

Les nouvelles figures de l'usager

De la domination à l'émancipation ?

Dominique Argoud, Michèle Becquemin, Claire Cossée,
Anne-Claudine Ollier (dir.). *Postface de Michel Chauvière*

par Nadia Kesteman, Caisse nationale des Allocations familiales – Direction des statistiques, des études et de la recherche.

Compte rendu de lecture
2017
Rennes
Presses de l'EHESP
Collection
Politiques et interventions sociales
224 pages

Cet ouvrage collectif, issu d'un séminaire du Lirtes (Laboratoire interdisciplinaire de la recherche sur les transformations des pratiques éducatives et des pratiques sociales), rend compte de plusieurs travaux théoriques et empiriques menés autour de la question des changements affectant l'usage des services publics. Trois approches sont adoptées : l'une s'appuie sur l'usager comme syndrome ou symptôme des changements dans les services publics, la deuxième évoque des travaux empiriques menés avec les usagers, et la dernière présente l'usager du point de vue des institutions.

La problématique générale repose sur l'émergence récente de la notion d'« usager » dans les politiques publiques, celui-ci se démarquant de l'administré par les droits qui lui sont accordés ou qu'il s'accorde. L'objectif est de cerner les nouveaux rapports des usagers aux institutions et, dans une optique plus politique, les « nouveaux rapports sociaux d'usage » de celles-ci. Par ce terme, les auteurs, comme beaucoup de spécialistes de l'action sociale depuis la loi de 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale, insèrent l'usage des services publics, notamment d'aide et d'action sociales et médico-sociale, dans un rapport de force permis par les évolutions techniques et juridiques⁽¹⁾. Dans ce cadre, l'hypothèse qui traverse les quatorze contributions est celle d'une émancipation *versus* une domination juridique, cognitive et technologique des usagers : mythe, trompe-l'œil, réalité de la promotion des usagers ? Quelles sont les formes de cette émancipation ? Quelles en sont les conséquences en termes de transformation des usages et des services ? Cette problématique, outre

la partie théorique et institutionnelle, est illustrée par des études de terrain portant sur l'aide sociale, la santé mentale, l'économie sociale, le logement social, les sans-abri, les personnes illégalement présentes sur le territoire national, les gens du voyage, l'enfance en danger, les personnes handicapées et les enfants en difficulté scolaire.

Dans une première partie portant sur l'usager comme révélateur des mutations de l'action sociale, l'accent est mis sur la place de l'usager en tant que miroir des transformations des politiques d'action sociale. La mise en place de la « rhétorique » de l'usager au cours des années 1980, selon Michèle Becquemin, s'est produite au moment même où le travail social, réorganisé (avec la fin de la polyvalence de secteur), était bousculé dans ses pratiques par la décentralisation et l'objectif croissant de performance financière des politiques d'aide sociale. À partir des années 2000, les politiques d'accompagnement social prennent la place de l'intervention sociale, notion trop dirigiste, qui présidait depuis les années 1980-1990, dans un double objectif : la refondation du travail social dans un contexte d'activation de l'aide sociale et de volonté affichée de respecter l'autonomie des publics. On entre dans la logique actuelle des « parcours » d'usagers. Dans ce contexte, selon l'auteure, les travailleurs sociaux sont plus que jamais à la jonction des rapports usagers-institutions, « dominants-dominés », dans un contexte marqué par le foisonnement juridique et technique. Pour l'auteure, la notion a vécu car le projet émancipateur qui y était rattaché est caduc. L'article suivant porte sur les politiques de santé mentale. Dans la lignée théorique de Michel Foucault,

Nadia Garnoussi tend à démontrer que les politiques de capacitation à l'œuvre depuis les années 1980⁽²⁾, partant au départ d'une volonté d'émancipation et d'autonomisation des malades, ont de fait appuyé et servi une politique de rationalisation budgétaire et d'activation des malades accompagnés vers un apprentissage de l'adaptation et de l'inclusion sociales. Pour clore ce chapitre sur l'usager comme révélateur du changement des dispositifs, Amélie Mazé rend compte de politiques sociales locales de lutte contre le non-recours *via* la prise de parole des personnes concernées. Sa contribution indique, notamment, que ces politiques peinent à traiter les différents types de non-recours volontaire, car leur approche est coûteuse en dispositifs et en temps de travail, et que cela obère la capacité des services publics à se réformer dans le sens d'une meilleure atteinte de leur cible.

La deuxième partie présente des études de terrain portant sur la mobilisation collective des usagers. Les questions de la légitimité par rapport aux institutions mises en place pour les représenter et auxquels ils participent, des enjeux de pouvoir au sein des collectifs, et celles de la représentativité, y tiennent une place importante... Deux problèmes semblent se dessiner à la lecture de ces cinq contributions. D'une part, celui de la place des usagers dans les comités publics auxquels ils participent. Leur représentation réduite, la technicité des débats et enjeux, rendent difficiles une influence effective sur les décisions prises. D'autre part, les enjeux de pouvoir au sein de collectifs peu structurés, et composés parfois par des associations militantes préemptant la représentation, du fait de leur connaissance des dispositifs,

(1) Janvier R., 2015, *Vous avez dit usager ? le rapport d'usage en action sociale*, Montrouge, ESF éditions.

(2) Psychiatrie ouverte, désinstitutionnalisation, raccourcissement des hospitalisations, accent sur la prévention, limitation du rôle du psychiatre aux cas lourds, montée du rôle des travailleurs sociaux dans la prise en charge...

rendent leur légitimité problématique aux yeux des usagers concernés. Cette question traverse aussi la recherche sociologique avec observation participante et/ou participation des usagers, comme le note la dernière contribution de cette partie, questionnant les enjeux liés à la méthode d'enquête auprès des collectifs de mobilisation. Malgré leurs limites, les mobilisations contribuent, selon les auteurs⁽³⁾, à questionner les acteurs politiques et les scientifiques, et participent ainsi au changement.

Enfin, la troisième partie, théorique, consacrée aux institutions, expose les modalités et les limites de la prise en compte de la parole de l'utilisateur. Dominique Argoud présente trois modes de prise en compte de la parole des usagers et leurs limites. La représentation, notamment institutionnelle, par les associations, qui est peu pratiquée dans le secteur médico-social, avec ses enjeux de spécialisation, de prise de pouvoir par l'expertise ou l'influence, tout d'abord. La parole individuelle, ensuite, difficilement utilisable sans codification et catégorisation visant l'action institutionnelle et, enfin, la parole réflexive, sous forme de récits de vie par exemple, mais impraticable sauf à l'occasion

de recherches et d'études car chronophage, coûteuse et non tournée vers l'action institutionnelle. Cependant, l'exemple de l'aide à domicile démontre que l'exigence de qualité a été l'un des vecteurs de l'amélioration de l'écoute des usagers considérés comme des clients. L'usage consumériste des services d'aide à domicile entre autres, s'il dépolitise la question, est un moteur du développement de cette prise en compte de l'utilisateur. Toutefois, celle-ci, médiatisée par des outils techniques, est aux mains des responsables qui en font ce qu'ils veulent, notamment dans les établissements où les usagers sont plus captifs et résignés. Par ailleurs, pour l'auteur, au-delà de la participation limitée au processus d'adoption des dispositifs, permise collectivement par la représentation, et individuellement par la consultation des usagers par internet, la question de la dépendance remettrait au cœur des institutions le récit de vie et les besoins biographiques, qui étaient au cœur du travail social, dans un processus porté par la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie. Roland Janvier, dans le chapitre sur les rapports d'usage dans les établissements sociaux et médico-sociaux, propose trois figures de l'utilisateur :

conformité, opposition et bricolage, dans des institutions dont les modes d'organisation sont totalement bouleversés par les nouvelles technologies. Deux chapitres sur le théâtre forum dans le cadre de l'aide sociale à l'enfance⁽⁴⁾, et sur les usagers atteints de troubles cognitifs (Marion Villez), portent sur la prise en compte particulièrement ardue de ces deux publics, mais qui prend des formes inédites.

En conclusion, Michel Chauvière revient sur le fil conducteur qui est celui de l'adoption de rapports plus horizontaux entre usagers et institutions, ambition dont la réussite n'est que très partiellement constatée. Si des droits ont été accordés aux usagers, notamment depuis 2002, la consultation reste essentiellement limitée à des instances nationales et locales, malgré la mise en place d'instances par établissement. La notion d'« usager », promue par les pouvoirs publics pour réformer les institutions sociales et médico-sociales, tend, d'une part, à se confondre avec celle de client dans un mouvement qui vise la rationalisation budgétaire des services et, d'autre part, à se fondre dans la notion d'« usager-citoyen », à visée universaliste et non ciblée sur les publics des secteurs social et médico-social.

(3) Claire Cossée, Clément Gérome, Anne-Claudine Oller.

(4) Bénédicte Goussault, Marie-Pierre Mackiewicz, Pierrine Robin et al.

La famille à distance

Mobilités, territoires et liens familiaux

Christophe Imbert, Éva Lelièvre et David Lessault

par Anne Unterreiner, Caisse nationale des Allocations familiales – Direction des statistiques, des études et de la recherche.

L'ouvrage collectif *La famille à distance* est le fruit d'une réflexion pluridisciplinaire (géographie, démographie, science politique, sociologie et anthropologie) impliquant principalement des géographes conduite par Christophe Imbert, Éva Lelièvre et David Lessault⁽¹⁾. À travers ses différents chapitres, le livre conduit à

s'interroger sur la notion de « distance » entre les membres d'une même famille. Selon les contextes et les liens familiaux (liens parents-enfants, liens entre conjoints ou encore au sein de la famille élargie), différentes normes sociales établissent la distance « normale » (c'est-à-dire typique ou habituelle) entre les individus du

groupe familial. En d'autres termes, selon les liens familiaux considérés, il ne sera pas fait référence à la même « famille à distance ». Quand, dans un cas, ne pas résider dans le même logement implique une distance, dans l'autre, elle débutera si la commune voire le pays de résidence diffèrent.

(1) Respectivement professeur de géographie (université de Rouen, laboratoire Identité et différenciation de l'espace, de l'environnement et des sociétés), directrice de recherche à l'Institut national d'études démographiques (unité Mobilité, Logement, Entourage), et chargé de recherche au Centre national de la recherche scientifique (laboratoire Migrations internationales, espaces et sociétés-Migrinter).

