

# Promouvoir la place de l'utilisateur

## *D'une vision mécaniste des professions du social vers un accompagnement moderniste et politique<sup>1</sup> du citoyen*

*La mission (et la définition stricte) du travail social consiste en « toute action menée directement ou indirectement en vue de la promotion sociale de la personne »<sup>2</sup>. Cette mission a pour finalité principale l'expression, la participation et l'insertion de l'utilisateur dans le tissu social. Or, l'évolution historique des mesures proposées par l'État Providence, avec comme substrat principal un maillage juridique, complexe mais nécessaire, conduit à une professionnalité fonctionnant sur le mode du stimulus-réponse : à un type de problème une réponse en terme de dispositif, fondé sur un texte de loi. Afin de redonner ses lettres de noblesse à une branche professionnelle socialement dévalorisée, il paraît fondamental de dépasser l'usage mécaniste de l'action sociale pour proposer un accompagnement moderniste (pour les institutions) et « engagé » (nous verrons en quoi) de l'utilisateur vers une inscription sociale valorisante.*

1. Au sens premier du terme, à savoir dans le sens d'un engagement dans la vie de la cité.
2. In Dictionnaire de l'action sociale : « Les caractéristiques du travail social ».

**Marie-Agnès Roux**  
**Responsable Formation Continue**

*Marie-Agnès Roux, responsable de la formation continue,  
Institut de Formation des Travailleurs Sociaux, Échirolles.*

*Pour ce faire, nous nous proposons de retracer à grands traits les caractéristiques du travail social français, l'évolution historique des droits sociaux, afin de contextualiser le travail social et le service rendu à l'utilisateur. Puis, nous nous arrêterons sur le poids des représentations concernant l'utilisateur et sur la fabrication moderne et stigmatisante de la classe des assistés sociaux et autres exclus<sup>3</sup>, pour enfin problématiser sur une approche plus éthique et philosophique de la participation des usagers et la restauration de leurs devoirs de citoyen, en prenant appui sur les réflexions d'Hannah ARENDT et de Jurgen HABERMAS.<sup>4</sup>*

---

## I - LES CARACTÉRISTIQUES DU TRAVAIL SOCIAL

---

Théoriciens et praticiens du social s'accordent sur les quatre caractéristiques principales du travail social que sont : mettre l'utilisateur au centre du service (condition sine qua non de l'exercice de l'action sociale en vue de remplir la mission), le pluralisme institutionnel, la diversité des lieux d'exercice ainsi que la large palette des modes d'intervention.

### L'utilisateur au centre du service

Bien que peu nouveau dans le champ du social et du médico-social, le principe est réaffirmé très fortement dans divers textes de lois<sup>5</sup>. Il semble ainsi nécessaire de le repréciser dans ces textes, tant le système des dispositifs institutionnels est encore enclin à distribuer des aides « clé-en-main » à des usagers captifs et revendicatifs de leur « droit à ». Mettre l'utilisateur au centre du dispositif, c'est promouvoir son inscription sociale en lui offrant la possibilité de devenir acteur potentiel de son changement. Il s'agit bien là, comme nous l'analyserons plus loin à travers la terminologie utilisée, de re-connaître l'utilisateur comme citoyen à part entière, de le reconnaître avant tout dans le plein usage de ses droits : droit

---

3. MAISONDIEU J., *La fabrique des exclus*, Bayard, 1997.

MESSU M., *La société protectrice : le cas des banlieues sensibles*, CNRS édition, 1998. ; *Les assistés sociaux*, Privat, 1991.

4. ARENDT H., *Condition de l'homme moderne*, Pocket, 1994.

ESLIN J.C., *Hannah Arendt, l'obligée du monde, Le bien commun* Michalon, 2000.

HABERMAS J., - *Le discours philosophique de la modernité*, Gallimard, 1988.

- *Théorie de l'agir communicationnel*, Tomes I et II, Fayard, 1987.

- *De l'éthique de la discussion*, Editions du Cerf, 1992.

POCHE F., *Penser avec Arendt et Levinas, du mal politique au respect de l'autre*, Chronique Sociale, 1998.

5. *Loi du 02/01/2002, rénovant l'action sociale et médico-social ; loi de lutte contre les exclusions n° 98.657 ; circulaire du Premier Ministre préparatoire aux contrats de ville 2000-2006, huitième paragraphe : « La participation des habitants renvoie donc à la crédibilité de l'aptitude des institutions à traiter efficacement ce qui touche ceux-ci de près. »*

à la liberté d'expression d'une demande, droit au respect (dans l'accueil, la disponibilité et l'écoute du travailleur social), droit à la transparence (accès à l'information, connaissance de ses droits, possibilité de recours en cas de désaccord, compréhension des modalités d'action, contractualisation), droit à la coopération (droit de parole et d'action par rapport aux institutions sociales).

### **Le pluralisme institutionnel**

Nous sommes là dans un champ d'activité professionnelle complexe, tant se chevauchent plusieurs autorités ministérielles, plus encore d'autorités publiques, déléguant à une noria d'associations à but non-lucratif. Sur ce champ se croisent des professionnels du travail social et d'autres professionnels (ainsi des agents de développement local, pour ne citer qu'eux), mais aussi des bénévoles et des nouveaux métiers (entre autres, mais non exhaustivement, issus des dispositifs nouveaux services – nouveaux emplois). Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité, Ministère de la Santé, Ministère de l'Éducation Nationale, Ministère de la Justice, Délégation Interministérielle à la Ville... le social est aujourd'hui une préoccupation majeure partagée par bon nombre de Ministères, ce qui ne facilite pas la reconnaissance des professions du social et la connaissance des divers dispositifs issus des programmes transversaux et du cadre législatif national (les travailleurs sociaux sont ainsi très ignorants en matière de Politique de la Ville). Depuis les lois de décentralisation de 82 et 83, les collectivités territoriales sont actrices dans le champ du social en terme à la fois d'obligation et d'initiative. Se greffent dans ce maillage déjà complexe les établissements publics (hôpitaux, organismes de mutualité sociale, offices HLM...) et les associations Loi 1901, opératrices des politiques publiques, gestionnaires d'établissements et de services, mais parfois aussi associations d'utilisateurs. Quel défi que de pouvoir connaître et maîtriser le dispositif ! Les travailleurs sociaux notent bien leur connaissance partielle et la bien meilleure connaissance et utilisation qu'en ont les utilisateurs (c'est un travail à plein temps que d'être assisté social !). Autant de possibilités de « saucissonner » l'utilisateur et de camper dans sa tour d'ivoire, tout en souhaitant conserver un utilisateur captif et asservi !

### **La diversité des lieux et des territoires**

Empilement de mesures, pléthore d'établissements publics ou associatifs sont aussi des atouts pour la rencontre avec l'utilisateur : la vie en établissement propose une dynamique différente du rendez-vous au service social, comme la rencontre dans la rue ne s'inscrit pas dans la même logique que la visite à domicile. Le croisement de ces espaces permet « d'embrasser » l'utilisateur sous divers aspects et de « jouer » (au sens positif du terme) des avantages de chacun, encore faut-il que l'on accepte la variation et l'utilisation des divers lieux de rencontre avec l'utilisateur comme autant d'opportunités d'exercer un métier non-routinier et de comprendre l'individu - utilisateur.

### **La palette d'intervention**

Les interventions en travail social proposent des actions de type préventif et/ou de type réparateur (les allocations en sont le meilleur exemple), des actions stricto sensu (réponse minimale à une demande formulée) et/ou des actions élargies (en articulation avec le champ économique et culturel par exemple), enfin des actions individuelles (prestations classiques) et/ou des actions collectives (en matière d'échange de savoirs ou de services

par exemple, ou en matière de développement social local). Mais la charge de travail et l'usure professionnelle conduisent trop souvent à des réponses mécaniques, reproductives, empêchant l'innovation du travailleur social et l'épanouissement de l'utilisateur.

---

## II - DROITS DE, DROITS À

---

Une fois posées les caractéristiques du champ social, caractéristiques porteuses de complexité et de diversité, pouvant parfois conduire à un usage ciblé de l'utilisateur et à une réponse cristallisée du professionnel, il semble aussi fondamental de rappeler l'évolution historique des droits français, tant cette évolution conduit à des comportements stéréotypés, autant pour l'utilisateur que pour le professionnel (nous y reviendrons ci-après).

### Droits de

C'est à la Révolution Française et dans les années qui suivirent que fut impulsée la constitution des « droits liberté », appelés aussi « droits actifs » ou « droits forts ». De la France ont essaimé les diverses constitutions des Droits de l'Homme, dont la toute dernière issue de l'Union Européenne<sup>6</sup>. L'individu est reconnu dans son plein pouvoir d'agir et en capacité d'autonomie individuelle. Caractérisés comme statut « inférieur » de la liberté (dans le sens de minimal), les « droits de » prennent appui sur le principe d'égalité. Le citoyen obtient ainsi un rôle actif dans la sphère du social.

### Droits à

À la fin du XIX<sup>ème</sup> siècle, dans la droite ligne des créances dues aux mutilés de guerre, aux accidentés du travail et aux retraités de l'industrie, se constituent les « droits créances », dits encore « droits passifs » ou « droits faibles ». L'État Providence, en dette face à des laissés-pour-compte, renforcent « les droits à » tout au long du XX<sup>ème</sup> siècle, instituant ainsi le statut « supérieur » de la liberté, mettant en évidence le principe d'équité au travers d'un statut passif de l'utilisateur dans la société. Dans l'incapacité sociale de s'intégrer selon les voies traditionnelles par défaillance des structures sociales, le citoyen « de deuxième classe » se voit cantonné au statut de l'utilisateur vertueux.

---

## III - LA TERMINOLOGIE ET LES REPRÉSENTATIONS

---

De qui parle-t-on au juste ? De l'utilisateur ? Du consommateur ? Du client ? De l'habitant ? Du citoyen ? La terminologie n'est jamais anodine, elle traduit les représentations sociales d'une époque et d'une profession, et la désignation conduit à une fabrique « socialement correcte », mais éthiquement inacceptable d'individus sociaux jugés hors norme.<sup>7</sup>

---

6. *Charte des Droits Fondamentaux de l'Union Européenne, 07/12/2000.*

7. *Pour une analyse plus détaillée, se référer à l'excellent article de Daniel PINSON : « L'utilisateur de la ville », in La ville et l'urbain. L'état des savoirs, La Découverte, 2000.*

## La terminologie

Le terme « d'utilisateur » reste le vocable principal du langage social, mais d'autres appellations émergent, tant dans les pratiques que dans les écrits théoriques ou dans les échanges croisés en formation professionnelle continue :

- **Usager** : de loin le plus employé, le terme « d'utilisateur » est le générique de la profession sociale et des professions de la fonction publique, de façon plus générale. Il désigne celui qui a l'usage d'un service, celui qui en use et en abuse (selon les propos des professionnels). Son corollaire, le terme « d'allocataire » est utilisé dans le cas des services de prestations (Caisse d'Allocations Familiales, Mutualité Sociale Agricole), celui-ci se limitant à être usager d'allocations et étant limité à cette place. Le Code Civil définit le terme d'utilisateur comme « *celui qui a l'usage d'un bien appartenant à autrui* », c'est-à-dire soumis (et le mot n'est peut-être pas trop fort) à un droit de jouissance d'un bien mis à disposition par la collectivité. L'utilisateur est à la fois prestataire (terme utilisé à la fois pour le destinataire et pour le professionnel qui offre la prestation, tous deux inclus dans une relation de service), mais aussi bénéficiaire (par son accès au droit d'usage). Lorsque l'utilisateur insiste sur son « droit à », il fait valoir son statut de bénéficiaire, lorsqu'il devient plus réfractaire, il rappelle de manière plus prononcée son statut de prestataire. Ceci ne manque pas de choquer certains professionnels pourtant tout à fait d'accord pour reconnaître leur propre statut de prestataire dans leur relation au service public en général. Mais ce qui est dû au citoyen classique ne l'est pas pour l'utilisateur !
- **Consommateur** : lorsqu'est évoquée la possibilité d'un utilisateur consommateur, les professionnels se récrient, mais n'est-il pas, lui aussi, inclus de fait (par l'intermédiaire des médias tout au moins) dans notre société mercantile, où tout s'achète (de droit ou contre monnaie sonnante et trébuchante), où le consommateur doit être séduit, si ce n'est convaincu tant il devient difficile de le rendre captif, du fait de la concurrence des services. L'appellation par trop racoleuse et provocatrice permet toutefois de comprendre l'attitude revendicatrice et parfois capricieuse de l'utilisateur face à l'impuissance ou à la toute-puissance d'un professionnel dispensant un service identique selon le dispositif prescrit, ou trop procédurier et indifférent à la demande spécifique du client.
- **Client** : le mot est lancé. Il est à nouveau utilisé chez les professionnels, et symptomatique d'un changement de positionnement. Client était le terme générique de l'action sociale d'avant les années 75, terme qui fut remplacé par celui d'utilisateur jugé plus valorisant dans un usage généralisé des services publics<sup>8</sup>. Aujourd'hui, à travers la reprise de ce terme, on parle d'un service personnalisé en fonction des problèmes et des demandes de l'individu. Il traduit un renversement de la conception classique des institutions de travail social : le client devient roi, il n'est plus captif. Exigeant, il reste toutefois tributaire des différents services proposés, dans lesquels il a la possibilité de faire un choix de façon plus « éclairée ». Qui dit clientélisme dit aussi recherche d'un service de qualité afin de fidéliser ce client comme un autre.

8. On retrouve ce terme dans les ouvrages traitant de l'action sociale jusqu'à la fin des années 70 comme : SERVOIN F., DUCHEMIN R., *Introduction au travail social*, ESF, 1983.

Ces trois définitions montrent l'individu social sous un aspect statutaire plutôt passif, l'activité se réduisant à sa demande, plus ou moins revendicatrice et ciblée. La définition suivante l'inscrit dans un contexte plus actif de participation à la vie sociale mais limitatif et géographiquement circonscrit.

- **Habitant** : voici un usager inscrit dans la ville, le territoire, résidant (de façon transitoire) ou résident (de façon plus définitive) dans un quartier donné, dans un micro-territoire donné, possédant sa micro-culture, mais aussi possédant une étiquette sociale plus ou moins valorisante. On n'est pas habitant des Minguettes comme l'on est habitant (d'ailleurs plutôt résident, en l'état) du XVI<sup>ème</sup> arrondissement de Paris. L'habitant est inclus dans son territoire et, bien que plus ou moins actif, il subit de plein fouet la stigmatisation du lieu donné. Cette appellation a relayé, en période de crise, celle du citoyen qui était alors inscrit par son travail dans un quartier avant que d'être inscrit par sa domiciliation privée.

Un détour par les analyses sociologique et psychologique de la place faite aux « usagers » permettra de mieux comprendre toute l'ambiguïté des désignations sociales et la dérive des pratiques des professionnels au regard d'une mission initiale (qui place l'usager au centre des dispositifs d'action sociale) qui n'est plus socialement attendue et espérée. Les deux auteurs, dont nous ne reprendrons que quelques pistes de réflexion, démontrent toute la falsification à laquelle se livre une époque sociale, falsification visant à valoriser les uns en dévalorisant les autres, selon des critères spécifiques aux périodes données. Dans la droite ligne des thèses de GOFFMAN<sup>9</sup>, ils réaffirment qu'il n'y a pas d'exclusion en soi, il n'y a que des points de vue sociaux, des stigmates socialement construits, avec toute l'ambiguïté d'une identité positive ou négative, selon la place sociale que l'on occupe.

### L'analyse sociologique des « assistés sociaux »

Le terme n'est pas ou peu employé par les professionnels, mais il est plus courant dans le langage de l'homme de la rue. Michel MESSU<sup>10</sup>, sociologue penseur critique de « l'exclusion », démontre toute l'efficacité sociale des classifications symboliques. La pensée sociale est classiste, elle opère par classification et/ou stratification de la réalité sociale, à partir du point de vue civil ou professionnel. Si la classification d'avant 1970 était stratifiée en fonction des classes professionnelles, une nouvelle classification s'est constituée depuis les années 80 sur le principe d'une horizontalité à deux facettes excluantes. Le contexte de crise économique, mais aussi existentielle (par rapport à la valeur « travail »), a figé dos à dos ceux qui ont un travail à ceux qui n'en ont pas. Perdant le fondement de leur capacité intégrative, en perte d'identité sociale, ces derniers se voient qualifiés « d'assistés sociaux » et sont contraints de gérer ce stéréotype pour conserver leur visibilité sociale et l'accès limité à des droits sociaux. L'usager débiteur devient l'opposé du travailleur vertueux selon la classification suivante :

9. *In Stigmate, les usages sociaux des handicaps, Minuit, 1975.*

10. *Ibid note 3.*

SOCIÉTÉ CLASSIQUE	SOCIÉTÉ CRISQUE
<p>Valeur TRAVAIL            Sous protection sociale classique / travail            Usage optimal des dispositifs (consommation, éducation, loisirs, santé...)            Porteurs de RÉUSSITE</p>	<p>Valeur ASSISTANCE            Dépendant de la solidarité nationale, des « droits à »            Usage optimal des dispositifs d'assistance et des modalités illicites de consommation            Porteurs de MISÈRE</p>

« L'assisté social », reconnu dans une identité socialement et politiquement acceptée (bien que dérangeante), respectant le code de l'adaptation sociale, entretient la dépendance au système d'assistance, puisqu'il n'est reconnu que dans cet espace social.

### L'analyse psychanalytique des « exclus »

Révolté par la volonté trop systématique (autant chez les politiques que chez les professionnels du social) de présenter les exclus (plus particulièrement les « Sans Domicile Fixe ») comme des individus relevant du traitement psychiatrique plus que du traitement social, Jean MAISONDIEU<sup>11</sup> souligne ces stigmatisations modernes comme des atteintes à l'humanité. Il les qualifie de « *symptômes de la négation de la fraternité entre les hommes* » (p.16). Le travailleur est une personne, le non-travailleur n'est rien. Le travailleur peut être stressé par sa vie trépidante et exigeante, le Rmiste, le chômeur ne peuvent qu'être déprimés, si ce n'est atteints de psychose ou d'états limites. L'étiquette « d'exclu » est dédouanante de la responsabilité civile et individuelle : « *Ils doivent nécessairement être différents puisque l'un est un inclus, l'autre est un exclu* » (p.156). Fixer chacun dans sa position sociale admise, c'est oublier le caractère fondamentalement violent de cette catégorisation : « *Marcher à l'exclusion, c'est pratiquer cette expulsion primordiale de l'autre en le niant comme partenaire humain* » (p.216).

Ces analyses sociologique et psychanalytique mettent en évidence le danger de la stigmatisation dite « positive » et le rôle pervers dévolu au travailleur social : garant de la ghettoïsation, il dispense allocations et mesures ségréguatives, tout en étant dédouané d'accorder une place valorisante à l'assisté, puisque celui-ci est considéré comme anormal, satisfait de son sort ou psychotique, socialement ininsérable. On est donc bien loin de la mission première du travail social : plus question de promotion, d'expression et de participation de l'utilisateur.

11. *Ibid note 3.*

## IV - LE POINT DE VUE PHILOSOPHIQUE COMME PORTEUR D'UNE ÉTHIQUE CITOYENNE

Deux philosophes de la contemporanéité me semblent les fers de lance pour tout professionnel souhaitant satisfaire, autant que faire se peut, à la mission initiale qui lui a été dévolue. Philosophes engagés dans leur époque, ils nous questionnent sur la place et le rôle de l'homme moderne.

### Hannah ARENDT et la conviction de l'action

Ayant par choix philosophique « épousée » la vie de la classe laborieuse et confrontée à l'aliénation de l'humain par l'humain, ARENDT distingue trois modes d'activités humaines, qui inscrivent l'homme dans des positionnements très différents :

- **Le travail** : activité de nécessité vitale répondant au processus biologique du corps humain, le travail s'adresse à « l'animal laborans », prisonnier de sa condition fondamentale. Le caractère éphémère et infini du travail se traduit par la production qui se détruit dans l'acte de consommation. L'utilisateur n'est-il pas soumis à cette consommation éphémère d'un travail qui ne lui appartient pas, réduit à l'état « d'animal dévorans » à défaut de « laborans », projeté de fait dans le règne des animaux incapables de subvenir à leurs besoins essentiels ? N'est-ce pas la seule condition infra-humaine qui lui est proposée à travers l'usage de l'allocation réparatrice ?
- **L'œuvre** : activité secondaire, elle ouvre « l'homo faber » au monde artificiel des objets. Plus durable que le travail, l'œuvre se traduit par une fabrication de prothèses, permettant à l'homme d'accéder au mode réificatoire, imposant l'espèce humaine comme maître de la nature et de sa destinée (phantasme ou réalité ?). L'œuvre technologique correspond au développement biologique de l'humanité. Grand consommateur de technologie, l'utilisateur n'en est pas pour autant un « homo faber », puisqu'il est aussi dépossédé de cette activité de fabrication. « Homo consommans », il est à l'image du singe savant, utilisant des outils naturels comme prolongement de sa main. Encore lui est-il souvent reproché cette attitude de consommateur d'œuvres qu'il n'a pas contribué, de manière directe ou indirecte, à fabriquer.
- **L'action** : activité libératoire et existentielle, l'action vise à la mise en rapport des hommes entre eux, à la réalisation de la condition humaine au travers de la pluralité. Soumise au besoin de parole et d'innovation, essence-même de l'existence, l'humanité est agissante et parlante. Voilà tout l'intérêt (inter-est) de l'action : elle est rapprochement et lien. « *La réalité du monde est garantie aux hommes par la présence d'autrui* »<sup>12</sup>. C'est l'inscription politique (au sens de l'inscription dans la cité) qui peut être le remède à la fragilité humaine de l'utilisateur. C'est là le devoir du travailleur social de restaurer l'individu stigmatisé dans son devoir actif d'être social.

12. *In Condition de l'homme moderne, Pocket, 1994.*



## Jurgen HABERMAS et l'éthique de la discussion

Plus récemment, Jurgen HABERMAS a repris le constat, effectué bien avant lui par la philosophie et la sociologie allemandes, de la faillite entre le projet d'émancipation de l'homme, porté par la philosophie des Lumières et l'esprit de la Révolution Française, et la réalité de son aliénation<sup>13</sup>. Afin de sortir de ce dilemme, il affirme l'importance fondamentale de « l'agir communicationnel »<sup>14</sup>. L'être social ne peut se libérer de son aliénation qu'en posant pour essentielle l'éthique de la discussion<sup>15</sup>, et en adoptant la praxis comme action émancipatrice. N'étant un sujet que parce qu'il est parmi d'autres, l'être social trouve dans l'interaction le cadre de sa propre conscience. L'agir communicationnel impose le lien indissociable entre individuation et socialisation. Fondé sur le principe de justice, l'éthique de la discussion est un processus intersubjectif de compréhension. L'activité sociale ré-exige nous ramène à la recherche de l'universalité. En instituant le principe de discussion, l'État moderne instaure le droit égal de participation pour chaque être social, la reconnaissance réciproque et la légitimité de la désobéissance civile, possibilité démocratique s'il en est.

Ces deux auteurs sont aujourd'hui considérés comme les références incontournables dans la ré-exigence éthique moderne qui étaye les innovations en matière d'action sociale. Il convient, à partir de ces divers points de vue, de recentrer la ré-exigence autour de la notion de citoyenneté.

---

## V - LA RESTAURATION DE LA CITOYENNETÉ

---

L'action sociale ne peut mener à terme sa mission que si elle accorde à l'utilisateur le statut de citoyen. L'utilisation du terme de citoyen n'est pas anodine, puisqu'elle inclut l'individu social dans un système cohérent de statuts et de rôles. Dans le sens premier, le citoyen est celui qui est habilité à jouir du droit de cité (le citoyen en étant un synonyme plus faible et plus stéréotypé). Depuis la Révolution Française, il est celui qui est en pleine possession de ses droits, de son autonomie dans un système démocratique. Il est encore et surtout celui qui est pleinement reconnu à travers ses droits et ses devoirs, ces derniers étant trop souvent passés sous silence, ou tout aussi souvent stéréotypés (comment être un « bon » citoyen, ce que ne sont pas, bien entendu, les usagers !). Bernard CUVAT le rappelait, et nous nous faisons écho de ses paroles :

*« La citoyenneté ne s'octroie pas, elle se conquiert à travers la capacité à faire entendre sa voix, à faire exercer ses devoirs ».*<sup>16</sup>

Reconnaître autant les droits et les devoirs chez chacun, c'est reconnaître l'humanité en l'autre, en tous, en chacun de nous. En 1789, tout individu social a été institué citoyen de fait, mais, plus essentiellement, il me semble que la citoyenneté est exigence : exigence que l'on se doit envers soi-même, exigence que l'on doit à la société. Auteur et acteur,

---

13. HABERMAS J., *Le discours philosophique de la modernité*, Gallimard, 1988

14. HABERMAS J., *Théorie de l'agir communicationnel*, Tomes I et II, Fayard, 1987.

15. HABERMAS J., *De l'éthique de la discussion*, Editions du Cerf, 1992.

16. In « *De la déontologie au politique* », ASH n°2097, du 11/12/98.

sujet, chacun est reconnu dans son autonomie individuelle (au travers de droits inconditionnels) et dans sa transcendance citoyenne (au travers de devoirs contractés envers la société civile). Et c'est en trouvant son autonomie, qu'il lui faudra peut-être conquérir de haute lutte, que l'individu social peut se consacrer au principe d'universalité, fondement de son action citoyenne.

Amartya SEN, prix Nobel d'économie en 1998, se révoltait alors contre le système de l'État Providence<sup>17</sup> : en effet, il ne suffit pas de donner des allocations, de créer des dispositifs pour lutter contre l'inégalité. Encore faut-il rendre les individus capables d'accéder au principe d'égalité des chances. Rendre la « capability » selon SEN, voilà un mot qui me paraît porteur, puisqu'en français, il peut être traduit, par extension, sous trois acceptions : capacité, habileté et habilité. L'habileté manuelle est souvent la porte d'accès qui permet de reconnaître et de prendre conscience des capacités inhérentes à la personne avant d'être habilité ou de s'habiliter soi-même à être acteur social. Les réseaux d'échange et de savoirs ou d'échange et de services en sont des exemples très simples mais illustratifs : devenu acteur par le bricolage et l'échange inter-relationnel, l'utilisateur devient auteur de son propre trajet de vie et se réinscrit dans son environnement local. En effet, il ne sert à rien de se limiter à résorber la pauvreté, en cela SEN est un économiste clairvoyant, il faut rendre aux personnes la possibilité d'exercer leur liberté d'acteur et d'auteur.

Voilà le défi d'aujourd'hui et de demain pour les travailleurs sociaux et pour les institutions sociales : passer d'un modèle traditionnel stratifié, fondé sur une application mécaniste des règles instituées par des dispositifs et des programmes centralisés, à une vision moderniste (post-moderne ?) et politique d'inscription de l'utilisateur et du professionnel dans un rapport social. Le travailleur social apporte son expertise méthodologique au citoyen tout en lui laissant l'espace, le souffle et le désir d'être acteur social. Défi tout aussi réel pour les élus qui doivent se départir de leur mandat représentatif, se mettre au service du citoyen, pour mettre en marche la démocratie participative.

Les Chartes de la Polyvalence de l'Action Sociale sont articulées dans ce sens : ainsi, celle du département de l'Isère, exemple parmi tant d'autres affirme :

*« L'action des travailleurs sociaux doit garantir l'accès au droit tout en valorisant la place de l'utilisateur (...) La valorisation de la place de l'utilisateur fait partie intégrante du travail quotidien de chaque professionnel (...) L'utilisateur doit vraiment être au centre de l'action ».*

De nombreuses actions sont mises en œuvre dans ce sens : projets d'action collective, développement social territorialisé, pourtant elles se gardent encore trop souvent de mettre en œuvre les principes simples, mais si déstabilisants pour le professionnel et l'institution, de diagnostic partagé (avec l'utilisateur, cela s'entend...), de partenariat spécifique, d'analyse de réseaux primaire et secondaire... Nous sommes dans l'ère de la société programmée, selon l'expression d'Alain TOURAINE<sup>18</sup>, une société où l'homme peut être en capacité d'agir sur son semblable, société produite par un rapport concret entre do-

17. « Les grandes questions de notre temps », in *Sciences Humaines*, hors série n° 34, septembre-novembre 2001.

mination culturelle et reconnaissance de l'altérité. Sous le modèle de l'horizontalité, elle fonctionne du centre vers la périphérie, par ségrégation et ghettoïsation. Principe d'égalité et respect des différences doivent être le ferment pour que se démocratise « le retour de l'acteur ». Mais le modèle encore trop hiérarchisé des institutions françaises peut-il aujourd'hui et demain prétendre répondre à cette mission essentielle ?

---

## VI - EN GUISE DE CONCLUSION

---

Rendre la possibilité aux professionnels de l'action sociale d'œuvrer dans le sens de leur mission, c'est, à partir de l'analyse critique de la production des catégorisations sociales et de l'usage mécaniste des dispositifs de la protection sociale (« protection », encore un mot lourd de sens et de dévalorisation pour l'utilisateur !), les inciter à adopter la méta-position de « facilitateur » de l'action et de la discussion sociales, afin de rendre à l'individu stigmatisé et dévalorisé sa place vacante de citoyen : à celui-ci alors de s'en saisir et de lui donner sens au travers d'une histoire qui est la sienne, de compétences retrouvées, au rythme qui est le sien, suivant une direction qu'il se donne lui-même (et que la société ne lui impose pas). Projeter dans son environnement social, le citoyen retrouvé s'ouvre à l'échange participatif et conquiert sa visibilité sociale et humaine.

*« Mettre sa professionnalité de travailleur social au service de l'utilisateur, c'est permettre à ce dernier de devenir être agissant, en choisissant les outils, les soutiens, les alliances qui lui sont ainsi offertes ».*<sup>19</sup>

C'est aussi pouvoir articuler sa pratique professionnelle autour du dytique de l'éthique de conviction et de l'éthique de responsabilité, dans le jeu dynamique produit entre l'intérêt pour le but visé et l'intérêt pour les effets « de surcroît » (selon l'expression lacanienne). Le travailleur social se légitime comme « marginal sécant » à l'intersection du politique, de l'économique et du social et aide au positionnement de l'utilisateur dans un statut de régulateur interne de la société. En s'appuyant sur une analyse issue du déterminisme social, il accompagne l'utilisateur vers une position d'acteur-auteur, conception à l'opposé du point de vue déterministe.

---

18. TOURAINE A., - *Le retour de l'acteur*, Le Seuil, 1984.

- *Critique de la modernité*, Fayard, 1992.

- *Pourrons-nous vivre ensemble ? : égaux et différents*, Fayard, 1997.

19. Extrait d'un échange avec Francie MEGEVAND, sociologue, responsable de l'Observatoire Social de l'Isère, adjointe à la citoyenneté à la Municipalité d'Eybens.

## BIBLIOGRAPHIE

### Dictionnaire et revues

- « Les caractéristiques du travail social ».
- « Déontologie du travail social ».
- « Les professions sociales », in Dictionnaire permanent de l'action sociale.
- « Le droit à ... De l'émergence à l'effectivité », in Information sociale, CNAF, 2000.
- « Les grandes questions de notre temps », in Sciences Humaines, hors série n° 34, septembre-novembre 2001.

### Articles et ouvrages

- ARENDR H., Condition de l'homme moderne, Pocket, 1994.
- BOULTE P., Individus en friche, Desclée de Brouwer, 1995.
- Collectif, La ville et l'urbain. L'état des savoirs, La Découverte, 2000.
- Collectif, L'exclusion. L'état des savoirs, La découverte, 1997.
- CUSSET Y., Habermas, l'espoir de la discussion, Le bien commun Michalon, 2001.
- DURKHEIM E., Le suicide, PUF, 1979.
- ESLIN J.C., Hannah ARENDR, l'obligée du monde, Le bien commun Michalon, 2000.
- GOFFMAN E., - Stigmate, les usages sociaux des handicaps, Minuit, 1975.
- Asiles, études sur la condition sociale des malades mentaux, Minuit, 1968.
- HABERMAS J., - Le discours philosophique de la modernité, Gallimard, 1988.
- Théorie de l'agir communicationnel, Tomes I et II, Fayard, 1987.
  - De l'éthique de la discussion, Editions du Cerf, 1992.
- HATZFELD H., Construire de nouvelles légitimités en travail social, Dunod, 1998.
- HUMBERT C. et alii, Les usagers de l'action sociale, L'Harmattan, 2000.
- JANVIER R. et MATHO Y., Déontologie de la relation à l'utilisateur dans les établissements d'action sociale : contexte, pratiques, enjeux, Dunod, 1999.
- LE DUC Y., Déontologie de la relation à l'utilisateur dans les services et établissements sociaux, Dunod, 2000.
- MAISONDIEU J., La fabrique des exclus, Bayard, 1997.
- MESSU M., - La société protectrice : le cas des banlieues sensibles, CNRS édition, 1998.
- Les assistés sociaux, Privat, 1991.
- POCHE F., Penser avec Arendt et Levinas, du mal politique au respect de l'autre, Chronique Sociale, 1998.
- SERVOIN F., DUCHEMIN R., Introduction au travail social, ESF, 1983.
- TOURAIN A., - Le retour de l'acteur, Le Seuil, 1984.
- Critique de la modernité, Fayard, 1992.
  - Pourrons-nous vivre ensemble ? : égaux et différents, Fayard, 1997.