

# DE LA PRISE DE PAROLE À UN ENGAGEMENT CITOYEN

*par Vincent Plazy \**

*Après avoir été longtemps un objet sans voix de l'intervention sociale, la personne repérée « en difficulté » est aujourd'hui sollicitée pour prendre la parole.*

Des initiatives innovantes résultent de la prise en compte, par les professionnels de terrain, de la quête de reconnaissance sociale des populations confrontées à l'exclusion ; elles sont aussi une concrétisation de la volonté des responsables institutionnels de se mettre à l'écoute des besoins des usagers des services publics formulant une demande singulière. Mais il est aujourd'hui nécessaire de se demander à quelles conditions ces prises de parole participent réellement à une mobilisation pour plus de démocratie et de solidarité dans nos sociétés occidentales.

## **Parler, mais à qui ?**

Dans les quartiers populaires, les « groupes de parole » se sont développés ces dernières années sous l'impulsion des intervenants sociaux. Des habitants, souvent très isolés, se sont ainsi rassemblés et ont pu exprimer ce qu'ils vivaient et ce à quoi ils aspiraient. Les membres de ces groupes disent combien il est important pour eux de s'inscrire ainsi dans des échanges à partir de leurs réalités de vie souvent vécues dans la honte de ne pouvoir les transformer ; ils disent aussi comment une écoute authentique est une première démarche indispensable pour être reconnu dans sa dignité d'homme et de femme. Mais ces groupes butent trop souvent sur les difficultés à être pris en compte comme des interlocuteurs légitimes quand ils veulent interpeller les responsables politiques sur l'impact de leurs décisions.

Dans le même temps, les animateurs des politiques publiques, engagés dans la lutte contre les exclusions, ont cherché à mieux identifier les besoins des populations éloignées des formes dominantes d'expression, de savoir et d'échanges. Des espaces nouveaux de consultation et de débat tentent aujourd'hui de pallier les limites des formes traditionnelles d'intervention sociale ainsi que le déficit grandissant d'expression citoyenne. Mais ces espaces sont vite délaissés par la population s'ils se limitent à être un outil de gestion du service public ou de communication des décisions politiques.

Ainsi, un collectif de chômeurs, invité à participer au Comité de liaison mis en place par l'ANPE, a voulu interpeller sur les causes du chômage et de la précarité, alors que l'ordre du jour portait

*\* Sous-directeur de la Mission Rhône-Alpes d'Information sur l'Exclusion (MRIE)*



sur l'organisation du service rendu par l'ANPE locale. Il a été dit au collectif que cette interpellation ne pouvait être prise en compte dans le cadre du Comité de liaison qui ne pouvait apporter de réponse à ce niveau. Mais les membres du collectif ne pourront réfléchir sur l'amélioration du service rendu que s'ils disposent d'un espace public leur permettant d'être entendus sur ce qui leur paraît essentiel pour la transformation de leurs conditions de vie.

*« Aux organismes de crédit, je dis qu'ils profitent de la fragilité des gens. Il doit certainement y avoir un moyen pour qu'ils donnent avec moins de facilité à des gens qui n'ont aucune ressource. On devrait protéger les gens. Si on ne le fait pas, qui le fera ?... Moi personnellement je ne peux pas le dire en haut, tout en haut : arrêtez de distribuer de l'argent aussi facilement. Toutes les associations, et les autres organismes, devraient agir au plus haut, au niveau des sociétés... On revient à l'État... Les associations n'arrivent pas à aller en haut, aux hommes politiques... Il faudrait quelqu'un qui soit mandaté pour faire passer l'information au niveau du gouvernement, et que ça redescende pour avertir les gens. »*

**Valérie**, accueillie puis embauchée par une association

Il importe alors de se fixer une autre ambition à la prise de parole des destinataires des politiques publiques : construire des espaces de connaissance partagée qui préparent de nouvelles formes de partenariat dans lesquelles les personnes passent du statut de bénéficiaire de l'intervention sociale à celui de co-auteur de transformations sociales.

## **Usagers partenaires à part entière**

Dans le cadre de sa fonction d'animation de la réflexion, la Mission Rhône-Alpes d'Information sur l'Exclusion a animé durant deux ans une action qui a permis à des « usagers » de services publics de contribuer, collectivement puis aux côtés de responsables institutionnels, à l'analyse des causes des difficultés rencontrées et à l'élaboration de propositions pour améliorer l'accès aux droits (1). Cette recherche participative a associé huit groupes d'usagers et une trentaine de cadres d'institutions sociales qui ont travaillé, séparément puis conjointement, à un diagnostic précis des obstacles à l'accès à la protection sociale, ainsi qu'à des propositions concrètes concernant notamment l'information, l'accueil, l'accompagnement et la représentation des usagers les plus en difficulté.

Cette démarche a montré la nécessité à la fois de s'ancrer dans l'expérience des personnes en difficulté, mais aussi de confron-

(1) Voir le rapport « Accès aux droits, quelles améliorations ? », MRE, mai 2002, 208 pages, disponible à la MRE Rhône-Alpes (tél. : 04 37 65 01 93 ; e-mail : mrie.ra@wanadoo.fr).



ter cette expérience avec le regard des acteurs et des institutions, ainsi qu'avec les réflexions des chercheurs et différentes études menées à ce sujet. Il ne s'agit donc pas simplement de reproduire telle quelle la parole des personnes, mais de les intégrer au débat démocratique avec les autres acteurs. Pour ce faire, il faut évidemment leur en donner des moyens, d'où notamment l'accent mis sur des groupes d'usagers au sein desquels un premier débat s'instaure – ainsi qu'un processus de mise en confiance – puis sur leur participation, à égalité avec les responsables institutionnels et associatifs, à l'élaboration de constats et de propositions communs.

En définitive, il s'agit de mettre en œuvre, aussi bien sur le plan de la forme que du fond, cet enjeu de la démocratie, qui est peut-être la « nouvelle frontière » de la lutte contre les exclusions. Le développement de l'individualisation et de la quête d'identité, l'affirmation de l'accès aux droits pour tous renouvelée par la loi de 1998, imposent, comme le propose Mireille Flageul (2), de conjuguer trois « P » : la protection, la promotion et le pouvoir agissant des personnes. La personne en difficulté n'est pas simplement un individu à protéger (sinon ce serait de l'assistance), ni non plus un simple sujet de droit (donc soumis à une certaine « sujétion » à ce droit), elle est un citoyen qui doit avoir part au débat et à la décision pour participer au contrat social.

*« L'exclusion, c'est un mot que je n'aime pas tellement, parce que je l'ai été. C'est ce mot là qui veut dire rejetée. Même écrit, je ne l'aime pas. Je suis prête à me battre contre les exclusions... Le fait de demander de l'aide c'est déjà une gêne ; est-ce que la personne nous comprend ? ... Au CCAS, c'est déjà un lieu de demande sociale. Il faut trouver les mots pour se faire comprendre. Quand je sais m'exprimer, j'en ai moins honte. Nous, on se sent exclus, mais est-ce que la société nous exclut ? On ne sait pas ! »*

**Ammara**, demandeuse d'emploi, en formation

La mise en œuvre de telles initiatives pose la question des modes de représentation institués et de ceux qui seraient à promouvoir. Au cours des travaux, les membres des groupes mobilisés ont acquis des compétences nécessaires pour prendre leur part au débat : connaissance de leurs droits, compréhension des logiques des institutions, identification des enjeux pour une amélioration de leurs conditions de vie... Au-delà des recherches que la MRIE peut animer, ses membres sont témoins d'actions collectives qui permettent à des personnes confrontées aux risques d'exclusion de se positionner comme citoyens. Ces actions s'inscrivent dans des mouvements sociaux qui alternent des périodes de coopération et des périodes de conflit avec les pouvoirs en place.

(2) Consultante ayant appuyé la MRIE tout au long de la démarche « Accès aux droits et Vie quotidienne ».

# WEBTROTTEURS EN HERBE

## *futurs citoyens*

*L'objectif des « webtrotteurs des quartiers » (1) est de permettre à des jeunes de se sentir davantage partie-prenante de leur quartier par le biais de reportages multimédias réalisés en petits groupes et mis sur un site internet.*

Un projet de ce type, qui demande des investissements importants en matériel informatique, existe dans le 8<sup>ème</sup> arrondissement de Lyon. Actuellement deux groupes fonctionnent, trois autres se mettent en place. Ce vendredi soir, comme chaque semaine, à la MJC Montplaisir, une dizaine de jeunes de 13 à 15 ans, encadrés par deux animateurs, sont au travail sur les ordinateurs. Ils montent le reportage qu'ils ont réalisé le samedi précédent à l'Assemblée générale (AG) de la MJC. « On recentre les photos, on sélectionne le son... Et puis, il faut écrire l'article... » Ils ont commencé voici cinq mois et c'est déjà leur troisième reportage.

Pour couvrir l'AG, un groupe a réalisé un « micro-trottoir » auprès des adhérents, un autre a interviewé des élus, avec chaque fois deux prises de son et deux prises de vue. Ils étaient tous là dès 9 heures ; il est d'ailleurs rare qu'ils soient absents. « Le micro-trottoir ne s'est pas très bien passé... Les gens n'aiment pas être interrogés. » En fait, le taux de refus des personnes présentes à l'AG est très faible. « Les élus, eux, ont bien parlé... » Manifestement le contact est bien passé : élus locaux et responsables associatifs, qui sont informés du projet, ne sont plus des inconnus ou des personnages inaccessibles. Il y a fort à parier que ces jeunes éprouveront moins de difficultés que d'autres pour s'exprimer dans des associations ou des démarches citoyennes. Les animateurs sont convaincus que le travail fait avec eux aujourd'hui

favorisera leur participation plus tard. En tout cas, ce reportage leur a beaucoup appris sur le fonctionnement de la MJC, sur son budget, sur les choix d'activités, la leur notamment.

L'apprentissage du travail d'équipe et l'exercice de la responsabilité partagée sont bien engagés. « On est tous responsables ; et d'abord du matériel... » Comment sont choisis les reportages ? « On propose des projets de reportages et les animateurs nous donnent aussi des idées... » Un projet fait rêver le groupe : une descente en vélo l'été prochain sur la Côte d'Azur : « On fera un reportage sur le voyage... En plus du son et de la photo, on aura une caméra. » La différence avec l'école est volontiers soulignée. « Ici, on prend des responsabilités... À l'école, en informatique, il y a un programme et on le suit... Ici, on réalise les projets qu'on a choisis, on est plus responsables... Les adultes nous prennent au sérieux. »

Ont-ils changé avec ce projet ? « Non... On se connaissait déjà par ailleurs. » Mais un animateur est persuadé, lui, qu'ils ont beaucoup changé : « Il y a cinq mois, vous seriez-vous écoutés comme maintenant ? » Pour les animateurs, cet outil est mobilisateur. S'il est sans doute difficile d'en mesurer l'efficacité à moyen terme, manifestement il intéresse les jeunes et permet leur participation à la vie sociale, en étant reconnus par des adultes. Il favorise les initiatives, la prise de responsabilité, le travail d'équipe, la découverte des autres et le désir de communiquer (2).

*Entretien réalisé par Claude Royon*

(1) L'idée est née à Marseille dans le cadre de l'association Initial qui a pour objectif de développer l'accès et les usages des technologies de l'information et de la communication auprès des publics exclus de l'évolution technologique ([www.initial.org](http://www.initial.org)).

(2) Les reportages sont mis en ligne sur le site du 8ème arrondissement de Lyon ([www.lyon8art.org](http://www.lyon8art.org)) et sur le site du réseau national ([www.webtrotteurs-quartiers.org](http://www.webtrotteurs-quartiers.org)).



## Professionnels et institutions, des déplacements à opérer

Les structures, qui ont collaboré aux travaux de la MRIE en mobilisant des usagers des services publics, s'interrogent sur leur rôle pour être au service d'une parole de personnes en difficulté (3). Dans ces nouvelles formes de mobilisation, d'expression et d'action des acteurs qui n'ont pas la culture traditionnelle militante, la constitution de forces sociales nées de la mobilisation collective questionne le rapport aux institutions qui attendent des propositions « justes » à leurs yeux, c'est-à-dire adaptées aux pré-occupations de gestion et légitimées par une représentativité de ceux qui s'expriment.

Plus généralement, la contribution citoyenne, inscrite sous le vocable de « participation » dans les dispositifs actuels de l'action sociale, de l'insertion et de la politique de la ville, doit s'inscrire dans une ambition partagée : la construction partenariale de réponses aux questions sociales associant ceux qui vivent ces réalités sociales. Elle peut se concrétiser dans des projets qui ont des finalités très diverses (4).

La mise en oeuvre de telles actions nécessite tout à la fois un portage politique, une évolution des règles institutionnelles, un positionnement professionnel qui privilégie « l'agir avec » et non « l'agir pour », et enfin un soutien aux populations engagées (5).

Les institutions doivent aujourd'hui accepter que les missions de leurs agents évoluent. Elles doivent admettre l'idée que les initiatives menées puissent traverser des périodes conflictuelles au cours desquelles l'intérêt collectif est amené à être redéfini. Il leur faut aussi accepter que ces mêmes initiatives puissent déranger, lorsqu'elles s'appuient sur des règles de participation et des repères de fonctionnement collectif atypiques. Faute d'opérer ces déplacements, les initiatives risquent d'être confisquées aux personnes (6).

Aujourd'hui il existe des diagnostics précis sur ce qui produit et ce que produit l'exclusion ; de nombreuses propositions sont réunies pour une réelle amélioration de l'accès aux droits inscrit dans la loi d'orientation de 1998. Il reste maintenant à gagner la volonté politique et à fédérer les initiatives locales afin que les populations vivant au quotidien l'insécurité sociale contribuent effectivement aux transformations indispensables à la cohésion de la société. Au-delà de la prise de parole, c'est bien un engagement citoyen qui est à construire avec les personnes destinataires des solidarités.

Vincent Plazy

(3) Qui ne se limite pas à illustrer l'action publique des élus, ni aux objectifs d'amélioration du fonctionnement des institutions, ni aux stratégies des représentants traditionnels de la société civile (syndicats, grandes associations, ...).

(4) La recherche d'amélioration des lois et des dispositifs, mais aussi la participation citoyenne aux orientations de l'action publique, ou encore la création de nouvelles activités reposant sur une transformation des rapports accueillants-accueillis, aidant-aidés, formateurs-formés.

(5) Voir la plaquette éditée par la MRIE Rhône-Alpes et la Fondation de France, *Agir avec ... un enjeu démocratique de la lutte contre l'exclusion*, novembre 1999, 8 pages.

(6) Dont on affirme trop vite leur incapacité à mener un projet à long terme dans les formes attendues et qu'on renvoie alors encore à un sentiment d'impuissance destructeur.