

La co-construction comme enjeu démocratique : participation et « responsabilité » au sein des services sociaux européens

Agathe Osinski, Anna Rurka

DANS **MOUVEMENTS 2025/1 n° 119**, PAGES 63 À 72
ÉDITIONS **LA DÉCOUVERTE**

ISSN 1291-6412

ISBN 9782348087431

DOI 10.3917/mouv.119.0063

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://shs.cairn.info/revue-mouvements-2025-1-page-63?lang=fr>



Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...
Scannez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



Distribution électronique Cairn.info pour La Découverte.

Vous avez l'autorisation de reproduire cet article dans les limites des conditions d'utilisation de Cairn.info ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Détails et conditions sur cairn.info/copyright.

Sauf dispositions légales contraires, les usages numériques à des fins pédagogiques des présentes ressources sont soumises à l'autorisation de l'Éditeur ou, le cas échéant, de l'organisme de gestion collective habilité à cet effet. Il en est ainsi notamment en France avec le CFC qui est l'organisme agréé en la matière.

La co-construction comme enjeu démocratique : participation et « responsabilité » au sein des services sociaux européens

La capacité des services sociaux et médico-sociaux à prendre en compte les expériences et les contributions citoyennes fait l'objet d'une recherche européenne associant personnes concernées, professionnel·les et chercheur·ses. Malgré le droit à la participation inscrit dans les législations, cette « responsabilité » est lacunaire : les services tendent à apporter des réponses inadaptées à la situation des publics vulnérables et à renforcer leur exclusion. Cet article montre que la fragilité du travail social se situe au même endroit que celle des démocraties représentatives. Inversement, lorsque la co-construction est à l'œuvre, les personnes ainsi que leurs aspirations nourrissent une délibération renforçant la pertinence de l'action publique et l'exercice de la démocratie.

Les services sociaux et médico-sociaux sont missionnés pour renforcer la cohésion sociale et la vie démocratique, puisqu'ils favorisent l'accès aux droits et en conséquence l'exercice de ces droits par des personnes en situation de vulnérabilité. Ces services se distinguent d'autres types d'aides publiques, comme les prestations monétaires ou les aides matérielles, car ils sont de nature interactive, s'appuyant entre autres sur le travail social afin de soutenir les personnes exclues de la société en raison d'une maladie, d'un handicap, de l'âge avancé ou d'une situation familiale, sociale ou économique limitant leur bien-être et leur autonomie¹.

Cependant, les services peuvent échouer à répondre aux besoins des personnes qu'ils devraient accompagner, comme le montrent les premiers résultats d'une recherche européenne nommée « Responsive », que nous menons au sein de l'équipe Efis à l'Université Paris Nanterre, et qui porte sur les processus de réponse à la voix des citoyen·nes dans les services

**PAR AGATHE
OSINSKI*
ET ANNA RURKA****

1. Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion (Commission européenne), *Study on social services with particular focus on personal targeted social services for people in vulnerable situations*, 2022.

* Chercheuse postdoctorale au sein de l'équipe EFIS (Éducation familiale et interventions sociales auprès des familles) du Centre de recherches en éducation et formation à l'Université Paris Nanterre.

** Maîtresse de conférences au sein de l'équipe EFIS du Centre de recherches en éducation et formation à l'Université Paris Nanterre.

2. Voir : <https://responsive-europe.eu>.

3. Michael RASELL, David FURTSCHEGGER, Florian OHNMACHT *et al.*, *Normative, Policy, Legal and Organisational Contexts Shaping the Responsiveness of Social Services to Citizen Participation*, premier compte rendu du projet Horizon Europe « Increasing responsiveness to citizen voice in social services », 2023.

sociaux². Indépendamment du secteur d'intervention, l'un des facteurs qui renforcent l'inadaptation de la réponse est le fait que les personnes concernées ne sont pas ou peu associées à la définition des besoins et des difficultés pour lesquels elles font usage de ces services, ou y sont obligées dans le cas d'une mesure judiciaire, ni aux actions visant à y faire face³.

● La « responsabilité » appliquée aux services sociaux

La capacité des appareils étatiques à prendre en compte les contributions (idées, demandes, propositions) citoyennes est parfois appelée la « responsabilité », un anglicisme que nous empruntons à des collègues politistes qui étudient la capacité des administrations publiques de répondre aux administré-es. Aujourd'hui, en finançant ce projet de recherche international sur trois ans, la Commission européenne semble s'intéresser timidement à la « responsabilité » des services sociaux et des politiques sociales aux voix citoyennes : collectifs, associations, artistes, activistes et, avant tout, les personnes premières concernées par les services sociaux. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que nous et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour la recherche (ERCEA, European Research

Council Executive Agency), lesquelles ne sauraient en être tenues pour responsables. Si les politiques sociales et le domaine des services sociaux et médico-sociaux relèvent de la compétence des États membres et non des institutions européennes, ces dernières peuvent proposer des lois et octroyer des fonds pour soutenir et coordonner les efforts nationaux, notamment en matière de lutte contre l'exclusion. Plus récemment, la présidente de la Commission européenne, Ursula

von der Leyen, annonçait son intention de développer la toute première stratégie européenne de lutte contre la pauvreté qui, avec d'autres initiatives annoncées, laisse à penser que l'Europe souhaite renforcer son volet social.

La recherche « Responsive » étudie les services sociaux avec une orientation normative explicite : ces organisations sont cruciales non seulement parce qu'elles cherchent à renforcer la cohésion sociale de nos sociétés ; elles sont aussi – comme la famille, l'école ou le travail – des lieux où nos démocraties s'exercent, en soutenant les capacités de toute personne à participer pleinement à la Cité. Pour cette raison, les personnes qui y cherchent un soutien devraient pouvoir s'exprimer et être entendues par les professionnel·les quant à leurs projets de vie et aspirations

La recherche « Responsive » étudie les services sociaux avec une orientation normative explicite : ces organisations sont cruciales [...] parce qu'elles cherchent à renforcer la cohésion sociale de nos sociétés ; elles sont aussi [...] des lieux où nos démocraties s'exercent.

personnelles pour construire les solutions aux problèmes qu'elles rencontrent, co-décider des modalités de leur accompagnement, contribuer au fonctionnement et à la gouvernance des services et co-construire les politiques sociales qui déterminent le cadre et les ressources dont disposent ces lieux.

Le projet, qui mobilise des méthodologies qualitatives et participatives, étudie la co-construction à partir de savoirs expérientiels des personnes concernées par les services sociaux au sein de trois périmètres de l'action sociale : 1) dans les pratiques professionnelles des travailleur·ses sociaux·ales mobilisé·es dans leurs interactions quotidiennes avec les personnes accompagnées ; 2) dans la gouvernance et l'organisation des établissements et services sociaux en Europe ; et 3) dans l'élaboration et l'évaluation des politiques publiques. Trois secteurs clés sont étudiés : les établissements et les services sociaux et médico-sociaux accompagnant des personnes avec l'expérience du handicap physique et/ou de difficultés de santé mentale, les services de la protection de l'enfance et les services de soutien aux jeunes à risque d'exclusion sociale, notamment parce qu'ils ne parviennent pas à accéder à un emploi, à des études ou à une formation⁴.

Si chacun de ces secteurs a ses spécificités et enjeux singuliers, le parti pris du projet est qu'ils ont aussi des similarités importantes. Les services sociaux dans ces trois secteurs accueillent des personnes souvent éloignées des institutions de démocratie représentative : des enfants, jeunes et adultes issu·es, pour la plupart, de milieux socio-économiquement défavorisés et pas ou peu présents dans des espaces délibératifs (à l'Assemblée nationale, au sein des conseils départementaux ou municipaux, etc.). Ces personnes cumulent des désavantages (sociaux, économiques, éducatifs) les soumettant à un risque accru de subir des injustices, notamment celles que la philosophe britannique Miranda Fricker appelle des injustices testimoniales. Ce terme, qui fait partie des injustices épistémiques plus largement, désigne des situations dans lesquelles des personnes, parce qu'elles appartiennent à un groupe ou une catégorie sociale, sont notamment remises en question dans leur capacité à produire un savoir⁵.

Les personnes accompagnées par les services sociaux se trouvent, en outre, fréquemment dans des situations de dépendance envers ces services qui jouent un rôle déterminant dans leur vie. C'est le cas de Jacques, un jeune homme en situation de handicap depuis sa naissance qui vit dans un établissement médico-social, de Mélanie, hébergée dans un foyer et qui, sinon, se retrouverait à la rue, ou encore d'Ahmed, arrivé en France seul, lorsqu'il était mineur et pris en charge par l'Aide sociale à l'enfance (ASE).

● Une co-construction à plusieurs niveaux

La recherche « Responsive », dont le but est d'accroître la responsabilité des services sociaux en favorisant la co-construction à partir des savoirs expérientiels, se déroule elle-même selon ce principe. La co-construction,

4. Ces jeunes sont désigné·es comme « NEET » selon la terminologie utilisée par Eurostat, l'office de statistique de l'Union européenne, de l'anglais « Not in education, employment or training » (jeunes ne travaillant pas et ne suivant pas d'études ou de formation).

5. Miranda FRICKER, *Epistemic injustice: Power and the Ethics of Knowing*, Oxford, Oxford University Press, 2007.

telle qu'elle est comprise au sein de notre projet, s'appuie sur une définition issue des travaux de Peter Beresford et ses collègues, pour qui la co-production cherche à reconnaître et atténuer les inégalités de pouvoir afin de faciliter une horizontalité dans la relation entre, d'une part, les citoyen·nes, communautés, patient·es et/ou « usager·ères » de services sociaux et médico-sociaux et, d'autre part, les professionnel·les, décideur·ses et chercheur·ses, en cherchant à établir des partenariats équitables allant au-delà d'une simple consultation⁶. Cette co-construction que nous visons au sein de « Responsive » – bien qu'imparfaite et distincte des démarches relevant d'une « épistémologie radicale » comme le Croisement des savoirs⁷ – tente de se décliner à plusieurs échelles. D'abord, la co-construction initiale s'est faite au sein du consortium de recherche transdisciplinaire. Le projet a été pensé, cadré et rédigé à plusieurs voix au sein des six pays partenaires (Roumanie, Pologne, Autriche, Portugal, France et Danemark), y compris par des personnes ayant l'expérience professionnelle du travail social, des chercheur·ses issu·es de diverses disciplines, des collectivités territoriales et des membres d'associations locales ou internationales représentant les professionnel·les ou les personnes accompagnées par des services, sur base de leurs observations, recherches, et expériences. L'implication d'acteur·rices internationaux·ales comme la Fédération internationale des travailleurs sociaux (International Federation of Social Workers, IFSW) et le mouvement ATD Quart Monde, ou, au niveau national, le Labo de la Sauvegarde de l'enfance et de l'adolescence des Savoie permet d'ancrer la recherche dans les savoirs professionnels et expérientiels des personnes directement en lien avec les services sociaux et, réciproquement, d'interroger, discuter et intégrer les résultats de la recherche au sein de ces communautés.

À une autre échelle, la recherche est pensée pour s'appuyer sur les savoirs expérientiels des personnes accompagnées pour saisir au mieux leurs perspectives sur la participation et la « responsabilité ». Afin de permettre un cadrage commun et tendre vers la production de connaissances rigoureuses sur le plan scientifique et robustes sur le plan social, nous avons créé des comités composés de personnes ayant l'expérience des services sociaux dans un ou plusieurs des trois secteurs pour nous guider dans l'enquête menée en 2023-2024. Ces comités ont soutenu l'équipe de chercheur·ses dans l'élaboration des outils méthodologiques (grilles d'entretiens individuels et de groupe), dans la définition des critères et de modalités de sélection des personnes enquêtées, ainsi que dans l'analyse des entretiens effectués. Ses membres ont soulevé des questions essentielles, notamment en termes d'éthique, de recrutement des personnes enquêtées et dans l'interprétation des résultats. Par exemple, dès la première rencontre du comité, des membres ayant l'expérience de la protection de l'enfance, des jeunes et parents nous ont livré le manque d'espaces de participation effective dans ce secteur et les diverses stratégies de résistance aux injustices épistémiques qu'ils mettent en place pour tenter de reprendre du pouvoir d'agir au sein d'un système perçu comme contraignant et parfois contre-productif. Cet angle – jusqu'à

6. Peter BERESFORD et al., *Covid-19 and Co-production in Health and Social Care Research, Policy, and Practice. The Challenges and Necessity of Co-production*, n° 1, 2021.

7. Voir : <https://www.dicopart.fr/croisement-des-savoirs-2023>.

impensé dans notre recherche – nous a permis d'être attentif-ves aux récits de ces stratégies alternatives déployées lors des entretiens et a enrichi l'analyse de ceux-ci.

Enfin, les équipes de recherche au sein des six pays partenaires bénéficient régulièrement des conseils d'un comité de pilotage. En France, ce comité réunit des personnes ayant des savoirs théoriques et scientifiques (chercheur-ses, consultant-es et autres expert-es), des savoirs d'action (professionnel-les de terrain) ainsi que des savoirs expérientiels (personnes ayant l'expérience des services sociaux et médico-sociaux). En mobilisant et rassemblant ces différentes formes d'expertise, l'équipe de recherche se dote d'un espace de dialogue et d'échange pour guider et analyser la recherche selon différents prismes et formes de savoirs.

● Le droit à la participation

Revenons à Jacques, le jeune homme en situation de handicap, à Mélanie, hébergée dans un foyer et à Ahmed pris en charge par l'ASE après son arrivée en France. Ces personnes, souvent appelées les « usager-ères » par les institutions, ont, comme toute personne, des droits, dont le droit à la participation aux décisions les concernant et à la conduite des affaires publiques. Ce droit est consacré par divers instruments juridiques, tant au niveau international que national. Le cadre des droits humains des Nations unies souligne à plusieurs reprises la participation en tant que droit dont dispose chaque être humain, notamment dans la Convention des Nations unies relative aux droits de l'enfant, la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées, les Principes directeurs des Nations unies sur l'extrême pauvreté et les droits de l'Homme, et le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels des Nations unies.

En France, le Code de l'action sociale et des familles stipule que chaque enfant placé-e en accueil alternatif doit bénéficier d'un projet personnalisé destiné à « garantir son développement physique, mental, affectif, intellectuel et social » (article L. 223-1-1). La législation précise que les parents (ou tuteur-rices légaux-ales) doivent être associé-es à l'élaboration de ce projet, ainsi que l'enfant ellui-même, de manière adaptée à son âge et à sa maturité. Dans le domaine du handicap, la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits, des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées mettent en avant le projet de vie, un document identifié comme un pilier de l'autodétermination dans lequel les personnes en

Des membres ayant l'expérience de la protection de l'enfance, des jeunes et parents nous ont livré le manque d'espaces de participation effective dans ce secteur et les diverses stratégies de résistance aux injustices épistémiques qu'iels mettent en place pour tenter de reprendre du pouvoir d'agir.

situation de handicap formulent leurs aspirations. Ce document doit être complété par un plan d'accompagnement personnalisé définissant la stratégie et les modalités d'intervention pour accompagner les personnes en situation de handicap dans la réalisation de leurs aspirations.

La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale oblige les services à associer les « usager·ères » au fonctionnement des services, en créant des espaces de consultation consacrés à l'écoute de leurs avis sur la gestion et l'organisation des pratiques professionnelles et des services fournis aux personnes. La parole exprimée peut l'être de façon individuelle, par exemple *via* une boîte à idées ou des enquêtes de satisfaction, ou collective, lorsque les personnes accompagnées sont invitées à prendre part à des réunions ou à déléguer un·e pair·e pour les représenter. C'est par exemple le cas lors des conseils de la vie sociale, une instance consultative obligatoire dans les services sociaux et médico-sociaux offrant un hébergement ou une prise en charge continue, mais facultative pour les services soutenant les jeunes enfants et les services du domaine de la lutte contre l'exclusion, comme les hébergements d'urgence. D'autres exemples incluent des réunions moins formalisées entre les usager·ères et le personnel, des groupes de discussion ou d'expression, ou des groupes de travail chargés de fournir des retours et de proposer des idées sur le fonctionnement des services.

Enfin, dans certains espaces, les « usager·ères » sont invité·es à apporter leur contribution aux politiques publiques, en interagissant directement avec les autorités publiques. Cette participation peut prendre la forme d'une assemblée citoyenne temporaire ou d'un comité consultatif permanent. À l'échelle nationale en France, il existe notamment dans le champ d'exclusion sociale le Conseil national des personnes accueillies et accompagnées (CNPA), le Conseil pour l'engagement des usagers de la Haute Autorité de santé (HAS), qui couvre divers secteurs du champ social et médico-social, le Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH), le collège des enfants, des adolescent·es et des jeunes majeur·es au sein du Conseil national de protection de l'enfance (CNPE), ainsi que les membres du 8^e collège du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE). Au niveau infranational, les départements français doivent obligatoirement mettre en place un Conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie (CDCA), incluant la participation des représentant·es des personnes âgées et des personnes en situation de handicap. Dans le domaine de la protection de l'enfance, plusieurs départements (dont le Loir-et-Cher et les Pyrénées-Orientales, ainsi que les Yvelines plus récemment) ont expérimenté des assemblées d'enfants pour les jeunes pris·es en charge par l'ASE.

La mise en place de ces espaces de participation au sein de services et à l'échelle d'un territoire ou secteur est une avancée importante. Mais elle pose de nombreuses questions : qui y participe et au nom de qui ? Comment la participation est-elle organisée dans un contexte d'asymétries de pouvoirs importantes ? Quels sont les conditions et les effets de cette participation sur les personnes accompagnées, les professionnel·les,

les services sociaux et les politiques publiques ? C'est sur cette troisième question que nous nous penchons au sein du projet.

● De la participation à la responsivité

Car il ne s'agit pas juste de parler, mais bien d'être entendu-e. Or la plupart des mécanismes énumérés plus haut sont de type consultatif et n'impliquent pas les personnes accompagnées dans la prise de décision qui les concernent. Les personnes que nous avons interrogées dans le cadre de la recherche en ont bien conscience, et cela constitue un frein à la participation pour certaines d'entre elles. Pour Ismaël, la participation à une « commission restauration » au sein de l'établissement médico-social où il réside était frustrante tant elle était symbolique, sans pouvoir quelconque :

« Il y a un moment où il y avait trois commissions : loisirs et culture, restauration et communication. La communication a disparu lors du Covid. La restauration est toujours là, mais on se demande si elle sert à quelque chose, parce qu'il y a un cuisinier sur place, mais vu que la cuisine n'est plus aux normes, on fait venir les repas d'une cuisine centrale. Donc... on n'a pas vraiment d'influence dessus. Déjà qu'il n'y en avait pas trop au départ, là, ça a quasiment disparu. »

Pour d'autres, la participation est rendue difficile par la peur : peur d'un conflit avec un-e professionnel-le si on se montre critique d'une pratique ou d'une règle, peur de perdre sa place, peur de conséquences négatives pour son dossier en tant que parent d'un-e enfant confié-e à l'ASE, comme Marlène, qui l'exprimait ainsi :

« Si on ne collabore pas avec les services sociaux, ils se vengent sur les enfants et vous ne voyez plus votre enfant. Ils vous réduisent vos droits. Moi, la première année, je m'étais plainte et on m'a réduit mes droits [de visite]. »

Le message exprimé par une partie des personnes enquêtées était qu'une participation symbolique qui ne mène pas à une prise en compte effective, voire qui risque de se retourner contre elles, n'en vaut pas toujours la chandelle. Pour certaines d'entre elles, les représentations sociales des personnes accompagnées et la disqualification fréquente de leurs paroles, savoirs et aspirations persistent et entrent en tension avec l'injonction croissante à la participation qu'observent plusieurs chercheuses⁸. Jacques, le jeune homme en situation de handicap, observait la manière dont le regard que la société porte sur certains groupes influe sur la possibilité que leur avis soit pris en compte :

« Or, moi, en tant qu'handicapé, comme je suis considéré comme un public sympa, on m'écoute à peu près, mais un prisonnier, un migrant [...], la société n'est pas prête à écouter certains publics. Si tu veux que les gens donnent leur avis, il faut qu'au bout du fil, il y ait quelqu'un pour les écouter. »

D'après les entretiens menés avec près de soixante personnes accompagnées ou l'ayant été en France dans les trois secteurs confondus, les services qu'on peut qualifier de « responsifs » cumulent quatre caractéristiques : 1) ils sont accessibles et leurs équipes disponibles ; 2) les

8. Voir notamment Marion CARREL, « Injonction participative ou empowerment ? Les enjeux de la participation », *Vie sociale*, n° 19, 2017 (3), p. 27-34.

professionnel·les sont attentif·ves aux personnes accompagnées dans les interactions quotidiennes bilatérales et dans les temps et espaces collectifs ; 3) iels s'adaptent aux personnes, à leur situation et à l'évolution de celle-ci et 4) iels les accompagnent vers l'autonomie.

En effet, il est difficile de parler de « responsabilité » des services sociaux lorsqu'on observe le manque de tels services ou de places en leur sein, lorsqu'ils excluent les personnes qui en ont besoin et lorsqu'ils déclarent manquer de ressources (humaines, matérielles) pour accueillir les usager·ères qui se tournent vers eux. Samara, une jeune femme migrante, tentait de trouver une place dans un centre d'hébergement. N'ayant pas les documents nécessaires et ne remplissant pas les conditions d'admission, celle-ci s'est vu montrer la porte. Elle déplorait : « Ils ne te donnent même pas le temps de t'exprimer sur ta situation sur laquelle tu es partie. On te dit directement comme ça. Des fois, ça fait mal au cœur. » Maya, une jeune ayant subi des violences lorsqu'elle était mineure, avait fait appel aux services de la protection de l'enfance, mais son témoignage n'a pas été considéré comme crédible et elle a dû rentrer chez ses parents, où les violences ont persisté jusqu'à sa majorité. Enfin, lors d'une entrevue de groupe avec des personnes en situation de handicap, nombre d'entre elles ont raconté les longues périodes d'attente avant de trouver un accompagnement ou une place dans un établissement.

L'attention portée à la personne dans les démarches et les interactions quotidiennes est une seconde dimension de la « responsabilité ». En dehors des processus formels de participation (comme les boîtes à idées,

*Moi, en tant qu'handicapé,
comme je suis considéré comme
un public sympa, on m'écoute
à peu près, mais un prisonnier,
un migrant [...], la société n'est
pas prête à écouter certains
publics. (Jacques)*

les conseils de la vie sociale ou les réunions mentionnées plus haut), les personnes accompagnées disent s'exprimer régulièrement sur leurs besoins, mais aussi sur leurs idées et leurs aspirations. Cette expression dans les moments du quotidien – au détour d'un repas, d'un rendez-vous avec un·e professionnel·le ou d'une activité collective – est clé, et pourtant pas toujours prise en compte.

Pour certaines personnes, l'auto-détermination commence par la possibilité de décider pour soi dans des choses ordinaires, d'être entendues lorsque – même timidement – elles font une proposition qui, à première vue, peut sembler relever du détail.

Des équipes attentives, composées de professionnel·les qui connaissent la personne et la reconnaissent dans toute son humanité et sa complexité, sont sans doute plus aptes à s'adapter aussi à son évolution. Dylan, un jeune avec un parcours en protection de l'enfance, avait eu affaire à une éducatrice qui l'accompagnait depuis de nombreuses semaines. Après une période où la confiance et la connaissance réciproques ont pu se construire et où toustes deux observaient des évolutions positives dans

la situation du jeune, l'éducatrice a proposé à Dylan qu'il prenne le relais dans la prise de leurs rendez-vous. Au lieu de lui imposer des objectifs et le rythme de son accompagnement, c'était maintenant à lui d'exprimer quand il souhaitait la voir et quand son soutien pouvait lui être utile. Elle était à son service.

Enfin, selon les résultats de notre enquête, l'accompagnement des personnes par des professionnel·les accessibles, attentif·ves et adaptables devrait tendre vers une émancipation de celles-ci et favoriser une plus grande autonomie, quel que soit le point de départ. Les personnes interviewées parlaient d'un processus pas toujours linéaire, ajusté à l'évolution de la personne et de sa situation. Pour Maya, tout juste majeure, le chemin vers l'autonomie devait être progressif et encadré, car une trop grande liberté l'effrayait tant elle n'en avait pas encore l'habitude.

● *Nihil de nobis, sine nobis*

La devise « Rien sur nous, sans nous » résume au plus près l'esprit qui anime « Responsive ». La démocratie doit permettre à chaque personne de contribuer à la vie de la Cité à partir de son vécu, de ses aspirations et de sa vision de la vie bonne. Une politique publique et l'offre de services qui la mettent en œuvre ne peuvent être décidées sans la participation directe des personnes concernées par cette politique. Tant que les efforts déployés pour formuler ces contributions, les exprimer individuellement et/ou collectivement, et les transmettre à celles et ceux qui détiennent le pouvoir formel restent sans suivi, cette démocratie reste théorique. Dans la mesure où les politiques sociales et les services sociaux touchent, de près ou de loin, aujourd'hui ou demain, à la vie de chacun·e d'entre nous, il est essentiel que ceux-ci se dotent de moyens pour accompagner nos vulnérabilités, en nous situant durablement au centre de leurs préoccupations.

Mais comment y arriver ? Le projet se garde d'accuser les services sociaux et leurs équipes, eux-mêmes confrontés aujourd'hui à de nombreux défis en lien avec l'attractivité du travail social et la réduction des financements du secteur, d'une « non-responsivité » généralisée, ni de leur faire porter la charge entière d'un tournant « responsif » futur. Si cette recherche assume une posture explicitement normative avec l'objectif d'accroître leur responsivité dans une visée démocratique, les professionnel·les du travail social, cadres et décideur·ses politiques – mais aussi les instances chargées d'évaluation, d'inspection et de financement – sont des allié·es évident·es qu'il s'agit d'associer à la démarche. De nombreux·ses professionnel·les adhèrent à l'idéal de l'autodétermination et de la démocratie au sein des services sociaux et éprouvent une frustration, voire un désenchantement, lorsqu'ils se trouvent contraint·es par le manque de temps et de moyens dont iels disposent pour mener un travail souvent mù, de base, par des valeurs fortes de solidarité et des désirs de transformation sociétale.

La méthodologie du projet est ainsi pensée également pour prendre en compte leurs expériences, saisir leurs réalités professionnelles et entendre

leurs perspectives sur les pratiques actuelles, les leviers dont ils disposent et les freins qui entravent leur travail. Dans la suite de notre travail, l'équipe de recherche tentera de produire un modèle de la « responsabilité » – co-construit, lui aussi, à partir des savoirs professionnels et expérimentiels – afin d'en saisir ses dimensions et les facteurs qui la favorisent. L'enjeu, et le défi permanent, est de chercher une co-production qui construit véritablement au lieu de polariser, qui encourage au lieu d'accuser, qui mobilise au lieu de figer, qui permet une confrontation féconde de perspectives et de savoirs sans produire, reproduire ou accentuer la conflictualité qui précède le projet.

Les services sociaux et le travail social, pendant longtemps laissés de côté par les instances européennes et internationales, marquent leur retour politique, compte tenu de leur importance dans la construction de la cohésion sociale des sociétés européennes fortement polarisées. La recherche « Responsive » permet de comprendre que la fragilité du travail social se situe au même endroit que celle des démocraties représentatives aujourd'hui. L'absence de responsabilité renforce la méfiance citoyenne vis-à-vis des institutions étatiques et se transpose aux relations entretenues avec des services exerçant les missions de service public. Plus l'écart entre le discours politique et public et la vie quotidienne des personnes augmente, plus la méfiance vis-à-vis des élu-es et des institutions se renforce. Inversement, lorsque la co-construction des politiques publiques et de l'offre de services est à l'œuvre, les personnes ainsi que leurs besoins, idées et aspirations sont sollicitées, et deviennent l'objet d'une délibération équitable et transparente, renforçant la pertinence de l'action publique et en même temps l'exercice de la démocratie. ●