

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

Programme 2014 - 2015

Les nouvelles figures de l'usager : de la domination à l'émancipation ?

L' « usager », c'est fini ?

Enjeux et paradoxes d'un référentiel en vogue

Journée d'étude du 5 novembre 2015 (9h30 - 17h)

Entrée libre

80, avenue du Général de Gaulle
Immeuble La Pyramide – Salle 3.01 (3e étage)
94010 Créteil Cedex
Métro Créteil-l'échat (ligne 8)

L'axe 3 du LIRTES présente en 2014-2015 un programme de journées d'étude intitulé *Les nouvelles figures de l'usager : de la domination à l'émancipation* dont la prochaine et dernière séance aura lieu le **5 novembre 2015**.

Problématique :

À travers la notion d'*usager*, c'est toute une dimension de la démocratie qui est aujourd'hui « en travail ».

Mise en exergue dans les années 1980 lors du projet de modernisation du service public (rapport Sapin 1983), cette notion est montée en puissance dans les années 2000 afin de promouvoir une citoyenneté plus active, plus participative et, en même temps, plus conforme à la nouvelle économie des dépenses publiques. Tel est, par exemple, l'esprit de la réforme des institutions sociales et médico-sociales (loi 2002-2) qui préconise « de mettre l'usager au centre du dispositif » tout en affichant les nécessités et les façons d'évaluer les services rendus.

Mais visiblement, la volonté politique ne suffit pas : le terme *usager* fait actuellement l'objet de controverses dans le champ de l'intervention sociale alors que dans d'autres domaines, son utilisation est ignorée, récusée, voire rejetée par les acteurs ou, au contraire, adoptée par des protagonistes qui veulent souligner l'importance de certains enjeux de citoyenneté et plus encore, lorsqu'il s'agit de dignité humaine.

De nombreux travaux ont montré que les recompositions contemporaines de la solidarité, liées aux politiques d'« activation », produisent des effets opposés aux valeurs et aux objectifs affichés (imbroglios juridiques, dénégation de la situation des personnes ou pression morale sur celles-ci...). Dans ce contexte, la promotion de l'*usager*, n'a-t-elle pas aussi pour effet d'éluider d'autres catégories significatives comme celles de l'*ayant droit*, du *bénéficiaire*, du *patient*, du *client*, ou encore du *consommateur*... ? Les institutions parviennent-elles à se saisir de la notion d'*usager* sans tomber dans les travers de l'injonction participative ? La notion n'est-elle pas, en outre, trop étroite ou au contraire trop banalisée, pour désigner certaines formes militantes d'expressions citoyennes ?

Cette journée d'étude consacrée aux paradoxes que soulève la notion d'*usager* a pour objectif de synthétiser les différents apports des séquences précédentes et de poursuivre la réflexion en ouvrant de nouvelles perspectives d'analyse. Celles-ci s'appliqueront non seulement au champ de l'intervention sociale mais aussi, pour comparaison, à d'autres champs où les contraintes s'exercent différemment, tels que la santé mentale et le milieu pénitentiaire.

Programme

Matin

9h30

Accueil des participants

Claudine Dardy, Professeure à l'UPEC, Pierrine Robin, Maître de conférences à l'UPEC : animation

10h-12h30

Cédric Frégné, Responsable du LIRTES

Ouverture de la journée

*

Michele Becquemin, Maître de conférences à l'UPEC

Quid de l'usager face aux recompositions du système assistantiel ?

Si les politiques actuelles voient dans les « usagers » l'incarnation d'un renouveau démocratique fondé sur la participation, les références à l'assistance (dite aujourd'hui aide sociale) sont souvent péjoratives (assistantat). Dans le domaine de l'insertion, du RMI au RSA, l'exigence d'une contrepartie à fournir par les personnes secourues relance cette question ancienne, jamais dépassée. On sait que la logique d'assistance a connu des crises chroniques de légitimité. C'est encore le cas actuellement avec les débats sur le rapport entre travail et assistance. L'objectif du propos sera de synthétiser les éclairages apportés lors de la journée d'étude du 20 mai 2014 sur les recompositions contemporaines de l'assistance en examinant ses secteurs clés : l'insertion, certes, mais aussi, l'enfance et la famille, la vieillesse, le handicap, l'hébergement social... Tout se passe comme si le terme « usager » était devenu inapproprié pour désigner certains publics de l'aide sociale. Comment comprendre cette contradiction ?

Claire Cossée Maître de conférences, Anne-Claudine Oller, Maître de conférences, Clément Gérôme, doctorant, UPEC.

Les mobilisations autonomes des « personnes concernées » dans un contexte d'injonction participative

A partir d'un retour réflexif autour d'une de nos journées d'étude, nous interrogerons les regards posés sur les registres d'action et les mobilisations des "personnes concernées" (usagers, militants, chercheurs engagés, professionnels) dans des espaces plus autonomes par rapport aux institutions : marges de manœuvre, capacités de résistance des personnes face au pouvoir et aux injonctions institutionnelles de participation dont ils sont les objets. Cette réflexion traverse les différents champs des politiques publiques et de l'intervention socio-éducative, sans les opposer et donc en questionnant aussi le champ de l'institution scolaire. Il s'agira également de décliner ce que sous-tend la catégorie de « personnes (directement) concernées » et de réfléchir à ce choix terminologique et à ses enjeux, en réponse au risque de réification des catégories comme figures hétérodéfinies : figures de l'utilisateur, figures de l'étranger. La difficulté à nommer est toujours révélatrice d'enjeux plus larges, qui sous-tendent notre problématique commune : interroger les rapports de domination à l'œuvre entre les différents acteurs dans la sphère savoir-pouvoir.

*

Dominique Argoud, Maître de conférences à l'UPEC.
L'institution peut-elle faire participer l'utilisateur ?

Faire participer l'utilisateur traduit une injonction participative. Cette injonction, inscrite dans la loi, traduit un renversement de perspective. Désormais, dans le champ sanitaire, social, éducatif, il ne s'agit plus, pour l'institution, de « prendre en charge » le « pensionnaire », mais de « co-construire » avec « l'utilisateur ». La loi a ainsi placé l'utilisateur « au centre » de l'institution. Lors de la journée d'étude du 3 février 2015, il ne s'est pas agi de critiquer cette posture, mais d'interroger le positionnement des institutions. En effet, l'apparition de la catégorie « usagers » a inévitablement amené les institutions à ouvrir des espaces pour que ces derniers puissent participer aux politiques et actions les concernant. Mais peut-on réellement faire participer l'utilisateur ? N'est-ce pas là une injonction contradictoire avec l'idée même de participation dès lors où cette dernière est organisée par l'institution ? En abordant ces questions sous l'angle, d'une part, des pouvoirs publics, et d'autre part, des institutions sociales et médico-sociales, il est possible d'esquisser quelques pistes de réflexion sur la force, mais aussi les limites de la figure de l'utilisateur.

*

12h30-14h

Pause déjeuner

Après-midi

Michele Becquemin (UPEC, LIRTES), **Pierrine Robin** (UPEC, LIRTES) : animation

14h-17h

Patrick Dubéchet, sociologue, Personne qualifiée auprès du conseil supérieur du travail social.

Les paradoxes de la catégorie « usager » : éclairages sur les travaux de la commission du Conseil supérieur du travail social et des Etats généraux du social.

En février 2015, le Conseil Supérieur de Travail social a remis un rapport au ministre des affaires sociales intitulé, « Refonder le rapport à la personne » et sous titré « Merci de ne plus nous appeler usagers ! ». Ce rapport fait suite aux Etats généraux du travail social qui avait pour ambition de faire remonter du terrain, suivant une logique participative, les problématiques actuelles de l'intervention sociale. Après une brève présentation du CSTS et de la démarche des Etats généraux, il s'agira de pointer les éléments du débat qui ont eu lieu au sein de la commission du CSTS autour de la notion d'« usager » afin d'éclairer le refus de ce mot et le choix de l'expression de « personne accompagnée ». On relèvera, par ailleurs, quelques éléments du rapport qui viennent interroger les logiques d'action et les pratiques d'accompagnement. On soulignera enfin le paradoxe que constitue la volonté politique de « mettre l'usager au centre » et de faire de la participation une injonction dans un contexte de précarisation des existences et des parcours de vie.

*

Didier Dubasque, Cadre de l'action sociale, membre de l'Association Nationale des Assistants de Service Social et du Conseil Supérieur de Travail Social.

Quand les « usagers » se prononcent sur la façon dont on les nomme. Résultats d'enquêtes menées dans deux départements de l'Ouest.

« Merci de ne plus nous appeler usagers » est le titre volontairement provocateur du dernier rapport du CSTS, mais c'est aussi une phrase prononcée et revendiquée par des allocataires du RSA réunis dans des « groupes ressources » au sein d'un Département. Comment expliquer cette volonté exprimée par des personnes qui vivent et expriment leur exclusion au point de ne pas vouloir se reconnaître dans une dénomination qui, pour elles, caractérise une forme de relation subie et non choisie ? Comment les travailleurs sociaux se positionnent-ils vis à vis aux personnes qu'ils rencontrent ? Les reconnaissent ils comme des personnes à part entière inscrites dans des parcours de vie, ou sont elles considérées comme des sujets « bénéficiaires » d'une relations de service inscrites dans des dispositifs pensés pour eux ? Autour de la question de l'usager se cristallisent des questions essentielles sur la construction du rapport à l'autre, sur la façon dont certaines personnes exclues du monde du travail se perçoivent et perçoivent leur environnement. Elle invite aussi les travailleurs sociaux à mieux se positionner et à clarifier le mode de relation qu'ils instituent avec les personnes qu'ils accompagnent.

*

Roland Janvier, Docteur en sciences de l'information et de la communication, Directeur d'établissement.

Repenser les rapports d'usage dans les institutions sociales et médico-sociales : un renouvellement de la relation entre professionnels et usagers ?

Comprendre les controverses qui ont lieu aujourd'hui autour du terme « usager » afin de les dépasser nécessite d'interroger en premier lieu ce qu'est un « rapport d'usage ». Contre l'accusation faite à la technicisation du travail social de pervertir la qualité relationnelle entre professionnels et usagers, la prise en compte de ce qui se joue dans un rapport d'usage permet de réhabiliter la médiation technique comme support de l'échange entre les deux parties. Les dispositifs sociotechniques sur lesquels reposent désormais les rapports d'usage peuvent alors devenir de véritables supports pour une refondation de la relation d'aide. L'idée qui sera défendue lors de l'intervention est que ce changement de conception des liens entre professionnels et usagers au sein des institutions favoriserait les logiques d'émancipation là où les rapports sociaux s'apparentent encore à des rapports de domination.

*

Nadia Garnoussi, Maître de conférences à l'université Lille 3, chercheuse au CeRIES

« Usagers » et autres figures de publics en Santé mentale

Depuis les années 1960, c'est de façon plurielle, autour d'enjeux, d'idées et d'intérêts différents, que la figure de l'usager en santé mentale se construit. Cette construction s'inscrit en effet dans le mouvement de débordement de la psychiatrie au profit d'un champ beaucoup plus large de pratiques et de problématiques supposées concerner tous les citoyens : la recherche du bien-être « total » - physique, mental et social, suivant la définition de l'OMS largement reprise dans les mondes professionnels et associatifs-, implique une redéfinition des préoccupations qui vont des pathologies chroniques à la détresse psychologique courante. En ce sens, la figure de l'usager renvoie à la fabrique de la santé mentale en question sociale mêlant le souci pour la vulnérabilité devenue « de masse » à celui pour le coût économique des troubles psychiques. De ce champ aux frontières mouvantes, se dégagent par conséquent plusieurs types d'usager, dont nous explorerons, à l'appui de différents terrains, les suivants : celui de l'usager-citoyen qui s'affirme prioritairement sur le front du droit, celui de l'usager-expert qui se positionne sur celui du savoir, et celui de l'usager-client-coproduit du soin auquel s'adresse le marché diversifié des offres de mieux-être. Dans le cadre de la réflexion générale de la journée, nous interrogerons les manières, plus ou moins convergentes ou inégales, dont ces types d'usager répondent aux injonctions à la participation et à l'autonomie.

*

Antoine Lazarus, Professeur émérite à l'université Paris 13, Président de l'Observatoire International des Prisons (sous réserve).

Les détenus sont-ils aussi des « usagers » ?

*

17h Conclusion et clôture de la journée

Contacts :

michele.becquemin@u-pec.fr 06 82 36 39 13