

LIRTES Axe 3 (*Les nouvelles formes de l'intervention sociale : acteurs, territoires, politiques*)

Programme 2014 - 2015

« Les nouvelles figures de l'utilisateur : de la domination à l'émancipation ? »

L'institution peut-elle faire participer l'utilisateur ?

Journée d'étude du 3 février 2014 (9h - 16h30)

Entrée libre

Matin : amphi B4, Faculté de droit, 83 avenue du Général de Gaulle, Créteil

Après-midi : salle 301, Immeuble La Pyramide, 80 avenue du Général de Gaulle, Créteil

Métro Créteil-l'échat (ligne 8)

L'axe 3 du LIRTES propose pour les années 2014 et 2015 un programme de journées d'étude intitulé « Les nouvelles figures de l'utilisateur : de la domination à l'émancipation ».

Rappel de la problématique générale du programme 2014 - 2015

Bien que *l'utilisateur* soit une catégorie relativement ancienne servant à désigner le rapport entre les personnes qui utilisent un service (logement, école, transport...) et les pouvoirs publics (ou privés) qui le fournissent, sa montée en puissance depuis les années 1980 (Rapport Sapin, 1983) est l'une des manifestations de la modernisation de l'action publique. La loi de 2002-2 sur les institutions sociales et médico-sociales est assurément l'expression la plus marquante de cet aggiornamento de la nouvelle gouvernance du social : la promotion de droits relatifs aux utilisateurs soutenue par une conception de la citoyenneté plus active et participative s'y affiche comme un gage de renouvellement démocratique.

A terme, l'un des effets d'une telle volonté politique est la banalisation de la notion d'utilisateur qui tend, d'une part à passer dans le langage courant (donc à se vider de ses sens) et d'autre part à recouvrir d'autres catégories comme celle de *l'ayant droit*, de *bénéficiaire*, de *patient*, de *client*, voire de *consommateur*... Comme si la question de la citoyenneté, au delà du vote, pouvait se résoudre par une dynamique unique, globalisée : celle des rapports sociaux d'usage. Pourtant, les configurations et les enjeux sont fort différents entre les rapports sociaux qui président à la reconnaissance des droits des « sans » (papier, domicile, travail, ressources), à celle des droits des personnes

handicapées, âgées, hospitalisées, à celle des droits des familles et notamment des parents, ainsi qu'à celle des enfants – que l'on peut, malgré leur minorité, considérer comme des usagers (de l'école, des services de soin et de protection, des services de loisirs et de sports ...) ce, au nom des droits de l'enfant.

40 ans après le rapport Sapin, 12 ans après la loi 2002-2, qu'en est-il des figures de l'utilisateur et des configurations dans lesquelles les personnes sont amenées à faire valoir leurs droits ? Pour quel gain de reconnaissance ?

La journée du 3 février 2014 vise à interroger l'injonction faite aux institutions de solliciter la participation des usagers. Au cours des années 2000, plusieurs lois ont introduit un renversement de perspective. Désormais, l'institution, qu'elle soit sociale, éducative, sanitaire, n'est plus appelée à « prendre en charge » le « pensionnaire ». Il lui est demandé de repenser son action et ses pratiques pour mieux prendre en compte l'utilisateur.

Ce faisant, se dessine une injonction qui peut s'avérer contradictoire avec l'idée même de participation. Peut-on réellement « faire participer » l'utilisateur ? Les limites de cette injonction ont été bien identifiées par Marion Carrel dans le domaine de la politique de la ville où l'idéologie participative s'avère particulièrement contre-productive. Faire participer revient en effet à nier la capacité des usagers à s'organiser de façon autonome et à faire entendre leur voix. Mais *a contrario*, dénoncer l'illusion d'une participation organisée par l'institution, n'est-ce pas se résigner à ce que seuls ceux qui possèdent le plus de ressources soient capables de s'exprimer et de peser dans ou en dehors des institutions ? N'est-ce pas également se contenter d'opérations de pacification sociale visant à instrumentaliser la parole des usagers ?

Ainsi, les différents bilans relatifs à la mise en place d'instances participatives, notamment suite à la loi du 2 janvier 2002, ont mis en évidence des effets très en-deçà de ce qui était attendu. Pourtant, les institutions, dans leur grande majorité, sont engagées dans des processus participatifs ; elles sont amenées, bon an mal an, à réinterroger leurs pratiques et à revoir la place qu'elles accordent à « leurs » usagers. C'est pourquoi, au cours de cette journée d'étude, nous voudrions mettre en évidence les forces et les limites des institutions dans leur volonté de mieux prendre en compte l'utilisateur.

Programme de la journée d'étude (9h-16h30)

9h Accueil des participants

9h30 Ouverture de la journée

Cédric Frétigné, Directeur du LIRTES, UPEC

Michèle Becquemin, Dominique Argoud, Responsables axe 3 du LIRTES

9h45 Conférence d'ouverture

Laurent Cambon, Professeur associé, LIRTES, LIRTES

Pour une approche socio-linguistique de l'usager : un enjeu institutionnel

10h30 Faire participer du point de vue des pouvoirs publics

Lise Burgade, Conseillère technique chargé de la prospective, CNSA

Daphné Borel, Chargée de mission, Direction des établissements sociaux et médico-sociaux, CNSA

La participation : levier de transformation des politiques publiques... à certaines conditions

Amélie Mazé, Doctorante, Direction de l'action sociale, Conseil général 94

Quand les usagers questionnent l'action publique : la prise en compte du non-recours par le Conseil général du Val-de-Marne

Animation : **Dominique Argoud**, LIRTES, UPEC

12h-13h30 Pause déjeuner

13h30 Faire participer du point de vue des institutions sociales et médico-sociales

Amaëlle Penon, Conseillère nationale santé et médico-sociale, Association des Paralysés de France

Sophie Baudier, Responsable de la participation des usagers, Association des Paralysés de France

Représentation des usagers, participation des personnes en situation de handicap : réflexions et pratiques à l'APF

Djamel Chéridi, Directeur de l'hébergement et du logement accompagné, Coallia

Les enjeux et les évolutions de la place du résidant dans le logement accompagné

Animation : **Clément Gérôme**, Doctorant LIRTES, UPEC

15h Pause

Martine Chazelle, Coordinatrice du CLIC du Diois, Conseil général 26

Un Centre Local d'Information et de Coordination peut-il favoriser la participation ?

Marion Villez, Responsable du pôle initiatives locales, Fondation Médéric Alzheimer

Les institutions peuvent-elle faire participer les personnes atteintes de démence ?

Animation : **Bernadette Puijalon**, LIRTES, UPEC