

Nouvelles législations et sens des pratiques de direction

On peut s'étonner de cette loi de janvier 2002, être perplexe devant ses propositions, avoir cette désagréable sensation qu'un pouvoir exorbitant est donné à l'usager au détriment des travailleurs sociaux. On peut penser, aussi, aux difficultés énormes provoquées par la mise en œuvre des dispositifs et des instruments. On peut y voir encore des règlements de compte ... ou se dire que cette loi est presque inutile parce qu'elle ne fait que traduire en normes officielles ce qui se faisait déjà dans de nombreuses structures et se demander pourquoi il est besoin d'une loi pour traiter ces problèmes. On peut s'interroger sur la place « démesurée » accordée au contrôle et à l'évaluation. On peut, enfin, voir dans l'expression des insuffisances ou même des contradictions du texte, le résultat des compromis et des pressions diverses exercés sur le législateur.

Toutes ces préoccupations et ces réactions sont intéressantes, mais le philosophe, à la lecture du texte, sans ignorer, les problèmes sus-évoqués, se demandera plutôt de quel sens nouveau, la loi peut-elle être porteuse et quelles sont les conséquences institutionnelles pédagogiques et éthiques de ces enjeux.

I - L'USAGER

Un nouveau paradigme

1.1- Une loi soucieuse des personnes accueillies

La loi commence par rappeler *les droits communs*. Ainsi, au chapitre premier, section deux, article 7, la loi rappelle : 1° le respect de la dignité de la personne, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ; 2° la confidentialité des informations ...

Jean-Bernard Paturet
Professeur des Universités

Puis elle inscrit *de nouveaux droits* dans les établissements et services :

- 1° le libre choix entre service à domicile et établissement spécialisé ;
- 2° une prise en charge individualisée et de qualité ;
- 3° l'accès à toutes les informations relatives à sa prise en charge ;
- 4° une information sur ses droits fondamentaux et sur les protections particulières légales et contractuelles ;
- 5° la participation directe ou celle d'un représentant légal pour tout ce qui concerne la personne ;
- 6° le respect du droit à une vie familiale.

Elle impose ensuite, *la mise en œuvre de sept instruments au service des usagers*. Les articles suivants la présentation des droits, indiquent quels sont les outils - anciens ou nouveaux - à mettre en œuvre dans l'ensemble des établissements sociaux. Il s'agit pour le législateur de ne pas en rester au texte de loi mais de passer à *sa mise en œuvre concrète* d'où l'idée de formaliser et de rendre obligatoire un certain nombre d'outils.

- ⇒ Le livret d'accueil ;
- ⇒ La charte des droits et des libertés de la personne accueillie ;
- ⇒ Le règlement de fonctionnement,
- ⇒ Le contrat de séjour et le document individuel de prise en charge ;
- ⇒ Le conciliateur ;
- ⇒ Le conseil de la vie sociale,
- ⇒ Le projet d'établissement et de service.

Des sanctions pénales sont prévues pour la non mise en œuvre de ses outils et du non respect du droit à une vie familiale.

Au chapitre deux (de l'organisation de l'action sociale et médico-sociale), section (de l'évaluation et des systèmes d'informations), article 22 : « les établissements et services mentionnés procèdent à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent, au regard notamment de procédures, de références qualité de recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées ... par un Conseil National de l'évaluation sociale et médico-sociale... ».

1.2 Du handicapé à l'utilisateur : le sens du service

Avant d'aller plus loin, faisons une remarque : il existe de nombreuses confusions entre les termes utilisés dans les textes :

- entre « *droit commun* » et « *droits des usagers* ». Ce que ne fait pas la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité des soins (Titre II *Démocratie sanitaire*, chapitre I *Droits des personnes*, Chapitre II *Droits et responsabilité des usagers*) ;

- entre « *personne accueillie* » et « *usager* » avec très souvent l'emploi indifférencié des termes l'un pour l'autre ;
- entre « *bénéficiaires de la prise en charge* » et « *usagers* ».

On peut se demander à *quoi* ou à *qui* sert cette confusion des termes ? Le mot « *citoyen* », par exemple, n'aurait-il pas une place éminente à prendre dans les dispositifs ? Or, chacun sait que les mots créent la réalité et permettent l'action. S'ils appartiennent à des champs sémantiques différents, ils forment des réalités différentes et induisent des rapports différents à leur objet.

“La compétition est ouverte pour faire face à la complexité de l'offre engendrée par les lois du marché”

Ainsi un détour par le sens étymologique pourrait peut-être éclairer pour partie les enjeux de la loi : *usager* vient du latin « *uti* », « *usus* », se servir de. Le mot usage renvoie aux notions d'utilité, de « faire usage », mais aussi d'usure (au double sens de « ce qui s'use, se détériore, par un usage prolongé » ; ou encore de « prêter de l'argent avec intérêt ». Le terme « *uti* » est la racine de mots comme « *abuser*, *inusable*, *usité*, *usurper*, *mésuser*, *désabuser*, *ustensile*, *utilitaire* ». *Usager* désigne celui qui *connaît les usages*, qui a un *droit réel d'usage*. Le « Franc usager » était celui qui avait un droit d'usage non soumis à redevance. Depuis 1926, il désigne une personne qui utilise les services publics (usagers de la route). Ici le sens est celui d'utilisateur. Cette appellation d'« *usager* » fait donc référence à une position d'utilisation et de consommation de services, mais aussi à une association possible, par des mécanismes de participation, à la production de ces services. L'usager est différent du *bénéficiaire* qui est une personne qui jouit d'avantages (sociaux, financiers etc.) qui lui sont concédés, ce peut être aussi un administré qui doit satisfaire à certains critères pour être éligible au bénéfice souhaité. Si le *bénéficiaire* est défaillant, c'est son ayant droit qui répond en ses lieu et place.

Client : dans la société romaine, le plébéien qui se plaçait sous la protection du patricien, son *patronus*, était son *client*. Depuis, l'idée commerciale a pris le dessus. Il s'agit d'un échange entre deux parties : l'une paye, l'autre fournit le service. Si la qualité du service n'atteint pas ses espérances, le *client* s'en va et devient le *client* d'un autre. La compétition est ouverte, pour faire face à la complexité de l'offre engendrée par les lois du marché. Pour s'attacher la clientèle se développent des techniques de fidélisation. Un consommateur est un *client* qui n'exerce aucune responsabilité dans la production du service, il s'accorde le droit du choix, il va où il veut, achetant les services en fonction des prix, de la renommée, de la qualité. Le consommateur est de mieux en mieux informé de la qualité et de plus en plus exigeant. Il existe d'ailleurs des lobbies de consommateurs très influents. Le terme de « *client* » est très usité dans le champ du travail social où la concurrence existe (entre privé et public par exemple, entre les médecins, etc.).

Citoyen : il est d'abord l'habitant d'une ville, d'une cité, puis le membre d'une communauté politique organisée. Il est l'acteur politique capable de se prononcer dans les affaires publiques. Le citoyen est avant tout un être humain engagé dans la vie politique. C. Castoriadis, le désigne, dans « *Les carrefours du labyrinthe* », comme l'acteur de la politique c'est-à-dire comme Celui qui pense et participe à l'orientation de la vie de la Cité. Aujourd'hui, il faut distinguer entre « *citoyenneté sociale* » c'est-à-dire « morale » et « *citoyenneté politique* » c'est-à-dire en capacité d'agir sur l'orientation de la vie de la cité. Le citoyen est aussi celui qui a des devoirs : celui de voter par exemple.

“L'enjeu de la loi vise à restituer un pouvoir propre aux personnes accueillies”

Le sens de la notion d'usager est donc en lien étroit avec l'idée de *service* (public ou pas), elle se distingue de celle de *handicap* car elle n'est plus seulement *aide ou accompagnement*, ce qui situait trop souvent les personnes dans des rapports de dépendance comme l'indiquent, *a contrario*, les projets institutionnels fondés sur la recherche et la construction de *l'autonomie*. L'enjeu de la loi renverse ce paradigme car il vise, soit à instituer, soit à instaurer, soit à restituer un *pouvoir propre* aux personnes accueillies. Ce nouveau paradigme est donc essentiellement un *enjeu de pouvoir*.

1.3 Des enjeux de pouvoir

L'étymologie d'usager, disait-on, se réfère à l'idée de *service*. La racine indo-européenne « *swer* » contient trois idées :

- *servir en gardant*, elle donne des mots comme « *servus* » qui était très probablement l'esclave qui gardait les troupeaux, en français, le mot devient « *servant*, *serviteur*, *sergent*, *concierge*, *serviette* ;
- *conserver*, que l'on retrouve dans des mots comme *observer*, c'est-à-dire *garder les yeux fixés sur quelque chose*, *réserve* ;
- *crainte religieuse* avec des termes comme « *révérer* », « *vergogne* », « *dévergondé* », idée d'un rapport au sacré.

On retrouve une idée voisine dans le terme « *administration* » car la racine « *min* » se rattache au français « *moins* », « *minister* » signifie « *inférieur* » et « *ministrare* » c'est-à-dire « *servir* » : redoutable étymologie qui fait du ministre, un serviteur. Du coup, la place de l'administration est aussi interrogée et renvoyée à l'ordre du service et de contrôle et non de la tutelle...

Cet enjeu de pouvoir me semble lié à la question de la place donnée à la *parole dans les établissements et services*. Il s'agit de savoir comment on considère l'usager. Les outils proposés par la loi, lui laissent un espace pour *prendre la parole* (lui ou son représentant), *la médiation ou le conseil de maison* par exemple. Or, les personnes accueillies dans les établissements ne sont-elles pas considérées le plus souvent par les experts ou les professionnels comme des *barbares* ? J.F. Mattéi explique dans son livre « *La barbarie intérieure. Essai sur l'immonde modernes* »¹, que le terme « *barbaros* » (étranger ou barbare) a été précédé dans la langue grec-

que par le terme « barbarophonos » c'est-à-dire « celui qui bafouille » de façon indistincte, « celui qui articule mal » et « par extension, celui qui massacre la langue avant de massacrer les autres langues et, bientôt les autres cultures ».

Jacques Rancière dans son ouvrage « *La méésentente* », parle de certaines catégories sociales auxquelles les dominants comme les experts² refusent la parole parce qu'elles font simplement du *bruit*³ « Ils ont une parole transitoire, une parole qui est un son fugitif, sorte de beuglement, signe du besoin et non manifestation de l'intelligence ». Elles sont « privées de la parole éternelle qui était dans le passé, qui sera dans l'avenir »⁴. La loi de janvier est au contraire, une manière de réinscrire l'usager dans l'ordre symbolique de la cité parole.

Ceci conduit Jacques Rancière à opposer « police et politique ». « La police, écrit-il, est ainsi d'abord un ordre des corps qui définit les partages entre les modes du faire, les modes d'être et les modes du dire, (...) c'est un ordre du visible et du audible qui fait que telle activité est visible et que telle autre ne l'est pas, que telle parole est entendue comme un discours et telle autre comme du *bruit* »⁵. Et, il ajoute « l'activité politique est celle qui déplace un corps du lieu qui lui était assigné ou change la destination de ce lieu ; elle fait voir ce qui n'avait pas lieu d'être vu, fait entendre un discours là où seul le *bruit* avait son lieu »⁶. Ceci rend alors possible, un espace de discussion et de négociation.

Le rapport de « professionnel » avec « l'usager » ne risque-t-il pas de continuer à se construire sur la même problématique fondamentale ? Aux yeux clairvoyants des praticiens du social, dont le regard est fixé sur les missions, les normes et les connaissances en sciences humaines, « l'usager » ne demeure-t-il pas un barbare ? C'est-à-dire quelqu'un qui fait du bruit et qui ne parle pas parce qu'il n'a pas *le langage, parce qu'il est sans « logos », parce qu'il n'a pas les mots pour dire* et donc qu'il n'a aucune part pour comprendre les difficultés et les problèmes traités⁷. L'enjeu de cette question de pouvoir, me semble donc être essentiellement celui de la place accordée à la parole dans les structures et les services.

1. J.F. Mattéi explique dans son livre « *La barbarie intérieure. Essai sur l'immonde moderne* », PUF 1999, *On se souviendra du mot français « barbarisme » qui désigne précisément une incorrection de la langue ! En Inde Brahmane est celui qui détient la parole souveraine ou le mot de l'énigme. Brâhmi signifiant « la parole ».*

2. *L'expert est celui qui contemple la vérité de la science, de la bonne santé, de la bonne éducation etc. « On ne discute pas avec l'expert », on n'échange pas avec lui, on s'incline devant son savoir et on se soumet. Comme le pensait déjà Hannah Arendt, les enjeux « expertise et politique » se jouent autour du rapport à parole.*

3. Michel Anselme, « *Du bruit à la parole - La scène politique des cités* ». La Tour d'Aigues, Éditions de L'Aube, 2000.

4. Rancière, *ibidem*, p. 46.

5. Rancière, *ibidem*, p. 52.

6. Rancière, *ibidem*, p. 53.

7. *Mais, dira-t-on, que faire si l'usager ne peut pas parler ? La loi, semble-t-il, a prévu une réponse en donnant une place particulière pour le médiateur ou le représentant légal et la famille.*

II - À PROPOS DU SENS DES PRATIQUES DE DIRECTION

2.1 Le nœud « Bô » de la subjectivité, de la catégorie et du pouvoir

On pourrait tenter de comprendre ce qu'est l'être humain en utilisant la métaphore d'un triptyque au croisement de trois cercles : le premier serait celui de la *subjectivité*, lieu de la rationalité mais aussi du désir et de l'inconscient ; le deuxième serait celui des catégories ou des *assignations sociales* qui marque tous les êtres humains : administré, usager, père, mère, homme, femme etc. ; enfin le troisième celui du *pouvoir* que chacun est en droit et en devoir d'acquérir dans sa vie sociale, il est à proprement parler celui de la citoyenneté. Ce triptyque fait tenir l'humain debout, non sans mal, et c'est en tant que *nouage des trois* que le triptyque fait sens. On pourrait y voir une sorte de *nœud borroméen* non pas au sens du RSI de Lacan mais au sens où le *nœud réalise le lien de ces trois dimensions sans qu'aucune d'elles ne s'enchaîne à aucune autre. La coupure d'une des trois libère les deux autres et l'être humain se délite...* On pourrait y voir encore un *nœud gordiens*⁸ impossible à dénouer mais qui au regard des praticiens du social, de la santé, ou de l'ordre publique, risque d'être tranché à coup d'épée comme l'a fait Alexandre en son temps, impuissant à dénouer l'indénouable.

Si ce triptyque a un sens, il signifie que l'on ne peut évacuer ou nier un des trois cercles sans dénouer l'être humain tout entier qu'il soit « normal » ou handicapé. L'acteur social est donc confronté à deux tentations :

- La tentation « technicienne » selon laquelle seule la catégorie (usager, malade, etc.) importe puisqu'elle rend possible l'action, qu'elle homogénéise et homologue comme dit Bourdieu. Mais donc du même coup, elle nécessite la « mesure » et le « contrôle », d'où le glissement vers l'évaluation sans contrepartie.
- La tentation « humaniste » selon laquelle seule la personne est importante. Dans cette perspective le sujet est toujours considéré comme étant « au clair » avec lui-même, comme sachant et voulant toujours son propre bien.

Outre les dangers propres à ces deux tentations, (évaluation sans contrepartie et illusion sur le sujet humain) la dimension du *pouvoir* est peut prise en compte dans les services.

8. *Nœud gordien* : nœud extrêmement compliqué qui attachait le Joug au timon du char de Gordias, roi légendaire de Phrygie, char conservé dans le temple de Zeus à Gordion (ancienne capitale de la Phrygie en Asie Mineure). Gordias était un simple paysan qui, rentrant un jour chez lui sur un char, aurait été proclamé roi par l'assemblée des Phrygiens en raison d'un oracle qui désignait comme roi le premier homme arrivant dans un char. Son fils Midas aurait consacré le char au temple de Zeus. Comme une ancienne tradition (ou encore l'oracle) promettait l'empire de l'Asie à qui saurait le dénouer. Alexandre, ne pouvant y parvenir, le trancha d'un coup d'épée. D'où trancher de façon violente une difficulté à laquelle on ne peut apporter d'autre solution satisfaisante.

La notion « d'usager » interroge ces attitudes des acteurs sociaux qui travaillent avec des personnes souvent lourdement handicapés ou dans des souffrances extrêmes mais qui n'en demeurent pas moins des êtres humains et des citoyens.

2.2 Une remise en cause des concepts qui fondent les pratiques

On comprend, dès lors que la notion d'usager remet en cause un certain nombre de concepts utilisés dans le secteur : *prise en charge*, *aide* et aussi le modèle stratégique du *projet*. Les travaux de Michel Anselme⁹ avaient ouvert l'interrogation sur

“La parole permet à l'individu d'accéder au statut de sujet et d'acteur voire d'auteur de ses décisions et de sa vie”

ce modèle stratégique et contesté cette position en surplomb de l'expert. L'auteur s'était inscrit dans ce que l'on pourrait nommer à la suite des travaux du philosophe français Francis Jacques, *une « construction » de l'accompagnement et du projet*. « Le savoir, écrit-il, que nous avons progressivement mis en œuvre a peu de choses à voir avec le savoir (des sciences humaines) tel qu'on l'appréhende généralement et beaucoup plus à voir avec l'apprentissage *lent de la position de tiers, de médiateur, et de la manière de la tenir, de la travailler* »¹⁰.

Michel Anselme montre qu'il ne s'agit pas d'appliquer des savoirs spécialisés et préexistants à une situation mais au contraire de « savoir tenir et construire une position *d'intervention autonome en milieu réel* ». ¹¹

Si, en effet, le mandat institutionnel confère aux acteurs sociaux leur légitimité, l'action ne prend véritablement sens que dans *un projet commun, partagé et « co-construit »*. Le professionnel ne peut effectivement agir que sur fond d'incertitude et d'indétermination et non plus avec des idées toutes prêtes dans la mesure où il ne peut pas connaître *a priori* ce qui est *bon pour l'autre* et parce qu'il est appelé à se mettre, avec ses propres compétences, *à son service*.

Cette incertitude et cette indétermination « obligent les (acteurs sociaux) à l'échange, à la confrontation et les habituent *au doute*, à la recherche progressive des éléments moteurs des situations »¹². Le principe essentiel de toute démarche d'accompagnement et de tout projet reposera donc sur le *partage de la parole*, sur « *la parole opérante* » comme dit Merleau-Ponty. Parole considérée à la fois comme matériau et comme outil de l'action, elle permet dans le même mouvement à l'individu d'accéder au *statut de sujet et d'acteur voire d'auteur de ses décisions et de sa vie*. Elle favorise l'expression et l'émergence de réalités multiples et antagonistes et donc des *conflits éventuels*.

Du coup, il faut repenser une pratique et une éthique avec les usagers ou leurs représentants.

9. Michel Anselme, *Du bruit à la parole - La scène politique des cités*, La Tour d'Aigues, Éditions de L'Aube, 2000.

10. *idem* p. 77.

11. *idem* p.101.

12. *idem* P. 77.

2.3 Vers une éthique de l'alliance

Le mot « éthos » apparaît en grec sous deux écritures : « éthos » et « êthos », ce qui est une première singularité. Chez le poète Homère, dans l'Iliade « êthos » signifie au pluriel « séjour, lieu habituel, demeure ». De là, il en vient à désigner le « caractère ». Héraclite, au fragment 119 DK, énonce « êthos anthropô daimon » c'est-à-dire « le caractère propre de l'homme, c'est son démon ». Heidegger, dans sa « *Lettre sur l'Humanisme* », commente cette formule en donnant à « êthos » le sens de séjour et, au fond, de « marque distinctive de l'homme ». L'êthos serait donc ce qui singularise, et renvoie à une dimension plus personnelle, ainsi qu'à la responsabilité. L'êthos signifie l'engagement dans le choix de sa destinée : l'homme est celui qui peut agir son destin, ne plus en être totalement le jouet ou la marionnette, celui qui peut sortir de ses déterminismes (voire le concept de résilience).

“L’alliance est la rencontre avec l’étrangeté de l’autre”

Le second « êthos » signifie « habitudes » sociales c'est-à-dire traditions, manières de vivre en commun, coutumes. Il désigne les valeurs, les normes, les façons d'être dans un groupe historiquement déterminé. Il prend alors le sens de morale c'est-à-dire de conformité aux pratiques sociales, aux codifications (loi, droit, grammaire, codes sociaux) et aux « habitus » selon les concepts que Pierre Bourdieu développe dans « *Choses dites* », c'est-à-dire aux manières de vivre non codifiées par des lois mais qui constituent les règles non écrites des groupes. Le latin « mores » a le même sens : il a donné en français « morale ». La morale, fondée sur les interdits fondamentaux (interdit de meurtre, interdit d'anthropophagie et interdit de l'inceste) est donc, à la fois, une des expressions collectives du sens et la manière de réguler la vie sociale ; par conséquent, elle participe de la construction du vivre ensemble.

L'étymologie du mot est latine : « ligare », « lier », « allier », mais aussi « liguier » et « ligoter ». D'où l'ambivalence de toute alliance. Elle questionne le rapport à l'autre qui parle. « Alius » veut dire « l'autre », « l'alien », « l'étranger » et diffère de « alter » que l'on trouve dans « l'alter ego », « l'autre moi-même ». L'alliance serait, en ce sens le lien, non pas « d'altérité » mais « d'aliénété ». L'alliance est le résultat d'un dépassement de la *méfiance* et du renoncement à la *toute puissance*. Car l'alliance est avant tout une limite à sa propre *volonté de maîtrise* donc de son propre pouvoir (cf. le mythe de Noé dans la Bible où l'arc-en-ciel est d'abord un signe pour Dieu lui-même afin qu'Il se souvienne de sa promesse de ne plus détruire l'humanité).

L'alliance est ainsi la rencontre avec l'étrangeté de l'autre, avec son aliénété.

CONCLUSION

La « notion » d'usager inscrite dans la loi invite donc à interroger les pratiques de pouvoir et les méthodologies utilisées dans les établissements et services. La loi oblige à changer de paradigme dans le rapport à autrui. Pour reprendre la métaphore du *bâton fermement tendu et du bâton mollement tendu* du physicien Niels Bohr, elle invite à consulter l'usager. Niels Bohr explique, en effet, que, dans le premier cas, le bâton est un prolongement du bras et de la main, *l'objet est traité*, dans le second cas, le bâton n'est pas « partie prenante » de l'observateur, *l'objet est consulté*.