin d'éclairer le refus de ce mot et le choix de l'expression de « personne accompagnée ». On relèvera par ailleurs quelques éléments du rapport qui viennent interroger les logiques d'action et les pratiques d'accompagnement. On soulignera enfin le paradoxe que constitue la volonté politique de « mettre l'utilisateur au centre » et de faire de la participation une injonction dans un contexte de précarisation des existences et des parcours de vie.

Depuis la fin des années 1990, des changements très importants se sont produits dans la façon de penser l'accompagnement des personnes en difficulté, avec, notamment, la loi de lutte contre les exclusions en 1998 et la réécriture progressive de l'ancien Code de la famille et de l'aide sociale. Ce cadre législatif et réglementaire conséquent a considérablement renforcé les approches en termes de principes et de droits. En effet, la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, la loi du 11 février 2005 relative à l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance etc., ainsi que les dispositifs qui en découlent, affirment le droit à la participation des usagers et prévoient leur prise en compte dans différentes procédures et instances. Or, de nombreuses questions sont restées en suspens : Qu'en est-il de la déclinaison de cette participation des usagers ? La participation n'est-elle pas souvent formelle ? Comment éviter une certaine dérive « notabiliaire » dès lors que la participation des usagers s'institutionnalise ? Comment contribuer à ce que la participation soit associée à un réel pouvoir de co-conception et de co-construction de projets ? Comment ces approches, parfois déjà difficiles à mettre en œuvre à l'échelle d'un établissement ou d'un service, peuvent-elles être étendues à la gouvernance et à l'élaboration des politiques publiques ?

Cette intervention se propose de fournir un éclairage sur des éléments de débats qui ont eu lieu au sein de la commission « la place des usagers » des EGTS, notamment les idéologies et visions des pratiques sous jacentes à l'emploi du terme « usager » et celles qui président à celui de « personne », ce que les préconisations du rapport veulent faire aux pratiques, les paradoxes...