

Mettre l'utilisateur au centre

François Chobeaux, Avec les contributions de **Saül Karsz**, **Christine Pieuchot**

DANS **VST - VIE SOCIALE ET TRAITEMENTS** 2023/2 (N° 158), PAGES 129 À 130

ÉDITIONS **ÉRÈS**

ISSN 0396-8669

ISBN 9782749277370

DOI 10.3917/vst.158.0129

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-vie-sociale-et-traitements-2023-2-page-129.htm>



CAIRN.INFO
MATIÈRES À RÉFLEXION

Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...

Flashez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



Distribution électronique Cairn.info pour Érès.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

Mettre l'utilisateur au centre

FRANÇOIS CHOBEAUX¹
Travailleur social, sociologue.

« Mettre l'utilisateur au centre de l'action » : cela paraît tellement évident, nécessaire, qu'on ne prend plus la peine d'y réfléchir à deux fois. Pourtant, ce nouveau mot-clé des politiques et des pratiques sociales mérite bien un petit détour réflexif. Ceci non pas pour critiquer la volonté de se centrer sur les besoins des usagers du social et du médico-social, mais comme toujours, quand des notions séduisantes issues de pratiques militantes novatrices deviennent comme des slogans repris à l'envi dans le langage des politiques sociales, il convient de veiller au détournement de sens, au blanchiment de la part subversive et émancipatrice qui a sous-tendu leur naissance.

Encore que ce centrage appelé, affirmé, n'est pas partout une évidence, à en juger par les réalités des horaires et jours d'ouverture de nombreux services sociaux, par l'heure de service du repas du soir dans des établissements d'accueil, par les internats médico-sociaux fermés en août, par le rejet de certains jeunes usagers « parce qu'ils ne sont pas adaptés au groupe »... Mais bon, ça se gagne peu à peu. Heureusement. Et l'utilisateur devenu client avec la loi 2002-2 est bien mis au centre d'attentions formelles puisqu'il dispose grâce à ce texte

émancipateur d'un livret d'accueil où tout lui est expliqué, d'un conseil de la vie sociale où il peut être élu, et qu'il peut remplir un questionnaire d'évaluation pour dire s'il a aimé, ou pas. Toutes les apparences sont sauves.

Prenons le temps de regarder cette représentation où l'utilisateur est mis au centre. Au centre de quoi, au fait ? Du dispositif ? De nos attentions ? Tout converge alors vers lui dans une logique surplombante, descendante, le rendant destinataire inactif et supposément bienheureux de ce qui est décidé par ceux qui savent.

Et si on ne le mettait plus au centre cet usager-client qui n'a rien à apporter qui le concerne puisqu'on sait mieux que lui ce qui est bon pour lui ? Et si c'était l'action à construire qui était mise au centre du dispositif de décision, un dispositif que l'on peut figurer comme un cercle autour duquel gravitent des savoirs multiples, tous agissants : les savoirs professionnels, les savoirs scientifiques, les savoirs politiques, les savoirs populaires, et les savoirs expérimentaux des usagers ? Chacun de ces savoirs étant articulé avec les autres, aucun n'étant considéré comme plus légitime ou supérieur aux autres. On passerait ainsi d'un usager

130 destinataire-client à un usager-associé². Cet usager nouveau est alors en capacité de co-construction avec d'autres, il n'est plus instrumentalisé, ni fétichisé. On parlerait de capacitation, d'*empowerment*, de pouvoir d'agir...

Reste encore une étape, pas la moindre. Jusque-là l'usager est bien considéré en tant qu'individu, certes, mais en tant qu'individu solitaire. Mais qu'en est-il d'une promotion de son pouvoir d'agir qui l'isole en ne considérant que son projet individuel ? Comment développer un *empowerment* nécessairement collectif qui dépasse un pouvoir d'agir individuel seulement adaptatif, et qui participe alors à la transformation des représentations sociales et de l'environnement ? Le risque est que ce centrage, ce pouvoir d'agir uniquement individuel, serve de plus en plus à véhiculer l'injonction ultra-libérale à se prendre en charge, à se mobiliser, à faire acte de résilience – tout ceci bien éloigné des projets initiaux d'émancipation et de capacitation collective à transformer son environnement. Attention : hold-up normalisateur en cours !

C'est que l'humain n'est pas un être solitaire, mais un être social, collectif. Et cet être ne se développe pas seul mais dans des groupes divers et variés, dans des collectifs, dans des organisations instituant, en interaction permanente avec les autres

et le ou les groupes auxquels il appartient. Rien de nouveau ici : Saül Alinsky avec *l'organizing community*, Paolo Freire avec la pédagogie de l'opprimé, l'éducation populaire avec l'émancipation collective y avaient pensé avant nous.

Alors en avant pour des usagers-citoyens, associés à la construction de leurs devenirs, parce que ce qui est au centre c'est le projet social collectif, co-construit par des personnes différentes et complémentaires. Parce que le social est politique, il est indispensable de ne pas le laisser aux entrepreneurs d'isolements individualisants. Sacré chantier.

RÉSUMÉ

« Mettre l'usager au centre » risque de valoriser une approche uniquement individuelle des situations et de la mise en responsabilité de la personne. Ce qui est au centre, c'est le projet social collectif, co-construit à partir de savoirs complémentaires dont fait partie le savoir expérientiel des usagers devenant alors acteurs collectifs. Sinon la porte restera grande ouverte aux entrepreneurs d'individualisme.

MOTS-CLÉS

Capacitation, cercle des savoirs, citoyenneté, empowerment, usager.

Notes

1. Avec les contributions de Saül Karsz et de Christine Pieuchot.
2. Cette modélisation conceptuelle est empruntée à Roberto Bianco-Levrin de Médecins du Monde.