

# Partenariat et droits des usagers

Marc Fourdrignier

*Sociologue, CERASQ (Centre d'Études et de Recherche sur l'Action Sociale et les Qualifications), IRTS de Champagne-Ardennes \**

Inconnu du vocabulaire français et donc de celui des travailleurs sociaux au milieu des années 80, le terme *partenariat* a, depuis, largement fait fortune<sup>(1)</sup> d'abord dans le champ économique et ensuite dans le champ des relations internationales tout comme dans celui de l'action publique et de l'action sociale. Que n'a-t-on vu fleurir moult commissions, instances... dont la composition partenariale était la caractéristique première et le partenariat parfois l'objectif. Dans le même temps, bien que commencé plus tôt, on a vu un autre mouvement apparaître dans la société dans son ensemble, comme dans l'action sociale : il a trait aux droits des usagers. Ces deux mouvements se font la plupart du temps en parallèle. Si l'on voulait manier le paradoxe, on pourrait dire qu'on avait un partenariat sans usagers et un droit sans partenaires.

Aujourd'hui, il semble important de rapprocher ces deux mouvements et de voir ce que peut amener un partenariat avec des usagers et des droits avec des partenaires.

Dans cette perspective, il est important de décliner le partenariat de manière plurielle. C'est ce que nous ferons dans un premier temps, puis de voir ce qui caractérise cet usager objet (ou sujet) de droits, pour enfin déboucher sur une troisième forme de partenariat, celle qui consiste à travailler avec les usagers.

## **D) Le partenariat, une pratique des institutions et des professionnels.**

Abordons ce point en nous décentrant, partons du champ de l'économique et de l'entreprise pour mieux comprendre ce qui se joue dans le partenariat au sein de l'action sociale.

### *A) Le partenariat dans une logique économique.*

Si l'on en croit Denis SEGRESTIN<sup>(2)</sup>, le début des années 90, voire même avant, a vu apparaître une redéfinition des rapports entre les firmes, en particulier dans la question de la sous-traitance. Celle-ci dans un contexte accru de concurrence doit être sûre et de qualité. Les grandes entreprises ont alors abandonné « les pratiques ordinaires de subordination (...) pour sceller des relations dites de partenariat », <sup>(3)</sup> L'objectif essentiel est de garantir la compétitivité. Plusieurs auteurs soulignent que « les partenaires se sont effectivement engagés dans des formes inédites de coopération » ou que « ce partenariat entre les acteurs se manifeste par sa capacité à générer des alliances qui, hier encore étaient inimaginables. <sup>(4)</sup> Il y aurait donc une force qui permettrait de dépasser les clivages antérieurs.

Un autre auteur définit la dynamique du partenariat en cinq points :

- la coopération doit être organisée sur des bases durables,
- le partenariat doit être la source d'avantages réciproques,
- il a pour objet d'améliorer la compétitivité des entreprises qui mettent en œuvre un projet commun,
- il doit permettre de mieux satisfaire la demande finale,
- c'est aussi l'exploitation des possibilités de synergie.

Il peut devenir alors un instrument réel de progrès, à condition qu'il s'inscrive dans une éthique de partenariat. Celle-ci se caractérise par quatre aspects :

- une confiance réelle et partagée,
- l'acceptation de l'idée de parité,
- une attitude modérée et réaliste,
- une capacité de communication propre à susciter l'adhésion de tous les acteurs. <sup>(6)</sup>

Ces éléments, sans être une base absolue peuvent permettre d'envisager une analogie avec le champ des politiques publiques.

### *B) Le développement du partenariat dans l'action publique.*

Le marché, le produit, la relation à deux sont beaucoup moins vivables ici à priori. En effet la principale caractéristique du partenariat des années 80 est d'abord et avant tout d'être une politique avant d'être une pratique ; c'est-à-dire qu'une autorité, en l'occurrence l'État, « décrète » le partenariat, que ce soit dans le cadre du CFI<sup>(7)</sup>, du RMI, de la loi Besson, de la politique de la ville.

Va alors se développer la première forme de partenariat, celle que nous appellerons le partenariat inter-institutionnel. Décliné le plus souvent aux trois niveaux du national, du départemental et du local, il est défini le plus souvent comme moyen privilégié de décloisonnement : « Le partenariat est présenté comme une réponse à un manque d'effi-

\* 8 rue Joliot-Curie 51100 REIMS, Tél. : 26 06 41 94.

capacité des politiques sociales et comme un remède au cloisonnement institutionnel »<sup>(8)</sup>. C'est dans cet esprit que bon nombre d'auteurs le prendront comme élément caractéristique des politiques sociales transversales<sup>(9)</sup>.

Derrière cette nouvelle modalité de l'action publique, on peut repérer deux phénomènes :

- une redéfinition du rôle de l'État (l'État animateur comme l'ont appelé certains) qui joue moins l'autorité et plus la médiation ;
- un transfert aux partenaires locaux de la responsabilité de définir la norme. La loi fixe le cadre, le partenariat vise à définir le contenu.

Plus fondamentalement, dans ce type de partenariat entre les institutions on peut repérer une ligne de fracture entre, d'un côté des pratiques d'influence, et, de pouvoir entre les institutions et de l'autre une tentative pour installer de nouveaux espaces publics de discussion autour des enjeux locaux.<sup>(10)</sup>

### *C) L'émergence du partenariat de projet*

On ne peut réduire aujourd'hui les pratiques du partenariat au seul partenariat inter-institutionnel. En effet, a émergé ce que nous appellerons le partenariat de projet.

Celui-ci consiste en une pratique inter-institutionnelle qui mobilise des acteurs volontaires, ayant en commun des intérêts qui peuvent s'inscrire dans des stratégies différentes (voire divergentes). Cette pratique se structure autour d'un projet, réalisé à partir de la mise en commun de moyens propres aux différentes institutions.

Nous sommes ici sans doute plus proches du partenariat économique évoqué plus haut. L'analogie peut d'ailleurs aller plus loin puisqu'il s'agit d'une même recherche d'efficacité.

Ces deux formes de partenariat se distinguent donc par :

- un rôle différent de l'État qui incite plus ou moins fortement dans la dernière forme ;
- un plus grand volontarisme et un plus grand engagement des acteurs dans la seconde forme ;
- une méthodologie explicite dans cette seconde forme, celle du projet.

On peut néanmoins remarquer qu'elles ont en commun d'avoir des effets pervers : pour l'une d'avoir parfois un glissement du partenariat moyen au partenariat fin ; pour l'autre d'être un partage de marchés et un partenariat sans coopération. De plus, elles restent souvent limitées aux institutionnels et aux professionnels. Les populations concernées sont au mieux marginales dans ces modalités de travail.<sup>(11)</sup>

Qu'en est-il des usagers ?

## **II) L'utilisateur, un objet (sujet) de droits**

Le droit des usagers, comme on le nomme, a un fondement large, le champ social n'étant qu'un cas particulier. Néanmoins, cette problématique nous semble aujourd'hui limitée.

### *A) Les fondements des droits des usagers*

Celui-ci s'inscrit dans un mouvement de modification du pouvoir dans les sociétés actuelles de « métamorphoses du pouvoir ». L'autorité, la hiérarchie et l'imposition n'ont plus le même poids qu'hier. La régulation, l'égalité sont aujourd'hui de mise avec en arrière plan un plus de démocratie et de citoyenneté.<sup>(12)</sup> Voilà pour l'idéologie de base. Cela s'inscrit, en France par la mise en place d'un dispositif juridique, visant à redonner des droits au citoyen en face d'une administration. Les lois de 78-79 sur la CADA, la CNIL et la motivation des décisions administratives en sont le meilleur exemple.<sup>(13)</sup>

Dans un souci d'amélioration de l'efficacité de l'État, on n'a pas manqué ces dernières années de rappeler ce souci. Prenons en trois exemples :

- La commission « Efficacité de l'État » du Xème plan présidée par François de Closets avait cru bon d'intituler un chapitre : « traiter les usagers en partenaires responsables. »<sup>(14)</sup>
- Michel Rocard, alors premier ministre, dans une circulaire relative au renouveau du service public, va proposer un plan pour mieux satisfaire les usagers du service public.
- Le Premier Ministre actuel, dans sa circulaire sur la réforme de l'État, définit l'objectif de « mieux prendre en compte les besoins et les attentes des citoyens, relayé en ce début d'année par le Président de la République pour qui il s'agit de mieux garantir les droits des usagers face aux administrations. Cette meilleure efficacité de l'État est alors définie comme un moyen de renforcer la cohésion sociale.<sup>(15)</sup>

### *B) Le droit des usagers dans le champ social.*

Celui-ci date du milieu des années 70. L'un des textes clés, la loi du 30 juin 75 sur les institutions sociales et médico-sociales, préconise dans son article 17 l'association des usagers à la vie des établissements. En 1974, un décret relatif à l'hôpital se concrétisera par la charte du malade hospitalisé.<sup>(16)</sup> Nicole QUESTIAUX, lors de son passage au gouvernement, insistera sur « les usagers reconnus dans leurs droits ».

L'évolution du domaine de la protection de l'enfance illustre bien cette tendance par le vote des lois Dufoix en 1984 sur le droit des familles dans leurs rapports avec l'Aide Sociale à l'Enfance. Ce texte fait alors écho au rapport Bianco Lamy.<sup>(17)</sup>

Plus largement, citons pêle-mêle la réforme des annexes XXIV en 1989, relative aux structures prenant en charge des enfants handicapés, la loi de juin 1990 relative aux droits des personnes hospitalisées en raison de troubles mentaux,

les critères d'agrément des centres sociaux, la convention internationale des droits de l'enfant. L'obligation de création des conseils d'établissement.

Arrêtons là cette liste fastidieuse, parler d'un véritable droit des usagers n'est pas un vain mot. Cependant, est-il toujours connu ? Est-il toujours mis en œuvre ? Quel sens a-t-il ?

### *C) Les limites de la problématique du droit des usagers.*

Première limite importante, celle de la mise en œuvre. En effet dans ce domaine, plus qu'ailleurs se pose la question du décalage entre la loi et son application. Il est clair qu'il y a un relatif consensus sur le peu d'importance du droit des usagers : seize ans ont été nécessaires pour que le conseil d'établissement fasse l'objet d'un décret général. Une circulaire avait fixé un délai de six mois pour la mise en œuvre; nous sommes encore loin du compte. Plus encore certains reprochent à ces textes d'être trop pointillistes et rigides : « la représentation des parents crée un risque d'ingérence dans le fonctionnement et dans ses méthodes éducatives. »<sup>(18)</sup>

La loi de 1984 sur l'Aide Sociale à l'Enfance est encore loin d'être mise en œuvre partout ; certains citaient en 1995 une proportion de 40% des départements<sup>(19)</sup>.

Deuxième limite, la juridicisation. Est-ce qu'en fait le droit des usagers n'est pas une illustration de plus de notre tendance à avoir recours au droit finalement : à défaut de pouvoir solutionner un problème on reconnaît un droit, ce qui est vrai dans le domaine du logement, de la santé, de l'insertion l'est sans doute aussi pour les usagers. À défaut de pouvoir introduire des relations « normales » (réciproques voire équilibrées) avec les usagers, on introduit un droit des usagers.

Cette juridicisation a deux conséquences :

– elle limite souvent le débat à son seul aspect formel de respect de la réglementation, de conformité à la loi. Cela peut amener à simplement couvrir ou protéger l'intervenant.

– elle occulte les autres dimensions de la question de la relation aux personnes qu'elles soient anthropologique ou éthique.

Cette « montée du droit des personnes » doit amener à poser le problème autrement.

### **III) Le travail avec les usagers, une troisième forme de partenariat.**

L'expression « droit de l'usager » isole l'usager de l'intervenant, occulte l'interaction constitutive des conditions d'exercice du droit ou, dit autrement, de la place. Il est utile de s'arrêter sur cette notion et de voir comment elle peut déboucher sur une autre forme de partenariat.

#### *A) La place des personnes dans l'intervention sociale.*

Cette autre manière de poser le problème, en passant du droit des usagers à la place des personnes, amène à s'intéresser de plus près aux attitudes et au regard des professionnels en direction des populations avec lesquelles ils travaillent. Cela conduit à prendre en compte la dimension culturelle de l'intervention avec des attitudes ethnocentriques, ses primats de norme, ses ignorances des valeurs de l'autre.

Dans ce contexte, apparaissent plusieurs raisons qui rendent complexe la question de la place. Citons-en quelques unes<sup>(21)</sup> :

– des raisons philosophico-éthiques : la personne auprès de laquelle on intervient est-elle une personne à part entière ou est-ce une personne incomplète ?

– la peur réciproque des personnes : « ça fait peur d'écouter l'autre jusqu'au bout ».

– des raisons ethnologiques : il est alors nécessaire de changer de regard, tant pour les travailleurs sociaux que pour les personnes auprès desquelles on intervient.

– les représentations et la place du droit : celui-ci est souvent « subi », et donc souvent non approprié, par les travailleurs sociaux.

#### *B) Le partenariat de troisième type.*

S'il y a place pour les personnes, une autre forme de partenariat peut émerger : le partenariat avec les populations. Il se distingue des deux précédents (voir tableau comparatif) par une volonté partagée en l'absence de tout dispositif ou projet immédiat. Il vise d'abord et avant tout à la promotion des populations et à l'émergence de projets. La méthodologie qui le caractérise est culturelle, c'est-à-dire qu'elle s'appuie sur l'anthropologie.

Le risque encouru dans cette forme de partenariat est la manipulation des populations. En effet la question est souvent posée à propos de l'égalité des partenaires. La confiance et la parité, évoquées dans l'éthique du partenariat (I.A.) sont un élément de réponse. « Le partage du savoir » est ici fondamental : les exemples des univers-cités populaires ou des universités populaires du quart monde en sont l'illustration.<sup>(22)</sup>

Dans quelle mesure ces pratiques, privilégiées par des militants, peuvent être reprises par des professionnels ?

Peut-être faut-il qu'ils descendent de leur piédestal. Ils ne risquent rien en le faisant.

Cette forme de partenariat n'est pas reconnue par tout le monde, dans la mesure où l'on ne peut envisager une telle relation, en fait un tel échange. Elle est néanmoins promue par d'autres. Elle apparaît de plus en plus comme une alternative.

Dans son pacte contre la pauvreté et l'exclusion, le collectif *Alerte* insistait en mars 1995 sur le fait « d'associer les

personnes exclues à la conception des projets et de soutenir leur prise de parole collective. »

Le rapport du Conseil Économique et Social sur la grande pauvreté consacre un point, dans ses propositions, au partenariat il insiste sur la démarche participative : « les politiques publiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion ne peuvent prétendre à l'efficacité que s'il est tenu compte de la situation des personnes les plus démunies, de leurs besoins, de leurs projets, ce qui implique de favoriser l'expression de ces personnes. »<sup>(23)</sup>

Mme De Gaulle-Antonioz, rapporteur et présidente d'ATD Quart-Monde, insistait récemment sur ce fait : « ces personnes doivent absolument être associées à l'élaboration et à l'évaluation des politiques de l'insertion, de la formation et de l'emploi car, par leur expérience, elles en connaissent mieux que quiconque les faiblesses. »<sup>(24)</sup>

### C) Le travail avec les familles.

Terminons par un exemple ou, du moins, un domaine où cette question se pose également. Il s'agit de celui de l'accueil en établissement d'enfants placés, pour des difficultés sociales ou de handicap. Aujourd'hui, les travailleurs sociaux de ces structures ont une forme d'injonction de travail avec les familles parce que la proximité est privilégiée et le retour en famille souhaité.

Ce type de travail amène à un changement culturel, en effet les formations, les habitudes de travail ne vont pas dans ce sens. Cela concerne aussi bien :

- la remise en cause des pratiques de substitution,
- le regard porté aux familles et à leur mode de vie,
- la reconnaissance et la place accordée par l'institution aux parents...<sup>(25)</sup>

Au terme de cet exposé, l'essentiel pour moi est de redire que l'intervention sociale se situe entre le droit et la culture. Travailler à la mise en œuvre effective des droits des personnes et en même temps reconnaître ces personnes à part entière, telles sont les deux conditions pour que le partenariat de troisième type ne reste pas introuvable pour beaucoup.

	Partenariat interinstitutionnel	Partenariat de projet	Partenariat avec les populations
1. Origine	Incitation de l'État (forme réglementaire ou non)	Volontarisme des partenaires et/ou incitation forte des institutions	Volonté partagée en l'absence de tout dispositif
2. Fonction(s)	Décloisonnement : élément des politiques sociales transversales	Recherche d'une plus grande efficacité des actions impulsées	Promotion des populations. Émergence du projet
3. Modalités/exemples	Trois niveaux : - État : l'interministériel - Département : les commissions - Local : les commissions locales	Mise en place de projets partenariaux (ex. : PAQUE)	Partenariat avec les familles/les jeunes Travail avec les familles
4. Méthodologie		Méthodologie du projet	Approche culturelle
5. Acteurs	État/collectivités publiques/ associations/entreprises/ organismes de formation/...	Professionnels d'organisations distinctes	Professionnel ou bénévole ou militant/populations
6. Effets pervers	Le partenariat, de moyen, devient un objectif	Partage de marchés Partenariat sans opération	Manipulation des populations
7. Obstacles	Absence de communication	Absence de convergences Implication dans les réseaux traditionnels « Menace »	Regard porté sur les populations

(1) Rappelons que, d'après le dictionnaire Robert, le terme est apparu en 1984 et qu'il consiste en une association d'entreprises, d'institutions en vue d'une action commune.

(2) « Partenariat et réseaux » in Sociologie de l'entreprise, A. Colin, 1992.

(3) Ibidem, p. 182

(4) Teisserenc, Pierre : Les politiques de développement local, CNFPT-Economica, 1994, p. 168.

(5) Altersohn, Claude : De la sous-traitance au partenariat industriel, L'harmattan, 1992, p. 158-162.

(6) Ibidem, p. 163-168.

(7) Voir liste des sigles en annexe 1.

(8) Teulade, René : Protection sociale. La France, l'Europe. Xe Plan, 1989-1992. La Documentation Française, 1989, p. 86.

(9) Nous faisons référence ici à Jacques Ion ou Michel Autes.

(10) Autes, Michel : « Les sens du territoire », Recherches et prévisions n° 39, 1995, p. 61.

(11) Voir, par exemple, Warin, Philippe : « Les HLM : impossible participation des habitants », Sociologie du travail, XXXVII, 1995/2, p. 151-176.

(12) « Les métamorphoses du pouvoir », Sciences Humaines hors série, n°11, décembre 1995-janvier 1996.

(13) Voir les références des textes cités en annexe 2.

(14) De Closets, François : Le pari de la responsabilité. Commission Efficacité de l'État du Xe Plan. La Documentation Française, 1989, p. 139.

(15) Le Monde, 5 janvier 1996.

- (16) E.N.A. « La place des usagers à l'hôpital public ». Revue Française des Affaires Sociales, n° 4, octobre-décembre 1992, p. 75-102
- (17) Verdier, Pierre : Nouveau guide de l'Aide Sociale à l'Enfance, éd. Paidos Le Centurion, 1987.
- (18) Questions posées par deux députés au Ministre des Affaires Sociales et de l'Intégration, J.O.A.N., 22 mars 1993, p. 1001 et 1003, n° 65754.
- (19) « Les droits des parents dans l'ASE : Les 10 ans de la loi du 6 juin 1984 », Journal du Droit des Jeunes, n° 139, novembre 1994.
- (20) Rosenczweig, Jean-pierre : « La déontologie au carrefour des libertés des usagers et des professionnels du travail social », juin 1992.
- (21) Nous sommes, sur ce point, redevable aux participants de l'atelier « Droits et participation des usagers », que nous avons animé lors du colloque « l'intervention sociale en recomposition », Paris, 12/1/95.
- (22) Boilève, Marianne : « Pour le partage du savoir », Le Monde Diplomatique, octobre 1995.
- (23) Conseil Economique et Social : La grande pauvreté, 1995.
- (24) La lettre de l'insertion par l'économique, 7 septembre 1995.
- (25) Citons, par exemple, les travaux de l'association La Vie au Grand Air. « Recherche-action sur les réunions de parents à l'ASE ». Film : « Et si nous les élevions ensemble ». Centre Educatif d'Arcueil.

## Annexe 1 : Liste des sigles utilisés

- A.S.E. : Aide Sociale à l'Enfance  
 A.T.D. : Aide à Toute Détresse  
 C.A.D.A. : Commission d'Accès aux Documents Administratifs  
 C.E.R.A.S.Q. : Centre d'Etudes et de Recherche sur l'Action Sociale et les Qualifications  
 C.F.I. : Crédit Formation Individualisé  
 C.N.F.P.T. : Centre National de la Fonction Publique Territoriale  
 C.N.I.L. : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés  
 E.N.A. : Ecole Nationale d'Administration  
 H.L.M. : Habitation à Loyer Modéré  
 I.R.T.S. : Institut Régional de Travail Social  
 J.O.A.N. : Journal Officiel de l'Assemblée Nationale  
 R.M.I. : Revenu Minimum d'Insertion

## Annexe 2 : Les textes de référence

### A. Textes généraux.

- A1. Loi n° 78.17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
- A2. Loi n° 78.753 du 17 juillet 1978, modifiée par la loi n° 79.587 du 11 juillet 1979, portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public et diverses dispositions d'ordre administratif, social et fiscal.
- A3. Décret n° 78.1136 du 6 décembre 1978 relatif à la Commission d'accès aux documents administratifs (C.A.D.A.).
- A4. Circulaire du 23 février 1989 relative au renouveau du service public.
- A5. Décret 90.917 du 8 octobre 1990 portant publication de la Convention relative aux droits de l'enfant, signée à New-York le 26 janvier 1990.
- A6. Circulaire du 26 juillet 1995 relative à la préparation et à la mise en œuvre de la réforme de l'État et des services publics.

### B. Textes relatifs au social

- B1. Circulaire du 28 mai 1982. Orientations principales sur le travail social (Circulaire Questiaux).

### C. Textes relatifs à la protection de l'enfance

- C1. Circulaire n° 81.5 du 23 janvier 1981 relative à la politique de l'aide sociale à l'enfance.
- C2. Loi n° 84.422 du 6 juin 1984 relative aux droits des familles dans leurs rapports avec les services chargés de la protection de la famille et de l'enfance et au statut des pupilles de l'État (loi Dufoix).
- C3. Décret n° 85.936 du 23 août 1985 relatif aux droits des familles dans leurs rapports avec les services chargés de la protection de la famille et de l'enfance.

### D. Textes relatifs aux conseils de maison et d'établissement

- D1. Loi n° 75.535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales modifiée par la loi n° 85.10 du 3 janvier 1985.
- D2. Décret n° 78.377 du 17 mars 1978 portant application de l'article 17 de la loi n° 75.35 relative aux institutions sociales et médico-sociales. (Abrogé par le décret n° 91.1415 du 31 décembre 1991).
- D3. Décret n°85 1114 du 17 octobre 1985 relatif à l'association des usagers, des familles et des personnels au fonctionnement des établissements qui assurent l'hébergement des personnes âgées et à la création de conseils d'établissement (abrogé par le décret n°91.1415 du 31 décembre 1991).
- D4. Décret n°91.1415 du 31 décembre 1991 relatif aux conseils d'établissement des institutions sociales et médico-sociales mentionnées à l'article 3 de la loi n°75.535 du 30 juin 1975.
- D5. Circulaire n°92.21 du 3 août 1992 relative à la mise en place des conseils d'établissement.

### E. Textes relatifs à la prise en charge des personnes handicapées

- E1. Décret n°89.798 du 27 octobre 1989 remplaçant les annexes XXIV, XXIV bis et XXIV ter au décret du 9 mars 1956 modifié.
- E2. Circulaire n°89.17, 89.18, 89.19 du 30 octobre 1989 relative à la modification des conditions de prise en charge des enfants ou adolescents déficients intellectuels ou inadaptés par les établissements et service d'éducation spéciale.

### F. Textes relatifs à la prise en charge dans d'autres secteurs

- F1. Décret n°74.27 du 14 janvier 1974 relatifs aux droits de l'individu à l'hôpital.
- F2. Circulaire n°24 du 20 mars 1978 relative à la participation de personnes âgées résidant en établissement.
- F3. Circulaire du 7 avril 1982 relative à la politique sociale et médico-sociale pour les retraités et personnes âgées.
- F4. Loi n°90.527 du 27 juin 1990 relative aux droits et à la protection des personnes hospitalisées en raison de troubles mentaux et à leurs conditions d'hébergement.

## Annexe 3 : Bibliographie

### A. Le partenariat.

1. Altersohn, Claude : *De la sous-traitance au partenariat industriel*, L'Harmattan, « Dynamiques d'entreprise », 1992.
2. Autes, Michel : « Les sens du territoire », *Recherches et prévisions*, n° 39, 1995.
3. Brachet, Philippe : *Le partenariat de service public avec usagers, élus, professionnels*, L'Harmattan, 1994.
4. Boilève, Marianne : « Pour le partage du savoir », *Le Monde Diplomatique*, octobre 1995.
5. Chauveau, Gérard / Rogevas-Chauveau, Éliane : « Relations école, familles populaires et réussite au C.P. », *Revue Française de Pédagogie*, n°100, juillet 1992, p. 5-18.
6. Collectif *Alerte* : *Pour un pacte contre la pauvreté et l'exclusion*, mars 1995, 21 p.
7. Commissariat général au Plan : *Développement de l'aide au partenariat*, La Documentation Française, 1993.
8. Conseil économique et social : *La grande pauvreté*, Rapport présenté par Madame Geneviève De Gaulle-Anthonioz, 1995.
9. De Gaulle-Anthonioz, Geneviève : « Aux exclus d'élaborer les politiques d'insertion », *La Lettre de l'insertion par l'activité économique*, 7 septembre 1995.
10. Delarue, Jean-Marie : *Banlieues en difficulté : la relégation*, Syros, 1991, 224 p.
11. Dommergues, Pierre : « Les principes d'une société de partenariat aux États-Unis », *Le Monde Diplomatique*, novembre 1988.
12. Dommergues, Pierre : « Des américains en quête d'un nouveau contrat social », *Le Monde Diplomatique*, mars 1990.
13. Eme, Bernard / Laville, Jean-Louis / Mothe, Daniel : « Quel rôle pour l'État, I-Pour une critique de l'État animateur », *Esprit*, 1993, n°8-9, p. 193-202.
14. E.N.A. : « L'action sociale à travers les programmes de développement des quartiers et des contrats de ville » in *Politique de lutte contre le chômage et mutations de l'action sociale*, La Documentation Française, 1994, p. 627-659 et annexes.
15. Gautrat, Jacques / Gounouf, Marie-France / Laville, Jean-Louis : « Essor partenarial dans l'action sociale » in *Les C.A.F. face au défi de la précarité. Transformations professionnelles et modernisation de la gestion*, C.N.A.F., *Espaces et familles*, n° 32, février 1995, p. 47-63.
16. Glasman, Dominique : *L'école réinventée ? Le partenariat dans les zones d'éducation prioritaire*, L'Harmattan, Bibliothèque de l'éducation, 1992, 200 p.
17. Gontcharoff, Georges : *Guide du partenariat des associations et des pouvoirs publics locaux*, L'Harmattan, 1988.
18. Ion, Jacques : *Le travail social à l'épreuve du territoire*, Privat, 1989.
19. Paillusson, Marie-Thérèse : « Le partenariat: une opération périlleuse », *Revue Française de service social*, 1991, n°162, p. 25-28.
20. « Les métamorphoses du pouvoir », *Sciences humaines*, hors série n°11, décembre 1995.
21. Segrestin, Denis : « Partenariat et réseaux » in *Sociologie de l'entreprise*, A. Colin, 1992, p. 182-185
22. Teisserenc, Pierre : « Le partenariat » in *Les politiques de développement local. Approche sociologique*, C.N.F.P.T., *Economica*, 1994, p. 167-170.
23. Vanlerenbergue, Pierre : *R.M.I. Le pari de l'insertion. Évaluer pour proposer*, La Documentation Française, 1992, 2 tomes, 835 p.
24. Varin, Philippe : « Les H.L.M. : impossible participation des habitants », *Sociologie du travail*, 1995/2, p. 151-176
25. Zay, D. / Gonnin-Bolo, A. : *Établissements et partenariats. Stratégies pour des projets communs*, I.N.R.P. Politiques, pratiques et acteurs de l'éducation, Université de Paris 8, 1995, 464 p.

### B. Le droit des usagers

1. A.N.A.S. : *De l'usager au citoyen : au delà de la gestion sociale comment ouvrir un espace créatif ?* E.S.F, 1993, 140 p.
2. Barbier, Christian : « L'usager est-il devenu le client du service public ? », *La semaine juridique (JCP)*, n° 3, 1995, 3816, p. 31-35.
3. Chauvière, Michel / Godbout, Jacques : *Les usagers entre marché et citoyenneté*, L'Harmattan, 1992, 332 p.
4. De Closets, François : « Traiter les usagers en partenaires responsables » in *Le pari de la responsabilité*. Commission Efficacité de l'État du Xe Plan, La Documentation Française, 1989, p 139-158.
5. E.N.A., Promotion Condorcet : « La place des usagers à l'hôpital public », *Revue Française des Affaires Sociales*, n° 4, octobre 1991, p. 75-102.
6. « Les 5 ans de la convention des droits de l'enfant ; les droits des parents dans l'aide sociale à l'enfance », *Journal du droit des jeunes*, n° 139, novembre 1994.
7. Verdier, Pierre : « Le droit de l'enfant » in *Nouveau guide de l'aide sociale à l'enfance*, Paidós, Le Centurion, 1987, p. 27-32.

### C. Le travail avec les familles

1. Boutin, Gérard / Durning, Paul : *Les interventions auprès des parents. Bilan et analyse des pratiques socio-éducatives*, Privat, 1994, 208 p.
2. Charlier, Martine : *Coopération et domination. Étude qualitative de la coopération professionnel-famille dans une institution médico-éducative*, mémoire D.S.T.S., Reims, 1991, 107 pages et annexes.
3. Couillaud, Dominique : « La participation des familles et ses enjeux », *Forum*, n° 63 mars 1993, p 5-15.
4. « L'enfant séparé de ses parents. Quels liens poursuivre ? », *Dialogue*, n° 119, 1993.
5. Durning, Paul : *Education et suppléance familiale en internat*, C.T.N.E.R.H.I., 1987, 250 p.
6. Durning, Paul : « Pour suppléer la famille », *Informations sociales*, 1989 p. 28-34.
7. « Place des parents, place des professionnels, place du "placé" dans les établissements sociaux », *Forum*, n° 63, mars 1993.
8. Gabbai, P. : « Évolution des relations avec les parents dans une institution psychiatrique », *Neuropsychiatrie de l'enfance*, n° 39, p.11-12.
9. Glasman, Dominique : « "Parents" ou "Familles" : critique d'un vocabulaire générique », *Revue Française de pédagogie*, n° 100, juillet 1992, p. 19-33.
10. Lefaucheur, Nadine : « Le maintien des liens, de l'angélisme au patriotisme », *Dialogue*, n° 119, 1993, p. 8-19.
11. « La place des parents en psychiatrie de l'enfant », *Neuropsychiatrie de l'enfance*, n° 39, 1991, p. 11-12.
12. Tomkiewicz, Stanislas : « Bases éthiques et psychologiques de la collaboration avec les familles », *Journal du Droit des Jeunes*, n° 139, novembre 1994, p. 17-21.