

---

# La participation des usagers au secours des institutions sociales et médico-sociales

## *Vers un nouvel âge de la Solidarité*

---

Claire Heijboer

**L**es politiques sociales françaises célèbrent depuis 2002 l'avènement d'un usager-citoyen désormais détenteur d'un droit à la participation individuelle et collective à la vie des institutions (1). Pour le législateur, cet usager-citoyen est la catégorie sociale cible de modernisation de l'action sociale et médico-sociale qui prend le relais de celle des professionnels diplômés cités dans la Circulaire Questiaux de 1982. Plus encore, le Plan interministériel d'action en faveur du travail social de 2015 propose désormais d'introduire la participation des usagers dans la formation des travailleurs sociaux, dans la fabrication des politiques publiques, dans la contractualisation des établissements avec les tutelles et, enfin, dans les méthodologies de recherche en travail social afin d'ériger le pouvoir d'agir de l'usager-citoyen en impératif de notre projet de société.

— s 13

---

(1) Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'Action sociale et médico-sociale. Article L311-3 du Code de l'action sociale et des Familles : « L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui est assuré : [...] La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne ». Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées : « Toute personne handicapée a droit [...] à l'accès aux droits fondamentaux reconnus à tous les citoyens ainsi que le plein exercice de sa citoyenneté ». Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

## *De la participation des usagers au trouble dans la citoyenneté*

La mise en œuvre du principe de participation des usagers à la vie des institutions a profondément modifié le paysage du travail social et ouvert une brèche exemplaire qui ne se referme pas au fil du temps. Cette brèche est politique, sociale, mais également épistémologique : nous assistons à un renversement des modalités de construction et de diffusion de la solidarité bien décrites par Isabelle Astier par ce qu'elle nomme « les politiques d'activation de la personne » (2007) dans lequel l'usager-citoyen conquiert une place centrale et un rôle déterminant dans la construction des institutions de la solidarité.

Dans quelle mesure, donc, l'usager ? En quoi cette transformation informe à la fois des mutations actuelles du lien social, mais également des formulations institutionnelles qui tentent d'y répondre ? En quoi le travail social, comme pratique sociale, mais aussi comme épistémologie particulière et intégrée à l'action sociale elle-même, permet-il de mettre au jour les nuances et les déclinaisons actuelles de la citoyenneté ? Dans quelle mesure, finalement, l'action sociale et médico-sociale dévoile-t-elle « un nouvel âge de la Solidarité » (Duvoux, 2012) en son sein qui remet en question les constructions *organiques* et *mécaniques* qui lui préexistent (Durkheim, 1893) ? Le moment social que nous vivons est proprement gramscien : « clair-obscur » (Gramsci, 1948) et réactive les peurs intestines du secteur d'une potentielle marchandisation ou d'une reprise en main autoritaire par l'État de ses cadres organisateurs. Nous faisons l'hypothèse que la refondation actuelle de l'action sociale et médico-sociale – par la participation des usagers – échappe à la polarisation Marché/État et se construit dans une troisième voie : à la fois organique et mécanique, que nous nommons « solidarité d'usage » (Heijboer, 2019).

Nous proposons de mettre en lumière la figure de l'usager-citoyen qui est aujourd'hui prise dans une tension définitionnelle entre les politiques sociales et la réalité du terrain. Nous présentons « l'usagent » (Heijboer, 2019) comme figure incarnée de l'usager-citoyen. Ceci afin de caractériser les rapports sociaux dits « d'usage » (Chauvière, 2006 ; janvier, 2015) – entretenus par les usagers dans et avec les institutions sociales et médico-sociales – comme laboratoires de reformulation de la citoyenneté ; permettant ainsi de discuter l'hypothèse d'un nouvel

âge de la solidarité. Les résultats et analyses présentés dans cet article sont le produit d'une recherche usagère coopérative (Heijboer, 2019) menée durant deux ans avec des usagers, professionnels, cadres et administrateurs de *l'Œuvre Falret* – association gestionnaire de 35 établissements médico-sociaux en santé mentale – dans le cadre d'une thèse de doctorat en Sciences de l'éducation.

### *L'usager comme figure vécue de la personne vulnérable en citoyen*

Dès le début des années 2000, l'usager-citoyen est le fer de lance du législateur et s'impose progressivement au secteur d'action sociale et médico-sociale comme figure majeure de modernisation institutionnelle. Cette figure de représentation de la personne vulnérable est plébiscitée par les professionnels sur le plan sociopolitique, mais présentée comme difficilement conciliable avec une mission de soin, d'éducation ou d'accompagnement sur le plan pratique (Jaeger, 2017). De fait, la mise en œuvre du principe de participation modifie la place, le rôle et les leviers de pouvoir des usagers.

Pour certains professionnels de l'accompagnement socio-éducatif, la participation des usagers est vue comme une contrainte supplémentaire et une forme de contrôle qui a des incidences sur la détérioration de leurs conditions de travail et de leur légitimité professionnelle. Pour cette classe d'acteurs, la demande de reconnaissance des compétences et « capacités » (Sen, 2012) voire du savoir des usagers est souvent présentée comme concurrentielle avec la reconnaissance de leurs propres savoirs professionnels et de leurs compétences socio-éducatives et cliniques. Trois groupes de jugements et attitudes se distinguent chez les professionnels en matière de participation des usagers à la vie des institutions. Pour le premier, la participation des usagers rompt le *statu quo* pratico; pour le second, la participation est idéalisée comme élément modificateur des pratiques professionnelles vers une plus grande adaptation clinique à l'usager; enfin, pour le troisième groupe de professionnels, la participation n'a pas de raison clinique majeure, mais répond à une demande croissante des usagers de reconnaissance experte de leurs savoirs spécifiques issus de l'expérience des institutions.

Les usagers rencontrés au cours de notre recherche, quant à eux, décrivent avec insistance le sentiment d'*inutilité sociale* et de *sous-citoyenneté* ressentie qui n'est pas démentie par ailleurs par la sensation de participer à la vie de tous. Pour certains, encore trop nombreux, le sentiment d'être diminués dans le regard des autres – professionnels, pairs, amis ou parents – induit un manque de considération et une impuissance décisionnaire pour eux-mêmes qui rappelle le statut de métèque de la démocratie athénienne : ni citoyen ni étranger. « Ah c'est sûr c'est 4 étoiles le foyer de vie », dira Laurent, usager d'un foyer d'hébergement, « ici, on te fait tout : on te fait ta lessive, tes repas, tes activités, ta journée, tout... On te donne ton argent de poche comme les enfants, tes médicaments comme les vieux. [...] Mais on ne te laisse rien décider par toi-même. » « On veut bien participer, mais on veut décider surtout », complétera Sébastien, membre d'un Groupement d'entraide mutuelle (GEM). « Ça fait bientôt 20 ans que j'ai commencé ma carrière d'usager psy dans les services médico-sociaux, à l'hôpital psychiatrique, au SAVS (Service d'accompagnement à la vie sociale) aussi... et au GEM maintenant. J'ai envie d'être acteur de ma vie et de celle des autres. [...] Les GEM ça a été une bataille pour les avoir et avoir des financements, mais je crois qu'aujourd'hui on peut se faire entendre. C'était moins vrai avant je trouve. »

L'usager..., traité comme un métèque par les institutions? Pourtant, Sébastien, lui aussi « se prend pour quelqu'un » (Sue, 2016, p. 25) et participe de la production institutionnelle du travail social, concrètement. Sa parole, son expérience et ses envies gagnent une valeur productive. Il ne s'envisage plus seulement comme simple usager ni même comme simple citoyen, il se vit comme *usagent*, doté d'une expertise usagère singulière et différente des expertises professionnelles et scientifiques, dans un rapport proactif, plus coopératif que revendicatif, à l'égard de l'institution. L'emploi du terme « carrière » pour désigner son parcours et son expérience donne de l'épaisseur qualitative à sa participation qui sort du champ de la relation d'aide pour intégrer celui du travail et de la construction du lien social comme acteur à part entière. Sébastien, Laurent et bien d'autres usagers reposent, à propos de la participation des usagers, la question des fondements de la citoyenneté aujourd'hui à travers celle de la

citoyenneté des personnes handicapées, inadaptées et plus largement exclues ou marginalisées dans une « société des individus » (Elias, 1987), « des réseaux » (Castells, 2001) et « des connaissances » (Sue, 2016) dans laquelle la participation de la personne devient une nouvelle norme de prise en charge de la vulnérabilité personnelle ou sociale.

L'*usagent* signale le positionnement de l'usager-citoyen en acteur et expert plutôt que réceptacle passif des politiques sociales. Il se propose comme outil théorique et pratique permettant de penser la refondation de l'action sociale et médico-sociale actée par le législateur de 2002 comme l'émergence d'un véritable mouvement social des usagers du travail social qui se dote aujourd'hui de capacités historiques.

### *De la fabrique usagère du lien social et de la citoyenneté*

Les rapports sociaux *d'usage* entretenus par les usagers avec les professionnels et les institutions d'action sociale et médico-sociale démasquent les mutations actuelles du lien social et confirment l'émergence d'une citoyenneté active, engagée et productive de la personne vulnérable.

— s 17

Ainsi, dans ce cadre d'analyse et afin de caractériser les rapports sociaux d'usage à la suite de Michel Chauvière (2006) et Roland Janvier (2015) comme lieu d'observation privilégié des mutations du lien social et des transformations de la citoyenneté, nous avons employé une méthodologie de recherche « usagère coopérative » (Heijboer, 2019) inspirée des travaux d'Alain Touraine (1978) et du cadre d'analyse des *Disability studies* (2). La Recherche usagère coopérative (RUC) se définit, à l'instar de l'intervention sociologique, comme « l'action du sociologue pour faire apparaître les rapports sociaux et en faire l'objet principal de l'analyse » (Touraine, 1978, p. 182). La RUC opère d'une rencontre entre des usagers, des professionnels et cadres d'une même entité institutionnelle et un ou plusieurs chercheurs formant ensemble un groupe de recherche. Pour le chercheur, il s'agit d'identifier les

---

(2) Les *Disability Studies* constituent un champ original de recherche et d'action en pleine expansion et modelé par l'activité sociale et politique des personnes « concernées par » (Albrecht et coll., 2001).

objets de lutte dans le rapport usager-institutions qui structurent les rapports sociaux d'usage avec l'objectif d'un retour praxéologique et heuristique sur ces derniers. Les résultats obtenus et les analyses avancées dans le cadre de la RUC sont le fruit d'une confrontation des expertises usagères, professionnelles et scientifiques qui constituent une adresse faite à l'institution.

La RUC menée avec l'Œuvre Falret de 2014 à 2016 a permis de proposer une typologie des rapports sociaux d'usage (Heijboer, 2019). Ces derniers peuvent être caractérisés, à partir des travaux de Serge Paugam (2008), comme des liens sociaux à la fois « organiques et de citoyenneté ». *Organiques*, parce qu'ils sont des rapports sociaux de production de l'expertise institutionnelle; et *de citoyenneté*, parce que la participation des usagers à la vie des institutions est une activité sociale à part entière. Également, les rapports sociaux d'usage sont structurés, sur les plans psychoaffectif et politique, par le *besoin anthropologique d'utilité sociale* de la personne vulnérable et par la volonté d'être reconnue comme porteuse d'une *expertise usagère* singulière. Cette expertise est construite dans l'activité sociale menée par la personne au sein des institutions qui prend alors une valeur sociale proche de celle du travail. Fonctionnellement, les rapports sociaux d'usage ne sont pas médiatisés par le droit des usagers à la participation, mais par le dialogue croisé des expertises usagères et professionnelles qui recompose la situation de pouvoir de manière plus horizontale dans les institutions d'action sociale et médico-sociale.

§ 18 —

Les rapports sociaux d'usage s'éloignent de l'organisation traditionnelle de la relation socio-éducative d'accompagnement fixant les manques sociaux, épistémiques et politiques de la personne comme point de départ de l'action de l'institution en sa faveur. *La guidance* – terme préféré par les usagers de la RUC menée à l'Œuvre Falret, au contraire de l'accompagnement, s'appuie sur les capacités cognitives et de reliance de la personne et considère ses compétences pour qu'elle se mette au travail – au sens d'une pédagogie active – au service d'elle-même, de tous et de l'institution. Ainsi, l'établissement d'action sociale et médico-sociale n'est-il plus – ou ne devrait-il plus être – aujourd'hui un lieu d'accueil intégratif de la personne, mais un lieu de recueil inclusif de ses *capabilités*. Autrement dit, l'usager n'habite plus dans l'institution comme résidant, mais produit l'institution comme résident.

Au sein des services et établissements de l'*Œuvre Falret*, la diffusion des rapports sociaux d'usage se fait à travers la catégorie d'*innovation sociale* en faveur de la participation des usagers. Pour exemple : dans une Maison d'accueil spécialisée, notons la volonté de la direction d'instaurer un management horizontal en formant les usagers et les professionnels à la gestion d'établissement et en permettant le réinvestissement de ces compétences acquises ensemble dans la réorganisation des processus décisionnaires. Ou encore dans un Foyer de vie occupationnel, l'ouverture des réunions professionnelles de synthèse aux personnes concernées. Ou enfin, au sein de plusieurs établissements, la formation et le salariat – ou bénévolat – d'usagers pairs-aidants ou pair-formateurs sur des fonctions d'accompagnement de personnes handicapées ou de professionnels. Au titre de leur grand nombre, ces innovations démontrent un véritable mouvement de refondation pratique et politique. Elles sont souvent éphémères – entendant par là qu'elles ne sont pas toujours institutionnalisées dans le temps – mais résultent toutes d'un invariant : la reconnaissance de la productivité de l'expertise usagère dans le processus de production de l'institution.

— s 19

### *Vers une Solidarité d'usage*

Comme l'expose Jeremy Rifkin dès les années 2000, l'âge de l'accès procède d'une mutation du capitalisme qui se détourne de la propriété comme cadre organisateur des rapports sociaux de domination laissant « les réseaux [prendre] la place des marchés et la notion d'accès se substitue[r] à celle de propriété » (2005, p. 10). Du point de vue macroéconomique, l'âge de l'accès induit un déclin de la valeur de l'immobilier, une dématérialisation de l'argent et une pratique généralisée de la location de biens ou de services provisoires. Le seul véritable patrimoine du citoyen restant sa capacité de reliance sociale et cognitive, ce qui décorrèle alors les valeurs marchandes et d'usage des biens et services qu'il utilise – plutôt qu'il ne consomme – en y adjoignant un intrant immatériel par l'expression et l'affirmation de son expertise usagère dans les rapports sociaux d'usage et de production des institutions du « travail sur autrui » (Dubet, 2002).

La condition usagère nous semble devenir une expérience personnelle et sociale universelle, non plus seulement réservée aux citoyens les plus fragilisés, vulnérables ou aux personnes souffrant d'un handicap ou d'une maladie. Cette condition sociale particulière est devenue l'un des aspects les plus saillants de notre vie quotidienne : nous sommes tour à tour, de temps en temps, pour une raison ou une autre, usager d'un garage pour la voiture en Location Longue Durée, d'un bailleur social ou d'une banque pour le logement, des transports en commun pour les déplacements, de la crèche pour le petit, de l'école pour le moyen et de Pôle emploi pour le plus grand... et des hôpitaux en fin de vie, de la morgue pour la conservation du corps et, enfin, du cimetière pour 30 ans, la durée d'une concession. L'âge de l'accès est un âge de l'usage plutôt que de la possession (Rifkin, 2005), de la coopération plutôt que de la concurrence, de la coproduction plutôt que du consumérisme (Dujarier, 2014) et de l'immatériel plutôt que de l'accumulation (Gorz, 2003).

§ 20 —

Notre recherche, par son cadre d'analyse entre sociologie des mouvements sociaux, du travail et l'intervention sociale et son regard résolument posé *avec* les personnes vulnérables elles-mêmes sur les questions de participation des usagers à la vie des institutions, démontre, au cœur de l'action sociale et médico-sociale, le renversement des rapports sociaux de production par une économie de l'immatériel qui crée de nouveaux intrants budgétaires échappant à tout chiffrage et à toute évaluation par les institutions. L'expertise usagère est un de ces intrants budgétaires nouveaux qui accroît de fait la productivité institutionnelle des établissements – ou, autrement dit, qui augmente la valeur de leur production – en adjoignant de l'expertise usagère à l'expertise professionnelle et scientifique jusque-là seules à organiser les rapports usager-institutions.

Comme dans la gestion des puits d'eau potable en Afrique dans les travaux d'Elinor Ostrom (2005), notre recherche indique que l'attention du sociologue doit désormais se porter sur la transformation des rapports sociaux de production découlant de la démocratisation, de l'hybridation et de la diffusion des connaissances de chacun qui sont aujourd'hui devenues des véritables sources de richesse économique. Ainsi, le caractère interventionnel des méthodologies



mobilisées par le chercheur en sociologie aujourd'hui et dans ce contexte, a pour vocation de soutenir les usagers dans leurs capacités individuelles et collectives à se rassembler autour d'un message de consistance historique qu'ils partagent de fait tous : rien pour nous sans nous.

Les mouvements sociaux ne semblent plus aujourd'hui être affaire de minorités essentialistes – les handicapés, les noirs, les homos, etc. – mais au contraire de regroupement d'intérêts particuliers de personnes d'origines hétérogènes qui se rejoignent dans une action commune : garantir l'ouverture, la gratuité et la convivialité de l'usage des dispositifs matériels et immatériels qui régissent leurs vies. Ici, la citoyenneté « solidariste » à la française est interrogée par les capacités d'auto-prise en charge des personnes par elles-mêmes, leurs pairs et leurs proches qui viennent concurrencer les établissements d'action sociale et médico-sociale sur le terrain de leurs missions.

Dans cette *solidarité d'usage* qui émerge, les personnes retrouvent des capacités d'action et de parole qui font mouvement social. Cette expérience-là, celle d'une solidarité qui ne soit ni organique ni mécanique, mais élective, temporaire et circonstanciée, et cette condition-là, celle d'un temps de vie où l'on est vulnérable, est aujourd'hui universelle et réinterroge de fait l'organisation de notre modèle social.

— s 21

### *Pour ne pas conclure tout de suite*

Nous abordons un nouvel âge de la solidarité dans lequel l'*usagent*, comme agent infiltré – parfois dormant, pas toujours conscient – du mouvement des usagers s'impose comme figure du renouvellement de la citoyenneté et des rapports sociaux de production des institutions qui laisse ouverte la question d'une nécessité de renouveler les formes organiques de solidarité par des formes émergentes d'usage – organico-mécaniques.

La solidarité d'usage s'appuie sur les volontés d'utilité sociale individuelle et de reconnaissance des compétences et expertises sociales de chaque citoyen – handicapé ou non – qui, au service d'un pair ou d'un proche par l'intermédiaire d'institutions sans les murs, au domicile et dans les territoires, contribuent à la cohésion sociale. Cette

solidarité d'usage, mécanique, parce qu'elle se crée au sein de la communauté restreinte d'appartenance des citoyens fragilisés, et organique, parce qu'elle est simultanément institutionnalisée au sein de services et établissements, engage aujourd'hui les pouvoirs publics à poursuivre la réflexion sur la réforme de notre système de protection sociale encore trop empreint d'État-providence – alors qu'il est désargenté – et insuffisamment dimensionné à prendre en compte la diffusion *do*-cratique (3) du pouvoir dans la société.

Claire Heijboer est formatrice-chercheuse,  
responsable du CRI EPSS,  
chercheuse associée  
au CERLIS (UMR CNRS 8070 CNRS)

## Bibliographie

s 22 —

- Albrecht, Gary L.; Ravaud, Jean-François et Stiker, Henri-Jacques, « L'émergence des Disability Studies : état des lieux et perspectives », *Sciences sociales et santé*, vol. 19, n° 4, 2001, pp. 43-73.
- Astier, Isabelle, *Les Nouvelles règles du social*, Paris, PUF, 2007.
- Castells, Manuel, *La Société en réseaux. L'ère de l'information*, Paris, Fayard, 2001.
- Chauviere, Michel, « Usagers. Rapports sociaux d'usage », in *Dictionnaire critique d'action sociale*, Barreyre, Jean-Yves, Bouquet, Brigitte (dir.), Paris, Bayard, 2006.
- Dubet, François, *Le Déclin de l'institution*, Paris, Seuil, 2002.
- Dujarier, Marie-Anne, *Le Travail du consommateur. De Mac Do à eBay, comment nous coproduisons ce que nous achetons*, Paris, La Découverte, 2014.
- Duvoux, Nicolas, *Le Nouvel âge de la solidarité. Pauvreté, précarité et politiques publiques*, Paris, Seuil, 2012.
- Elias, Norbert, *La Société des individus*, Paris, Fayard, 1991.
- Gorz, André, *L'Immatriel. Connaissance, valeur et capital*, Paris, Galilée, 2003.
- Heijboer, Claire, *L'Expertise usagère : un défi pour les institutions sociales et médico-sociales du 21ème siècle. L'Usagent et le Maïeuticien*, Thèse de Doctorat en Sciences de l'éducation, Université Paris 5, Février 2019.

---

(3) De l'anglais *do* : faire et du latin *-cratie* : gouverner.

- Jaeger, Marcel, « Les nouvelles formes de participation des personnes accompagnées dans les instances de gouvernance et dans les formations », *Vie Sociale*, vol. 19, n° 3, 2017, pp. 13-25.
- Janvier, Roland, *Vous avez dit « usager » ? Le Rapport d'usage en action sociale*, Issy-les-Moulineaux, ESEF, 2015.
- Ostrom, Elinor, *Understanding Institutional Diversity*, Princeton, University Press, 2005.
- Paugam, Serge, *Le Lien social*, Paris, PUF, 2008.
- Touraine, Alain, *La Voix et le Regard*, Paris, Seuil, 1978.
- Rifkin, Jeremy, *L'Âge de l'accès. La nouvelle culture du capitalisme*, Paris, La Découverte, 2005.
- Sen, Amartya, *Repenser l'Inégalité*, Paris, Seuil, 2012.
- Sue, Roger, *La Contresociété*, Paris, LLL, 2016.