

Introduction générale

Introduction générale

Cette recherche doctorale traitera de l'émergence d'un nouveau secteur d'aide spécialisée aux personnes, à savoir celui de l'accompagnement des personnes handicapées. Les premières pratiques d'accompagnement sont timidement apparues au sein du secteur du handicap à la fin des années 70 grâce à des initiatives privées. Il faudra cependant attendre les années 90 pour qu'elles soient considérées comme des formes d'aide à privilégier et à encourager. Les pratiques d'accompagnement sont aujourd'hui déclinées dans de nombreux secteurs de l'action sociale (aide à la jeunesse, aide psychiatrique, insertion par l'emploi, etc.). Pourtant, elles conservent un certain mystère. Au début des années 2000, le secteur de l'accompagnement apparaît toujours comme un secteur émergent, s'appuyant sur des modes d'interventions innovants. Ce secteur nous est donc apparu particulièrement intéressant car il illustre parfaitement trois grandes transformations observées au cours de ces vingt dernières années.

La première transformation dont rend compte le secteur de l'accompagnement porte sur l'évolution des perceptions de la personne handicapée et de ses modes de prise en charge. La notion de handicap fut construite sur base d'un processus de socialisation des risques, permettant aux infirmes, aux invalides, aux accidentés du travail, mais aussi à ceux qualifiés de « débilés » d'acquiescer un statut et une place dans la société. La catégorie du handicap s'est caractérisée dès sa création dans les années 60 par une définition particulièrement floue (Ebersold, 1992). Le vocable handicap utilisé au départ pour désigner les populations d'invalides de guerre et les accidentés du travail a peu à peu été étendu à de nouvelles populations jusque-là confinées derrière les murs des asiles ou des instituts-médico-pédagogiques. Cette définition jamais figée du handicap a permis son utilisation pour désigner des populations de plus en plus diversifiées au cours des années qui ont suivi. Progressivement, la catégorie du handicap a quitté le registre médical pour s'envisager davantage dans une approche administrative et surtout sociale (Stiker, 1984). A tel point qu'aujourd'hui, le terme « handicap » est employé pour désigner des malades chroniques, des malades mentaux ou des individus éprouvant des difficultés d'intégration sociale. Ce phénomène d'ouverture de la catégorie du handicap apparaît si important que certains spécialistes n'hésitent pas à parler d'universalisation de la catégorie du handicap. Dans cette

perspective, la personne handicapée n'est plus définie par une déficience mais bien par une situation. La lecture médicale s'est peu à peu effacée au profit d'une lecture situationnelle. Le secteur de l'accompagnement privilégie particulièrement cette approche, la personne handicapée est présentée comme une personne ordinaire confrontée à une situation de handicap, c'est-à-dire une situation qui l'invalide. Cette différence de perception de la personne handicapée n'est pas sans répercussions quant aux modalités d'intervention proposées par les professionnels du secteur du handicap. Le modèle du traitement du handicap conçu dans les années 60 autour de l'idée maîtresse de la réadaptation/rééducation de l'individu est aujourd'hui contesté par un nouveau modèle du handicap, construit autour d'un idéal de participation sociale de l'individu/citoyen. Les modalités d'intervention inhérentes à ce nouveau modèle du handicap se rapprocheraient fortement de celles du travail social ordinaire.

C'est pour cette raison, que la deuxième grande transformation illustrée par le secteur de l'accompagnement concerne les mutations du travail social observées depuis le milieu des années 80. L'accompagnement correspond à ces nouvelles pratiques sociales qui se basent sur une approche individualisée de l'aide, sur l'activation et la responsabilisation de la personne, la sélection des individus et la reconstruction du lien social (Soulet, 1997). L'accompagnement peut apparaître comme l'exemple-type de ces nouvelles pratiques d'action sociale privilégiant l'activation et l'implication des individus. Ces nouvelles pratiques sociales sont souvent envisagées comme une réponse à la crise de l'Etat social, qualifié parfois d'Etat-providence (Rosanvallon, 1995) ou d'Etat « indemnisateur », rendant passif ses bénéficiaires. Ces nouvelles pratiques sociales semblent confirmer l'avènement d'un nouveau mode de gestion du social que certains analystes appelaient de leurs vœux.

Ce nouveau mode de gestion du social, à travers ses modalités concrètes d'intervention soulève de nouvelles questions, d'ordre éthique mais aussi politique. Le régime de protection assurantiel qui caractérisait l'Etat social des années 70 semble progressivement dépassé ou complété par un régime de protection particulariste et incitatif, contribuant à une sélection des individus à prendre en charge sur base de critères situationnels et contingents. L'approche fortement individualisée de ces nouvelles pratiques sociales rend toute tentative de formalisation ou de standardisation de la pratique extrêmement difficile. La question épineuse de l'évaluation de l'action sociale se voit renouvelée avec d'autant plus d'insistance que ces pratiques sociales reposent largement sur un travail discursif, de mise en parole ou

d'expression d'une demande. Il en résulte finalement un manque de lisibilité et de visibilité des actions entreprises, une insuffisance des transferts de ses expériences et de ses savoir-faire vers l'extérieur et un déficit de légitimité des acteurs sociaux qui s'y engagent (Chauvière, 2003b).

La troisième transformation dont traite cette recherche concerne la progressive montée d'un contexte d'action publique au détriment de celui de politiques publiques clairement définies dans une approche Bottom-up (Commaille, Jobert, 1998). Depuis le début des années 80, un nouveau mode de gestion publique s'impose progressivement en France et en Belgique. L'Etat perd sa position de monopole et doit s'accommoder de la présence d'acteurs issus de la société civile et du secteur privé (Duran, 2001). Mais ce constat d'un passage des politiques publiques vers un modèle d'action publique s'explique également par un changement du regard sociologique sur la gestion publique. Car le secteur social est traditionnellement un domaine d'action publique hybride, privé et public à la fois (Chauvière, 2003b). Les rapports de l'Etat et de la société civile ont toujours été complexes dans le secteur social, celui-ci apparaissant dès lors comme chaotique, trop ouvert et peu cohérent.

L'Etat a durant plusieurs décennies confié la conception et surtout la réalisation des initiatives d'action sociale à des organisations issues ou proches du mouvement associatif. L'Etat s'est souvent contenté d'un suivi et d'un contrôle administratif et juridique. La Belgique relève ainsi d'un système d'Etat social corporatiste fortement marqué. Les services et les institutions gérées par des associations (et qui continuent encore aujourd'hui de jouer un rôle prépondérant dans le secteur) ont pu se multiplier et se développer sans contrôle réellement cohérent. La conduite de l'action politique en matière de politiques sociales n'en est aujourd'hui que plus difficile, d'autant que ces acteurs associatifs ont progressivement acquis et démontré une spécialisation et une compétence les rendant incontournables. Le secteur de l'action sociale a donc pendant longtemps bénéficié de marges de liberté importantes et notamment dans le secteur spécifique de l'aide aux personnes handicapées.

Mais les évolutions récentes au niveau de la gestion publique requièrent aujourd'hui de rendre compte davantage des actions entreprises. Dans un contexte de rationalisation des coûts budgétaires, l'Etat se doit de garantir le développement d'une action publique mieux gérée, rendue plus efficace et efficiente alors que la centralité de l'Etat dans la gestion publique n'apparaît plus acquise. Désormais, il lui faut s'arranger avec cette multiplicité d'acteurs

n'ayant pas les mêmes intérêts ni les mêmes enjeux. La mise en place d'une régulation entre ces différents acteurs est une nécessité (Duran, 2001). L'acteur administratif est généralement présenté dans cette perspective comme l'acteur central, car il sera bien souvent chargé de négocier avec ces différents acteurs associatifs, de définir avec eux les problèmes publics à traiter et d'envisager la mise en œuvre de solutions. L'acteur administratif se voit de plus en plus garantir une autonomie par rapport à l'acteur politique, ses missions sont étendues mais dans un même temps, sa responsabilité se voit davantage engagée dans les résultats des actions menées (Duran, 2001). On peut y voir les raisons d'un développement ces dernières années d'une recherche d'effets et de retombées visibles des actions entreprises dans le secteur social et l'imposition progressive d'une démarche qualité dans les services d'intervention psychosociale. Mais pour l'instant, cette démonstration d'efficacité n'apparaît pas convaincante d'autant que des incertitudes planent sur la bonne gestion de cette action sociale. Certains secteurs de l'action sociale apparaissent comme des terres inconnues, dont il est impossible pour l'acteur administratif de comprendre comment ils fonctionnent, d'en apprécier la qualité et la pertinence.

Cette difficulté s'explique en partie par le fait que le secteur social est éclaté, fortement sectorialisé, segmenté en de multiples entreprises et structures de toute taille, ayant des moyens humains et financiers très différents. Face à cette complexité, l'administration développe des interactions selon différents registres, allant du contrôle régi par la défiance jusqu'à la coopération et le partenariat. La gestion de l'action publique révèle donc des incertitudes en matière de régulation, notamment concernant l'action sociale. Il convient dès lors de s'interroger sur les rapports se construisant entre l'Etat et les organismes privés rendant des services à la collectivité. D'autant que l'Etat social semble hésiter « *entre des tentatives de redéploiement pour faire face à ce que la situation actuelle comporte d'inédit, et la tentation d'abandonner à d'autres instances (...) la charge d'accomplir son mandat de garant de l'appartenance de tous à une même société.* » (Castel, 1995a : 474). On peut dès lors reprendre la question : « *Qui régule quoi, selon quels référentiels et au nom de qui ou de quoi ?* » (Chauvière, 2003b : 70).

1. Questions de recherche et cadre d'analyse

Notre travail de recherche doctorale porte sur le secteur de l'accompagnement et les enjeux que révèlent ces nouvelles pratiques sociales. Nous ne pouvions ignorer ces trois grandes transformations que nous venons de présenter succinctement. Dès lors, étudier le secteur de l'accompagnement et ses enjeux aurait pu déboucher sur la réalisation de plusieurs thèses bien différentes les unes des autres. Pour tenter de produire une cohérence dans notre raisonnement, nous sommes partis d'un cadre d'analyse clair, celui de la régulation sociale de Jean-Daniel Reynaud. Nous nous sommes centrés sur la régulation s'opérant entre l'acteur administratif et les services d'accompagnement des personnes handicapées adultes.

C'est à travers cette grille d'analyse, dont nous justifierons plus loin l'utilisation, que nous avons finalement choisi d'appréhender les enjeux et les difficultés que pose la régulation de ces nouvelles approches de l'action sociale s'adressant aux personnes handicapées. Ce travail de thèse consiste à mettre en lumière les interactions qui se réalisent entre ces services privés issus bien souvent du secteur associatif (et plus largement de la société civile) et une administration aux missions étendues. Car dès nos premiers contacts avec le terrain, nous nous sommes rapidement aperçus que la dynamique établie entre les services privés et l'acteur administratif n'allait pas de soi. Elle apparaît difficile, voire empêchée par une incompréhension réciproque entre les deux acteurs. En définitive, l'objectif de cette recherche était dans un premier temps, de rendre compte de la régulation s'opérant entre des services privés et un acteur administratif dont les missions de contrôle et d'évaluation ont été confirmées. Dans un deuxième temps, cette recherche devait mobiliser des cadres théoriques pertinents afin de mieux comprendre les enjeux et les logiques qui contribuent à la dynamique de cette régulation.

Le choix d'utiliser la grille d'analyse de la régulation sociale (Reynaud, 1988) s'est imposé à nous après une première ébauche d'analyse des situations et des enjeux du terrain. Dans la première phase d'analyse de l'action collective, la sociologie de l'action organisée - telle que définie par Erhard Friedberg (1988, 1993) - nous a servi de modèle pour définir avec rigueur et méthode notre approche du terrain. Cette sociologie de l'action organisée permet d'étudier des systèmes sociaux particulièrement complexes (Crozier et Thoenig, 1975) dont il est difficile de définir les contours a priori. Elle permet également de mettre en évidence la

présence de logiques d'action divergentes portées par les différents acteurs de ces systèmes (Kuty, 1998). La sociologie de l'action collective s'attache particulièrement à rendre compte de ces logiques d'action divergentes et à mettre en évidence les équilibres souvent précaires qui se construisent afin de permettre cette action collective. Elle accorde dès lors un intérêt particulier pour les échanges et les négociations qui s'opèrent entre ces acteurs porteurs de logiques d'action divergentes, parfois concurrentes ou même opposées. Le parti-pris de cette sociologie est de concevoir le fonctionnement de ces systèmes comme le résultat de compromis entre ces différentes logiques d'action. La sociologie de l'action organisée nous aura servi pour prendre connaissance des systèmes concrets et pour appréhender la réalité concrète du terrain. Dans un deuxième temps, nous avons choisi d'utiliser le modèle conceptuel de la régulation sociale de Reynaud car il nous apparaissait être le plus pertinent pour rendre compte des efforts de régulation constatés. Nous reviendrons ultérieurement sur les raisons de ce choix (cfr infra chapitre 4 : Au cœur de l'action publique). Ce cadre heuristique a donc été mobilisé pour mieux appréhender les interactions entre les services d'accompagnement et l'acteur administratif et en rendre compte à travers un diagnostic pertinent.

Cette compréhension de la régulation s'établissant entre le secteur de l'accompagnement et de l'AWIPH (Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées) ne pouvait être réalisée uniquement en convoquant le cadre de la régulation sociale de Reynaud. Pour comprendre les enjeux de cette régulation et les difficultés de celle-ci, nous avons également mobilisé une sociologie portant sur les modes d'appréhension du handicap et des modes de traitement y correspondant. Dans cette optique, nous sommes particulièrement redevables aux travaux de Serge Ebersold, de Michel Chauvière et de Henri-Jacques Stiker. Ce travail de recherche a donc pour objectif de comprendre l'avènement d'un nouveau modèle de gestion du handicap, les logiques qui le sous-tendent et les enjeux qu'il recouvre, et ce notamment en regard de la question de la régulation du travail social. Car on retrouve aujourd'hui dans le secteur du handicap la plupart des enjeux du travail social ordinaire, notamment en ce qui concerne sa régulation, sa gestion. Pour comprendre les enjeux et les difficultés de la régulation sociale qui s'opère, nous devons donc envisager la possibilité de l'émergence d'un nouveau mode de gestion du social déstabilisant les anciens modes de régulation en place (Rosanvallon, 1995 et Astier, 1997), questionner l'éventualité d'une re-configuration ou d'une ouverture des catégories instituées de l'action publique (Ebersold, 2002 et Demazière, 2003) et de la transformation des modalités de l'intervention sociale (Soulet et Chatel, 2001 ;

Chauvière 2004). L'objectif de cette recherche sera finalement de démontrer que le secteur du handicap (à travers l'étude du secteur spécifique de l'accompagnement) est aujourd'hui au croisement des politiques sociales (Stiker, 1999a) et permet de s'interroger sur les nouveaux enjeux de la question sociale (Castel, 1995 et Commaille, 1997).

2. Méthodologie

Nous avons donc spécifié notre objet de recherche autour de la question de la régulation sociale s'établissant entre les services d'accompagnement et l'acteur administratif, à savoir l'Agence Wallonne pour l'Intégration de la Personne Handicapée. Ce parti pris nous a aidé à déterminer avec rigueur les différents aspects méthodologiques à respecter concernant la récolte de données. Le processus de récolte de données a eu lieu entre avril 2001 et avril 2004.

Nous avons privilégié une approche qualitative se définissant autour de trois méthodes concrètes de recueil de données. La première a consisté dans la réalisation d'observations non participantes limitées¹, la deuxième méthode concernant un travail de lecture et d'analyse de différents documents écrits : des textes de lois (décrets, arrêtés, projets de lois, contrat de gestion) ; des documents officiels à caractère informatif (rapports d'activités annuels de l'AWIPH et de services d'accompagnement, brochures de présentation, projets de service d'accompagnement, contrat d'accompagnement) ; des rapports de recherche portant sur le secteur du handicap ou de l'accompagnement ; des documents de travail (exemplaire-type de grille d'évaluation de prestations, exemplaires de dossier d'accompagnement, grilles d'évaluation, etc.) dont la confidentialité doit être sauvegardée. Nous nous sommes également basés sur les informations récoltées lors du forum prospectif 2003 organisé par le Ministre Detienne² et ayant pour thème la politique des personnes handicapées. Les informations et les positions affichées par les acteurs concernés (professionnels de terrain, responsables administratifs, usagers, associations de personnes handicapées, etc.) nous sont apparues tellement essentielles que nous ne pouvions les ignorer.

La troisième méthode a consisté en la réalisation d'une centaine d'entretiens avec des acteurs venant de différents horizons. La réalisation de ces entretiens s'est déroulée en deux phases

¹ Ces observations non participantes sont limitées dans le sens où elles représentent seulement une dizaine d'heures d'observation, principalement lors d'ateliers collectifs et de journées de rencontre.

² Ministre wallon des affaires sociales et de la santé, ayant également en charge la politique du handicap pour la Région wallonne pour la période 2000-2004.

distinctes, chronologiquement séparées. Dans la première phase, nous avons interviewé des travailleurs sociaux de 31 des 36 services d'accompagnement agréés en Région wallonne (en date du 1^{er} avril 2004) sur base d'un échantillon raisonné de praticiens de l'accompagnement à rencontrer. Nous avons ainsi interviewé 24 coordinateurs de service d'accompagnement et 38 praticiens de terrain ayant une expérience significative de la pratique d'accompagnement (minimum un an d'expérience). Cette phase de réalisation d'entretiens s'est essentiellement concentrée sur la description des pratiques de terrain et le recueil des représentations des praticiens de l'accompagnement sur un certain nombre de concepts considérés comme fondamentaux pour une définition empirique de la pratique. Les entretiens réalisés ont été entrepris sur base du modèle des entretiens compréhensifs (Kaufmann, 1996). A la fin de cette première période de récolte de données, nous avons organisé un « rendu » lors de deux réunions de synthèse adressées à l'ensemble des praticiens ayant participé à ce premier volet de la recherche. Les premières ébauches d'analyse ont pu ainsi être validées, voire nuancées et aménagées par les participants.

La deuxième phase de la réalisation des entretiens s'est orientée dans une démarche plus spécifiquement liée à la compréhension de la régulation s'opérant entre le secteur de l'accompagnement et l'acteur administratif. Dans cette optique, nous avons interviewé une nouvelle fois huit coordinateurs de service (ayant déjà participé au premier volet de la recherche, relevant de différentes associations de service et de différentes zones géographiques). Le mode de réalisation des entretiens a quelque peu évolué, prenant la forme d'entretien semi-directif (Quivy et Van Campenhoudt, 1995) reposant sur un canevas largement usité (cfr. annexe1) dans l'analyse stratégique (Friedberg, 1988). Ces entretiens auront également été l'occasion de vérifier certaines ébauches d'analyse et de revenir sur certains éléments de contradiction dans le discours des praticiens et de les confronter à certaines allégations d'acteurs spécifiques (Blanchet et Gotman, 1992). Le processus de récolte de données s'étant réalisé sur trois années, nous avons également sollicité ces huit coordinateurs de service sur des changements potentiels opérés depuis le début du processus de recherche. Nous avons également pu rencontrer les coordinateurs et praticiens de terrain (8 personnes) de trois services d'accompagnement n'ayant pas participé au premier volet de la recherche. Au total, ce travail de recherche nous aura permis d'interviewer des professionnels de 34 services d'accompagnement sur les 36 services d'accompagnement agréés et subventionnés en Région wallonne.

Le diagnostic des régulations observées a fait l'objet d'un premier rendu en 2005 auprès d'un petit nombre de coordinateurs de service (6 coordinateurs) et d'un auditoire plus important en 2006 (reprenant des coordinateurs et des travailleurs de terrain). Nos observations ont fait l'objet de trois communications orales adressées aux professionnels de l'accompagnement en 2002, en 2003 et en 2004. Pour autant, nous devons préciser que ces différents rendus concernant la deuxième étape de la recherche n'ont jamais été réalisés auprès de groupes de praticiens relevant des différentes mouvances et associations de service que connaît le secteur de l'accompagnement.

En ce qui concerne l'Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées, nous avons rencontré les différents directeurs administratifs ayant eu en charge le secteur de l'accompagnement depuis la création de l'AWIPH (3 personnes dont une interviewée à deux reprises), l'ancien et l'actuel directeur du service d'inspection, l'inspectrice en charge de l'inspection du secteur de l'accompagnement jusqu'en 2004, un membre du comité de gestion de l'AWIPH, un responsable administratif d'un bureau régional de l'AWIPH, un directeur médical d'un bureau régional. Les entretiens semi-directifs réalisés avec ces différentes personnes ont porté principalement sur leur travail avec les services d'accompagnement, leurs relations avec ceux-ci et les modalités de régulation mises en place par l'AWIPH pour gérer le secteur.

Nous avons réalisé un entretien avec l'attaché de cabinet du Ministre Detienne en charge des matières concernant les secteurs de l'aide précoce et de l'accompagnement. Dans une démarche complémentaire, nous avons également rencontré 12 personnes handicapées ayant des profils différents et suivis par des services d'accompagnement pour des demandes diverses (loisirs, suivi administratif, maintien en autonomie). Notre objectif était de comprendre les dynamiques engagées entre les personnes handicapées et les services d'accompagnement. Cependant, nous nous sommes vite aperçus que l'interview de personnes handicapées requérait la mise en place d'une méthodologie particulière, notamment en raison du rapport spécifique que la plupart de ces personnes ont avec l'expression orale. Nous avons utilisé ces entretiens dans le cadre de ce travail en tant qu'éléments d'informations complémentaires. Il en va de même pour les données récoltées lors de nos entretiens avec trois représentants de chacune des trois grandes associations de personnes handicapées présentes en Région wallonne (ASPH, AFRAHM, ACIH). Ces entretiens ont été utilisés dans

une approche complémentaire afin de mieux comprendre les enjeux de la régulation s'établissant entre l'AWIPH et les services d'accompagnement.

3. Présentation du plan

La première partie de ce travail sera consacrée à resituer le contexte spécifique dans lequel s'inscrivent les pratiques d'accompagnement des personnes handicapées adultes. Nous envisagerons dans le premier chapitre, l'émergence du concept de handicap, son évolution depuis les années 60 ainsi que les modes de prise en charge qui en résultent. Cette analyse de l'évolution de la perception du handicap et de ses modes de prise en charge nous permettra de mieux comprendre le caractère novateur des pratiques d'accompagnement et de démontrer qu'elles correspondent parfaitement à une nouvelle approche de la personne handicapée qui s'impose progressivement en Belgique comme en France. Les pratiques d'accompagnement sont illustratives de l'avènement d'un nouveau modèle du handicap, soulevant de nouvelles questions et de nouveaux enjeux pour l'action sociale. Dans le deuxième chapitre, nous nous consacrerons à une présentation ciblée du secteur du handicap en Belgique et en Région wallonne à travers ses politiques, ses filières, ses dispositifs et ses institutions.

Cette présentation nous permettra notamment de rendre compte de la présence d'un acteur administratif d'un genre nouveau en Région wallonne, à savoir l'Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AWIPH). Elle permettra également de mieux appréhender la position du secteur de l'accompagnement au sein de la politique générale d'intégration des personnes handicapées. Cette politique générale d'intégration est censée réunir et coordonner les différents types de filières d'aides adressées aux personnes handicapées en Région wallonne. Nous verrons que cet objectif unificateur n'est guère évident à atteindre. Les nouveaux dispositifs comme les services d'accompagnement émergent dans un secteur du handicap déjà fortement spécialisé et structuré, aux logiques d'action et aux modalités d'intervention très différentes.

Dans le troisième chapitre, nous procéderons à une présentation de la pratique d'accompagnement reconstruite sur base des représentations que s'en font les praticiens de terrain. Cette présentation n'a pas pour ambition de rendre compte de manière concrète et exhaustive de ce qu'est l'accompagnement. Elle aura pour objectif de relever les tendances de

fond qui apparaissent transversales au secteur. Il s'agira d'identifier ce que les praticiens considèrent comme les fondements, les principes, les normes ou les règles qui structurent et constituent leurs pratiques au quotidien.

La deuxième partie de ce travail sera consacrée à l'étude de la régulation. Dans le quatrième chapitre, nous développerons une réflexion plus poussée quant au cadre d'analyse choisi (la régulation sociale de Reynaud) pour rendre compte de la réalité des interactions observées entre les services d'accompagnement et l'AWIPH. Nous reviendrons sur la pertinence d'une étude portant sur la régulation sociale entre l'acteur administratif et les services d'accompagnement.

Dans les trois chapitres suivants (chapitres 5, 6 et 7), nous analyserons les régulations concrètes s'opérant autour de trois objets de régulation et nous dégagerons un diagnostic plus général pouvant s'envisager comme une régulation générale entre les services d'accompagnement et l'Agence. Nous verrons que cette régulation ne va pas de soi et que l'acteur administratif se montre peu satisfait des équilibres trouvés. Les services d'accompagnement se montrent eux aussi très critiques et peu satisfaits des modalités de régulation trouvées et ce, même s'ils apparaissent finalement relativement peu contraints par les modalités de régulation de contrôle de l'administration. Cette insatisfaction se traduit par une volonté de changement exprimée par l'administration centrale de l'AWIPH, qui se montre en recherche de nouveaux modes de régulation, de nouvelles mesures de contrôle et d'évaluation. La mise en place d'une régulation pertinente et efficace du secteur de l'accompagnement apparaît ainsi particulièrement difficile pour l'acteur administratif, qui témoigne d'une difficulté à appréhender la pratique mais aussi à rencontrer et à discuter avec le secteur de l'accompagnement dans sa globalité. Nous verrons que la mise en place de nouvelles modalités de contrôle n'est pas accueillie favorablement par les services d'accompagnement et que cette résistance au contrôle ne s'explique pas simplement par une volonté de rendre compte le moins possible de son action.

Dans la troisième partie, nous proposerons des pistes d'interprétation permettant de comprendre cette difficulté de réguler que rencontre l'AWIPH. Nous montrerons que ces difficultés ne lui sont pas spécifiques mais paraissent communes à l'ensemble du secteur de l'action sociale. D'autre part, le nouveau modèle du handicap soulève de nouveaux enjeux pour l'intervention sociale menée, mais aussi pour sa régulation. D'autant que ce modèle de la

participation n'apparaît pas stabilisé, permettant des lectures et des mises en œuvre différentes, provoquant une remise en question du cadre de l'intervention sociale, du rôle de l'intervenant et de la relation d'aide développée. Cette troisième partie aura donc pour objectif de proposer une mise en perspective analytique du diagnostic présenté dans la deuxième partie de ce travail.