



OSL  
Études et  
accompagnements  
en sciences  
urbaines  
et sociales



## LA LETTRE D'INFO

**Edito :** « Pouvoir d'agir » : phénomène de mode ou réelle interrogation ?

La notion de pouvoir d'agir s'est développée aux Etats Unis sous le terme « empowerment » au cours des années 1960 dans le contexte de remise en cause de l'efficacité des politiques de lutte contre les inégalités et la pauvreté. Il s'agit alors de donner de la voix aux opprimés, aux « sans-voix » pour qu'ils s'expriment et gagnent en pouvoir d'agir.

En France le concept de « pouvoir d'agir » apparaît dès les années 1980. Au niveau des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS), il nous semble que la loi 2002-2 permet d'envisager le pouvoir d'agir comme un élément constitutif du

droit des usagers\*\*. Comment intégrer cette obligation légale ? Ne peut-on pas révéler le pouvoir d'agir des usagers sans les outils imposés ? Dans quelle mesure le pouvoir d'agir ne relève-t-il pas davantage d'une posture et donc d'une réflexion sur les pratiques professionnelles, les moyens donnés, que sur les usagers eux-mêmes ?

Selon Y. Le Bossé\*, le Développement du Pouvoir d'Agir (DPA) se réfère à « la possibilité concrète pour des personnes ou des collectivités d'exercer un plus grand contrôle sur ce qui est important pour elles, leurs proches ou la collectivité à laquelle elles s'identifient. »

\*Le Bossé Y., 2009, « Le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités, une alternative pour l'intervention sociale ? », La revue française de service social, 234(3), p. 15-23.

### Les établissements sociaux - une volonté de faire avec les usagers

Habilité par l'ANESM et ayant réalisé plus de 50 évaluations externes dans les ESSMS, OSL propose ici de rendre compte des principaux axes d'analyse issus de ces missions. Percevant la loi 2002-2 comme un outil au service du développement du pouvoir d'agir, nous avons systématiquement proposé aux établissements évalués d'ajouter cet axe d'analyse transversal, sous une forme exploratoire, et dans le prolongement des attendus de l'évaluation externe précisées ainsi par l'ANESM : « **La finalité ultime du bien fondé de la participation est donc le pouvoir que le résident acquiert sur sa propre vie et sur son environnement** ». Nos compétences nous ont permis d'aborder la question du DPA tant du point de vue des salariés que des usagers.

inégalitaire à la parole légitime. Ces outils ne bousculent donc pas les cultures de travail et la place de l'utilisateur, son pouvoir.

#### Développer le pouvoir d'agir : se laisser bousculer

Si le rôle des porte-paroles tend à s'effacer voire à être vu de manière négative par les usagers, la défense collective d'intérêts prend, en revanche, de nouvelles formes pour faire bouger les établissements. Ceux-ci sont particulièrement bousculés sur le volet disciplinaire : tel établissement qui n'acceptait pas les animaux les tolère puis modifie son règlement intérieur ; tel autre qui interdisait les téléphones portables se voit contraint de les accepter pour mieux gérer leur temps d'utilisation.

#### Que dit la Loi 2002-2?

Parmi les établissements évalués, figurent principalement des établissements dédiés à l'hébergement, à la sauvegarde de l'enfance, à l'aide et le soin à la personne. Dans la quasi-totalité d'entre-eux, nous avons constaté la mise en place d'outils d'expression répondant à la législation : livret d'accueil, charte des droits et libertés des personnes accueillies, contrat de séjour ou document individuel de prise en charge, Conseil de la Vie Sociale (CVS), questionnaire satisfaction, ...

Nous observons que ces outils permettent la constitution de porte-paroles au sens de P.Bourdieu\*\*\* lorsqu'il explique que « l'autorité advient au langage du dehors » : les mécanismes sociaux de la légitimation, voire de la consécration des « porte-parole », en font des représentants privilégiés de l'accès

L'ANESM définit le Conseil de la Vie Sociale (CVS) comme « une forme de démocratie représentative, visant plus particulièrement l'apprentissage de la citoyenneté à travers la formalisation des mandats et la pratique de la délégation : il s'agit d'être en mesure d'exercer ses droits. »

Dans un service accueillant des adolescents et visant à accompagner l'autonomie et l'entrée dans la majorité, des activités spécifiques et adaptées aux adolescents ont été mises en place afin de leur permettre de révéler leur pouvoir d'agir : cuisiner (avec peu de moyens), trouver des jobs d'été, faire des randonnées découvertes de la ville (visites de lieux utiles: Foyers Jeunes Travailleurs (FJT), Gare..). Ce service est un exemple type d'une volonté d'adapter les capacités des adolescents pour les rendre autonomes et en situation d'agir sur leur environnement, fondements du pouvoir d'agir.

Les jeunes ne mesurent pas toujours leur influence sur leur environnement, et il est alors important de les aider à le conscientiser pour qu'ils puissent repérer leur « pouvoir d'agir ».

\*\* Attention, les termes « usagers » « locataires » « habitants » « résidents » etc. peuvent être réducteurs et déterminants quant à la place réellement faite aux personnes. Nous conserverons tout de même ce terme sur cette lettre pour faciliter votre lecture mais il convient de ne pas oublier que l'utilisateur ne doit plus être uniquement considéré comme tel.

\*\*\* Pierre Bourdieu, dans *Ce que parler veut dire* (1982, p. 105).



Ainsi, ce ne sont pas les lieux organisés de partage du pouvoir et d'expression des usagers qui favorisent le mieux le pouvoir d'agir, mais plutôt la capacité d'affirmation des droits qui accompagne l'affirmation de l'estime de soi et le développement des capacités.

### Les usagers prennent le pouvoir

Les outils de la loi 2002-2 constituent donc des supports importants mais non exclusifs pour le pouvoir d'agir. Ainsi dans un établissement, les usagers ont initié des temps d'échanges entre eux, sans les professionnels et en dehors du CVS ou autres groupes d'expression, afin de réfléchir à leur quotidien, notamment à des améliorations qui pourraient être apportées : « *avant les éduc à 6 heures ils décidaient ce qu'on mangeait. Maintenant c'est nous qui faisons les menus selon l'arrivée des denrées alimentaires* » (résident de CHRS).

Nous notons que le développement du pouvoir d'agir des usagers est facilité par les caractéristiques mêmes des usagers. Au sein de ce CHRS, cette nouvelle place des résidents est aussi rendue possible par la nouvelle population accueillie : « *Quelque chose a été lancé cette année, même s'il y avait du travail avant, et ça a été validé institutionnellement par le siège. Mais la population a énormément changé, elle est bien plus autonome* » (salarié).

**Notons le cas particulier des Centres d'Accueil pour les Demandeurs d'Asile (CADA).** Les freins à l'expression du pouvoir d'agir sont ici environnementaux. Nous en notons 3 :

- **La gestion de l'attente de la réponse de l'Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides (OFPRA) :** les hébergés devront-ils rentrer dans leur pays ou pourront-ils rester en France ? De nombreux demandeurs d'asile préfèrent ainsi ne pas s'attacher au territoire ou développer trop d'activités ne sachant pas où ils seront dans les prochaines semaines.
- **La très forte reconnaissance des hébergés envers le CADA et le système français** les empêche souvent de développer un sens critique et des exigences envers leur hébergeur.
- **La barrière de la langue :** les demandeurs d'asile viennent de pays différents et pas toujours francophones ; ils ne partagent pas la même langue alors que les outils de la loi 2002.2 invite les CADA à les faire échanger de la façon la plus libre et autonome possible par rapport à l'établissement. Mais la mise à disposition d'interprètes permet-elle réellement aux usagers de s'exprimer ?

### En conclusion

**Le pouvoir d'agir des usagers dans les ESSMS** dépend ainsi du parcours de l'utilisateur, de son histoire, de son rapport à l'établissement et de son ancienneté au sein de celui-ci, mais aussi des outils utilisés, des moyens mis à la disposition des salariés (formation notamment). Dans la mise en œuvre du pouvoir d'agir, **la posture des professionnels est fondamentale.**

Le DPA invite à transformer les pratiques et les logiques de domination en œuvre depuis des décennies ; à sortir des injonctions à la participation reposant sur des manières

*« Dans l'accompagnement, le pouvoir d'agir permet plus de confiance, permet de poser leurs souhaits et ce n'est pas nous qui posons. Vraiment, ça montre que ça donne le droit à l'utilisateur, nous on est autour. Aujourd'hui, ça va de soi que c'est l'utilisateur qui contrôle, enfin qui contrôle, qui est vraiment au milieu de son projet. »* (travailleur social).

attendues de se comporter. Dans de nombreux domaines d'activités, cette posture paraît contre-culturelle, et même lorsque le professionnel souhaite sortir de sa posture d'expert, **le Développement du Pouvoir d'Agir est difficile à mettre en œuvre sans une réflexion sur**

**l'organisation des services et des missions.** En effet, comment demander à des personnes/locataires/usagers/habitants de s'impliquer en sachant par avance que leurs propositions mettront en difficulté les professionnels ?

OSL interroge la notion de pouvoir d'agir **dans d'autres contextes que celui des établissements sociaux** et observe un frein commun et récurrent au développement du pouvoir d'agir. Ce fut par exemple le cas pour un bailleur social visant la constitution de collectifs autonomes de locataires pouvant être force de proposition pour l'amélioration de leur cadre de vie. La recherche de pouvoir d'agir par le collectif nécessite un bouleversement des pratiques professionnelles pour le bailleur car il doit décider du pouvoir qu'il est prêt à leur laisser. C'est alors le métier même des personnels qui est changé. Des moyens adaptés doivent alors être donnés à ces professionnels (formation, temps, fiche de poste, ...). Plus largement, une structuration est nécessaire autour de cette prise de risque.

Enfin, le « faire avec » implique des changements de postures pour tous et une gestion des émotions. La colère des uns, la fatigue des autres et les résistances aux changements de tous doivent être écoutées et entendues afin de servir au DPA. Mais comment parvenir à gérer ces/ses émotions ? Comment accepter les changements induits ? Comment remettre la personne au centre de ses projets ?

