



HAL
open science

Recompositions organisationnelles et évolution de la catégorie d’“usager” dans le contexte de la “société de l’information” : l’exemple des usagers des services sociaux et médico-sociaux

Roland Janvier

► **To cite this version:**

Roland Janvier. Recompositions organisationnelles et évolution de la catégorie d’“usager” dans le contexte de la “société de l’information” : l’exemple des usagers des services sociaux et médico-sociaux. domain_stic.droi. Université Rennes 2, 2008. Français. NNT : . tel-00276331

HAL Id: tel-00276331

<https://theses.hal.science/tel-00276331>

Submitted on 29 Apr 2008

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L’archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d’enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

N° attribué par la bibliothèque :

THESE

Pour obtenir le grade de

DOCTEUR DE L'UNIVERSITE RENNES 2

en Sciences de l'Information et de la Communication

Présentée et soutenue publiquement le 25 janvier 2008

par **Roland Janvier**

Titre :

Recompositions organisationnelles et évolution de la catégorie d'“usager” dans le contexte de la “société de l'information” :

L'exemple des usagers des services sociaux et médico-sociaux.

Directeur de thèse : Professeur Christian LE MOËNNE

JURY :

- Pr. Françoise BERNARD, Sciences de l'Information et de la Communication – Université de Provence Aix-Marseille (Rapporteur).
- Pr. Vincent MEYER, Sciences de l'Information et de la Communication – Université Paul-Verlaine Metz (Rapporteur).
- Pr. Christian Le MOËNNE, Sciences de l'Information et de la Communication – Université de Haute Bretagne Rennes.
- MC HDR Catherine LONEUX, Sciences de l'Information et de la Communication – Université de Haute Bretagne Rennes.

VOLUME 1

THESE

Pour obtenir le grade de

DOCTEUR DE L'UNIVERSITE RENNES 2

en Sciences de l'Information et de la Communication

Présentée et soutenue publiquement le 25 janvier 2008

par **Roland Janvier**

Titre :

**Recompositions organisationnelles et évolution de la catégorie d'“usager”
dans le contexte de la “société de l'information” :**

L'exemple des usagers des services sociaux et médico-sociaux.

Directeur de thèse : Professeur Christian LE MOËNNE

REMERCIEMENTS

Une thèse est, avant tout, une aventure intellectuelle. Celle-ci n'échappe pas à la règle. Cette aventure ne peut jamais avoir la prétention d'être l'affaire solitaire d'un homme. Elle est toujours le point de croisement de plusieurs réseaux faits de connivences, de stimulations, de débats, parfois contradictoires.

Cette thèse est donc le résultat de plusieurs rencontres qui ont déterminé un projet de recherche, permis son aboutissement. Rencontres qui ouvrent maintenant des perspectives pour continuer le chemin, toujours ensemble.

Que soient ici remerciés particulièrement ceux qui ont favorisé l'émergence de ce travail :

- Le Professeur Christian Le Moëne qui est à l'origine de ce projet et qui l'a efficacement accompagné. Le plaisir que j'ai eu de travailler avec lui, de croiser nos points de vue. Ce fut plus qu'une direction de thèse mais une véritable rencontre.
- Les compagnons du Cersic, de l'université de Rennes 2, les étudiants et tous ceux qui participent à ces croisements des savoirs pour mieux les construire.
- Les collègues professionnels de l'action sociale aux côtés desquels je chemine et qui enrichissent mon regard et m'ont permis de disposer d'un matériel conséquent, tant physique qu'intellectuel, pour cette recherche.
- Les usagers de l'action sociale et médico-sociale que j'ai pu rencontrer en diverses occasions et qui m'ont toujours instruits en me permettant de porter un autre regard sur leur situation.
- Yves Matho sans lequel, il y a dix ans, je n'aurais jamais eu l'audace d'entamer l'aventure d'une publication de nos travaux communs. Aventure qui m'amène aujourd'hui à soutenir cette thèse.
- Mes enfants qui ont eu la patience d'accepter mes indisponibilités et l'intelligence d'écouter mes spéculations sans toujours les comprendre. Et plus globalement ma famille qui a toujours su m'encourager.
- Enfin et surtout, Elisabeth, ma femme, sans laquelle rien de tout cela ne serait arrivé...

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS	1
SOMMAIRE.....	4
INTRODUCTION GENERALE 6	
De la légitimité du sujet	7
Les problématiques envisagées	10
Les hypothèses retenues.....	13
La démarche.....	17
De l'intérêt de cette recherche pour le champ de l'action sociale et médico-sociale.....	23
Les apports de cette recherche pour les Sciences de l'Information et de la Communication..	25
<i>Première partie :</i>	
LA TECHNICISATION DES PROCESSUS 28	
Introduction à la première partie	29
.1.1. Forme et matière	31
.1.2. Le concept de germe inaugural.....	46
.1.3. Une archéologie des techniques	61
.1.4. Une anthropologie des usages	100
.1.5. Rapports d'usages et rapports sociaux : la question du pouvoir	123
Conclusion de la première partie.....	135
<i>Seconde partie :</i>	
QUESTIONS EPISTEMOLOGIQUES ET METHODOLOGIQUES 138	
Introduction à la seconde partie	139
.2.1. Formulation d'un modèle théorique.....	140
.2.2. Le modèle d'analyse.....	154
.2.3. La réfutation des énoncés : une qualification des hypothèses.....	158
.2.4. Le choix d'une posture de recherche.....	164
.2.5. La constitution du matériel de recherche	170
.2.6. La méthode utilisée pour exploiter le matériel de recherche	178
<i>Troisième partie</i>	
LE RAPPORT D'USAGE AU CŒUR D'UNE PROBLEMATIQUE COMMUNICATIONNELLE 183	
Introduction à la troisième partie.....	184
.3.1. La préfiguration des dispositifs communicationnels de la loi 2002-2.....	186
.3.2. Les modes de réception par les professionnels	209
.3.3. La réalisation des outils relatifs au droit des usagers	226
.3.4. La construction de rapports d'usage.....	242

.3.5. Les recompositions institutionnelles.....	258
.3.6. L'usage ou le choc des représentations	266
.3.7. Les définitions de places et de rôles.....	273
.3.8. Des turbulences paradigmatiques.....	287
.3.9. Les effets retours	297
CONCLUSION GENERALE	331
.4.1. De la pertinence du modèle théorique et du modèle d'analyse	332
.4.2. De la norme d'usage.....	339
BIBLIOGRAPHIE.....	367
BIBLIOGRAPHIE PERSONNELLE	373
TABLE DES ILLUSTRATIONS	377
TABLE DES ANNEXES	378
TABLE DES MATIERES	379

INTRODUCTION GENERALE

La présente thèse, que nous avons l'honneur de soutenir, porte sur l'impact de la « société de l'information » dans le champ des organisations de production de services, plus particulièrement dans les institutions du travail social. L'objet de recherche concerne précisément les établissements et services sociaux et médico-sociaux régis par la loi rénovant l'action sociale et médico-sociale, du 2 janvier 2002¹. Le développement général des dispositifs informationnels déborde les espaces professionnels pour se déployer dans l'espace public. Les catégories d'utilisateurs, les professionnels qui s'adressent à eux et les organisations connaissent une forte recomposition que les Sciences de l'Information et de la Communication peuvent aider à penser. Le développement des techniques de l'information et de la communication modifie profondément les rapports d'usage au sein des organisations. C'est l'évolution qualitative de ce rapport d'usage et ses conséquences que nous proposons d'étudier.

De la légitimité du sujet

Nous assistons à un accroissement des techniques mobilisées pour l'action dans toutes les formes d'organisation. La « question technique » est à envisager dans une acception large. Dès l'origine, l'homme a utilisé des outils pour étayer ses actes, leur conférer une meilleure efficacité. De « porteur d'outils », il est progressivement devenu le manipulateur de machines, elles-mêmes supports d'outils. Ces dispositifs sont devenus de plus en plus complexes et se sont déployés dans des domaines de plus en plus vastes de l'activité humaine. Les « béquilles techniques » se sont imposées comme les auxiliaires indispensables de la réalisation des projets humains. Les techniques mises en œuvre dans les processus de production sont de plusieurs ordres : outils, instruments, dispositifs, machines, ensembles techniques, éléments matériels et immatériels qui forment un système, un ensemble, un milieu. En ce sens, les normes, par leur fonction de régulation des relations sociales sont à envisager comme des techniques. Les méthodologies appliquées ainsi que les techniques d'information et de communication sont des éléments techniques importants pour tout processus de production. Les objets techniques qui vont servir ces processus sont donc variés, multiformes.

Aucun domaine de l'activité humaine n'échappe à cette omniprésence des techniques. Cependant, il apparaît que l'émergence des techniques n'est pas uniforme. Elle varie selon les milieux où elles s'implantent, milieux géographiques, ethnologiques et culturels, secteur d'activité, etc. Il est donc scientifiquement utile d'établir des descriptions de plus en plus fines des modalités d'adoption et d'implantation des techniques selon les secteurs d'activité humaine. C'est ce genre de déclinaison locale que nous proposons d'entreprendre dans le présent projet scientifique. C'est dans le champ global de la production de services que nous situons cette recherche. Nous entendons par production de service la réalisation d'une prestation non directement matérialisée. La production de service se différencie de la fabrication de biens matériels destinés à être utilisés ou consommés. Dans le domaine de la production de services, nous limitons notre recherche aux services sociaux et médico-sociaux. Il s'agit de prestations définies par les cadres généraux de l'action sociale. Cette action sociale – que nous nommerons également et indifféremment « travail social » – se décline en deux branches : sociale et médico-sociale. Reprenant à notre compte le langage courant, quand nous parlerons « d'action sociale » ou « d'intervention sociale », nous désignerons globalement les activités sociales et médico-sociales. Par contre, l'utilisation du terme « secteur » sera suivie d'un qualificatif (social et/ou médico-social ou d'une catégorie de public), de même pour « champ ». Nous distinguons les interventions selon leurs définitions

¹ Cf. annexe 3 : Données statistiques sur les établissements et services sociaux et médico-sociaux en France. p.389.

et leurs financements. Cette déclinaison est complétée par des secteurs d'activité plus précis prenant cette fois en compte les publics concernés : personnes handicapées (adultes et enfants), personnes en difficulté sociale (secteur de l'insertion sociale également dénommé de l'inclusion sociale), familles (Protection de l'Enfance) et personnes âgées. Les modes d'intervention se déclinent en deux grandes familles de structures, les établissements (référence à la notion d'hébergement) et services (interventions en milieu naturel, ambulatoire...). Ce sont donc les établissements et services sociaux et médico-sociaux qui constituent l'objet de cette recherche. Pour appuyer la délimitation de notre champ de recherche sur des critères indiscutables, nous faisons référence au Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) dont la partie qui nous concerne est essentiellement issue de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. L'article L.312-1 du CASF décline une nomenclature des établissements et services¹. Cette liste définit donc précisément les structures qui relèvent de la compétence de cette législation et donc qui participent à l'action sociale et médico-sociale en France. Pour opérer un classement plus fin des établissements et services selon les quatre secteurs d'activités cités ci-dessus, nous utilisons la classification qui fait autorité en ce domaine, le Fichier National des Établissements Sanitaires et Sociaux (Finess).

Ces structures, comme toutes les formes organisées de l'activité humaine collective, sont traversées par des phénomènes de technicisation. L'élargissement que nous voulons donner au terme de technicisation englobe également le domaine des normes qui se déclinent ici de façon spécifique : normes de droit (législation, normes relationnelles, normes de bonnes pratiques professionnelles, etc.) mais aussi normes de marché (logiques concurrentielles, parts de marché, etc.) et normes éthiques (valeurs, références humanistes, etc.). Les champs normatifs ne seront pas immédiatement utilisés comme dispositifs techniques mais comme niveau de contrainte sur les conduites et pratiques des acteurs et des institutions. Les méthodologies appliquées concernent la conduite de projet, les techniques d'entretien, les procès d'intervention et d'action, les méthodologies d'évaluation, qui sont autant de techniques qui configurent ce champ d'activité. La démarche retenue pour l'exploration de notre problématique ne situera pas les questions de méthodes de travail au centre de notre recherche. Les aspects de méthodologie d'intervention se placeront à la périphérie de notre analyse dont le centre est constitué par les dispositifs communicationnels des établissements et services et des usages qu'ils génèrent. Un élément central du phénomène technique concerne les techniques d'information et de communication (TIC) (recueil, traitement, conservation, stockage, archivage des informations environnant la prestation de service) et les dispositifs de communication (numérisation des traces, supports de communication) tant internes qu'externes. Les TIC constituent, dans la présente thèse, le « milieu technique » dans lequel se développent des pratiques fortement influencées par les techniques mises en œuvre.

Dans ce contexte d'apparition de nouvelles techniques, des notions inédites émergent comme perspectives d'action des établissements et services de l'action sociale et médico-sociale : qualité des prestations, satisfaction de l'utilisateur, évaluation interne et externe. Ces orientations impliquent un accroissement technique, le recours à des méthodes élaborées et identifiées par des référentiels partagés de plus en plus largement. Cette irruption de techniques dans le champ de l'action sociale viendrait heurter les pratiques. La particularité du champ de la production de services tient peut-être à l'imbrication forte de la technique et des pratiques. L'interaction de ces deux dimensions de l'action est à analyser. « *Tekhnè* » et « *praxis* » sont souvent placées par la culture professionnelle des acteurs dans une forme d'opposition sinon de franche incompatibilité. Il est certain que la porosité des institutions du

¹ Cf. annexe 2 : Nomenclature des établissements et services selon la loi 2002-2. p.387.

social aux mutations de la « société de l'information » rend nécessaire une réarticulation théorisée entre la technique et la culture.

Cette dimension de recherche nécessite donc :

- De dresser le fond de tableau qui sert de décor à l'évolution de notre champ d'observation : repérer les phénomènes de technicisation à l'œuvre dans un secteur moins hermétique qu'il ne le croit aux effets de la « société de l'information » ;
- De clarifier une définition de ce processus de technicisation dans notre champ spécifique de recherche ;
- D'évaluer l'impact de ce processus sur les cultures propres aux acteurs du champ social ;
- De mesurer l'interaction entre la dimension technique et la dimension des pratiques, ainsi que la plus ou moins forte incidence des techniques utilisées sur les pratiques et la plus ou moins forte pénétration de la technique dans le fonctionnement des établissements et services.

A notre connaissance, peu de recherches ont été menées sur l'impact des dispositifs communicationnels récemment implantés dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux. La raison première de cette carence tient au fait que la loi ayant rendu obligatoires de nouveaux outils est encore relativement récente (début 2002 pour la loi et fin 2005 pour les derniers décrets d'application publiés). A ce jour, tous les établissements et services n'ont pas encore mis intégralement en place les instruments prévus par la loi.

Il est cependant nécessaire de conduire des études précises et argumentées sur l'impact de ces réformes techniques. En effet, tout changement technique entraîne une modification importante des représentations, des connaissances, des fonctionnements, des organisations. C'est un bouleversement cognitif qu'entraîne l'introduction de nouveaux objets techniques. Or, nous avons l'habitude de minorer l'importance de ces évolutions pour les organisations. *« C'est parce que ce fait fondamental a été souvent négligé que nombre de mutations techniques dans les entreprises et les administrations se sont soldées par des échecs ou de très graves dysfonctionnements. On s'est contenté d'analyser en surface le changement des méthodes de production et la réorganisation des flux informationnels ; mais on n'a pas mesuré et pris en compte l'intelligence invisible portée par les anciennes techniques et les collectifs de travail qui s'étaient construits dessus. »* (Levy, 1990, p.166).

Notre projet est donc de prendre toute la mesure de ces mutations techniques pour envisager leur impact dans toutes les dimensions repérables de la vie et du fonctionnement des organisations de l'action sociale. L'ambition scientifique que nous poursuivons est clairement de dépasser la façade des phénomènes. L'irruption d'un phénomène à la surface des fonctionnements institutionnels est comparable à la partie visible de l'iceberg. Cette émergence est le signe de mouvements tectoniques essentiels qui travaillent l'organisation en ses fondements. Lorsque le phénomène devient visible à la surface, cela signifie que des modifications de structure ont déjà agit en profondeur. La « réorganisation des flux informationnels » dont parle Pierre Lévy est à interpréter comme le détournement du cours d'une rivière. Son changement de lit signifie des mutations déterminantes de la topographie, des terrains ont glissé, des obstacles nouveaux sont apparus, la structure du sous-sol s'est modifiée, c'est pour l'une ou plusieurs de ces raisons que la rivière s'est détournée pour utiliser d'autres écoulements. Il en est de même pour les organisations. La modification des flux informationnels est la résultante visible d'une modification topologique de l'institution et

c'est ce qui s'est passé en amont et en aval que nous devons observer pour comprendre pourquoi l'information prend maintenant cette tournure, pourquoi ses flux s'organisent ainsi. Les mutations superficielles sont le signe d'autre chose, c'est cet « autre chose » que nous proposons d'aller chercher en deçà de la visibilité des phénomènes.

D'emblée, nous devons préciser que le choix de notre objet de recherche n'est pas le fruit du hasard. Professionnel de l'action sociale, notre formation initiale de travailleur social nous a permis d'évoluer dans ce champ d'activité depuis plus de vingt ans. Nous avons d'abord approché cet objet comme espace d'activité. Nous y avons exercé et y exerçons encore des fonctions de direction. C'est par des formations continues que nous avons amorcé une nouvelle approche de l'action sociale. Nous avons suivi des cursus d'abord de formation professionnelle puis universitaire qui ont progressivement permis une compréhension plus distanciée de ce qui était jusque là notre domaine de travail. Une étude plus approfondie sur le droit des usagers a achevé de transformer notre champ d'activité professionnelle pour en faire un véritable terrain de recherche. Notre inscription dans un projet de thèse achevait cette évolution en nous apportant la posture du chercheur parvenant à se placer à une distance suffisante de son objet de recherche, sans toutefois l'abandonner en tant que lieu d'exercice professionnel. Nous reviendrons sur les effets de cette posture impliquée et « impliquante ». Notons pour l'instant que ce choix n'est donc pas lié au hasard.

Nous expliquerons également plus avant notre inscription dans les Sciences de l'Information et de la Communication comme support disciplinaire à notre recherche. Pour l'instant, repérons simplement que cette discipline nous permet de nous décaler radicalement des approches plus classiques auxquelles se livrent les travailleurs sociaux qui s'engagent dans un travail de recherche. Habituellement, la sociologie, les sciences de l'éducation ou la psychosociologie sont les sciences convoquées pour guider les chercheurs issus du sérail du travail social. Nous avons donc vécu, par ce choix, un retournement assez radical de nos modes de compréhension des phénomènes qui traversent le champ de l'action sociale.

Les problématiques envisagées

Nous basant sur la technicisation des processus pour analyser les phénomènes de recomposition des catégories d'usagers, les changements de posture des professionnels et les mutations des formes organisationnelles, plusieurs options de recherche s'offraient à nous.

L'entrée la plus classique aurait pu être une étude de terrain basée sur l'expression directe des acteurs concernés. Une série d'entretiens nous aurait alors apporté des éléments éclairant la façon dont les catégories d'acteurs évoluent sous l'impact de nouvelles techniques et en manipulant de nouveaux objets de communication. Nous aurions sans aucun doute retiré d'un tel travail des informations précieuses permettant d'extrapoler des conclusions pour d'autres champs d'activité. Cette piste là nous est rapidement apparue comme tronquée. Centrer le regard sur les acteurs nous aurait amené à mettre en second plan les objets techniques eux-mêmes. Ne laisser parler que les individus nous apparaît en fait une bonne façon de faire taire les objets techniques eux-mêmes. L'analyse, fondée exclusivement sur le témoignage des acteurs, ne regarde que la moitié des phénomènes, qu'un côté des choses. Cette démarche aurait ignoré que les objets techniques sont également des acteurs des processus de technicisation.

Une autre entrée aurait consisté en une analyse directe d'établissements et de services. Nous aurions étudié des modèles d'organisation institutionnelle en les comparant entre eux, en observant les traces produites (projets, référentiels de procédures, programmes de travail)

enrichies de quelques séquences de vie (participation à des rencontres ou à des instances de fonctionnement). Cette approche par la structure aurait également été riche d'enseignements. Nous aurions pu percevoir les impacts de la technique sur l'organisation. Sans doute les acteurs seraient-ils apparus plus effacés que dans la première option, plus en fond de tableau. Ici encore, cette option méthodologique ne nous a pas semblé pertinente. L'approche structurelle présente la limite de minorer les dynamiques, les mouvements de l'organisation, la fluidité des phénomènes. L'approche uniquement par les modes d'organisation nous est apparue trop fixe pour nous permettre de saisir la subtilité des rapports techniques.

Finalement, éliminant progressivement les hypothèses méthodologiques qui se présentaient, nous avons pris conscience que ce qui nous motivait était une approche des objets techniques en eux-mêmes, pour ce qu'ils sont. Cette troisième voie aurait été centrée sur une étude exhaustive des formes et des contenus des objets techniques que nous décidions de placer au centre de notre recherche. Cette voie offrait l'avantage d'une exploration clairement circonscrite à quelques instruments, nous évitant de nous perdre dans les dédales d'un corpus toujours menacé d'être trop volumineux. Très vite nous est apparue la limite d'une telle opération. Cette fois, la centration sur l'objet risquait de nous enfermer dans la logique de l'objet, dans le « système de l'objet » (Baudrillard, 1978) et de perdre toutes les conditions environnantes dont l'usager lui-même.

C'est donc à une approche combinatoire que nous avons décidé de nous livrer. Pour cela, il nous faudra prendre des objets techniques (ce seront les outils prévus par la loi pour garantir le respect du droit des usagers dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux) et compléter ce corpus central par des éléments de communication et d'information (des journaux associatifs, des plaquettes de présentation d'établissements, de services ou d'associations). Ces « objets » (au sens matériel du terme) seront également éclairés par les discours qui les accompagnent. Nous pensons que l'objet ne prend sens, ne fait signe, que dans la combinaison de sa matérialité et des discours qui le désignent, le nomment, lui confèrent une dimension symbolique dans l'activité sociale. L'objet n'est pas signifiant par nature, bien que sa nature contribue à lui donner sens. L'objet n'est pas signifiant uniquement à travers le discours qui le décrit, bien que le discours contribue à le définir. C'est l'interaction entre la nature de l'objet, son mode d'être ou sa matérialité, et les discours d'accompagnement qui détermine un « mode d'existence » de l'objet. En matière de discours d'accompagnement, nous nous intéresserons en tout premier lieu au discours législatif : la loi du 2 janvier 2002 et ses textes d'application (décrets, arrêtés et circulaires) qui a institué les outils relatifs au droit des usagers. La fondation des dispositifs de communication que nous étudions par le cadre législatif leur confère une caractéristique particulière. Le discours d'accompagnement, en l'occurrence il s'agit d'un discours de légitimation, répond à des codes spécifiques qui ne sont pas ceux des bureaux de recherche technologique des entreprises. Cette particularité de l'inscription des objets dans une problématique sociopolitique concrétisée par un texte de loi sera prise en compte dans notre démarche. Pour approcher les expressions de professionnels sur ces phénomènes de technicisation, nous irons chercher des prises de parole dans des articles de presse (des « tribunes libres » publiées dans un des principaux organes de presse du champ de l'action sociale). Nous n'avons pas fait le choix de recueillir des expressions directes de professionnels sous forme d'interviews. Pour avoir approché cette méthode dans d'autres travaux ou en accompagnement de travaux d'étudiants, il nous est apparu que le huis clos de la situation d'interview risquait de noyer nos investigations dans des considérations trop personnalisées. Il y a une distance importante entre ce que peut dire un professionnel en tête-à-tête et ce qu'il peut déclarer publiquement. Nous souhaitons prendre en compte la dimension institutionnalisée des expressions (ce que les professionnels disent de leur place dans l'organisation) plutôt que des « états d'âme »

personnels (ce que ressent tel acteur de la place singulière qu'il occupe dans l'organisation). A cela deux raisons : d'une part ces expressions individuelles devaient être en nombre important pour être signifiantes et nous n'en avions pas les moyens ; d'autre part, l'exploitation des réponses nous exposait à une trop grande complexité en croisant les postures individuelles subjectives avec les enjeux institutionnels qui les traversent. La parole des usagers sera, quant à elle, captée à partir d'Internet en nous référant à des blogs ou à des forums sur des sites d'usagers. Là encore, nous avons éliminé un protocole d'interviews pour des raisons proches du choix opéré pour les professionnels. Des entretiens avec des usagers de l'action sociale nous obligeaient à un large recueil de données pour couvrir, au moins en partie, l'extrême diversité des profils des publics concernés. Une telle entreprise supposait du temps et des moyens dont nous ne disposons pas. Le risque d'aller au plus près des expressions individuelles était de se perdre dans des considérations intra subjectives fortement présentes dans les problématiques des usagers. Enfin, il nous fallait utiliser un minimum de parité des méthodes de recueil des expressions des acteurs. La parole des usagers sur Internet est, à l'instar des expressions par voie de presse des professionnels, une parole individuelle portée sur l'espace public. La dimension d'exposition publique d'une position, fut-elle de l'ordre de l'intime, confère une dimension institutionnelle à la posture. L'utilisateur se réfère implicitement à un groupe d'appartenance qui autorise sa prise de parole.

Il nous semble que c'est cette combinaison de supports différents qui contribuera à nous donner une vision plus complexe, plus systémique de la réalité du rapport technique tel qu'il est en train d'évoluer dans le champ de l'action sociale.

Dès que ce premier choix fut posé, d'autres questions méthodologiques sont apparues sur la constitution de notre corpus.

Fallait-il centrer l'analyse sur une catégorie particulière d'usagers ? Très spontanément, nous aurions pu spécifier notre domaine d'étude au seul secteur de la Protection de l'Enfance qui correspond à l'activité dominante de l'association où nous travaillons. Nous savions que ce choix aurait présenté plusieurs intérêts. Sa délimitation précise d'abord car, en début de recherche, il est toujours inquiétant de choisir un champ de recherche trop large. La qualité des usagers ensuite : il s'agit de mineurs qui représentent une catégorie relativement homogène d'usagers, facilitant l'analyse. Les parents d'enfants pris en charge par le dispositif de Protection de l'Enfance apparaissent comme des personnes stigmatisées, investies négativement par les représentations sociales, dévalorisées socialement. Cette posture pouvait être très instructive sur la manière dont la loi faisait évoluer leur statut dans la relation aux professionnels, évolution supportée par de nouveaux systèmes techniques. Malgré la facilité que représentait ce choix, il nous est apparu que cela limiterait considérablement la portée de notre recherche. En effet, notre but n'est pas de montrer que la technicisation produit des effets concrets pour telle ou telle catégorie d'usagers. Notre projet est de montrer quelle est la qualité de ces nouvelles catégorisations et comment la technicisation traverse toutes les catégories. Il nous fallait donc être plus audacieux et tenter d'élargir notre panel à plusieurs catégories d'usagers afin de mesurer les impacts selon les types de public.

Une autre question se substituait alors immédiatement à celle de la catégorie d'usagers à retenir : fallait-il constituer un échantillon le plus représentatif possible des types d'usagers qui bénéficient des actions sociales et médico-sociales ? L'intérêt d'une représentation proportionnellement fidèle aux groupes qui constituent les publics du travail social nous permettrait de dresser un tableau proche de la réalité. Faire un état des lieux relativement exhaustif des phénomènes de technicisation en respectant un découpage réaliste des publics,

des modes de prise en charge, des problématiques représentait alors un travail statistique. Pour utile que soit une telle entreprise, nous avons eu un doute : les résultats obtenus nous permettraient-ils d'élaborer une véritable analyse des phénomènes comptabilisés ? De plus, et cette considération a emporté notre décision, nous ne disposions pas des moyens de mener un travail d'enquête exhaustif, de réunir un échantillon représentatif numériquement significatif, et nous n'aurions jamais les ressources suffisantes pour exploiter un tel matériel de recherche ! Il nous semble que la constitution d'un corpus constitué de matériaux composites choisis pour leur forte signifiante au regard de nos hypothèses est un choix réaliste, opérationnel et qui ne représente pas une réduction de la qualité heuristique de la démarche.

Par voie de conséquence, nous avons également fait le choix de réunir des outils et expressions issus de différents types d'établissements et de services. Nous ne pouvions nous limiter, par exemple à des structures d'hébergement. En fait, ce choix d'ouvrir largement notre corpus correspond à notre démarche. Les modes de diffusion des mutations techniques suivent des lignes parfois difficiles à identifier. Nous devons donc aborder plusieurs types de situations pour voir les effets produits « tous azimuts ». Ce n'est pas le ciblage ou l'exhaustivité du corpus qui détermine la qualité de l'analyse produite, c'est l'itinéraire analytique suivi pour faire parler ce matériel.

Les hypothèses retenues

Au terme de ces quelques hésitations qui ont précédé notre travail, nous étions donc parvenu à délimiter un champ de recherche, un corpus et une méthodologie d'analyse. Nous devons alors préciser notre problématique.

Quelles sont les incidences de la technicisation des processus ? Celles-ci doivent être recherchées essentiellement dans trois directions : tout d'abord en ce qui concerne les formes de professionnalité, puis en ce qui concerne les catégorisations des usagers et enfin en ce qui concerne les formes organisationnelles.

La mutation technique heurte de plein fouet les postures, les compétences et les légitimités professionnelles. Le domaine de la prestation de service (aide à la personne, éducation, résolution de problèmes sociaux, compensation de handicaps, assistance, etc.) autrement dénommé « travail sur autrui » (Dubet, 2002) s'est construit sur la « relation ». L'éducateur spécialisé s'est défini un temps comme « technicien de la relation ». Les médiations relationnelles mobilisées dans l'action sociale et médico-sociale ont toujours eu un statut subalterne, les techniques éducatives étaient éducatives avant d'être techniques, c'est-à-dire que la finalité primait sur l'outil. La mobilisation de supports techniques reste un phénomène récent qui provoque encore des réactions défensives. A titre d'illustration, nous pouvons nous remémorer les remous engendrés par les premiers projets d'informatisation des données sociales recueillies par les professionnels – projets GAMIN et AUDAS dans les années 80 ; Il n'est qu'à voir le peu de fichiers déclarés à la CNIL par les gestionnaires de dispositifs sociaux d'intervention alors que les données traitées sont jugées par la loi comme relevant des informations très sensibles. C'est donc sur un fond culturel étranger aux phénomènes de technicisation croissante de notre société que se jouent les mutations, provoquant (au moins) trois séries de chocs : Un choc des postures professionnelles, un choc des compétences et un choc des légitimités.

Le choc des postures professionnelles : L'irruption de techniques nouvelles comme cadres, supports et finalités de l'action ne permet plus aux professionnels de l'action sociale de conserver des positions héritées de l'humanisme sur le fond de la modernité. Si l'on peut

pressentir que s'épuise une phase historique des « métiers du social », il convient d'aller chercher les formes émergentes de nouvelles conceptions des professions et des postures que cela implique. Les postures professionnelles bougent sous l'impact des deux autres chocs que nous allons évoquer : le bouleversement des référentiels de compétences et le brouillage des légitimités. D'autres éléments font également choc pour les postures : les avancées scientifiques qui modifient peu ou prou les façons de faire ; les mutations des représentations sociales qui bousculent les positions des travailleurs sociaux dans l'organisation sociale ; le « déclin des institutions » dont parle Dubet et qui place autrement les professionnels au sein des organisations, etc. C'est un ensemble complexe de phénomènes qui font qu'aujourd'hui, un assistant de service social, un éducateur, une assistante familiale ou une conseillère en économie sociale et familiale, ou encore une technicienne de l'intervention sociale et familiale, aucun de ces professionnels ne peut envisager son métier sur la seule base des références de ceux qui les ont précédés.

Le choc des compétences : Les nouveaux « médias » qu'offre la technicisation à la relation d'aide interpellent directement les compétences. Les corpus de connaissances requis dans l'acte éducatif ou dans l'acte d'assistance ne sont pas de même nature s'il s'agit d'une conception très personnalisée de la relation ou s'il s'agit d'une prestation fondée sur des référentiels techniques plus extérieurs aux acteurs. De nouvelles compétences sont convoquées parfois très éloignées des formations initiales des travailleurs sociaux. Les compétences des travailleurs sociaux n'ont cessé d'évoluer au travers de l'histoire. Le temps des pionniers a pris fin avec la création des premiers diplômes qui venaient institutionnaliser un corpus de compétences. Cette professionnalisation a permis de formaliser des savoirs, savoirs être et savoirs faire, nécessaires à l'exercice des professions, des « métiers » se sont construits. Mais la professionnalisation ne s'est pas arrêtée durant les trente glorieuses par la fixation des qualifications des métiers canoniques (animateur socioculturel, assistant social, éducateur spécialisé). Ces « cœurs de professions » se sont trouvés bousculés par l'apparition de nouveaux intervenants, moins professionnalisés, qui ont remis en cause les socles de compétences définis. Ces nouveaux métiers du social se sont professionnalisés à leur tour (moniteur éducateur, conseiller en économie sociale et familiale, technicien de l'intervention sociale et familiale, auxiliaire de vie sociale) générant toute une myriade de nouveaux diplômes et refondant les repères en matière de compétence. Le cycle s'est poursuivi faisant apparaître de nouveaux acteurs (médiateurs sociaux, agents d'insertion, etc.) qui interpellent encore les compétences globales de l'action sociale. Ces mutations, vues ici sous l'angle des professions sont le signe des bouleversements qui se jouent au niveau des compétences et qui provoquent l'appel incessant à de nouveaux acteurs, plus (ou moins !) compétents, mieux (ou moins bien !) formés, plus ajustés à une problématique particulière, mieux adaptés à une intervention spécifique.

Le choc des légitimités : Les professionnels du social tiraient leur légitimité de la mission de service public qui leur était déléguée au titre d'une politique publique d'intervention sociale. La technicisation des processus impose un déplacement du centre de gravité des légitimités du statut de l'intervenant vers la qualité de la relation et de l'action. Il ne suffirait plus d'être au clair sur la mission reçue, il faudrait aussi être en mesure de répondre de capacités à rendre lisibles les pratiques, compréhensibles les actions par le destinataire, de capacités à associer l'utilisateur au projet. La légitimité est ici heurtée de plein fouet par la remise en cause des postures institutionnelles acquises dans un monde où l'ordre social était régi par de grandes institutions indiscutables. Le discours social fonctionnait sur des principes transcendants qui faisaient l'unanimité (que du moins personne ne s'autorisait à discuter), ce qui permettait la position dominante de certains (l'instituteur, le prêtre, le gendarme, le travailleur social, etc.). Cette légitimité s'est effritée, les discours structurants se

sont délités, les professionnels du social y ont perdu de leur superbe. Cet effacement des « programmes institutionnels » a, du point de vue des évidences populaires, laissé la place à des procédures ou protocoles, à des dispositifs techniques qui ont pris la place des légitimités du passé. La technique serait venue détrôner cette transcendance que les lacaniens nomment la « position d'exception ». Les professionnels du social n'auraient aujourd'hui d'autre issue que de chercher de nouvelles légitimités dans la jungle technique dans laquelle ils seraient condamnés à vivre.

La seconde direction de recherche concerne la redéfinition des catégories d'utilisateurs. Il n'existe pas à nos yeux un lien de cause à effet entre technicisation et catégorisation des utilisateurs mais plutôt une interaction entre ces deux éléments. L'apparition de techniques plus élaborées s'appuie sur une nouvelle construction des représentations de l'utilisateur des établissements et services : un utilisateur « sujet de droit » qu'il convient de satisfaire dans ses attentes, apte à formuler ses besoins, à participer au programme d'action. Mais c'est aussi parce qu'il existe de nouvelles formes techniques que l'utilisateur se trouve transformé : accédant à des quantités de plus en plus importantes d'informations (accès au *web*, réseaux de communication, contrôle de l'information le concernant, etc.) l'utilisateur devient un interlocuteur incontournable de l'intervention. Nous assisterions, au travers de l'émergence de ces nouvelles figures de l'utilisateur, à une sorte de banalisation de la posture d'utilisateur. Pour comprendre cela, nous pouvons prendre l'exemple du chômage. La figure du chômeur est un peu décalée de notre champ mais elle constitue une forme d'usage particulière du marché de l'emploi et des institutions qui y existent. Tant que le chômage était numériquement marginal, la situation de chômeur relevait de l'exception et était assortie de toute une série de jugements moraux, de formes de condescendance, de mise à l'écart. A partir du moment où le chômage s'est banalisé – dans ce cas de figure par une massification des situations de perte d'emploi – nous avons vu émerger les premières organisations de chômeurs (que les syndicats de salariés traditionnels n'ont jamais vraiment réussi à prendre en compte). La banalisation a entraîné dans son sillage une modification très nette des postures occupées (ou revendiquées) par les chômeurs dans la société. Nous pensons que le même mouvement est en train de se réaliser pour les utilisateurs de l'action sociale. La banalisation ne provient pas réellement d'une massification mais d'une diffusion de la situation d'utilisateur dans toutes les strates de la société. Chacun est appelé à devenir un jour utilisateur d'un établissement ou d'un service social ou médico-social, ne serait-ce que par la perspective du vieillissement et de la perte d'autonomie. Le législateur ne s'y est pas trompé qui ouvre le Code de l'Action Sociale et des Familles en affirmant que l'action sociale concerne « tous les groupes sociaux ». Analyser les conditions d'apparition de ces nouvelles catégories d'utilisateurs (les formes de leur mise en visibilité, les causes de leur émergence, etc.) reviendrait à investir deux directions : le repérage des facteurs techniques qui ont créé la possibilité de nouvelles catégorisations ; l'étude des mutations des représentations qui ont créé les conditions de nouvelles formes techniques. C'est en effet de manière très systémique que cela évolue. Le regard de la société sur les utilisateurs change, modifiant la perception des utilisateurs sur eux-mêmes qui, de ce fait, revendiquent d'être vus autrement en faisant ainsi bouger les représentations sociales. La banalisation sociale de la posture d'utilisateur provient d'un mouvement interactif entre les modèles sociaux, les comportements individuels et collectifs, les systèmes administratifs de catégorisation des publics, les idéologies dominantes du moment. C'est bien l'évolution du contexte technique de la société de l'information, avec ses conséquences pour les organisations, qui fait évoluer les catégorisations des utilisateurs. Ces nouvelles catégories sont ensuite fixées dans des cadres administratifs de travail qui affinent les définitions et les identifications (positives ou négatives). C'est à ce double mouvement que nous voulons nous intéresser.

Enfin, la troisième direction de recherche concerne la recomposition des formes organisationnelles. La montée en puissance de nouvelles techniques implique une recomposition des modes d'organisation des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Il s'agit là d'une affirmation bien évidente car il est convenu qu'il existe une interdépendance étroite entre la technique et l'organisation. Cependant, au-delà de l'évidence, il conviendrait de relier les pistes de recherche formulées ci-dessus afin de mettre en valeur les liens qui ont rendu possibles les recompositions à l'œuvre. S'il s'agissait de rendre évident le simple fait que l'apparition de techniques nouvelles modifie en profondeur les institutions d'action sociale, il suffirait de s'appuyer sur des événements techniques (par exemple la généralisation de la numérisation des traces) et d'en mesurer quantitativement et qualitativement les impacts sur un échantillon représentatif d'établissements et de services. Nous venons d'éliminer cette perspective de travail car l'ambition poursuivie est d'un autre niveau. Il s'agit pour nous de montrer les articulations originales qui caractérisent les « institutions du social », contribuant à en faire des lieux révélateurs – plus que d'autres ou différemment d'autres ? – des mutations sociétales. L'incidence de la technicisation sur les formes organisationnelles est un événement extrêmement complexe à décrypter. S'y mêlent en effet de très nombreux facteurs qu'il serait stérile de vouloir hiérarchiser ou enfermer dans des liens de causalité linéaire. Cette problématique va d'ailleurs occuper une partie importante de notre réflexion et restera en fond de tableau de l'ensemble de notre propos. Les conditions de réception des évolutions techniques sont liées à des dimensions culturelles, topographiques et ethniques, techniques également par le niveau de développement de l'organisation, etc. La réactivité du milieu d'accueil détermine le degré d'acceptation ou de résistance des innovations. La qualité des montages institutionnels liée à l'histoire, aux modes de gouvernance, aux niveaux de qualification des acteurs et à de nombreux autres facteurs, déterminera la manière dont l'organisation va s'engager, ou non, dans un processus de changement, d'évolution technique.

C'est parce que la technicisation des processus heurte fortement les identités professionnelles les contraignant à muter vers d'autres légitimités que nous pouvons augurer de nouvelles constructions institutionnelles porteuses de postures d'acteurs renouvelées. C'est également, et dans le même mouvement, parce que la technicisation des processus bouscule les catégorisations existantes des usagers, apportant des recompositions fortes des représentations, que se dessinent de nouvelles formes organisationnelles des institutions (conçues ici comme espaces de médiation entre les techniques, les usagers et les professionnels). Mais c'est aussi parce que les formes d'organisation se recomposent sous l'influence de la « société de l'information » que les techniques mises en œuvre se modifient, construisant de manière très interactive d'autres modes relationnels, d'autres reconnaissances de l'altérité. Autrement dit, il nous apparaît que seule une approche systémique peut permettre une compréhension de l'ensemble des phénomènes et de leurs articulations. Nos trois axes ne sont donc pas des voies parallèles mais un entrelacs dynamique et fragile, elles interagissent constamment.

Nous reformulerons ultérieurement ces trois directions de recherche en tant qu'hypothèses susceptibles de fonder notre modèle d'analyse.

Ce qui apparaît dans ces prémices de notre démarche, c'est la question fondamentale de la relation que les individus entretiennent avec ces dispositifs techniques. L'intuition selon laquelle ce rapport n'est pas un simple lien instrumental est déjà apparue en filigrane des choix méthodologiques exposés ci-dessus. L'utilisateur d'un dispositif technique de communication n'est pas un simple utilisateur, c'est-à-dire qu'il n'est pas conditionné par la technique mais, à l'inverse, il ne détermine pas totalement les conditions techniques de

l'usage. Il ne s'agit pas d'une utilisation, c'est-à-dire d'un processus parfaitement prévu et fixé une fois pour toute dans ses moindres détails. Dans ce rapport entre l'utilisateur et le dispositif technique se structure un rapport spécifique. C'est ce rapport d'usage qui sera le fil conducteur de notre recherche.

La technicisation des procès de production modifierait les rapports d'usage. A ce stade de notre travail, les rapports d'usage s'entendent comme un espace technique et pratique, physique et symbolique où s'articulent autour d'un dispositif communicationnel : un professionnel (porteur d'une intention sur l'usage que l'autre peut faire du dispositif) et un usager (porteur d'une stratégie d'usage non dénuée d'intention à l'égard du professionnel), l'un et l'autre étant incorporés à un milieu, un environnement.

Pour achever la présentation des hypothèses retenues, sur lesquelles nous reviendrons plus longuement dans la seconde partie, nous souhaitons apporter quelques précisions sur trois options sous-jacentes à notre démarche.

1°) Les établissements et services sociaux et médico-sociaux sont abordés comme des métaphores de la « machine ». Nous considérons que les institutions concourant à l'intervention sociale sont des métaphores des systèmes techniques dont parlent Bernard Stiegler ou Bertrand Gille. Et, dans le prolongement de ce postulat, nous considérons que les moyens mobilisés dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux pour soutenir, accompagner, permettre, la prestation de service, sont des métaphores des objets techniques auxquels fait référence Gilbert Simondon.

2°) La transposition des modèles théoriques construits pour les objets et systèmes techniques aux établissements et services sociaux et médico-sociaux se fait par analogie. C'est ainsi que nous pouvons appliquer des grilles de compréhension, élaborées pour d'autres secteurs d'activité, à notre champ de recherche. L'analogie est une démarche précise que nous expliciterons en temps utile.

3°) Le rapport entre « *praxis* » et « *tekhnè* » est envisagé sous une forme non différenciée. Si les Grecs ont opéré une séparation entre ces deux termes, nous ne retiendrons pas cette distinction comme pertinente pour notre démarche. L'option sous-jacente est que tout dispositif social comporte la triple dimension d'être un élément biologique, une construction technique et un processus cognitif. Nous réfutons la possibilité de dissocier la dimension technique de ses implications anthropologiques et cognitives et réciproquement. Tout élément constituant les organisations du travail social est constitué d'une dimension technique et d'une dimension anthropologique et cognitive qu'il serait stérile – dans le cadre précis des hypothèses travaillées pour cette recherche – de vouloir distinguer. Le rapport *cortex/silex* est marqué par le fait qu'ils sont constitutifs l'un et l'autre.

C'est donc sur la base de ces trois options, discutables et réfutables, que nous fondons la démarche qui va être exposée dans ces pages. Nous rappellerons, autant que de besoin, l'incidence de ces choix théoriques sur la manière dont nous avons utilisé les apports des auteurs qui balisent notre construction.

La démarche

La première partie nous permettra de fonder un modèle théorique de compréhension des phénomènes que nous voulons analyser.

Pour comprendre le processus de technicisation que nous étudions, nous devons partir de quelques préalables (chapitre .1.1.). C'est assez naturellement que nous proposons de débiter cette recherche par la question philosophique fondamentale du rapport entre la forme et la matière. Eclairé d'abord par les philosophes grecs, le schème hylémorphique a ensuite été critiqué. Notamment par Gilbert Simondon qui nous ouvre à une perspective plus riche et introduit la notion de dynamique énergétique en s'appuyant sur l'approche cybernétique. Les concepts simondonniens nous seront très précieux pour tenter d'éclairer la manière dont un phénomène technique contribue à l'individuation des systèmes. Nous n'introduirons pas d'emblée une distinction entre les systèmes inertes et les systèmes vivants. Cet *a priori* nous permettra de ne pas construire de barrières intellectuelles dans l'étude des conditions d'individuation tant des objets que des individus ou des groupes et institutions. La prise en compte des flux énergétiques qui traversent les milieux techniques métastables éclairera notre manière d'aborder notre champ de recherche, nous pourrons en tirer des conséquences pour l'approche des institutions. La position théorique que nous développerons dans ce questionnement concerne d'une part l'objet technique et d'autre part son milieu, l'un et l'autre étant marqués par un processus d'individuation qui va au-delà d'une alliance entre forme et matière. C'est un processus conflictuel auquel nous assistons et dans lequel la dimension énergétique joue un rôle déterminant.

C'est en fait le concept de germe inaugural, développé par Simondon quand il s'intéresse au « mode d'existence des objets techniques » qui nous sera le plus utile (chapitre .1.2.). Nous tenterons en effet d'assimiler, par analogie, les dispositifs communicationnels garantissant le droit des usagers dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux à des germes inaugurant une mutation en profondeur du système. Les objets techniques introduits par la loi dans les institutions du social peuvent ainsi apparaître comme des catalyseurs susceptibles de recomposer l'ensemble des éléments constitutifs de l'organisation, à commencer par les acteurs humains qui y circulent. La loi rénovant l'action sociale et médico-sociale a ainsi imposé de nombreux objets techniques nouveaux ou rénovés qui peuvent être approchés comme des dispositifs sociotechniques d'information et de communication (DISTIC). Les établissements et services apparaissent alors comme des ensembles organisés et finalisés d'objets techniques qui sont investis d'une dimension sociale et contribuent activement à in-former l'organisation remplissant toute une série de fonctions rappelant les « machines à communiquer » de Jacques Perriault (Perriault, 1989). Les éléments conceptuels visités dans ce chapitre nous permettront d'envisager une analyse dynamique des systèmes organisés qui ne peuvent être abordés de façon complète et totalement éclairante quand le chercheur se limite à une approche soit par les structures, soit par les fonctionnements. Le postulat intellectuel que nous défendrons implicitement dans cette partie est que les objets techniques disposent d'une certaine autonomie leur permettant de développer leur logique propre qui influe fortement leur milieu d'implantation.

Afin d'éviter d'isoler l'objet technique des énoncés qui permettent et conditionnent son émergence, nous visiterons la méthode archéologique de Michel Foucault (chapitre .1.3.). L'émergence technique n'est pas que le produit de régularités, d'une évolution linéaire. Elle résulte également de ruptures et de discontinuités qu'une archéologie des techniques pourrait mettre en lumière. C'est en appui sur les travaux d'André Leroi-Gourhan que nous chercherons à comprendre les conditions de l'innovation technique, notamment en percevant la concomitance du geste et de la parole. Tendances et faits techniques organisent l'histoire de l'humanisation de l'homme en intégrant les dimensions ethnologique et géographique. La technicisation, qui a à voir avec le progrès technique et l'innovation, repose sur des éléments de création, de besoins et d'environnement favorable qu'il convient d'analyser en ce qui concerne le champ de l'action sociale. C'est en effet sur les conditions d'adoption des

innovations techniques que nous nous pencherons pour essayer de comprendre les modalités d'implantation de nouveaux objets techniques dans les établissements et services. Ces objets techniques ont une vie, ils connaissent des processus de concrétisation, d'individualisation, ils s'inscrivent dans un contexte d'hypermodernité. Tous ces paramètres éclairent la perception que nous pouvons en avoir. Les philosophies des techniques nous permettent de mieux comprendre le rapport de l'homme au monde, médiatisé par des supports techniques inscrits dans une temporalité et une culture. Ce rapport entre technique et culture nous apparaît problématique. Nous prendrons le temps de l'analyser car culture et technique ont rarement fait bon ménage. Nous prendrons également le temps de l'analyser de manière spécifique en ce qui concerne les cultures particulières des acteurs du travail social. En effet, nous pensons que des spécificités culturelles, liées à l'histoire de ce champ d'activité, conditionnent particulièrement le rapport des professionnels du social aux phénomènes techniques. Ce que nous nommerons la « matrice religieuse » de l'action sociale configure une posture à l'égard de la question technique. C'est une vision du monde portée par les travailleurs sociaux qui se révèle ainsi rendant problématique les conditions d'accueil de nouvelles techniques. La pointe de notre analyse sera, dans ce chapitre, la spécificité du rapport entre les innovations techniques qui tentent de s'imposer au champ de l'action sociale et les cultures véhiculées par les professionnels. Nous conservons la conviction que ce rapport est tout à fait particulier, marqué par l'histoire et les représentations qui circulent.

C'est à une anthropologie des usages que nous devons nous livrer pour compléter l'approche des phénomènes techniques, au-delà du mode d'existence des objets eux-mêmes (chapitre .1.4.). En fait, l'usage insère l'objet technique dans un contexte sociotechnique. La prise en compte de cet usage doit nous permettre d'éviter les déterminismes, qu'ils soient techniques ou sociologiques. L'usage, nous le verrons notamment sous l'éclairage de Serge Proulx, est un acte créatif dans une perspective constructiviste. La Sociologie de la Traduction illustre le fait que l'usage est un enrôlement qui met en mouvement les actants humains et non humains. Tout cela se joue selon la logique d'une cognition distribuée qui relie les acteurs entre eux et à leur environnement. Une anthropologie des usages s'intéresse à l'usage au plus près de ce que les usagers font des objets techniques qu'ils manipulent. Cette approche intègre les conditions de l'usage à partir des régimes prescriptifs et normatifs qui l'accompagnent mais aussi à partir des contraintes propres à l'objet technique lui-même. Ces conditions introduisent le rapport spécifique qui s'instaure entre l'ingénieur et l'usager, dévoilant des enjeux de maîtrise. En fait, les dispositifs techniques de communication peuvent apparaître comme des « boîtes noires » autour desquelles l'accès aux codes, permettant d'en modifier le fonctionnement, constituent un enjeu de pouvoir. La plus ou moins grande facilité d'accès des usagers aux commandes et au contenu de ces éléments techniques peut, pour les organisations, constituer une question démocratique. Le questionnement adopté dans ce chapitre représente, pour nous, un renversement paradigmatique. L'utilisateur devient un usager, l'usage un enjeu du rapport démocratique. Ce sont ces premiers éléments d'une anthropologie des usages que nous voulons mettre en place afin d'orienter les méthodes d'analyse que nous développerons sur le matériel de recherche.

Nous reprendrons la problématique du pouvoir apparue au chapitre .1.4. pour explorer la manière dont le rapport d'usage constitue un rapport social (chapitre .1.5.). Nous définirons le pouvoir à partir de ce qu'en disent Michel Foucault et Gilles Deleuze : non pas un pouvoir attribut mais un pouvoir qui circule entre toutes les parties prenantes. La problématique du pouvoir imprègne fortement la relation entre les professionnels du social et les usagers. Les postures des uns et des autres, la manière dont elles se fixent ou se mettent en mouvement interrogent la maîtrise de l'information dans les établissements et services. Ces fluctuations des places et des rôles sont, à nos yeux, significatives de la position ambiguë du travail social

qui peine à intégrer la dimension éminemment politique de sa fonction. Nous parviendrons à la conviction que les objets techniques sont essentiellement des supports au pouvoir, des médias permettant sa circulation entre les acteurs et les groupes sociaux. L'enjeu de la maîtrise technique est un enjeu de pouvoir. Le travail social, en tant que dispositif technique, participe directement à cette mise en circulation du pouvoir. Les professionnels du social, en tant que manipulateurs de dispositifs techniques, sont acteurs dans la répartition (ou la confiscation) du pouvoir. Les usagers, parce qu'ils ne sont pas de simples utilisateurs ou bénéficiaires, interviennent sur les enjeux de pouvoir, facilitant (logique de soumission) ou empêchant (logique de subversion) que le pouvoir se fixe en un point ou un autre du dispositif.

La seconde partie fondera un modèle d'analyse qui, appuyé sur le modèle théorique de la première partie, nous permettra de procéder à l'analyse de notre matériel de recherche. Cette partie est d'un volume plus réduit que celles qui la précèdent et la suivent, créant sans doute un déséquilibre dans ce document. Nous faisons cependant le choix de la maintenir en l'état car, même plus petite, elle constitue un espace distinct des autres : celui des repères épistémologiques nécessaires à la bonne tenue scientifique de notre démarche.

Le chapitre .2.1. de cette seconde partie sera consacré à la vérification de la pertinence du modèle théorique construit précédemment. Nous avons choisi d'aborder notre champ de recherche par la « question technique », posture de recherche qui nous permet de décaler notre regard et qui produit des perspectives d'analyse. Les sources théoriques que nous utilisons sont-elles les contributions dont nous avons besoin pour mener à bien ce projet de recherche ? Ce chapitre sera l'occasion de revenir sur l'option retenue concernant la méthode analogique. Nous tenterons de fonder épistémologiquement cette démarche que nous adoptons en définissant les précautions méthodologiques et les limites de l'opération. Les objets techniques retenus (livret d'accueil, règlement de fonctionnement, contrat de séjour, formes de participation des usagers) sont issus de la loi rénovant l'action sociale et médico-sociale. En plusieurs endroits, nous les désignerons comme des Dispositifs Sociotechniques d'Information et de Communication (DISTIC), plus précisément «DISTIC droit des usagers». Nous terminerons en dessinant le passage du modèle théorique au modèle d'analyse.

Le chapitre .2.2. est le cœur même de notre thèse, il décrit en fait le modèle d'analyse que nous avons construit. C'est là que nous expliciterons plus longuement les hypothèses retenues, la manière dont nous les articulons. Sous l'impact de la société de l'information, la technicisation des procès modifie le rapport d'usage. Ce lien de causalité entraîne des conséquences dans trois domaines que nous proposons de retenir comme les trois dimensions d'analyse : recomposition des catégories d'usagers, mutation des formes organisationnelles, basculement des modèles de professionnalité. Les indicateurs seront les outils exposés ci-dessus complétés par d'autres sources visant à éclairer l'environnement de ces objets.

Les hypothèses que nous avons retenues ne sont pas destinées à être vérifiées en termes de vraies ou fausses (chapitre .2.3.). Elles devront plutôt être qualifiées, c'est-à-dire définies qualitativement dans leurs interactions. Les limites des hypothèses, c'est-à-dire leur réfutation, seront posées dans cette partie de manière théorique. C'est dans la conclusion générale que nous serons en mesure de repérer leurs limites.

Le choix de notre posture de recherche devra être explicité, notamment parce que nous entretenons avec notre champ de recherche un lien particulier du fait qu'il est également le lieu de notre exercice professionnel (chapitre .2.4.). Notre investissement dans notre objet de recherche, les délimitations que nous en donnons sont spécifiées par notre choix d'une

recherche impliquée. Nous préciserons que cette implication est à deux niveaux : en tant qu'acteur et en tant que contributeur à la construction de certaines positions théoriques.

Le chapitre .2.5. nous permettra d'expliquer la manière dont nous avons constitué notre corpus de recherche. Composé de sources documentaires (ouvrages, revues professionnelles, journaux d'associations), de ressources Internet (sites, blogs, forums), d'outils mis en œuvre dans des établissements et services (chartes, plaquettes de présentation, livrets d'accueil, règlements de fonctionnement, référentiels et projets, modèles de contrats de séjour, etc.), ce corpus est complété, de manière informelle, par les observations *in situ* que nous pouvons réaliser du fait de nos activités et de nombreuses interventions dans des établissements ou dans des formations. Nous terminerons ce chapitre en expliquant, sur la base des méthodes de la Sociologie Compréhensive, la façon dont nous avons abordé l'analyse de tous ces éléments.

La troisième partie constitue l'analyse proprement dite de notre matériel de recherche. Elle entend démontrer la manière dont le rapport d'usage se situe au cœur d'une problématique communicationnelle.

Pour comprendre l'ingénierie des «DISTIC droit des usagers», nous devons partir du cadre législatif qui les a définis (chapitre .3.1.). Pour comprendre la démarche du législateur, nous remonterons aux origines de la réforme pour suivre les trames idéologiques qui ont guidé les projets. Le texte de la loi et les textes d'application qui en découlent nous permettront de repérer également les représentations qui circulent autour de ce que nous désignerons par la « première ingénierie » des outils. Car nous constaterons que ces outils ont connu une ingénierie en deux phases : celle du législateur d'abord qui a défini les cadres généraux, celle des équipes professionnelles qui ont finalisé les outils.

Pour comprendre les modes de réception de cette réforme législative dans la culture professionnelle, nous avons eu recours à des articles publiés par des travailleurs sociaux dans la presse professionnelle (chapitre .3.2.). Nous verrons les références que mobilisent ces rhétoriques particulières qui, défensives comme offensives, dévoilent toutes une certaine conception commune du rapport à la question technique. Les notions éthiques sont fréquemment convoquées ainsi que le terme « valeur », attestant les unes et l'autre de fondamentaux voulus indiscutables du travail social. Des débats se font jour sur le statut du sujet qui, du fait des influences multiples qui traversent le travail social, recouvre des acceptions très diverses. La matrice contractuelle, toujours au cœur de la relation d'aide, est parfois dénoncée comme une source de rigidité, de même que les enjeux de mise en visibilité des pratiques qui peuvent effrayer certains. La grande menace qui pèse sur l'action sociale est celle d'une marchandisation des prestations. La technicisation apporte une formalisation qui menacerait la qualité de la relation et dévoierait le statut de la parole. Cette tendance à opposer « l'essentiel » aux dérives de la technique nous apparaît très symptomatique des modes de réception de ces innovations dans le champ de l'action sociale.

Nous nous intéresserons ensuite aux modes de fabrication des outils relatifs au droit des usagers (chapitre .3.3.). Pour comprendre cette « seconde ingénierie », nous retiendrons l'analyse de livrets d'accueil qui nous permettra de repérer la façon dont ils mettent en forme l'organisation, apparaissant comme des « modes d'emploi » visant le « bon usage » de l'institution.

Ces outils favorisent la construction de rapports d'usage que nous étudierons au travers de règlements de fonctionnement (chapitre .3.4.). L'intérêt de ces règlements est de nous donner des indications de première main sur les postures auxquelles les rédacteurs

consignent les usagers. Cela a une signification sur la reconnaissance des usagers par les professionnels, les conceptions et représentations qui circulent au travers de ces objets techniques particuliers. Les règlements délimitent les régimes de responsabilité, ce faisant, ils nous indiquent les catégories d'usagers que construisent les professionnels. Nous terminerons ce chapitre sur la façon dont les règlements étudiés articulent le triptyque droit/devoir/responsabilité.

A ce point de notre étude, nous aurons quasiment achevé l'analyse des modes de fabrication des «DISTIC droit des usagers». Nous pourrions donc envisager plus concrètement les modes de réception, les effets d'appropriation. Cette analyse sera déclinée sous trois aspects : les tentatives de redéfinition des légitimités tant des acteurs que des organisations, les jeux de représentation qui circulent et les définitions de places et de rôles.

Nous nous proposons de procéder à l'analyse de plaquettes de présentation réalisées par des associations pour comprendre les recompositions institutionnelles à l'œuvre sous l'effet des phénomènes de technicisation (chapitre .3.5.). Nous assistons à une déspecialisation des formes institutionnelles qui se recomposent autrement sous l'impact de la société de l'information. Cette transformation de l'espace-temps institutionnel produit une mutation sensible des légitimités qui trouvent à se reformuler selon des régimes normatifs qui évoluent également.

L'usage provoque un « choc des représentations » que nous pourrions entrevoir grâce à l'étude de journaux réalisés par des associations (chapitre .3.6.). Le rapport d'usage est également constitué des représentations qui circulent entre les acteurs. De manière très pragmatique, les journaux d'associations livrent des définitions d'usagers par la manière dont ils en parlent, par la place qu'ils leurs laissent. Ces discours révèlent des prénotions, qui fonctionnent parfois à l'insu des auteurs.

Le contrat de séjour est un stratagème qui tente de circonscrire les places et les rôles de chacun. C'est donc par l'étude de modèles types de contrats de séjour que nous essayerons de comprendre le processus de désignation des fonctions sociales des différentes catégories d'acteurs (chapitre .3.7.). Le contrat est la forme la plus juridique des dispositifs communicationnels issus de la loi 2002-2. Il a notamment pour effet de répartir les niveaux de responsabilité et donc d'indiquer la conception de l'utilisateur qui prévaut à la définition de l'action à mener soit « avec » lui, soit « pour » lui selon les options retenues par l'établissement ou le service. Nous verrons que le contrat apparaît tel un instrument redoutable qui manifeste l'écart irréductible qui sépare le mythe de la réalité, l'intention des actes. En fait, voulu comme espace de régulation des rapports de force, le contrat les révèle et alimente donc directement notre recherche. Le rapport d'usage est un rapport de force qui transite par des objets techniques.

Nous avons intitulé le chapitre .3.8. « Des turbulences paradigmatiques » parce qu'il nous semble que les modifications de postures sont tellement radicales que c'est le paradigme de l'intervention sociale lui-même qui se trouve profondément bousculé. Pour approcher l'ampleur de ce phénomène, nous avons analysé deux séries de documents produits par des organisations d'usagers : une association de parents d'enfants présentant des troubles de l'attachement précoce et une association de parents d'enfants placés. Ces documents révèlent très nettement les postures revendiquées par les usagers à l'égard des professionnels dans la relation d'aide. Cette clarté avec laquelle ils dénoncent certaines pratiques et proposent d'autres façons de faire a, inévitablement, un impact sur la production du service.

Progressant vers le terme de notre parcours, nous achèverons l'étude des effets des modes de réception des dispositifs techniques par l'analyse d'expressions directes d'utilisateurs (chapitre 3.9.). Pour cela, nous irons visiter un certain nombre de sites sur lesquels des utilisateurs prennent la parole (blogs personnels, forums sur des sites collectifs, voire institutionnels). Nous avons intitulé ce chapitre « Les effets retours » car c'est le modèle cybernétique qui nous permet de comprendre les conséquences de la technicisation des processus, perçues du point de vue de l'utilisateur. Cette approche nous permet de cerner qui est cet utilisateur inscrit dans un rapport d'usage avec les organisations du travail social et leurs dispositifs techniques. Pour illustrer la nouvelle figure de l'utilisateur de l'action sociale qui émerge de ces bouleversements techniques, nous le désignerons comme « un utilisateur bio-techno-anthropo-cognitif ». Cette expression synthétise en fait quatre dimensions majeures issues de l'analyse : l'utilisateur est un individu en souffrance, inscrit dans un milieu technique, qui révèle une conception de l'homme et se situe dans une cognition distribuée.

Notre conclusion nous permettra un retour critique sur notre démarche, nous permettant de repérer la pertinence de notre modèle théorique et l'efficacité de notre modèle d'analyse, notamment des dimensions de l'analyse et des indicateurs retenus. Les hypothèses seront alors délimitées, les espaces de leur réfutation seront esquissés. Nous dresserons quelques unes des qualités qui les définissent.

Au terme de cette recherche, nous évoquerons la question qui se pose à nous et qui pourrait constituer un projet scientifique complémentaire de cette thèse. Le rapport d'usage, qui est au cœur de notre analyse, ne constitue-t-il pas le point d'émergence d'un champ normatif déterminant, surplombant les autres : la norme d'usage ?

De l'intérêt de cette recherche pour le champ de l'action sociale et médico-sociale

Le champ de l'action sociale et médico-sociale n'a pas l'habitude de se laisser appréhender comme « dispositif technique ». Il se perçoit, selon les cas et les époques comme appareil idéologique d'État, instrument de contrôle social, levier de promotion des personnes fragiles, dispositif de protection des personnes vulnérables, mais jamais explicitement comme système technique. A cela, nous trouverons des raisons historiques, philosophiques et éthiques, culturelles voire religieuses. L'intérêt de la recherche que nous entreprenons ici est, en s'appuyant sur les Sciences de l'Information et de la Communication, de regarder ce secteur d'activité sous un angle dont il ne reconnaît pas spontanément la validité. Ce décalage du regard est puissamment heuristique. La posture que nous adoptons peut paraître iconoclaste aux professionnels. La limite de notre audace peut résider dans le fait qu'il sera difficile de communiquer les résultats de notre recherche qui pourraient apparaître culturellement trop décalés pour être entendus. Cela peut cependant être facteur de mise en mouvement. Ne s'attendant pas à ce regard, les professionnels peuvent être amenés à faire un « pas de côté » qui peut se révéler très productif pour imaginer de nouveaux horizons de travail ou d'action.

Nous postulons d'autre part que la manière dont nous engageons ce projet de recherche peut provoquer un changement de la conception que se font les acteurs des politiques publiques. En effet, dans le champ de l'action sociale, il n'est pas habituel de considérer les politiques publiques comme des ensembles techniques. Cette façon de relire les dispositifs légaux, sous l'éclairage de la Sociologie de la Traduction, permet de concevoir l'efficacité et l'efficacité du droit positif selon sa capacité à enrôler les acteurs, à les aligner. La qualité d'un dispositif législatif ne tient pas tant à ses éléments intrinsèques qu'à la

manière dont il fait système avec les autres éléments du milieu technique dans lequel il s'inscrit. Nous n'allons pas analyser les politiques sociales sous cet angle, ce regard sera cependant présent en arrière plan de notre recherche, notamment par les allers et retours que nous opérerons entre les niveaux micro et macro. Nous pensons que, si cette conception que nous développons sur les dispositifs législatifs est comprise, elle peut enrichir la façon dont les professionnels regardent le cadre légal de leur travail.

Il devient urgent de modifier le rapport à leur environnement des institutions d'action sociale. Celles-ci ont tendance à se vivre comme inscrites dans une relation particulière à la société qui les entoure, parce qu'elles y assument une mission noble qui les mettrait « à part ». Là encore, nous espérons que la façon dont nous considérons les établissements et services sociaux et médico-sociaux comme des ensembles techniques au milieu d'autres dispositifs et immergés dans un milieu sociotechnique peut contribuer à enrichir le point de vue, à renouveler les conceptions des interactions entre structures et milieu environnant. L'objectif serait de parvenir à une conception plus intégrée des liens, à envisager les organisations du social comme des organisations et non comme des espaces d'exception. Ce rabaissement des institutions du social au niveau d'une banale organisation permet de les analyser sans se laisser brouiller par des filtres de lecture issus des manœuvres visant à protéger ces espaces d'une analyse critique.

La manière dont nous allons tenter d'analyser des dispositifs sociaux techniques d'information et de communication représente peut-être une contribution à l'évolution des dispositifs de communication du champ social et médico-social. Ce secteur d'activité n'est pas repéré comme occupant une place de pionnier dans le champ des Nouvelles Techniques d'Information et de Communication. Il est parfois mis au défi de se « mettre au goût du jour ». En répondant à cette injonction, beaucoup ont peur de diluer leur spécificité en se mettant à « communiquer » comme « n'importe quelle entreprise ». L'enjeu de communication dans les « entreprises du social » est sans doute complexe. Il y a une dimension institutionnelle par la communication en direction des autorités de contrôle, de tarification ou chargées de l'autorisation, une dimension promotionnelle par les informations diffusées aux utilisateurs potentiels, une dimension relationnelle envers les usagers et leurs familles, etc. Une analyse précise de ces dispositifs, des enjeux qu'ils recouvrent, des modalités de leur conception et des effets de leur mise en circulation peut avoir des conséquences pour le champ professionnel en clarifiant les phénomènes que l'on prend rarement le temps d'observer, d'analyser et de comprendre.

La recherche que nous entreprenons vise également à provoquer un changement de regard des professionnels sur eux-mêmes. Les travailleurs sociaux ont besoin de réassurance dans un contexte d'action qui les fragilise. Notre recherche ne vise pas à apporter un peu plus de déstabilisation mais à enrichir l'analyse pour refonder les postures professionnelles. Non pas pour revenir aux vieilles outres du passé mais pour affirmer la légitimité que peuvent avoir des professionnels à se situer de plain-pied dans les enjeux de la société de l'information et à participer activement à son évolution. La recherche de nouveaux paradigmes explicatifs des postures professionnelles permet de renouveler en profondeur la manière de regarder les métiers du social et d'y puiser le renouvellement salutaire des conduites des sujets individuels et des pratiques des groupes professionnels. Modestement, à la place qui est la sienne, cette recherche nourrit l'espoir d'alimenter quelque peu un resourcement d'un champ professionnel qui doute de lui-même, qui vit une crise identitaire.

Si notre recherche pourra éventuellement permettre aux professionnels de changer de regard sur leurs postures, elle devrait aussi faciliter un changement de regard sur les usagers.

La manière dont les usagers sont envisagés dans cette thèse peut également provoquer un changement de regard des usagers sur eux-mêmes. La figure de l'usager « bio-techno-anthropo-cognitif » que nous dégagerons en troisième partie contribue à construire une figure plus contemporaine de l'usager de l'action sociale. Cette adaptation de l'image peut modifier les représentations tant de l'usager sur lui-même que de ceux qui l'entourent. Il nous semble nécessaire de prendre en compte que l'usager n'est pas – ou n'est plus – enfermé dans les cases où l'avait circonscrit un processus de professionnalisation qui a eu pour effet de l'écartier, de le mettre à part, de le réduire à n'être que le réceptacle d'une action dont il ne déterminait ni l'orientation ni le contenu, à laquelle il ne participait pas et sur laquelle son avis n'était pas sollicité. Tant par les revendications des usagers que par les mutations des jeux de représentations sociales, les temps ont changé et l'usager est devenu un acteur, co-participant à l'action, inscrit dans une véritable coopération. Puisse cette recherche contribuer à favoriser cette prise de conscience nécessaire à une refondation des postures de travail.

Une nouvelle appréhension des formes organisationnelles pourrait également être extraite de notre travail. Les institutions sociales, sans doute fortement marquées par leurs origines souvent confessionnelles, se sont longtemps vécues comme « immortelles », donc immuables. La Tradition leur servait de légitimité et la stabilité (voire l'immobilisme) de critère de qualité. La réalité d'aujourd'hui les place dans des évolutions rapides, pas toujours choisies, qui précipitent les remises en cause. C'en est fini de la « vie éternelle », l'autorisation de fonctionner est maintenant délivrée pour « seulement » quinze ans. Les institutions du social deviennent des organismes vivants, susceptibles d'évoluer vers leur mort si s'érousse leur capacité à s'adapter à un environnement changeant. Les formes organisationnelles peuvent, dans ce contexte, être lues comme de constants efforts d'adaptation et de recomposition de l'institution dans une lutte contre son entropie naturelle. Les formes organisationnelles ne sont pas des données structurelles qui s'imposent mais des compromis provisoires de composition pour assurer et construire une cohérence interne et un sens à l'ensemble. Nous sommes convaincu qu'une plus forte pénétration des théories issues des Sciences de l'Information et de la Communication dans le champ de l'action sociale et médico-sociale serait extrêmement positive pour les évolutions qu'il a à opérer.

Finalement, nous espérons parvenir à faire positivement partager le regard critique qui alimente notre recherche à nos collègues de l'action sociale ainsi qu'aux décideurs qui contribuent à son élaboration.

Les apports de cette recherche pour les Sciences de l'Information et de la Communication

Le premier intérêt pour les Sciences de l'Information et de la Communication que pourra représenter la présente recherche concerne, selon nous, le champ d'activité incriminé. Il nous apparaît en effet, à la lecture des différents articles scientifiques publiés dans ce champ disciplinaire, que le domaine de la production de services est globalement peu exploité. A l'exception sans doute de l'enseignement qui constitue, dans de nombreux champs un secteur de prédilection pour des chercheurs enseignants. Cependant, l'activité des services aux personnes est largement moins étudiée que de nombreux autres secteurs. C'est souvent le cadre organisationnel et communicationnel des grandes entreprises qui est le plus fréquemment le terrain des chercheurs en SIC. Cette priorité a sans doute plusieurs explications. La taille importante des organisations constitue un enjeu pour des études disposant de suffisamment d'éléments. Il est ainsi plus facile d'étudier l'impact d'un logiciel de gestion des ressources humaines sur un groupe de plusieurs centaines, voire milliers, de salariés et implanté sur plusieurs sites que dans le cadre d'une petite organisation de quelques

salariés très localisés. Le niveau de développement technique des entreprises est généralement plus important dans les grosses sociétés du secteur marchand que dans les associations. L'intérêt, pour étudier les questions techniques est donc d'aller sur les sites les plus impactés par la « société de l'information ». Les procès sont plus simples et plus lisibles dans la production de biens matériels que dans la production de services. La problématique des SIC est, par nature complexe, cela peut être tentant de l'appliquer à des terrains qui ne surajoutent pas trop de complexité.

Le second intérêt que peut représenter cette thèse pour les SIC touche aux objets retenus. Les dispositifs communicationnels qui vont constituer les indicateurs servant à l'analyse sont, somme toute, des instruments assez simples dans leur forme, techniquement peu sophistiqués. Les livrets d'accueil, les règlements de fonctionnement, les modèles types de contrats de séjours présentent des spécificités qui ne sont cependant pas dénuées d'intérêt pour notre discipline. Tout d'abord, nous l'avons évoqué et nous y reviendrons, l'étude de leur genèse fait apparaître une ingénierie en deux temps. La première étape réside dans leur création par la définition d'un cadre législatif. Cela leur confère une caractéristique particulière que nous prendrons le temps d'analyser. Il n'est pas neutre en effet d'être conçu, en tant qu'objet technique, par un texte de loi. La seconde étape de la genèse des instruments garantissant le droit des usagers consiste en leur réalisation concrète par les équipes professionnelles au sein des institutions. Le jeu d'intentions et de représentations qui sous-tend cette seconde ingénierie est riche d'enseignements sur les enjeux qui environnent les outils. D'autre part, ces DISTIC sont totalement immergés dans un milieu de pratiques. C'est-à-dire – et cela reviendra à plusieurs reprises dans notre développement – qu'il nous est difficile de repérer ce qui relève de l'aspect technique des dispositifs et ce qui relève des pratiques des acteurs. Ces deux dimensions de l'action (*tekhnè* et *praxis*) sont totalement entremêlées ce qui constitue une particularité repérable mais qui peut permettre de tirer des conclusions épistémologiques plus larges quant aux postures méthodologiques adoptées.

Une particularité de cette recherche est que la problématique communicationnelle posée intègre des personnes en difficulté sociale. Nous identifierons que cela a rendu difficile une étude exhaustive des expressions d'usagers (Internet se révélera inaccessible aux personnes âgées et aux personnes en situation d'exclusion sociale). Il est plus fréquent que les acteurs des recherches en SIC soient des personnes correctement insérées dans la société, en maîtrise des dispositifs de communication, souvent d'un niveau culturel élevé qui les place comme acteurs de premier plan de la société de l'information. Ces acteurs que l'on croise sur les terrains de recherche sont des techniciens, des ingénieurs, des employés, des citoyens « branchés » ou des individus manipulant des dispositifs « *high tech* ». Il est plus rare que les acteurs placés au centre de la problématique de recherche soient des familles ou des individus en difficulté sociale, des personnes en situation de handicap, des hommes ou des femmes connaissant l'exclusion, des personnes âgées dépendantes ou en perte d'autonomie. Un des intérêts de cette recherche est précisément, même si c'est de manière périphérique à notre problématique centrale, de tenter de mesurer les effets de la société de l'information sur des personnes qui paraissent assez éloignées de ces phénomènes. Nous tenterons de montrer que personne n'échappe réellement à la technicisation qui se déploie dans toutes les strates de la société.

Un dernier intérêt que nous pouvons, pour l'instant, situer concerne la complexité de notre objet d'étude. Nous entendons conduire une étude du rapport d'usage dans des enjeux particulièrement délicats qui tiennent à la nature du champ d'activité retenu. Nous ne pensons pas, *a priori*, que le secteur de l'action sociale et médico-sociale présente une complexité qui lui est propre. Il existe bien d'autres domaines de la vie sociale qui sont tout aussi complexes.

Cependant, nous pensons que l'entrelacs des enjeux (sociaux, économiques, politiques, éthiques, juridiques...) et la manière dont ces enjeux s'articulent sur des questions vives de société (l'exclusion, l'insécurité, la pauvreté, l'immigration, le handicap, le vieillissement...) constituent un champ de complexité remarquable. D'autres recherches s'inscrivent de la même manière dans des questions d'actualité plus ou moins pressantes. Nous ne prétendons pas mener une recherche en terrain vierge, nombre de questions que nous évoquerons ont déjà été traitées dans d'autres recherches. Nous pensons simplement apporter notre contribution à partir d'un point de vue relativement original.

Il est temps maintenant, ces préalables étant posés, d'entrer dans notre démarche par l'approche théorique de notre problématique.

Première partie :

LA TECHNICISATION DES PROCESSUS

Introduction à la première partie

Pour comprendre le processus de technicisation qui marque aujourd'hui les établissements et services de l'action sociale et médico-sociale, nous devons nous interroger sur les fondamentaux mêmes qui structurent ces institutions particulières de production de services. Pour cela, nous proposons de revenir au rapport essentiel – au sens de l'essence des choses – entre forme et matière, question philosophique originelle qui a trouvé, chez les Grecs, ses premiers éléments de réponse. Nous proposerons ensuite, à travers la lecture de Gilbert Simondon, une critique radicale de l'hylémorphisme platonicien. Par cette approche, nous découvrirons des perspectives heuristiques bien plus riches que l'atomisme ou le monisme en avançant un troisième terme nécessaire à tout processus d'individuation : l'énergie. C'est par ce triple rapport matière/forme/énergie que s'éclaire le processus de technicisation que nous pourrions assimiler au concept d'individuation.

Cette partie théorique, qui vise à jeter les bases d'un modèle de compréhension des phénomènes que nous voulons analyser dans cette recherche, empruntera de nombreux outils conceptuels forgés par Simondon. Ceux-ci nous apparaîtront forts pertinents pour éclairer notre problématique en transposant, par analogie, ce que l'auteur décrit de l'individuation à notre objet de recherche. Cette démarche nous place au centre de notre discipline car il sera, en fait, essentiellement question d'information. La transduction, c'est de l'information qui se déploie par nappes dans un milieu métastable inscrit dans un processus d'individuation. Nous verrons alors que c'est le « germe structural » qui déclenche ce processus. Les objets techniques qui serviront de base à notre thèse peuvent-ils être assimilés à des germes inauguraux ? Nous approfondirons cette appréhension des objets techniques en proposant de les aborder comme des Dispositifs Sociotechniques d'Information et de Communication. Ce concept, forgé par les Sciences de l'Information et de la Communication, nous aidera à intégrer les trois dimensions matérielle, formelle et énergétique qui offrent une vision plus riche des formes organisationnelles en ne les approchant pas exclusivement par la seule problématique structurelle, ou par la perception dynamique des seuls mouvements internes de l'organisation.

Nous poursuivrons notre tentative de délimiter l'objet technique en risquant la définition d'une archéologie des techniques qui croiserait les travaux de Michel Foucault et ceux d'André Leroi-Gourhan. L'objet technique, vu comme un énoncé, traverse des tendances techniques et des faits culturels et anthropologiques. Il n'apparaît pas par l'invention pure mais dans la combinaison de trois éléments qui le déterminent : une idée, un besoin et un milieu favorable. Nous verrons que l'évolution technique résulte à la fois de conditions environnementales et d'un processus de concrétisation inscrits dans une logique propre de l'objet. Ce sont les approches philosophiques des techniques qui éclairent ce parcours de l'objet technique qui va de l'intention à sa réalisation en s'inscrivant dans une temporalité, une culture.

Assez logiquement, cette trajectoire nous amènera à étudier précisément les conditions culturelles de réception des objets communicationnels qui nous intéressent dans les établissements et services de l'action sociale et médico-sociale. Nous mettrons en lumière les matrices culturelles qui organisent, chez les professionnels, une représentation du monde, des rapports entre les acteurs, de la relation qu'ils entretiennent avec les phénomènes techniques.

Il nous faudra alors emprunter un autre chemin pour adopter, de manière complémentaire, un autre point de vue sur notre problématique. Dans ses modalités de réception, l'objet technique est également déterminé par un rapport d'usage. Rapport d'usage

qui met en scène le concepteur, l'objet et l'utilisateur. C'est ce rapport qui nous occupera dans les derniers chapitres de cette partie. Conditions de réception, modalités d'appropriation, détournements de l'usage initialement prévu pour ces objets techniques, tous ces paramètres construisent un rapport qui nous apparaîtra de plus en plus proche des rapports sociaux, de plus en plus marqué par des jeux de domination, des rapports de force. Bref, une anthropologie des usages, inspirée des réflexions de Serge Proulx est susceptible de mettre en évidence qu'il y a du social dans la technique et que l'un et l'autre se construisent réciproquement. La sociologie de Bruno Latour facilitera notre compréhension des enjeux qui entourent ces « boîtes noires » que sont les dispositifs de communication relatifs aux droits des usagers qui sont actuellement implantés dans les institutions sociales par une loi de 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Nous y découvrirons que la question de « l'accès aux codes » (la possibilité de peser sur le fonctionnement même du dispositif technique de communication) constitue un enjeu de démocratie. C'est donc bien la question du pouvoir qui émergera à la fin de cette partie, question qui se pose de manière spécifique au cœur des enjeux contemporains du travail social. Question du pouvoir qui a une incidence sur les positions des professionnels vis-à-vis des usagers. Question de pouvoir qui apporte encore plus de complexité à la position ambiguë du travail social dans une société sensible aux dysfonctionnements qu'elle produit elle-même.

.1.1. Forme et matière

L'émergence technique dans une organisation de production peut être approchée comme une tentative de mise en forme de « matières » institutionnelles. Les objets techniques qui s'organisent en un « ensemble technique » accompagnent, structurent, in-forment l'organisation. Cette technicisation représente donc un aspect particulier du rapport entre forme et matière. Mieux comprendre la technicisation des procès de production de services suppose donc un détour préalable par le débat philosophique, déjà ancien mais jamais épuisé, entre forme et matière. Question fondamentale, qui ne peut être évitée pour aborder la question technique. En effet, les phénomènes techniques sont situés au creux de ce rapport.

.1.1.1. L'hylémorphisme

Les conceptions du monde qui traversent la pensée philosophique ainsi que les modes de rapport au réel qu'ils induisent sont sous tendus par une lecture de la « matière ». Extirper la matière d'une lecture métaphysique pour la concevoir comme objet philosophique supposait, à l'origine, un effort pour l'intelligence humaine. C'est un cheminement long et sinueux, qui permit de s'arracher aux conceptions mystiques pour s'enliser, un temps, dans le scientisme. L'effort rationnel se heurta longtemps à la difficulté de faire émerger un ordre intelligible de l'hétérogénéité et de l'incohérence du monde sensible. Physique et théologie dévoilent leurs antagonismes dans les détours d'une aventure philosophique qui oscille encore entre idéalisme, issu indirectement de Platon, et matérialisme, lointain héritier des épicuriens.

Entre la physique de la matière et la phénoménologie des formes, la coupure fut longue et radicale. La première s'attachait plutôt au quantitatif, la seconde plutôt au qualitatif, aux phénomènes qui donnent naissance à la forme. Il nous importe de comprendre ce rapport complexe entre forme et matière. Nous avons l'intuition qu'il permettra d'éclairer la manière dont le champ de l'action sociale et médico-sociale, objet de notre recherche, connaît actuellement une technicisation de ses processus de travail. Cette volonté de comprendre nous ramène à quelques sources de la pensée philosophique.

Aucune des deux postures philosophiques grecques que sont le monisme et l'atomisme ne nous semble, aujourd'hui, en mesure d'apporter une explication satisfaisante au rapport complexe de la forme et de la matière. Cependant, nous devons reconnaître que l'une et l'autre occupent une fonction matricielle dans notre pensée occidentale.

Le monisme nous apparaît comme une tentative d'abolir toute distinction entre la matière et l'esprit. Parménide affirmait que la seule substance qui existe est l'être. Il radicalise, à nos yeux, un monisme ontologique. Nous trouverons ultérieurement des visions monistes moins ontologiques qui introduiront une pensée de la nature comme chez Spinoza. Pour ce dernier, la seule substance existante n'est pas l'être mais Dieu ou la nature. Le monisme donne l'impression de rejoindre notre posture théorique qui tente d'abolir certaines distinctions entre forme et matière. Il nous apparaît en effet que cette séparation entre forme et matière comporte une interprétation fautive de la réalité, trop dépendante d'une vision surnaturelle d'un réel prédéterminé par une transcendance divine. Cependant, le monisme tentera, dans sa tendance matérialiste, d'évacuer le spirituel. Ce sera un des efforts intellectuels réalisés par Marx. Bien qu'Hegel s'inscrive dans une conception spiritualiste du monisme, nous nous intéressons à son approche de la dynamique intrinsèque de la matière. Mais, que ce soit dans ses prolongements spiritualistes ou matérialistes, nous pensons que le monisme ne parvient pas à résoudre, de manière satisfaisante pour nous, la question hautement problématique du lien entre forme et matière.

Dans le courant atomiste, nous nous heurtons également à des difficultés pour éclairer complètement notre problématique. C'est à Démocrite qu'est attribuée la paternité de l'atomisme qui inspirera le matérialisme d'Épicure. La nature est alors conçue comme un mouvement perpétuel d'atomes, particules matérielles indivisibles, qui se combinent pour constituer la diversité des corps. L'atome est ainsi défini comme la seule forme véritable, le « germe des choses ». Démocrite résout ainsi partiellement le problème posé par Parménide : le non-être, le néant, c'est le vide qui permet le mouvement. Comment peut-on imaginer le néant ? Platon s'oppose à Parménide : « *Il faut dire et penser que l'être est ; puisqu'il est possible qu'il soit, mais le néant n'est pas possible, voici ce que je te prierai de considérer* » (fragments 6, 1-3). Aristote complète sa position en affirmant, dans « métaphysique », que ce que nous nommons « être » sont des « *déterminations de la substance* ». Ces déterminations peuvent résulter de la substance ou de ses « corruptions », voire même de la privation de la substance ou des négations des qualités d'une substance. C'est ainsi que Platon rejoint et dépasse la position de Démocrite en disant que « *le Non-Être est : il est Non-Être* » (Aristote, Métaphysique, 1003 5-10). Les substantialistes admettent l'existence d'une substance, matérielle ou spirituelle. Cette conception traverse l'histoire de la philosophie. Alors que chez Platon l'être est une forme vide, chez Aristote il est une forme en acte. Pour ce dernier, s'interroger sur l'être c'est s'interroger sur la substance, la substantialité est l'essence même de la chose. C'est la transcendance de la substance qui constitue l'être comme acte pur, pensée en acte. Bien que séduit par cette idée de l'être qui serait en quelque sorte une matière mise en acte, nous sommes à nouveau gêné par le nécessaire recours à une transcendance pour expliquer la substance. Il faut dire que ce qui nous apparaît comme une dérive philosophico-religieuse du Moyen-Âge va aller plus loin encore en hiérarchisant cette substance aristotélicienne en degrés, du plus pur (Dieu) au plus incomplet (les âmes). Rien de cela n'apaise nos réticences théoriques. La théologie substantialiste de Descartes ne parviendra pas à s'extraire de cette ontologie de la transcendance qui réduit sensiblement la visée enthousiaste d'Aristote. En fait, Descartes vide la matière de toute qualité propre au bénéfice exclusif du « sujet pensant ». A la même époque, Giordano Bruno fonde une ontologie nouvelle dans laquelle l'unité de la nature est la substance elle-même. Dieu est, cette fois, perçu comme forme et matière. Toutes ces théories persistent dans le fait que le rapport entre forme et matière est marqué, d'une façon ou d'une autre, par une transcendance, par une force extérieure à ce rapport lui-même.

Spinoza nous apparaît comme le philosophe de la substance par excellence. La substance, chez Spinoza est l'existence même, comme mouvement et action. Sa définition de la substance (ce qui est en soi et par soi) sera, nous semble-t-il, le paradigme de toutes les philosophies futures sur ce thème. Leibniz ne parviendra pas à résoudre les contradictions du dualisme qui l'habitent dans sa démarche apologétique (théodicée). Hegel annonce avec la fin de l'histoire la transformation de la substance en sujet (« pour-soi »), savoir absolu de « l'être-là » (*Dasein*), summum de la conscience de soi. C'est peut-être Hegel, bien qu'accusé de construire une nouvelle théodicée, qui affranchit enfin l'humanité par une autonomie athée. Il est à nos yeux celui qui ramène l'esprit au cœur même de l'humanité par une forme d'immanence.

Pour résumer le débat philosophique entre Platon et Aristote, débat qui perdure encore aujourd'hui, nous pouvons schématiser ainsi les deux paradigmes :

- Pour Platon, la matière est un réceptacle, une matrice dénuée de toute détermination. Ce paradigme induit un dualisme entre matière et intelligence : la matière ne possède pas de qualité en elle-même, en dehors de l'intelligence de la forme qui lui sera

conférée par le démiurge. Ce paradigme a fortement dominé les technologies de l'information ;

- Pour Aristote, la forme ne vient pas d'un « au-dessus » de la matière ou d'un « ailleurs », l'information provient de la matière elle-même, elle est potentialité de la matière en ce qu'elle est (propriétés, performances, qualités, potentialités ...). Ce paradigme inspira les sciences de la matière.

Reste pour nous la question centrale du rapport entre forme et matière que notre périple chez les fondateurs Grecs de la philosophie occidentale n'a pas totalement éclairé. Pour compléter ce tour d'horizon des débats philosophiques, il faut insister particulièrement sur l'hylémorphisme d'Aristote. La matière (*hylê*) et la forme (*morphê*) sont les deux principes constituants de tout être. Autrement dit, l'être est le produit d'un rapport de contraintes réciproques entre matière et forme. « *J'appelle matière le substrat premier de chaque chose, à partir duquel elle provient et qui lui reste immanent* » (la Physique, I, 9, 192 a 31-32). Alors que la matière, simple substrat, est assujettie à ses composés, la forme, elle, est principe d'actualité de ce composé qu'est la matière. Autrement dit, la matière est un principe d'indétermination – sorte de potentiel inintelligible en dehors de la forme – alors que la forme est un principe de détermination – en ce sens qu'elle représente la finalité de la substance sensible. L'hylémorphisme suppose implicitement une forme préexistante ainsi qu'une matière inerte, disponible à cette prise de forme. Forme et matière ne peuvent exister indépendamment l'une de l'autre. Contrairement à Platon, Aristote ne reconnaît pas « l'essence » des êtres (sorte de forme pure déjà là de tout temps). Les substances sensibles sont le produit de cette combinaison entre forme et matière, leur essence provient de cette combinaison. La démarche aristotélicienne est inductive. L'hylémorphisme s'inscrit dans une vision bipolaire de la création de tout être. Applicable à de vastes domaines et à des faits très variés, le schème hylémorphique constitue un paradigme relativement universel qui influencera de nombreux philosophes (Plotin, Augustin, Avicébron, Avicenne, Thomas d'Aquin...).

La révolution qui s'opère, au plan scientifique, dans les sciences de la matière, interpelle frontalement ce vieux débat du rapport entre forme et matière. La préexistence d'une forme pure platonicienne tout comme la combinaison plus inductive d'Aristote sont remises en cause par l'idée que forme et matière seraient inscrites dans un rapport d'induction moins prédéterminé. L'une ne précéderait pas l'autre, l'une et l'autre seraient des constructions simultanées dans lesquelles l'une donne sens à l'autre et réciproquement. Les progrès réalisés par la science dans l'analyse des phénomènes de biominéralisation montrent que certains éléments ne se construisent pas d'abord par production de matière puis par assemblage mais dans un seul mouvement où matière et forme s'élaborent simultanément. C'est donc à une remise en cause assez fondamentale des conceptions classiques du rapport entre forme et matière que nous exposent les évolutions scientifiques. Nous sommes sensibles à ce bouleversement paradigmatique qui nous permet de discerner des schémas d'analyse plus en conformité avec notre conception des choses.

A l'épicentre du rapport entre forme et matière se place la question du rapport entre l'inerte et le vivant : quelle est la limite qui permet de distinguer l'inanimé et l'animé ? Nous savons que les tentatives de déterminer philosophiquement des critères indiscutables pour séparer le vivant et l'inanimé n'ont pas toutes été probantes. Le critère du mouvement laisse entiers les phénomènes de mobilité de corps inertes. Le critère de l'assimilation (nourriture, digestion, rejets) ne discrimine pas les végétaux qui absorbent de l'oxygène et rejettent du gaz carbonique d'organismes plus complexes. Jusqu'en 1930, on a pensé que la caractéristique de

la reproduction était un facteur propre au vivant avant de découvrir les virus protéines et plus largement les cristaux, qui sont doués de capacités reproductrices. « *En conclusion, il n'y a pas de caractères vraiment spécifiques de la vie.*¹ » L'évolution des nanotechnologies rend encore plus floue la frontière entre l'inerte et le vivant. La construction, atome par atome, de véritables « machines vivantes » interroge la pertinence d'une classification classique entre inerte et animé.

Ce débat n'est pas d'un intérêt premier dans notre recherche. Cependant, dans cette tentative de baliser le territoire des substances sensibles à partir du critère vivant/non vivant, nous devons nous interroger sur le statut des objets techniques. Sont-il des « organismes vivants » au sens où l'entendent les biologistes ? Indiscutablement, les objets techniques, surtout lorsqu'ils sont organisés dans des dispositifs complexes, des « machines » ou des « ensembles », sont des êtres organisés. Or, cette capacité d'un organisme à agencer ses fonctions est un critère de la vie. A l'instar de Bernard Stiegler (1994) nous pouvons identifier les « *étants inorganiques* » (le non vivant, l'inerte, l'inanimé) des sciences physiques et les « *étants organisés* » (ce qui respire, se nourrit, se reproduit, meurt) de la biologie et, entre ces deux catégories, les « *étants inorganiques organisés* » que sont les objets techniques (en relation avec la dynamique physique et la dynamique biologique, ils ont leur dynamique propre qui n'est ni la somme ni le produit des deux premières).

La posture que nous adoptons ici, qui refuse de différencier, au moins dans un premier temps de l'analyse, les différentes formes d'être, nous permet de centrer notre réflexion sur le processus d'individuation. Cela nous paraît particulièrement pertinent en ce qui concerne les objets techniques, et plus encore les dispositifs techniques d'information et de communication. Nous confirmons donc qu'établir une ligne de partage claire entre vivant et non vivant ne semble pas essentiel dans cette recherche, d'autant que les « objets » dont il va être question sont des dispositifs communicationnels, des formes institutionnelles qui croisent, mêlent et entrelacent du « vivant biologique » et de « l'inorganique organisé ». Gilbert Simondon parle de l'objet technique comme « concrétisation » : le vivant émerge de la matière par un processus de différenciation tel qu'a pu le penser Bergson, il se différencie au sein de la matière.

Cette non-distinction vivant / inerte est congruente d'un autre postulat présenté en introduction : la consubstantialité entre *tekhnè* et *praxis*. Inerte et vivant sont constitutifs l'un de l'autre, il en est de même entre *tekhnè* et *praxis*.

La question qui émerge de notre problématique « forme/matière » et qui sera présente en filigrane de cette thèse est donc le rapport immanence/transcendance. Une approche de la technicisation des processus peut-elle se limiter à un immanentisme qui limite son ambition heuristique à la déconstruction des objets ? Quelle est, s'il y en a une, la dimension transcendante des phénomènes techniques ? Répondre à cette seconde question n'est-elle pas la condition pour échapper à une sorte de clôture matérialiste ?

Il est trop tôt pour répondre à ces redoutables questions. Contentons-nous d'en dessiner les contours. Le risque est grand d'enfermer la « question technique » dans des questions « de » technique. Vouloir mettre en lumière les phénomènes de technicisation d'une organisation suppose, inévitablement, de déconstruire les phénomènes, les faits, les états, les dispositifs et les objets qui constituent ce « moment technique » objet de notre recherche. La déconstruction des objets techniques n'emprunte en rien à la démarche positiviste qui consiste à isoler les éléments d'un dispositif complexe pour les appréhender en unités simples et

¹ Dictionnaire de la philosophie, Larousse, article « Vie », 1964.

compréhensibles. La déconstruction dont il s'agit entend descendre dans les éléments constitutifs de l'ensemble pour en repérer les linéaments, les nervures, les fils conducteurs, les logiques intrinsèques et extrinsèques. Cette phase de déconstruction, de caractère pragmatique, cherche à comprendre, non l'explication ultime et universelle, mais les logiques à l'œuvre dans une visée constructiviste. En ce sens, c'est une démarche immanentiste. Cependant, elle ne se limite pas à ce point qui, s'il n'était pas dépassé, représenterait une fermeture pour la recherche. Les phénomènes techniques observables comportent une dimension transcendante parce qu'il est envisageable de les faire parler dans un autre ordre d'interprétation. Les éléments bruts qu'ils nous livrent permettent d'élargir le champ des connaissances en faisant des liens avec les phénomènes macrosociologiques, économiques et politiques qui les environnent, les portent et les structurent. Cette ouverture transcendante que nous suggérons ici trouvera, au terme de notre parcours, une concrétisation autour du concept de norme d'usage.

Nous voyons ainsi la volonté du chercheur d'éviter le vieux débat philosophique entre immanence et transcendance au profit d'une démarche ouverte vers la combinaison de ce qui est « au-dedans des choses » et ce que l'on peut en comprendre « du dehors », mais aussi de ce qu'on peut comprendre « du dedans des choses » et de ce qui est « au dehors » d'elles ou plus exactement en surplomb des choses.

.1.1.2. La critique de l'hylémorphisme chez Gilbert Simondon

Nous venons d'exprimer notre insatisfaction face aux théories classiques sur le rapport entre forme et matière. Nous avons trouvé, avec la pensée de G. Simondon (2005), la construction d'une appréhension globale de la question technique. Cet auteur articule, autour du concept d'individuation, toutes les dimensions que supportent les objets techniques. Nous faisons donc le choix de nous approprier l'approche simondonienne qui constitue, pour la suite de cette thèse, un point d'appui conceptuel assez majeur.

L'hylémorphisme constitue, de notre point de vue, une vision binaire qui se limite à mettre en rapport matière et forme sans explorer plus avant la nature de ce lien, le processus particulier de la prise de forme, le phénomène même de l'émergence de l'objet (technogenèse) ou du sujet (ontogenèse). Notre but est de comprendre intrinsèquement les phénomènes de technicisation des processus productifs dans le champ de la prestation de services. Or, jusqu'à ce point de notre pérégrination philosophique dans l'épopée de la matière vers l'objet technique, peu d'éléments nous ont été véritablement utiles. Avec Simondon, nous éprouvons le sentiment d'entrer plus au cœur de notre problématique.

Notre intuition était que tout processus d'individuation n'est pas téléologiquement programmé par sa finalité transcendante, ni déterminé par les contraintes inhérentes au rapport forme/matière. Notre hypothèse est que l'individuation – envisagée comme processus d'émergence de l'individu (sujet ou objet) – naît, se crée et se développe au cœur même de sa dynamique processuelle. Cette hypothèse est déterminante pour le début de notre démarche et l'orientation de notre recherche. En effet, penser que l'individuation est le résultat d'une intention extérieure aux individus, c'est-à-dire le produit d'une transcendance, suppose de rechercher les causes, l'origine, le dessein de la technicisation des processus de travail. Dans cette vision structuraliste, notre recherche consisterait alors à identifier les facteurs déclenchants, les liens de causalité. Cet axe de travail ne correspondait pas à nos intuitions théoriques, plus proches du constructivisme. A l'inverse, poser l'individuation comme un processus intrinsèque à l'émergence même de l'individu et aucunement téléguidée par une quelconque extériorité nous amène à envisager les phénomènes de technicisation en eux-

mêmes, pour ce qu'ils sont. La déconstruction ne consiste plus à révéler les « choses cachées » des faits mais à les laisser parler et à rechercher en leur sein les éléments explicatifs. Cette perspective nous semble beaucoup plus attrayante intellectuellement. Nous posons donc ce postulat : la technicisation des processus est le produit de rapports de forces internes, non pas le résultat d'une intention extérieure, transcendante. Gilbert Simondon nous apporte les éléments théoriques qui étayent ce choix, notamment parce qu'il complexifie l'analyse du rapport entre forme et matière.

Le véritable principe d'individuation ne réside pas dans la forme et la matière mais est « *la genèse elle-même en train de s'opérer, c'est-à-dire le système en train de devenir, pendant que l'énergie s'actualise.* » (Simondon, 2005, p.48). Simondon introduit l'énergie comme l'élément non perçu par les philosophes anciens et qui est au cœur de la transformation de la matière¹. L'hylémorphisme comme l'atomisme présente une « *zone obscure* » qui « *recouvre l'opération d'individuation* » : « *Cette opération est considérée comme chose à expliquer et non comme ce en quoi l'explication doit être trouvée...* » (Ibid. p.24). L'ontogenèse marquée par l'hylémorphisme est tentée de passer à travers l'étape d'individuation pour viser cette soi-disant réalité dernière qu'est l'individu, elle suppose implicitement que l'individuation ne produit pas seulement l'individu mais une sorte de conception préétablie de l'individu. C'est l'inverse qu'il faut faire : « *connaître l'individu à travers l'individuation plutôt que l'individuation à partir de l'individu.* » (Ibid.). Car l'élucidation du rapport entre forme et matière ne présente d'intérêt que si elle permet d'expliquer ce qui fait émerger l'être – « *étant* » organique comme « *étant* » inorganique. C'est donc à la technologie du processus d'individuation que s'atèle le philosophe. Par analogie, on peut étendre, nous dit Simondon, le paradigme technologique à la genèse de tous les êtres. Nous percevons immédiatement la cohérence de cette approche avec ce qui nous formulions dans le registre de l'intuition. La technicisation des processus dans le champ de l'action sociale et médico-sociale n'est pas le signe d'une ultime visée prédéterminée, c'est-à-dire qu'elle ne s'explique pas par une extériorité. Elle est le produit de phénomènes inhérents au champ d'activité lui-même. Cette technicisation n'est pas le symptôme d'une cause transcendante mais le produit de forces immanentes.

Nous tenons là un éclairage intéressant de l'évolution technique. C'est bien un refus du déterminisme téléologique contenu dans l'hylémorphisme qui fonde la position de Simondon et la nôtre. Nous proposons, au travers de cette recherche, de reprendre à nouveaux frais une véritable ontogenèse. Celle-ci ne va pas de l'idéal de l'être à l'explication de ce qu'il est mais de l'être en train de se réaliser à l'explication que nous pouvons construire du phénomène. Cette ontogenèse, que nous percevons à travers les phénomènes techniques, refusera toute conception préétablie des acteurs – en l'occurrence des professionnels et des usagers du champ de l'action sociale – pour s'atteler à la manière dont les acteurs émergent dans un contexte technique renouvelé. Pour conduire cette recherche, nous nous interdirons de faire appel à un principe extérieur à l'individuation. Ce refus vaut, autant pour les principes qui précèderaient l'individuation (le mythe des origines), que ceux qui la surplomberaient (Dieu) où la suivraient en la finalisant (le mythe de la prédestination). Nous plaçons ainsi, à

¹ A titre d'illustration, le philosophe développe l'exemple de la fabrication d'une brique en argile pour montrer que l'individuation de l'objet est un rapport complexe entre la forme (de l'argile et du moule), la matière (préparée par les deux demi chaînes techniques de fabrication) et l'énergie (les forces en présence). L'état de stabilité de la brique ainsi obtenue résulte de conditions énergétiques, de conditions topologiques et de conditions matérielles. Le schème hylémorphique voile ce qui fait médiation entre les deux demi chaînes de l'opération technique (la première chaîne va de la forme géométrique, parallélépipédique, au moule, la seconde de la matière brute à la pâte homogène qui sera placée dans le moule) : le régime énergétique.

l'instar de Simondon¹, pour une ontogenèse en rupture avec une vision pré construite de l'être. En effet, et cela est de la toute première importance pour aborder les phénomènes techniques, l'individuation de l'être ne peut s'expliquer *a posteriori* en fonction du résultat. Elle est contenue dans le processus même de cette genèse.

En suivant cette piste, nous entendons prendre en compte la singularité des phénomènes observés. Toute tentative téléologique nous exposerait en effet à ramener les faits constatés dans des catégories d'explication préconstruites. Finalement, la prise de forme de la matière donnant vie à l'individu se trouverait limitée à des classifications génériques pensées une fois pour toute. Il n'est pas certain que les choses soient aussi simples. C'est du moins ce que nous donnent à penser nos premières observations dans notre champ de recherche. Les usagers ne sont pas là où on les attend, ils ne présentent pas des comportements unifiés et cohérents, ils échappent aux comportements attendus. Entre forme et matière existe une zone intermédiaire qui contient les singularités de l'être – amorce de l'individu dans l'opération d'individuation, information – qui est sans doute le caractère essentiel du processus, non pris en compte par l'hylémorphisme. Nous abordons ainsi l'information comme l'élément qui, dans un contexte technique, prend place entre la forme et la matière ouvrant une perspective pertinente à la compréhension de la technicisation des processus de production.

L'individuation, c'est l'ensemble des caractères intrinsèques et extrinsèques de l'individu individué : positif (l'individu est ce qu'il est), *versus* négatif (il n'est aucun autre). N'est-ce pas ainsi une vision plus féconde qui s'ouvre à nous ? Gilbert Simondon apporte des précisions sur ces caractères intrinsèques et extrinsèques de l'individu. C'est-à-dire, ce qui précède l'individu, avant le processus génésiaque d'individuation. Il postule qu'il existe un « pré-individuel » à toute forme d'individuation. Le pré-individuel est un système non stabilisé, dans lequel les potentiels n'ont pas été annihilés par l'entropie, ou dans lequel les forces énergétiques ne s'annulent pas entre elles mais créent du déséquilibre. Cette notion de pré-individuel est très riche dans le développement de Simondon car la question de l'individualité est abordée sur cette toile de fond qui unifie toute forme individuelle, toute formation d'individu. Le processus d'individuation peut alors être conçu comme l'émergence d'un événement singulier (la rencontre d'une forme et d'une matière dans un système non individué qui est traversé par un champ énergétique), inscrit dans un rapport de forces, qui provoque un avènement inédit (ce qui fait qu'un individu est unique, assimilable à aucun autre et pourtant porté par un fond pré-individuel commun – l'eccéité). Cette combinaison d'un événement et d'un avènement noue en un ensemble cohérent la démarche de notre thèse. L'évènement, c'est l'introduction d'éléments techniques nouveaux dans un secteur d'activité. L'avènement, c'est ce qui en résulte par l'émergence de nouvelles formes d'usages dans ce secteur qui va provoquer des recompositions importantes tant pour les acteurs que pour les organisations. Cette émergence n'est pas le simple produit de l'intention de ceux qui ont provoqué l'évènement (les décideurs en matière de politiques sociales) mais le résultat d'un entrelacs complexe de rapports d'usage. En ce sens, l'avènement produit bien de l'inédit et du singulier. Nous verrons dans l'analyse qui va suivre, notamment en troisième partie, que cet avènement est singulier parce qu'imprévu (de nouvelles figures d'acteurs vont apparaître) mais aussi parce qu'il prend des formes multiples (selon les catégories d'acteurs mais également selon les acteurs individuels). Le concept de pré-individuel peut être envisagé de manière multiple et notamment aux plans diachronique et synchronique.

¹ « La notion de principe d'individuation sort dans une certaine mesure d'une genèse à rebours, d'une ontogenèse renversée : pour rendre compte de la genèse de l'individu avec ses caractères définitifs, il faut supposer l'existence d'un terme premier, le principe, qui porte en lui ce qui expliquera que l'individu soit individu et rendra compte de son eccéité. » (Ibid. p.23).

Si l'être pré-individuel préexiste à l'être individué, il ne disparaît pas dans le processus d'individuation. Il est le fond de tableau de tout être individué, racine commune des objets ou des êtres. Nous pouvons extraire de cette construction théorique des enseignements pour tout processus de technicisation, qu'il s'agisse des objets techniques, des personnes ou des institutions. La différence est que, pour l'objet technique, cette individuation est complète, achevée, en un temps limité, alors que pour les êtres vivants – étant à lui-même, partiellement, son principe d'individuation – l'individuation est un processus, qui va d'états passagers qui se dégradent à d'autres états tout aussi provisoires, jamais achevé une fois pour toute¹.

La forme originelle est l'être pré-individuel qui prend forme au travers d'un processus d'individuation. Ce qui nous apparaît comme une pensée vraiment originale est cette idée que cette structuration de l'être (ontogenèse des êtres vivants et technogenèse des objets techniques) est ce qui fait émerger en même temps l'individu et son contexte. Ce contexte est le « milieu technique » qui sert de scène ou de support à la technicisation. Individu et milieu technique apparaissent en même temps dans tout processus de technicisation. Nous assimilons directement processus d'individuation et processus de technicisation qui sont deux expressions de la même émergence de l'individu. En fait, nous radicalisons ainsi la position de Simondon en considérant qu'il existe une continuité parfaite entre l'individu et le milieu. Cette posture nous amène à considérer, nous l'avons déjà dit, que *tekhnè* et *praxis* sont constitutives l'une de l'autre. En effet, ces deux dimensions de l'agir humain sont concomitamment produites par l'individuation. Leur distinction nous imposerait d'introduire une séparation entre les étants inorganiques et les étants organiques, entre les étants techniques et les étants humains. Ces différenciations nous semblent être le produit d'une culture qui tend à hiérarchiser les artefacts et les acteurs qui les créent et les manipulent alors qu'il existe une véritable continuité qui va du pré-individuel à l'individuel et qui immerge *tekhnè* et *praxis* dans le même processus. En prolongeant cette réflexion, nous en arrivons à une acception très large de la notion d'objet technique qui dépasse le cadre des instruments pour considérer tous les dispositifs qui agencent une action dans un contexte donné. Toute pratique met en œuvre des techniques et suppose des systèmes instrumentaux ou sociaux. Le « milieu technique » peut alors être considéré comme « milieu de pratiques » et réciproquement.

Il nous semble qu'il existe une pré-individualité des pratiques tout comme Simondon affirme une pré-individualité des objets techniques. L'individuation des pratiques consiste, comme l'individuation de l'objet technique ou du sujet, en une résolution des tensions premières. Prolongeant ce processus, Simondon esquisse, au-delà du pré-individuel et de l'individuel, le trans-individuel qui ouvre à l'individuation collective. L'individu complet comporte en fait l'être pré-individuel qui correspond à l'aspect inindividué du sujet de l'objet ou de la pratique – d'autres diraient qu'il s'agit de la dimension « naturelle » des choses – mais aussi l'être trans-individuel c'est-à-dire ce qui relie l'individu aux autres, accroissant son pouvoir d'individuation au-delà des potentiels du sujet individuel. C'est ainsi que les objets techniques s'inscrivent dans des systèmes techniques complexes, que les sujets entrent dans les interactions sociales, que les pratiques se situent dans des stratégies collectives, des rapports de forces. C'est cela qui permet la communication entre les sujets. Cette communication repose sur la part commune de pré-individuel et sur le trans-individuel qui réunit les étants (étants organiques comme étants inorganiques mais aussi les pratiques et les

¹ « Le devenir de l'être vivant, au lieu d'être un devenir après individuation, est toujours un devenir entre deux individuations ; l'individu et l'individuant sont dans le vivant en relation allagmatique prolongée. » (Ibid. p.49).

conduites des acteurs). Cette communication est centrale à toute société d'individus : « *Il n'y a de communication sociale que dans des individuations à la fois psychiques et collectives.*¹ »

L'approche que nous décrivons ici devrait nous permettre, dans l'analyse qui va suivre, de dégager une conception originale de l'ontogenèse qui refonde l'ontologie dans la dynamique créatrice des émergences techniques. Les « trois phases » de l'être (pré-individuel, individué, trans-individuel) ne sont pas à envisager comme des étapes d'un processus. Il s'agit de la même unité, de la même réalité de l'être, de sédiments qui fondent l'individu et l'unifient. Cette unité oriente le regard, non vers l'individu, mais vers le devenir de l'être, dégagé de la substance, tendu vers la résolution de ses tensions.

Nous venons d'affirmer l'intérêt heuristique à ne pas séparer trop vite l'inerte du vivant et, dans le registre du vivant, le sujet de l'institution. De même, nous avons assimilé la dimension technique et les pratiques. Il existe cependant une distinction entre l'individu inerte et l'individu vivant qu'il nous faut préciser avant de poursuivre. Pour le premier, le processus d'individuation est délimité dans le temps et l'espace, il a un début et une fin. L'aboutissement de l'individuation d'un individu inerte, c'est un état stable dans lequel tous les potentiels ont été épuisés ou équilibrés. L'individuation d'un individu vivant, par contre, est un processus jamais achevé, inscrit dans une temporalité indéterminée. L'individuation ne se joue pas ici simplement dans un rapport interne/externe mais au cœur même du sujet s'individuant : « *L'individu vivant est système d'individuation, système individuant et système s'individuant.* » (Simondon, 2005, p.28). Pour Muriel Combes, Simondon propose « *un humanisme sans homme qui s'édifie sur les ruines de l'anthropologie. Un humanisme qui, à la question kantienne : "qu'est-ce que l'homme ?", substituerait la question "combien de potentiel un homme a-t-il pour aller plus loin que lui ?", ou encore : "Que peut un homme pour autant qu'il n'est pas seul ?"*² »

La manière dont nous interprétons la philosophie simondonienne ne constitue pas une remise en cause radicale de l'humanisme. Nous prétendons au contraire l'enrichir et, ce faisant, poser des bases à notre projet de recherche.

Nous développons un discours critique qui interroge une ontologie marquée par une conception préétablie du sujet. Alors que la tentation téléologique fait que toute tentative d'explication de la genèse de l'individu se réduit à une justification, la posture que nous adoptons nous permet d'envisager un travail de déconstruction qui suppose de s'intéresser pour ce qu'il est au processus d'individuation. Elle ouvre une perspective plus riche vers une ontogenèse qui intègre les conditions d'émergence du sujet (milieu, matière, forme, énergie, individuation).

Nous entendons nous distancer d'une vision ontocentrée de l'individu en prenant en compte les rapports qu'entretient l'être individué avec l'être pré-individuel et avec le trans-individuel. Cela nous permet de repérer les caractéristiques non différenciées de l'être avant de l'envisager dans sa singularité puis dans ses relations collectives. C'est là un enrichissement des conceptions du sujet³.

¹ Didier Debaise, *Le langage de l'individuation*, in Multitudes, n°18, *Politiques de l'individuation : penser avec Simondon*, Automne 2004.

² Muriel Combes, *Simondon. Individu et collectivité*, Paris, PUF, collection Philosophies, 1999.

³ « *L'être individué n'est pas tout l'être ni l'être premier ; au lieu de saisir l'individuation à partir de l'être individué, il faut saisir l'être individué à partir de l'individuation et l'individuation, à partir de l'être pré-individuel, réparti selon plusieurs ordres de grandeur* » (Simondon, 2005, p.31-32).

Finalement, nous pouvons ainsi envisager autrement les dispositifs techniques souvent accusés de déshumaniser l'homme. D'une part en construisant une continuité théorique entre l'inerte et le vivant, entre *tekhne* et *praxis*, entre milieu technique et milieu de pratiques. D'autre part en assimilant dans l'analyse les conditions d'émergence des actants humains et non humains comme un même mouvement de construction sociale d'un rapport d'usage.

Nous entrevoyons que la technicisation peut dévoiler quelque chose d'une conception de l'humanité.

.1.1.3. La notion de flux énergétiques

Le concept de métastabilité, associé à la question de l'énergie – facteurs déterminants du processus d'individuation – doit être développé pour aller plus loin dans l'équipement théorique de notre démarche. Nous l'avons déjà indiqué, l'approche philosophique des anciens ne prenait en compte que la matière et la forme, pas l'énergie qui permet la structuration de l'une par l'autre. Simondon introduit l'énergie comme troisième terme du processus d'individuation. Sans énergie, un système ne peut être que stable ou instable. Ce sont les flux énergétiques qui résident dans le système qui créent un état de métastabilité, condition préalable à toute individuation. Quel est l'intérêt de ce concept de métastabilité pour notre recherche ?

D'abord, il faut provoquer une rupture conceptuelle, séparer l'individuation du clivage stable/instable : la seule stabilité des systèmes vivants, c'est la mort. L'état de mort d'un système est marqué par l'absence d'énergies internes (seule une énergie extérieure peut provoquer des changements du système). Les « régimes d'individuation » supposent donc des énergies en déséquilibre, marquées par des différences de potentiels, qui sont susceptibles de déstabiliser le système. Ce sont ces énergies qui constituent le potentiel évolutif du système, sa capacité interne, et relativement autonome, à changer, à se modifier. La libération des énergies d'un système métastable entraîne une refonte de sa structure, une réorganisation, une nouvelle répartition des énergies et de leurs flux. L'individuation est donc le produit de ces rapports de forces du système, dont le résultat ne peut être anticipé, dont les liens de causalité ne sont pas établis par une prédétermination quelconque. C'est toujours le singulier qui surgit de l'individuation d'un système métastable. Ce singulier ne peut être le « tout », pour le vivant, il s'agit d'un singulier jamais achevé. Cette idée de quelque chose qui n'est jamais achevé fait écho au concept psychanalytique de manque : le vivant est cette situation de déséquilibre marquée par l'incomplétude. Incomplétude qui ne peut aucunement être comblée ni par un « plein » de matière, ni par une perfection de la forme. Nous voyons à quel point le concept de métastabilité permet d'échapper au déterminisme hylémorphique.

Le directeur d'une institution, en l'occurrence une association d'action sociale, établit spontanément un lien entre ce concept de métastabilité, les énergies qui le conditionnent et son expérience quotidienne de la vie et du fonctionnement d'une organisation dont il assume la responsabilité. La métastabilité du système et l'imprévisibilité de ses réactions sont au cœur de la fonction de direction. L'analyse des énergies en présence et des flux qu'elles génèrent est un élément central de la position stratégique du directeur. L'essentiel de son activité consiste à repérer les foyers d'énergies, les courants de forces qui traversent les pratiques ordinaires des acteurs et des instances. Il consacre une part importante de son attention à tenter de canaliser ces énergies, constamment pris dans une tension entre la volonté de les limiter afin de ne pas voir se déstructurer le système dans l'anarchie et la volonté d'utiliser ces énergies en les métabolisant dans un processus de changement. La fonction de direction se

situé en tension entre la stabilité qui peut résulter de l'entropie et l'instabilité qui peut résulter de la libération explosive de toutes les énergies internes.

Ce sont les flux énergétiques qui créent des différences de potentiels, des dissymétries dans le système, le rendant « métastable ». Ils le déstabilisent, rendant possible sa mutation, son évolution, son changement. Ce que nous nommons « processus de technicisation » est ce phénomène d'introduction d'éléments techniques nouveaux dans un système métastable.

La constitution de l'individu ne dépend pas uniquement d'un rapport entre forme et matière mais d'une triangulation entre forme, matière et énergie potentielle. C'est parce que le rapport forme/matière met en jeu une énergie que l'individu peut s'individualiser. Dès maintenant, nous pouvons noter que cette notion de flux énergétique qui traverse le pré-individuel avant le processus d'individuation est un principe applicable tant aux objets techniques qu'aux sujets mais également aux institutions. L'approche des phénomènes techniques suppose la prise en compte des énergies présentes qui traversent, irriguent et (dé)structurent le champ d'étude. Ces énergies se manifestent sous des formes et des natures différentes au travers des individus (vivants ou non) et des organisations. Dans le champ de l'individuation collective, ces flux sont constitués de rapports de forces, plus ou moins antagonistes, de rapports de pouvoirs, de rapports économiques et politiques, de rapports sociaux et culturels, bref de toutes les relations qui se tissent dans toute forme socialisée de vie. Ces énergies sont bien des flux, elles sont mouvantes, évolutives, parfois insaisissables. Elles sont liées à la structure (de l'objet, du sujet ou de l'organisation), conditionnant ses évolutions, mais elles évoluent et se modifient au gré des mutations de la structure.

Métastabilité des systèmes, flux énergétiques éclairent tout processus de technicisation d'un dispositif. Ces concepts constituent une « boîte à outils » fort utile pour un travail de recherche sur les processus techniques. La vision dualiste, hylémorphique, comme la vision moniste, l'atomisme ou le substantialisme, ne permettent pas une perception dynamique des forces techniques qui organisent un dispositif. Tout au plus en permettent-elles une description la plus fidèle possible. Mais alors, la compréhension ne vient pas des explications du système par l'intérieur, de son organisation, des énergies qui le structurent, des potentiels qui le déstabilisent. La compréhension est inductive, elle vient de l'extérieur, d'un ordre des choses « déjà-là », d'une interprétation transcendante. A l'inverse, une approche des phénomènes techniques, conçus comme individuation d'une organisation et individuation de ses acteurs (sujets et objets), est une démarche de connaissance déductive qui individualise l'objet d'étude et qui individualise l'acteur de la recherche lui-même. C'est dire que l'individuation est un processus global qui s'applique à l'être et à la connaissance que nous en développons. L'organisation n'est plus abordée comme un « en soi » mais comme un système métastable, traversé par des flux qui le déstabilisent. L'identification des dissymétries permet de dépasser l'institué. Pour prolonger l'emprunt à l'analyse institutionnelle, nous pouvons dire que l'instituant est un potentiel énergétique instable, générant des différences, des déséquilibres, des disparités. Vu sous cet angle, le processus de technicisation n'est plus un processus positiviste et évolutionniste simple mais une dynamique complexe dont les résultats ne sont pas entièrement prévisibles.

.1.1.4. La question de l'information

L'information du système est au cœur de l'individuation. Toute individuation est une in-formation qui fait advenir une nouvelle forme d'individu, issue de l'être pré individuel. La technicisation des processus est, dans sa nature même, un processus d'information. Le concept clef est ici celui de transduction.

La transduction n'est ni induction, ni déduction, ni dialectique, elle se développe par nappes d'une zone du système à une autre sous l'influence des flux énergétiques. Gilbert Simondon nous livre sa définition de la transduction qui s'inscrit dans l'effort de penser à la fois l'objet de la recherche et la connaissance que l'on en a :

« Nous entendons par transduction une opération physique, biologique, mentale, sociale, par laquelle une activité se propage de proche en proche à l'intérieur d'un domaine, en fondant cette propagation sur une structuration du domaine opérée de place en place : chaque région de structure constituée sert à la région suivante de principe de constitution, si bien qu'une modification s'étend ainsi progressivement en même temps que cette opération est structurante. » (Ibid. p.32).

Le lien s'établit immédiatement entre notre objet de recherche – la technicisation des processus – et la description de la transduction. L'introduction de nouveaux processus techniques dans un milieu métastable provoque une individuation qui se répand dans l'ensemble des espaces en contact avec ce milieu d'origine. Chaque nouvel espace concerné par cet accroissement technique devient « principe de constitution » pour ses voisins et ainsi de suite. Cela fait qu'à terme, c'est l'ensemble du champ de l'action sociale et médico-sociale qui est concerné par la technicisation. Il nous semble qu'il ne faut pas comprendre cette fonction structurante qui se propage de région en région comme un processus modélisant. Ce serait contradictoire avec la conception que Simondon développe de l'individuation. Au contraire, nous pouvons penser que chaque système, parce qu'il présente des singularités (énergétiques, topologiques et matérielles), est le lieu d'un processus spécifique, unique et inédit, d'individuation. Cette considération nous amène, dans l'analyse des processus de technicisation, à ne pas chercher de loi universelle à l'individuation des systèmes mais au contraire à mettre en lumière les particularités de chaque processus qui nous renseignent sur l'état des potentiels énergétiques et leurs dissymétries, la topologie du système et sa matérialité. Une fois encore, la transduction permet de mettre l'accent sur l'équilibre précaire du système métastable, placé en situation instable de communication avec son environnement. *« Cette propagation suppose une mise en communication d'échelles disparates (microphysique et macrophysique).¹ »* Il y a bien un effet de « structuration amplifiante » dans la transduction qui, nous y reviendrons quand il s'agira de préciser les options épistémologiques de notre démarche, implique ce passage constant, sous forme d'allers et retours, du « micro » au « macro ».

Notre référence conceptuelle à la transduction n'induit pas l'idée d'un simple phénomène mécanique, l'opération peut être « physique » mais aussi « biologique », « mentale » et « sociale ». La transduction concerne largement tous les phénomènes de changement des formes organisées (ou vers des formes organisées d'ensembles non encore structurés). C'est le sens que nous donnons à l'élargissement de la notion de milieu technique à un « milieu de pratiques ».

L'opération de transduction est information, c'est-à-dire acte de donner forme à l'être s'individuant. Nous sommes particulièrement sensible au pouvoir heuristique que produit la distanciation que nous opérons avec le schème hylémorphique. Notre outillage conceptuel nous permet ainsi de nous ouvrir à la complexité des formes d'être et à leur « caractère polyphasé » qui se révèle avant tout dans la relation. La prise de forme serait donc avant tout une question de relation, et par là même, une question d'information. C'est le disparate qui

¹ Didier Debaise, Op. Cit.

donne forme. Nous le comprenons mieux grâce au concept de disparation¹. Il n'y a « information » que lorsque les éléments disparates font « système », produisant une dimension supérieure à la somme des dimensions initiales. Le lien n'est pas réalisé par une unité transcendante, supérieure (voire éventuellement sous-jacente), mais par la différence, l'hétérogénéité. Il produit un élément supérieur qui ne réduit pas pour autant les éléments d'origine en tension. Ce n'est pas l'unité, l'homogénéité qui produit l'individuation mais le disparate, l'hétérogénéité. L'individu – l'objet, le système ou l'institution – est la résultante de tensions, de contradictions qui ont fonction constituante.

Plus globalement, l'information peut être ici comprise comme le produit de rapports de forces internes au système. L'individuation donne forme à la matière première du système, elle est énergie, elle produit de l'énergie. Par la transduction, cette énergie in-forme le système, elle l'organise à partir de ses contradictions internes, de ses tensions, de ses disparations. En tant que dimension organisatrice du système, l'information (terme que Simondon préfère à celui de forme²) résout ses incompatibilités, ou plutôt, tend à les agencer.

.1.1.5. Conséquences pour l'approche des institutions

Dans les parties précédentes, des liens ont été établis avec notre objet de recherche de manière apparemment aléatoire, selon les opportunités ouvertes par le déroulement du propos. Il est temps de marquer un point d'étape plus formel avec le champ d'étude et notre problématique.

L'institution est une « chose » (Durkheim), un objet ou plutôt un système d'objets, un dispositif organisé par des lois, un instrument de contraintes visant à contenir les comportements de ses membres indépendamment de leur volonté individuelle. C'est, nous dit C. Castoriadis, un groupe social organisé par le rapport dialectique entre instituant et institué. Il précise : « *L'institution est un réseau symbolique, socialement sanctionné, où se combinent en proportions et en relations variables une composante fonctionnelle et une composante imaginaire.* ». M. Hauriou avance que l'institution est « *une idée d'œuvre ou d'entreprise qui se réalise et dure juridiquement dans un milieu social ; pour la réalisation de cette idée, un pouvoir s'organise qui lui procure des origines ; d'autre part, entre les membres du groupe social intéressé à la réalisation de l'idée, il se produit des manifestations de communion dirigées par les organes du pouvoir et réglées par des procédures.* ³ ».

L'institution peut être envisagée comme organisme. Rappelons qu'il s'agit alors d'une forme vitale totalement individualisée qui, à la différence de la colonie (Cf. par exemple la spécialisation exclusive des tâches dans les colonies de fourmis), attribue les fonctions somatiques et germinales aux mêmes individus. Il s'agit là de la forme la plus élaborée et complexe de vie. L'institution est un mixte organique/inorganique, un mixte organisé. En ce sens, système métastable par excellence, l'institution connaît des processus successifs d'individuation. Il s'agit de phases de réagencement aléatoire de ses dispositifs internes, de

¹ « Ce mot est emprunté à la théorie psycho-physiologique de la perception ; il y a disparation lorsque des ensembles jumeaux non totalement superposables, tels que l'image rétinienne gauche et l'image rétinienne droite, sont saisis ensemble comme un système, pouvant permettre la formation d'un ensemble unique d'un degré supérieur qui intègre tous leurs éléments grâce à une dimension nouvelle (par exemple, dans le cas de la vision, l'étagement des pans en profondeur). » (Ibid. p.205, note 15).

² « La notion de forme doit être remplacée par celle d'information, qui suppose l'existence d'un système en état d'équilibre métastable pouvant s'individualiser ; l'information, à la différence de la forme, n'est jamais un terme unique, mais la signification qui surgit d'une disparation. » (Ibid. p.28).

³ M. Hauriou, *L'Institution et le droit statutaire*, in Recueil de Législation de Toulouse, 2e série, T. 11, 1906, p. 134-182.

restructuration formelle de son organisation, de remaniement des matières qui la constituent. Cette individuation des institutions est souvent décrite sous l'angle de la « crise », il ne s'agit de rien d'autre que de cette phase de passage d'un état de métastabilité à un autre, bref, d'un processus continu d'individuation.

En référence aux individus vivants, que pouvons-nous dessiner d'un « être pré individuel » de l'institution et de ses modalités d'individuation ? L'être pré-individuel est « sans phase », le fond commun pré-individuel des formes instituées serait alors un espace collectif non structuré par les lois et coutumes (rapports de droit formels ou non) qui fondent l'institution, une sorte de « *no-man's land* » dans lequel coexistent des êtres qui ne sont pas des individus – non encore individués. L'institution ne peut, en toute logique, précéder l'individuation des sujets. Ce « chaos initial », dans lequel se trouvent des énergies, des matières mais pas encore de formes, serait-il le pré-individuel commun des objets, des sujets et des organisations ? Sans s'aventurer plus loin sur cette piste de réflexion, nous pouvons repérer que le pré-individuel institutionnel serait sans doute ce moment où les contradictions internes ne trouvent pas encore de résolution, où les énergies potentielles ne sont pas encore libérées. L'hypothèse d'un pré-individuel des institutions postule implicitement la préexistence du « social » sur « l'humain ».

Sur ce fond pré-individuel de l'institution, le processus de technicisation, qui occupe le centre de cette recherche, peut être identifié comme un moment fondateur du processus d'individuation. L'institution, en état de métastabilité, va amorcer, sous l'impact technique, une mutation de ses formes d'organisation, un rééquilibrage de ses forces internes, une refondation de ses légitimités (perçues ici comme la « matière première » des institutions). Le processus génère des courants de forces internes qui provoquent son individuation.

En prenant appui sur les définitions de l'institution qui précèdent, nous pouvons repérer les points saillants du processus d'individuation en tant que remaniement de ses énergies constitutives. Tout d'abord, le rapport de droit qui a fonction initiale dans la construction institutionnelle : l'individuation consiste à réorganiser le rapport de force (rapport social) qui structure la(les) loi(s) interne(s). Les groupes d'intérêts en présence se sont modifiés, les équilibres antérieurs sont rompus, le groupe doit redéfinir les fondements de son « vivre ensemble ». Une seconde dimension concerne les liens fonctionnels organisés par le cadre institué. Ces liens peuvent être déséquilibrés par des dysfonctionnements, des tensions entre groupes d'acteurs. L'individuation va les ré agencer pour rechercher une nouvelle forme de résolution des tensions. La dimension symbolique est centrale pour l'institution. Elle constitue une forme déterminante d'énergie structurante du groupe social. Elle est soumise à des fluctuations importantes au gré de l'évolution des systèmes de représentations, du système d'échanges. C'est le rapport au monde de l'institution, et des individus qui la composent, qui est en jeu dans cet aspect du processus d'individuation. Le remaniement symbolique qu'entraîne l'individuation d'une institution est un élément majeur de l'évolution (naissance, vie et mort) des formes organisées de vie sociale.

Parmi toutes les forces et énergies structurant l'institution, l'information semble être un élément central. Elle détermine le rapport de l'institution à elle-même et à ses acteurs, ainsi que les rapports des acteurs entre eux. La technicisation, abordée comme vecteur et résultat d'un processus d'individuation, est portée par l'information, est elle-même information, configure l'information tout autant qu'elle la soutient. La technicisation comme mécanisme d'individuation est donc indissociable de l'information.

Nous disposons maintenant de quelques concepts de base qui vont nous permettre d'analyser les trajectoires des institutions. Le repérage des énergies qui les traversent sous forme de flux et de différences de potentiels, est une entrée originale et productive dans un travail de recherche qui s'intéresse de près aux mutations institutionnelles.

.1.2. Le concept de germe inaugural

Dans la panoplie des concepts utilisés par G. Simondon pour décrire l'individuation physique, psychique et collective, il en est un, non encore évoqué, qui nous semble essentiel pour comprendre le processus d'individuation : le germe inaugural, sorte de catalyseur qui déclenche le processus d'individuation. Et si l'objet technique était le germe inaugural de la technicisation des processus ?

.1.2.1. L'individuation physique, psychique et collective

Nous avons énoncé notre intention de décrypter la technicisation des processus comme une forme particulière d'individuation des institutions. Nous allons plus loin en repérant l'élément inaugural du processus d'individuation pour les objets (individuation physique), pour les sujets (individuation psychique) et pour les organisations (individuation collective).

Avant de s'intéresser au facteur déclenchant du processus d'individuation, interrogeons nous sur les conditions requises pour que débute l'individuation d'un être. Au niveau de l'objet physique, les conditions de métastabilité, déjà évoquées, sont constituées par des jeux de forces internes à l'objet :

- Ses stabilités et/ou tensions : par exemple, un appareil de communication tel un téléphone portable est en tension entre les intentions de l'ingénieur et les usages réels des utilisateurs. Sa logique interne de stabilité (qui tend à annuler les différences de potentiel, effet d'homéostasie) est d'être un dispositif communicationnel, ses tensions tiennent à la nature des informations dont il est le vecteur (son, texte, images, symboles...).
- Ses énergies potentielles : par exemple, un système logiciel peut s'analyser comme constitué d'énergies organisées, tendues vers un résultat ou un but (produire du texte, du calcul, combiner des données...). La complexité du dispositif laisse échapper des énergies qui contredisent la finalité du système (les « bugs »), celles-ci peuvent s'interpréter comme des différences de potentiel énergétique.
- Ses dissymétries : par exemple, un blog ne constitue pas un système cohérent de communication. Il est sans cesse menacé de déséquilibre à plusieurs niveaux de son fonctionnement (entre interlocuteurs, entre l'auteur et les lecteurs, etc.). L'actualisation de ces potentiels dissymétriques est un processus d'individuation.

Au niveau de l'être vivant, les conditions de métastabilité requises pour l'enclenchement d'un processus d'individuation sont plus complexes car elles touchent à des aspects multiples et enchevêtrés. Nous avons déjà évoqué que l'individuation du vivant n'est jamais aboutie parce que la notion de stabilité (qui s'adapte à un objet ayant épuisé toutes ses énergies potentielles) est inadéquate quand il s'agit de vie. Là aussi, les conditions préalables à l'individuation résident dans les forces internes au sujet :

- Biologiques : cela concerne l'ensemble des rapports organiques propres au sujet, entre les différents éléments vitaux, fonctionnels qui le structurent.
- Ecologiques : il s'agit de l'état, plus ou moins équilibré, des interactions du sujet avec son environnement (terme à prendre ici dans toutes ses dimensions).
- Economiques : ce mot est à entendre dans une acception beaucoup plus large que le sens commun, il s'agit de toutes les fonctions d'échange qui organisent la vie du sujet (nous pourrions dire métaboliques).

- Psychologiques : nous nous intéressons alors aux « énergies intérieures » du sujet.
- Historiques : la mémoire de l'être vivant crée des conditions de métastabilité de son système interne en tant qu'elle constitue son identité, son repérage dans le temps, sa capacité à se projeter, etc.
- Symboliques : cette dimension est une particularité humaine, elle doit être prise en compte comme une énergie potentielle structurante (ou déstructurante).

Au niveau des organisations sociales, autrement dit des institutions, les conditions de métastabilité, condition indispensable à l'individuation, sont elles aussi liées aux rapports de forces qui les structurent. A la suite des travaux de Castoriadis, nous identifions assez clairement que l'institution se construit par ce rapport dialectique de l'institué et de l'instituant. Cela peut apparaître comme une illustration directe de ce qu'est l'individuation pour une institution. En fait, cet ensemble socialisé qui articule dans un équilibre instable du droit, des lois, des coutumes, du symbolique, des rapports de forces et de pouvoir, constitue, par excellence, un système métastable qui peut être analysé par les différences de potentiels qui organisent les énergies que contient le dispositif. Nous aurons l'occasion de revenir sur ce point.

Nous avons identifié les conditions préalables à tout processus d'individuation. Quel est, maintenant, l'élément qui provoque l'individuation ? Si nous avons repéré les conditions qui font passer du pré-individuel à l'individué, rien jusque là ne nous indique ce qui provoque l'individuation d'un être pré-individuel. Prenant appui sur l'observation des phénomènes de cristallisation (par exemple la cristallisation du soufre), G. Simondon introduit la notion de germe. C'est l'intromission d'un germe cristallin dans un mélange saturé qui déclenche la cristallisation du soufre. Nous retrouvons la situation de métastabilité et d'énergie disponible qui vont créer les conditions de l'individuation mais c'est le germe – fonction de catalyseur – qui va déterminer les formes de l'individuation. La chimie nous enseigne que selon la nature du germe cristallin, le processus et son résultat ne seront pas les mêmes. Le germe joue donc un rôle déterminant dans tout processus d'individuation.

Cette fonction de germe inaugural est décisive en plusieurs points pour l'analyse des phénomènes d'individuation :

- Le rapport entre le germe structural et l'état des énergies disponibles dans le système métastable où il est introduit. Un germe peut libérer plus ou moins violemment, plus ou moins rapidement les énergies potentielles du système. La réaction peut être plus ou moins vive, plus ou moins longue, avec des effets de rémanence plus ou moins forts. La transduction qui va résulter de l'introduction du germe dépendra de ces éléments de rapport entre le germe et le milieu.
- Le type de germe, sa nature, ses caractéristiques, ses propres potentialités sont des éléments, intrinsèques qui vont déterminer le processus transductif d'individuation.
- La morphologie et la topologie du système dans lequel est introduit le germe, la matérialité et la forme du système métastable, vont également conditionner l'impact du germe, son effet sur le système, ses effets sur les éléments du système.
- Le moment de l'introduction du germe en fonction de l'histoire du système métastable d'accueil est un paramètre qui est à prendre en compte. Nous faisons ici allusion à une notion d'historicité, peu traitée dans la théorie simondonienne mais qui, surtout lorsqu'il s'agit d'êtres vivants (sujets ou organisations), doit être prise en compte. Le processus

d'individuation intervient sur des éléments de mémoire qui ont une incidence sur le processus lui-même¹.

Le germe, selon la nature du terrain où il est implanté, selon sa nature propre, selon les interactions qui vont se créer entre lui et le système, détermine l'origine, le déroulement et le devenir, l'aboutissement du processus d'individuation.

La technicisation des processus ne s'est pas faite par « génération spontanée ». A partir du modèle théorique du germe inaugural, une nouvelle lecture peut être entreprise des phénomènes de technicisation, en lien avec les intuitions d'André Leroi-Gourhan sur les modes de diffusion (transduction) des objets techniques qui construisent la culture, sur les processus de développement technique (individuation) qui marquent l'humanisation de l'homme, sur les mutations des systèmes sociaux (milieux techniques qui sont des systèmes métastables) qui sont facteurs de civilisation.

Les institutions du travail social et médico-social, marquées par une évolution technique forte se sont vues imposer de nouveaux objets de travail, artefacts qui peuvent jouer la fonction de germe inaugural. Nous explorerons plus avant cet axe de recherche. Mais dès maintenant, il convient de vérifier les conditions de transposition du concept de germe inaugural aux dispositifs techniques spécifiques des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Nous empruntons à Gilbert Simondon la posture épistémologique de l'analogie :

« Le mot d'analogie semble avoir pris un sens péjoratif dans la pensée épistémologique. On devrait cependant ne point confondre le véritable raisonnement analogique avec la méthode toute sophistiquée qui consiste à inférer l'identité à partir des propriétés de deux êtres qui ont en commun un caractère quelconque. Autant la méthode de ressemblance peut être confuse et peu honnête, autant la véritable méthode analogique est rationnelle. L'analogie véritable, selon le Père de Solages est une identité de rapports et non un rapport d'identité. Le progrès transductif de la pensée consiste bien en effet à établir des identités de rapports. Ces identités de rapports ne s'appuient pas du tout sur des ressemblances mais au contraire sur des différences, et elles ont pour but de les expliquer : elles tendent vers la différenciation logique, et en aucune manière vers l'assimilation ou l'identification... » (Ibid. p.108).

Cette longue citation permet de situer le cadre analogique de notre démarche. La recherche engagée porte sur trois niveaux « d'êtres » : l'objet, le sujet et le collectif. Nous avons la prudence d'en distinguer les différences, les dissemblances et ainsi la limite d'une approche globale et unifiée de leur individuation. En quoi pouvons-nous construire une analogie avec les objets techniques qui meublent l'espace institutionnel des établissements et services sociaux et médico-sociaux ?

D'abord, c'est bien une identité de rapport (du type $a/b = c/d$) que nous allons étudier et non un rapport d'identité ($y = z$). Autrement dit c'est le rapport de ces objets techniques entre eux et avec leur milieu qui peut présenter une analogie avec les rapports de l'individu s'individuant avec son milieu (système métastable et être pré-individuel) et les autres êtres qui

¹ Plus globalement, une critique majeure peut être formulée à propos des travaux de Gilbert Simondon, trop influencés sans doute par l'approche cybernétique : ils n'intègrent pas la question du temps (temporalité, historicité, réticularité...). Cet aspect de l'individuation des objets techniques a été repris de manière fort utile pour la poursuite de la réflexion par Bernard Stigler (La technique et le temps).

l'entourent. Ce n'est pas la ressemblance qui est utile (en quoi pourrait-on esquisser une homologie entre la triode et un document de communication institutionnelle ?) mais les différences qu'il nous faut expliquer pour confirmer l'identité de rapport pressentie de manière hypothétique.

Les « objets techniques » qui font le cœur de cette recherche sont de nature fort différente de ceux qu'avait retenus Simondon pour son étude des formes d'individuation. Il n'est donc pas envisageable de chercher des assimilations ou des identifications (méthodes qui procèdent de la démarche épistémologiquement douteuse de la ressemblance). L'analogie s'intéresse à la sémantique (les objets qui sont mis en relation) et à la syntaxe (les relations qui existent entre ces objets). C'est l'objectif qui sera poursuivi dans les pages qui suivent.

.1.2.2. L'objet technique : une fonction de catalyseur

A l'image du germe cristallin, nous pouvons considérer que les objets techniques introduits dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux constituent des « germes structuraux ». Toute communauté humaine – nous devrions dire institution – est transformée par l'introduction en son sein d'un nouvel objet technique. Ce nouvel objet – qu'il s'agisse de la sagaie primitive ou de l'ordinateur – joue une fonction de catalyseur : ouverture vers de nouveaux comportements, instauration de nouvelles formes de relations, modification des procès coutumiers, élargissement des champs d'activités et des performances, etc. La métastabilité de la communauté évolue vers une nouvelle étape de sa structuration.

Pour clarifier la fonction inaugurale des objets techniques, nous utiliserons le concept de DISTIC (Dispositif Sociotechnique d'Information et de Communication) qui nous permettra d'envisager l'action des dispositifs techniques sur les formes organisationnelles des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Après avoir indiqué les objets techniques qui composent les dispositifs d'action sociale et éclairé le concept de DISTIC, nous déclinons plus précisément une analyse sur les outils garantissant le droit des usagers dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Ces DISTIC sont les nouveaux objets de travail imposés par la loi rénovant l'action sociale et médico-sociale que nous pouvons envisager comme dispositifs communicationnels. Ces dernières années, dans un souci de réorganiser le dispositif français d'intervention sociale, le législateur a entrepris un certain nombre de réformes visant à adapter ces institutions aux défis contemporains. Nous devons, avant d'y revenir dans le détail pour certains, les décrire sommairement :

- Les schémas d'organisation : Il ne s'agit pas d'une panoplie d'objets techniques internes aux établissements et services mais d'une sorte de superstructure technique qui modélise le cadre fonctionnel de l'institution. Ces schémas conditionnent la délivrance de l'autorisation de fonctionner des établissements et services. Ils sont élaborés par les pouvoirs publics (État, DDASS sous l'autorité du préfet, président du conseil général), après avis des instances *ad hoc* (Comités National ou Régionaux de l'Organisation Sociale et Médico-Sociale) qui, sur la base d'études et de rapports circonstanciés, évaluent les besoins des populations et la pertinence de l'offre sociale et médico-sociale proposée à l'échelle d'un territoire. Ces schémas et l'outillage qui les environne constituent pleinement des « ensembles techniques » identifiables.

- Le régime des autorisations : En France, aucune offre d'action sociale ne peut bénéficier de subsides publics sans être préalablement autorisée par l'autorité idoine. L'autorisation dépend d'une procédure précise qui va de la déclaration à l'acte législatif (un arrêté signé de l'autorité compétente – essentiellement le préfet ou le président de Conseil Général) en passant par les contrôles de conformité, des éléments de projet, un cadre budgétaire, etc. L'autorisation peut être assortie d'autres éléments techniques tels que des habilitations (par exemple l'habilitation à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale) et/ou des conventions, voire des contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens. Là encore, c'est toute une panoplie technique qui se déploie dans et autour de l'établissement ou du service.

- Les indicateurs de gestion budgétaire : Le principe de subventionnement de l'activité par des fonds issus de l'État, de l'assurance maladie ou des collectivités territoriales implique une procédure budgétaire extrêmement précise du fait de la nécessité de contrôler l'usage des deniers publics et de la rarefaction de ces ressources. Budgets prévisionnels, budgets exécutoires, comptes administratifs, indicateurs de convergence tarifaire, comptes de résultat et de bilan, sont, parmi d'autres, autant d'objets techniques qui configurent le fonctionnement financier de l'institution. Cette partie du dispositif technique qui in-forme les établissement et services se prolonge de manière beaucoup plus globale avec les conséquences de la Loi Organique des Lois de Finance (LOLF) qui réforme profondément en France la méthode de l'allocation de moyens aux grandes politiques sectorielles.

- Les outils garantissant le droit des usagers : Afin de renforcer les droits et libertés fondamentales des personnes accueillies, des outils ont été instaurés. Nous reviendrons plus longuement, dans les paragraphes suivants, sur ces instruments qui constituent le cœur de notre recherche : livret d'accueil, contrat de séjour, règlement de fonctionnement, instances de participation des usagers et de leur famille à la vie et au fonctionnement de l'établissement ou du service. Il s'agit de dispositifs communicationnels ; nous les analyserons ultérieurement comme tels. Ces objets participent de cette structuration technique des institutions d'action sociale.

- Les dispositifs d'évaluation interne et externe : Un double niveau d'évaluation a été prévu pour favoriser l'adaptation des établissements et services sociaux et médico-sociaux à l'évolution des besoins et attentes des publics auxquels ils s'adressent et leur meilleure adéquation aux missions qui leurs sont confiées. L'évaluation interne est conduite par les acteurs eux-mêmes (gestionnaires, dirigeants, professionnels, usagers et familles d'usagers). L'évaluation externe est réalisée par un organisme extérieur habilité. Ces deux évaluations supposent tout un appareillage technique qui comprend des critères, des référentiels, des supports de recueil d'information, des outils d'analyse, des rapports pour rendre compte, etc.

- L'uniformisation des systèmes d'information : La loi fixe l'obligation de rendre compatibles les systèmes de recueil et de traitement des informations. Cette contrainte concerne en premier lieu les autorités chargées de l'action sociale (État, services déconcentrés des ministères, collectivités territoriales, autorités administratives indépendantes) mais également les établissements et services. Le système technique ainsi envisagé doit alors être en mesure de produire des informations fiables et exploitables pour un traitement analytique et statistique des données.

Les dispositifs et objets techniques cités ci-dessus, dans une liste qui ne prétend pas à l'exhaustivité, constituent, pour une part, les Dispositifs Sociotechniques d'Information et de Communication (DISTIC) qui permettent à l'institution de fonctionner. Précisons cette notion de DISTIC :

- Dispositif : Il s'agit d'un regroupement organisé d'objets techniques qui constituent un « ensemble technique » inséré dans un « milieu technique » (nous élargissons cette notion de milieu technique à celle de « milieu de pratiques »). Un ensemble technique est comparable à une machine si l'on emprunte la comparaison à la fabrique ou à l'atelier, c'est-à-dire à une organisation complexe de plusieurs organes dont les complémentarités de fonction tendent vers un but unique. Le milieu technique est plus large que l'ensemble technique. Il représente l'environnement technique, économique, humain, culturel, politique et symbolique dans lequel s'inscrivent les différents ensembles techniques – les machines – tous ces éléments participant à l'objectif général de l'organisation, à sa finalité. Les objets techniques des institutions sont donc, à eux seuls, des dispositifs, ils s'inscrivent dans une succession de dispositifs plus larges qui de l'établissement ou service jusqu'à l'ensemble du territoire national s'emboîtent à la façon des poupées gigognes pour construire le dispositif français d'intervention sociale.

- Sociotechnique : La question technique ne peut être séparée de ses incidences sociales, nous précisons cette affirmation ultérieurement. La double identité sociale et technique des objets considérés n'en constitue en fait qu'une : tout élément technique est social, tout fait social est technique. Les dispositifs dont disposent les établissements et services sociaux et médico-sociaux sont donc tout à la fois sociaux et techniques, c'est sous cet angle que nous faisons le choix de les approcher.

- d'Information : Au sens des énergies potentielles qui traversent et modifient les systèmes métastables, ces objets techniques sont les supports de l'énergie informationnelle qui irrigue les institutions. Nous sommes là au cœur de la discipline des Sciences de l'Information et de la Communication, et par là même au cœur de la problématique de cette thèse. Les objets techniques in-forment l'institution. Ils configurent les formes organisationnelles, ils définissent des postures d'acteurs, ils dessinent les compétences techniques requises pour le bon fonctionnement de l'ensemble. Ces mêmes objets techniques sont, dans le même mouvement, configurés par les rapports matériels, topologiques et énergétiques de l'institution. C'est en cela que ces objets techniques sont porteurs et portés par la force structurante, la capacité organisatrice, de l'information.

- et de Communication : Les objets techniques relient, construisent des rapports internes et externes entre les éléments qui composent l'institution. Ils sont des vecteurs de messages, des transmetteurs de contenus. Ils font œuvre de communication unifiant ce qui est disparate, résolvant partiellement les tensions non régulées de l'organisation, fluidifiant et orientant les flux énergétiques.

Chaque objet technique s'insère dans un ensemble technique, c'est-à-dire dans une forme organisée et finalisée d'outils de communication. La notion de dispositif évoquée ci-dessus ne concerne pas que l'agencement d'individus matériels : les dimensions non physiques doivent également être prises en considération.

C'est en ce sens que les objets techniques (nous nous attacherons ici à ceux qui concernent le droit des usagers des établissements et services sociaux et médico-sociaux) peuvent être identifiés comme éléments constitutifs d'un dispositif complexe d'information et de communication. Tout d'abord, ils forment dispositif parce que le législateur les a unifiés comme représentant l'ensemble des « outils » garantissant les droits et libertés fondamentales des personnes accueillies. Leur présentation législative est regroupée dans la section 2 (« droits des usagers ») du titre 1^{er} (« Établissements et services soumis à autorisation ») du livre III (« Action sociale et médico-sociale mise en œuvre par des établissements et des

services ») du Code de l'Action Sociale et des familles. Le livret d'accueil ne peut être considéré isolément du contrat de séjour, du règlement de fonctionnement ou des instances de participation, il est un des éléments de la chaîne informationnelle mise à la disposition des bénéficiaires, chaîne qui intègre les autres outils mais aussi l'environnement institutionnel, le système de communication, etc.

Le terme dispositif énonce également, nous dit le dictionnaire Larousse, un « *ensemble de mesures prises, de moyens mis en œuvre pour une intervention précise* », on parle ainsi de dispositif policier ou de dispositif de prévention sanitaire. Cette définition insiste à bon escient sur l'idée qu'un dispositif mobilise des énergies au service d'un dessein. C'est exactement le sens que donne le législateur à ce dispositif « droit des usagers ».

La notion de dispositif ne s'applique pas uniquement à l'inventaire des moyens mis en œuvre mais aussi à l'articulation de ces moyens en fonction de la finalité donnée au dispositif. Redisons que ces « moyens » ne sont pas que des objets techniques matériels mais aussi des éléments non matériels comme par exemple les acteurs humains, les pratiques, les discours, les valeurs symboliques ... qui forment dispositif avec et autour des outils.

Un dispositif est également une esthétique, un design. L'ensemble, agencé, argumenté et articulé des moyens du système, forme une unité technique investie par des dimensions esthétiques. Ce système est « désigné » par ses concepteurs, doté de qualités de formes, portant un discours à travers la configuration de chaque objet et la configuration globale du dispositif.

Enfin, un dispositif possède une dimension sémiotique. Par ses articulations internes, son agencement ou organisation, il est signe et il fait signe. Le dispositif manipule, fait circuler, des symboles, des significations, des interprétations.

Ces objets sont des construits sociaux, des artefacts qui symbolisent une représentation des rapports sociaux. Cornélius Castoriadis nous dit que la technique « *est dimension essentielle de la création d'ensemble que représente chaque forme de vie sociale, et cela avant tout parce qu'elle est, tout autant que le langage, élément de la constitution du monde en tant que monde humain, et en particulier de la création par chaque société, de ce qui, pour elle, est réel-rationnel, par quoi nous entendons ce qu'elle pose comme s'imposant à elle...¹* ». Refusant toute dichotomie entre social et technique, il affirme que la technique n'entretient pas de lien de causalité ou de lien instrumental avec la société, elle est une « dimension » de la vie sociale (« partie partout dense »). L'organisation sociale est elle-même une « technique »².

Il est donc parfaitement légitime d'aborder les outils « droits de usagers » comme des dispositifs techniques qui sont une « dimension » de l'organisation sociale. Ils sont enchâssés dans un réseau de significations, d'énoncés, institutionnalisés. Ils sont « techniques » mettant en œuvre du social, ils sont « sociaux » par leur mise en œuvre technique, mais il s'agit bien d'un seul et même mouvement.

¹ C. Castoriadis, article « Technique », in Encyclopædia Universalis.

² « ... de toutes les « techniques », la plus importante est l'organisation sociale elle-même, l'appareil le plus puissant jamais créé par l'homme est le réseau réglé des rapports sociaux. Certes, il faut reconnaître que ce réseau c'est l'institution, et l'institution est beaucoup plus et autre chose que la technique ; mais elle contient indissociablement la « technique » sociale – la « rationalisation » des relations entre hommes telle qu'elle est constituée par la société considérée – et est impossible sans elle. » C. Castoriadis, Ibid.

Ces objets in-forment l'organisation, c'est-à-dire mettent en forme les énergies structurantes de ce champ métastable. Par exemple, le livret d'accueil canalise, en les concentrant, toutes les données nécessaires au « bon usage » de l'institution. Destiné à la personne accueillie, il construit une image exploitable de l'organisation en en donnant les points cardinaux, en dessinant les itinéraires utilisables, en définissant les passages incontournables, etc. Bref, le livret d'accueil in-forme, construit la forme en la décrivant.

De même, pour prendre un second exemple, le règlement de fonctionnement recycle les énergies éparses des individualités qui composent l'institution en les organisant, en les finalisant autour de la fiction du « bien commun ». Fixant les règles internes, le permis et le défendu, le règlement « topologise » l'institution. Il le fait de la même façon mais sur un autre registre que le livret d'accueil. Si nous articulons le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement (que le législateur impose de placer en annexe du livret), nous percevons mieux en quoi ces deux éléments font dispositif informationnel. C'est l'ensemble des outils que l'analyse doit articuler pour repérer la vertu informative de ce dispositif.

In-formant l'organisation, les DISTIC mettent en lien les différents termes et acteurs de l'institution, ils produisent du sens et du lien social. Pour autant, ces dispositifs techniques spécifiques peuvent-ils être assimilés à des dispositifs communicationnels ? S'agit-il de « machines à communiquer » au sens où l'entend Schaeffer ? S'appuyant sur les travaux de ce dernier, Jacques Perriault (1989), affirme que la machine à communiquer a pour vocation d'enregistrer, de stocker et de redistribuer les images et les sons. Suivant cette définition, ce n'est que par analogie que nous pourrions parler de machines à communiquer pour désigner les outils cités ci-dessus. Mais, se distançant de cette définition trop « audiovisuelle », Jacques Perriault retient cinq fonctions pour ces machines qui peuvent alimenter notre réflexion :

- Une fonction de simulation : C'est la notion de simulacre qui est avancée. Les machines à communiquer ne reproduisent pas le réel, Perriault cite Pierre Schaeffer : « *Ce sont des trompe-l'œil, des illusions non d'optique mais d'existence.* » Le livret d'accueil ne présente pas l'établissement qui accueille l'utilisateur, il présente la représentation qui en est construite en fonction des supposées attentes de la personne accueillie. Il dessine l'établissement en trompe-l'œil pour en donner le reflet attendu (et/ou supposé attendu) du destinataire du message.

- Une fonction discursive : Ces machines ne permettent pas de faire l'impasse sur les compétences langagières. Au contraire, elles sollicitent même des aptitudes pointues (par exemple, nous dit Perriault, la maîtrise de la métaphore pour l'écriture d'un scénario ou un style concis pour rédiger un texte sur un écran télématique). La fonction discursive du règlement de fonctionnement ou du livret d'accueil présente cet intérêt supplémentaire qu'un fossé culturel sépare l'émetteur (les travailleurs sociaux et leur « jargon ») du récepteur (des usagers parfois entravés dans leur capacité à communiquer).

- Une fonction économique : Les supports utilisés pour le fonctionnement des appareils de communication ont une valeur économique. Ce constat nous amène à intégrer dans le fonctionnement des machines à communiquer une logique économique qui ne cesse de se développer : toute la chaîne de communication produit des valeurs monnayables. Le coût de production des outils visant les usagers, le retour sur investissement attendu, sont des éléments à prendre en compte.

- Une fonction d'organisation des rapports sociaux : « *Les appareils véhiculent, pour la plupart, les dispositifs d'emploi dans lequel ils s'insèrent* » (Perriault, 1989). Cet aspect des contraintes techniques et relationnelles qu'induisent les supports de communication est

intéressant à repérer : le livret d'accueil, le contrat de séjour, etc. sont des éléments qui structurent, dans l'organisation d'action sociale, des rôles repérés (la personne chargée de présenter le livret d'accueil, celle qui signe le contrat en qualité de représentant de l'institution, etc.).

- Une fonction régulatrice : La finalité des machines à communiquer est de corriger, d'amoindrir ou de résorber un déséquilibre (G. Bell a inventé le téléphone pour faciliter la communication entre personnes sourdes, T. Edison le phonographe comme prothèse pour les muets, C. Cros voulait conserver les voix des morts). « *Les machines à communiquer sont, dans cette analyse, des sortes de cardans qui permettent à la société de conserver son équilibre global (...). Si la société bouge dans un sens – trop de solitude, trop de mécréants, trop de colons isolés dans le Far West, trop d'agression envers la nature – les machines à communiquer agiront en sens inverse, avec une intensité proportionnelle à celle du déséquilibre ; lanterne magique, télégraphe, messageries télématiques seront alors proposées.* » (Ibid.). Le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement, les instances participatives, le recours au contrat ont tous été instaurés par le législateur dans ce souci de rétablir un « équilibre » entre les intervenant sociaux et les usagers trop souvent bafoués dans leurs droits.

.1.2.3. Le concept de germe inaugural pour relier une approche structurelle et une approche fonctionnelle des organisations

L'analyse des institutions se fait habituellement par l'étude des fonctions qui l'organisent ou par l'étude des structures qui facilitent ou gênent le mouvement. Comment établir un lien entre ces formes d'analyse des organisations ? Le concept de germe inaugural ouvre des perspectives. Nous voudrions démontrer l'intérêt de ce concept pour appréhender l'institution dans la dynamique croisée de ses trois composantes matérielle, formelle et énergétique.

La trame théorique sous-tendant les remarques qui suivent est de nature sociologique. Pierre Ansart (1990) organise les courants sociologiques en quatre familles :

- le structuralisme génétique : courant dans lequel se distingue la sociologie de Pierre Bourdieu, qui s'intéresse aux rapports de sens, à la domination symbolique dans les rapports de classes.
- La sociologie dynamique : dite aussi sociologie de l'action promue par Alain Touraine et qui s'oppose au structuralisme pour mettre au centre de sa réflexion l'étude des changements, des mutations et des mouvements sociaux autour de la figure de l'acteur social.
- L'approche fonctionnaliste et stratégique : qui regroupe, notamment, la sociologie des organisations dont Michel Crozier est une figure de proue. Les dynamiques sociales sont placées au centre de l'organisation qui est un construit humain.
- L'individualisme méthodologique : pose pour principe que c'est l'individu qui est l'objet premier et central de toute observation sociologique. Pour Raymond Boudon, qui symbolise ce courant : « *expliquer un phénomène social, c'est toujours en faire la conséquence d'actions individuelles.*¹ »

Nous proposons de regrouper ces quatre courants, deux par deux, dans deux grandes familles sociologiques : les sociologies de l'ordre et les sociologies du mouvement.

¹ R. Boudon, Dictionnaire critique de la sociologie, Paris, PUF, 1982, p.287.

- Les sociologies de l'ordre : d'inspiration plutôt structuraliste, elles s'intéressent aux formes (de l'organisation de l'institution ou des rapports sociaux de domination) et aux déterminismes. Nous y trouvons l'individualisme méthodologique et le structuralisme génétique de Bourdieu¹. Nous pourrions objecter que ces deux courants sont, idéologiquement, diamétralement opposés. Ce n'est pas cette dimension qui est ici privilégiée pour construire un classement, c'est la notion de déterminisme.
- Les sociologies du mouvement : regroupent la sociologie des organisations de Crozier et la sociologie de l'action de Touraine, elles s'opposent au structuralisme pour la première en déplaçant la question des structures sociales vers les rapports de production au sein de l'organisation ; pour la seconde en mettant au premier plan le concept d'acteur social au détriment des faits de structure.

L'intérêt d'une approche par les structures organisationnelles est de mettre en valeur les effets de la structure sur les comportements individuels, de leur donner du sens en les interprétant par les dimensions sous-jacentes, non explicites, issues des structures idéologiques, des formes d'exercice du pouvoir, des contraintes organisationnelles. Ces conditionnements (qu'ils soient le fait de structures transcendant à l'acteur ou totalement internalisées par l'individu), quand ils sont dévoilés, permettent une interprétation dans le registre du sens.

Mais nous pouvons reprocher à l'approche structurelle de rester trop enfermée dans la compréhension des formes organisationnelles de l'institution. Ce serait l'organisation qui, seule, déterminerait l'ensemble des comportements des acteurs. Les facteurs déterministes estompent l'indétermination des comportements individuels qui, tous, répondraient à une sorte de programmation établie une fois pour toute (que ce soit par les rapports de domination ou par la tyrannie de l'individu). L'organisation conditionne les attitudes, les positions d'acteurs, les jeux sociaux.

Ces analyses dressent un constat qui peine à rendre compte des dynamiques à l'œuvre dans l'organisation.

L'analyse structurelle met en rapport la forme et la matière sous l'angle du schème hylémorphique. C'est du constat de l'organisation des matières dans des formes instituées que s'extrait l'analyse.

Nous pouvons schématiser cette approche dans la figure suivante :

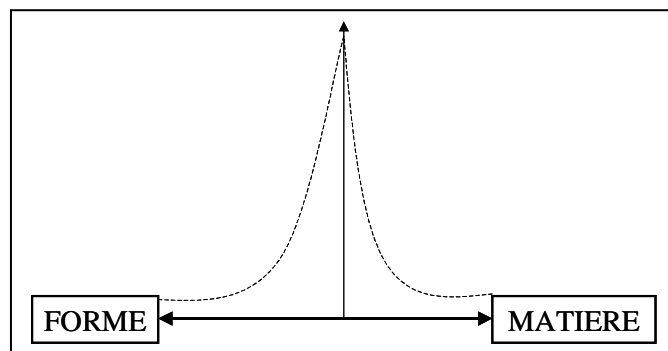


Illustration 1 : schématisation de la tendance des analyses structurelles

¹ Il serait abusif de dire que la pensée de Bourdieu est structuraliste. Elle s'est enrichie du structuralisme tout en le critiquant.

Le schéma montre que cette analyse occulte la dimension énergétique qui structure les dynamiques à l'œuvre.

L'intérêt d'une approche fonctionnelle, qui intègre les mouvements traversant toute forme socialisée de vie, est de dépasser le cadre structurel pour aller voir, au plus près, les jeux des acteurs sociaux. Le sujet est placé au centre de l'observation, il est reconnu comme acteur, c'est-à-dire investi d'une capacité d'agir sur son environnement, de le configurer. Il est auteur des dynamiques, positives ou négatives, qui organisent l'institution. Plus que le rapport contraint du cadre (les structures ou l'agrégation des individus) à la personne, c'est le rapport des sujets entre eux et l'incidence de ses rapports sur le cadre qui sont étudiés.

L'analyse de l'institution par les forces dynamiques qui créent le mouvement en son sein ne parvient cependant pas à prendre en compte les éléments structurels (historiques, organisationnels, formels) qui déterminent également les conditions du changement. Le constat qu'elle pose semble donc, lui aussi incomplet.

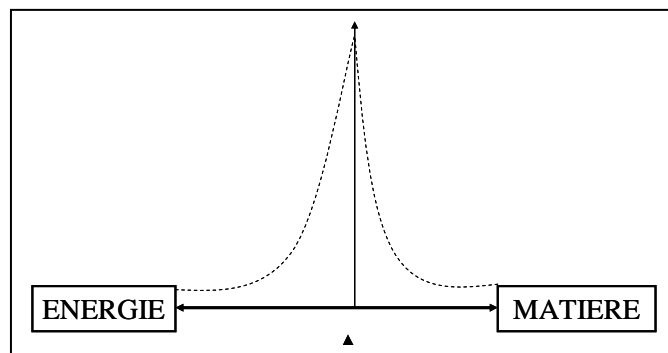


Illustration 2 : Schématisation de la tendance des analyses dynamiques

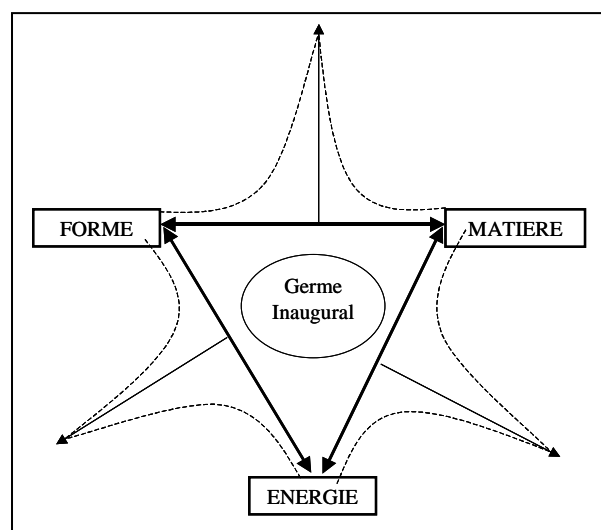
La mise en schéma de cette forme d'analyse met en valeur l'absence du terme « forme ».

L'élément qui relie la structure (la matière) à la dynamique fonctionnelle ou organisationnelle (la forme) est le germe inaugural. Cet élément porte en lui les caractéristiques du changement qu'il va permettre, il est le produit des contraintes de la matière, des formes qui la structurent mais aussi des énergies qui les traversent. Cette voie analytique se présente comme un troisième regard sur les mutations institutionnelles, une « disparation ».

Nous pouvons schématiser ainsi cette perspective :

Illustration 3 : Schématisation de la tendance d'une analyse intégrant la notion de germe inaugural

Alors que l'une et l'autre des deux formes d'analyse illustrées précédemment ne parviennent pas à prendre en compte les trois termes de la relation entre forme, matière et énergie, le présent schéma signifie l'unité analytique qu'introduit le germe inaugural. Parce que ce dernier induit une transduction qui initie le processus d'individuation du système, il



provoque une transduction de l'analyse elle-même ; la prise en compte de toutes les dimensions du phénomène, matérielle, formelle et énergétique.

L'analyse qui, dans le schéma précédent, ne prenait en compte que deux dimensions (matière ↔ forme pour l'analyse structurelle ; énergie ↔ matière pour l'analyse fonctionnelle) intègre une troisième dimension (énergie ↔ forme). Cette troisième dimension permet d'intégrer la notion de profondeur de champ telle que nous l'avons identifiée dans la définition de la disparation.

En fait, l'opération d'individuation initiée par le germe structural met en synergie les trois dimensions constitutives du système. Elles ne peuvent donc être séparées puisqu'elles s'imbriquent les unes dans les autres, interagissent entre elles. Une analyse intégrant le concept de germe structural permet d'échapper aux découpages du monisme et du dualisme que reproduisent, à leur insu, les approches par la structure ou par les fonctions ou le mouvement. De la même façon que le germe provoque la synthèse individualisante, l'analyse par le germe provoque une vision synthétique de toutes les composantes du système.

1.2.4. Détour par le contrat envisagé comme germe structural

Afin d'illustrer les éléments théoriques qui précèdent et pour entrer un peu plus dans le vif du sujet, nous proposons un détour par un des outils de la loi 2002-2 visant à garantir le droit des usagers : le contrat de séjour. Cet objet sera envisagé ici sous l'angle d'analyse du germe structural.

Le contrat est une matrice fondamentale des rapports sociaux, interindividuels et collectifs. Né essentiellement par les pratiques d'échange et de commerce, il a gagné progressivement toutes les strates de l'activité sociale.

C'est sur la toile de fond de la société libérale, initiée par la révolution française, que le contrat s'est progressivement développé comme matrice relationnelle. Il s'est étendu par la pensée des Lumières avec la notion de contrat social. Penser que le rapport au pouvoir d'État est un rapport de type contractuel ouvrait la voie à un déploiement du contrat dans toutes les sphères relationnelles de notre système social et politique. Antérieurement, bien avant le XVIII^{ème} siècle, le contrat était plutôt réservé à la régulation des échanges commerciaux. Il normalise les rapports dons/contre dons. En ce sens, la monnaie est une forme de contrat, un accord tacite sur la valeur des transactions. C'est essentiellement après la révolution française que le contrat va déborder les échanges de biens pour devenir une forme de régulation de quasiment tous les rapports humains. Par exemple, avec le Code Civil de Napoléon (qui définit juridiquement le contrat, articles 1101 et suivants), le mariage devient un contrat. A travers l'histoire du contrat et de sa diffusion sociale et politique, nous assistons à l'universalisation d'un modèle culturel d'échanges qui, progressivement, va recouvrir les pratiques plus anciennes du troc, de la légation, de l'échange non monétaire, etc.

Dans l'action sociale, l'émergence du contrat comme support à la relation d'aide a été plus laborieuse du fait de résistances culturelles marquées par l'histoire de ce champ d'activité. Le modèle religieux de l'aide s'accommodait mal d'un principe plus ou moins égalitaire d'interaction. L'aidant – le charitable – agissait au nom de principes salvateurs (autant pour lui que pour le bénéficiaire), les rôles étaient clairs : un « donateur » et un « récepteur ». C'est subrepticement que le contrat est apparu, sous une forme voilée, ou plutôt d'un succédané de contrat avec la loi relative au Revenu Minimum d'Insertion. L'octroi de l'allocation du RMI était, dès 1988, subordonnée à la conclusion d'un contrat d'insertion. Il

ne s'agissait pas d'un « vrai » contrat puisqu'il n'était pas assorti de toutes les conséquences légales du contrat (opposabilité juridique aux parties). C'est en fait sur un fond de ruptures et de discontinuités que le contrat a acquis, très progressivement, une légitimité comme levier d'action dans l'accompagnement de personnes en difficultés sociales.

C'est l'article L.311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles, introduit par la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale, qui prévoit qu'un contrat de séjour doit être conclu avec toute personne accueillie ou accompagnée par un établissement ou un service social et médico-social. Ce document doit être « *élaboré avec la participation de la personne accueillie ou de son représentant légal. Il définit les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet d'établissement.* »

Un décret de novembre 2004 précise les modalités de mise en œuvre de ce contrat (ou, quand un contrat de séjour n'est pas envisageable, d'un document individuel de prise en charge qui est un quasi contrat n'ayant pas la même valeur juridique). Le contrat est établi à l'admission, remis à chaque personne (usager, représentant légal ...), signé dans le mois qui suit. La non-participation de l'usager, et/ou de sa famille, à l'établissement du contenu est une cause de nullité. Au moment de la signature, l'usager peut être accompagné de la personne de son choix. Le premier contrat contient l'ensemble des prestations susceptibles d'être apportées à l'usager. Un avenant, conclu dans les six mois, doit décrire les prestations personnalisées qui seront mises en œuvre. Le contrat doit préciser sa durée de validité (maximum un an puisqu'un avenant annuel doit le réactualiser), les modalités de sa résiliation ou de son actualisation, la description des conditions de séjour ou d'accueil, la participation financière éventuelle de l'usager, etc.

Nous voyons que la législation définit un cadre très précis et formel à ce contrat de séjour. Cela a valu des réactions fortes de la part des professionnels. Le contrat de séjour en travail social n'est pas apparu de manière spontanée et inattendue. Comme tout objet technique, il est le produit de rapports de force, de mutations des représentations sociales, d'évolutions culturelles. Cette réalité qui détermine les conditions d'implantation du contrat de séjour dans le « milieu technique » des établissements et services se révèle en porte à faux avec les discours tenus par des professionnels résistant à ces évolutions des méthodes de travail. Ce contrat leur « tombait dessus » sans bien comprendre ce qu'il venait faire là, voire même, il était accusé de venir pervertir la qualité de la relation. Considérer le contrat comme un « corps étranger » manifeste la résistance culturelle du milieu d'adoption. Nous reviendrons ultérieurement sur les conditions de l'adoption technique. Pour l'instant, nous pouvons repérer que le contrat n'est pas « tombé du ciel » mais qu'il signifie la perméabilité du champ de la relation d'aide aux pratiques relationnelles qui irriguent l'ensemble de l'espace social. Élément extérieur, différent du système technique dans lequel il s'implante, le contrat peut-il être envisagé comme germe structural ?

Tout d'abord, cela suppose de considérer les établissements et services sociaux et médico-sociaux comme des systèmes métastables. Nous avons déjà montré que l'institution, du fait de ses instabilités, des matières qui la composent, des formes organisationnelles qu'elle développe sans jamais les stabiliser complètement, des énergies potentielles – rapports de forces – qui l'agitent, est, par excellence un milieu en situation de métastabilité.

Afin de vérifier, ou de falsifier, l'hypothèse selon laquelle le contrat de séjour peut jouer le rôle de germe inaugural dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux, nous devons examiner ce que produit son introduction dans les pratiques

quotidiennes de ces institutions : Cela enclenche-t-il un processus d'individuation tel que l'entend Simondon ? Le contrat, matrice relationnelle sociale, organise et relie les notions de forme et de matière. Le contrat de séjour, dans le champ spécifique de la prestation de service, organise, en les interconnectant, les éléments épars du projet, des demandes et des attentes de l'intervenant d'une part et de l'utilisateur d'autre part. Cette description de la fonction du contrat n'est pas sans analogie avec le germe cristallin qui, dans la solution de soufre, provoque la constitution de cristaux. Le contrat a, comme le cristal, un pouvoir directeur et organisateur : il donne sens à la relation d'aide en la finalisant autour de quelques objectifs précis et négociés entre les parties.

De plus, le contrat, par transduction, propage ce que nous pouvons, sans abus, nommer un phénomène d'individuation. L'individuation d'un organisme vivant, c'est le passage d'un état de métastabilité à un autre qui représente un remaniement des matériaux constituant l'institution, des formes organisationnelles et des énergies qui traversent le champ d'action. Le contrat produit ce genre d'effets :

- Il modifie l'objet de la relation d'aide en remplaçant un modèle relationnel à sens unique (de l'intervenant vers le bénéficiaire) par une interaction. La matière première de l'action est profondément bouleversée.
- Il réorganise les formes d'intervention en substituant un modèle de suppléance (l'intervenant assume ce que l'utilisateur ne peut accomplir lui-même) par un modèle de réciprocité (chacun s'engage sur ce qu'il va faire dans le projet). La forme donnée au travail est modifiée.
- Il réoriente les flux énergétiques. Le projet devient un objet partagé, négocié, débattu. Il ne circule pas dans le seul canal descendant de celui qui donne vers celui qui reçoit, il se diffuse de manière plus souple, plus mobile. Les énergies disponibles (celle de l'institution, celle de l'intervenant, celle de l'utilisateur) se fluidifient. Le contrat a pour effet de libérer de l'énergie.

Mais l'impact de ce germe inaugural ne se limite à son seul champ d'action. Le contrat de séjour produit des effets dans d'autres domaines de la vie et du fonctionnement du système institutionnel. Le processus d'individuation qui régénère la relation entre intervenant et bénéficiaire s'élargit :

- Progressivement s'instaure un changement de posture de l'intervenant. Son art va s'orienter vers sa faculté à manipuler ce nouvel objet technique qu'est le contrat. Il quitte ses savoir-faire initiaux pour en acquérir d'autres.
- Dans le même temps, parce que le contrat est aussi un acte d'écriture, c'est l'ensemble de la politique des traces de l'institution qui évolue, s'organise, se structure autour des empreintes laissées par l'action.
- La posture des usagers de l'établissement ou du service ne sort pas indemne de cette individuation. Partie prenante au contrat qui le concerne, l'utilisateur devient de plus en plus acteur de la vie de l'institution.
- Ce processus de transduction peut gagner d'autres zones en contact avec les espaces individués par le contrat de séjour. Nous ne pouvons les citer intégralement. Repérons notamment les modes de gestion tant financiers que des ressources humaines, les données environnementales, les partenariats de travail, les formes de légitimité, etc.

Germe inaugural, le contrat de séjour génère par transduction une mutation des modèles relationnels, reformatant les procès de production des services rendus aux usagers, et, au-delà, refondant les principes de base de l'institution. Le but de cette digression

illustrative autour du contrat de séjour était d'exemplifier la manière dont le concept de germe inaugural présentait un grand intérêt dans notre démarche de recherche¹.

¹ Cf. R. Janvier, *Le contrat en action sociale, un nouvel objet technique : impacts sur les pratiques professionnelles, incidences sur les formes et les processus organisationnels*. Actes colloques Cersic/Ereliff, Rennes 7-9 septembre 2006.

.1.3. Une archéologie des techniques

Après avoir évoqué les débats philosophiques sur le rapport entre forme et matière, nous avons commencé à éclairer les conditions d'émergence des objets techniques. Nous proposons maintenant d'aborder la question de l'évolution technique, pour poursuivre notre exploration de la technicisation des processus dans le champ de l'action sociale. Plutôt qu'« évolution technique », nous avons choisi d'intituler ce chapitre « une archéologie des techniques » pour plusieurs raisons.

Tout d'abord, traiter de l'évolution technique nous expose toujours au risque d'une lecture continuiste et positiviste des phénomènes techniques. Malgré nos efforts intellectuels, les schèmes scientifiques du XIX^{ème} siècle restent une matrice pour nos formes de pensée, mêmes s'ils sont parfaitement inadaptés au contexte de la modernité et de notre période actuelle. Cette construction intellectuelle héritée de Descartes et d'Auguste Comte laisse encore des traces.

Nous avons également choisi ce titre en référence aux travaux de Michel Foucault et à « l'archéologie du savoir ». Plutôt qu'une reconstruction interprétative de l'histoire des techniques, à la recherche mythique des « origines », nous proposons de faire l'effort d'une recherche qui s'intéresse plus aux dispersions, aux discontinuités qu'à une tentative de représentation d'illusoires cohérences.

Cependant, nous n'évitons pas le détour par les grandes références qui permettent de formuler quelques propositions pertinentes sur l'évolution technique. La pertinence est ici affaire de profondeur, non de surface. Autrement dit, il s'agit plutôt de montrer les fractures et les linéaments complexes des phénomènes techniques et non d'habiller un discours avec des liens de causalité qui ne chercheraient qu'à démontrer des évidences, sans les interroger.

.1.3.1. Discontinuités et régularités de l'objet technique : un énoncé ?

Michel Foucault nous défend de la vision d'une évolution continue et favorable de la technicisation. Son approche archéologique permet de mettre en lumière les ruptures et les discontinuités des « progrès » techniques qui sont, en fait, tributaires du sort réservé aux énoncés qui les accompagnent. Peut-on, en utilisant les concepts foucauldien, esquisser une « archéologie » des techniques ?

Il nous faut tout d'abord revenir sur les principes posés par Foucault afin d'envisager les connexions à établir avec notre recherche sur les processus de technicisation. Dans l'« Archéologie du savoir » (Foucault, 1969), il fixe les règles de la méthode archéologique. En fait, son objectif est de mettre à jour « *les couches sédimentaires d'un savoir que l'on tient pour constitué sous l'égide du sujet, et qui est en fait un "champ d'historicité" (...) à déchiffrer des textes pour y déceler une pluralité de niveaux, et à interroger des discours pour y découvrir les mouvements secrets de la pensée.* ¹ » Ce travail entend se décentrer d'une histoire construite sur des principes stables de liens de causalité, mettant en valeur leurs cohérences et continuités logiques et homogènes au profit d'une « *histoire générale pensée en termes de séries disjointes et déployant l'espace d'une dispersion (...) pour en finir avec les téléologies et les usages idéologiques de l'histoire...* ² »

¹ Bernard Valade, article « Archéologie du savoir » in Encyclopædia Universalis.

² Ibid.

Quelle est la méthode archéologique préconisée par Foucault ? Nous empruntons, en les réinterprétant dans le cadre de la présente recherche, les cinq étapes des règles de la méthode archéologique présentées par Angèle K. Marietti : 1) la notion de règle de formation ; 2) le discours comme pratique ; 3) les stratégies ; 4) l'énoncé et ses conditions de possibilité ; 5) l'archive (Marietti, 1985).

Les règles de formation déterminent les conditions mêmes d'existence des objets. Tout objet de discours appartient à un système. C'est l'interaction objet/système qui caractérise le régime de l'objet mais aussi celui du système, l'un étant défini par l'autre, structuré et structurant, être et étant. Comprendre les règles de formation ne consiste nullement à chercher « l'origine » mais à dévoiler les « surfaces d'émergence », les « instances de délimitation », les « grilles de spécification ». C'est par une sorte de mise en creux que se révèle le mode discursif qui crée l'objet. Par exemple, la prison ne vaut pas en tant que système en soi mais pour ce qu'elle délimite de l'espace social extérieur. C'est donc plutôt aux creux, aux ruptures qu'aux continuités du discours qu'il faut s'intéresser. Il faut se méfier de l'unité apparente du discours, de ses « continuités irréflechies » et promouvoir une description des événements discursifs (ce qui n'est ni une analyse de la langue, ni une histoire de la pensée) : « *Comment se fait-il que tel discours soit apparu et nul autre à sa place ?* » (Foucault, 1969, p.39). Aux tables de différences des linguistes et aux chaînes d'inférences des historiens, Foucault oppose les « systèmes de dispersion » qui ne relèvent pas d'une démarche déductive mais du repérage de régularités qui alimentent une « formation discursive ». Un discours ne se caractérise pas par ses objets spécifiques (par exemple ce que la prison dit d'elle-même en tant qu'institution) mais par la manière, parfois fort dispersée, dont il les forme (ce que le régime d'enfermement signifie pour le régime de liberté dans la société). « *Mais ce qu'il s'agit ici, ce n'est pas de neutraliser le discours, d'en faire le signe d'autre chose et d'en traverser l'épaisseur pour rejoindre ce qui demeure silencieusement en deçà de lui, c'est au contraire de le maintenir dans sa consistance, de le faire surgir dans la complexité qui lui est propre.* » (Ibid. p.65).

En fait, le discours n'est pas simple et pur entrecroisement de choses et de mots, pris entre une réalité et une langue. Il est le résultat d'un ensemble de règles propres à la pratique discursive. C'est cette pratique – discours en acte – que le projet archéologique entend mettre au jour. Car le discours n'est pas, contrairement à l'acception courante, un ensemble de signes, le discours est une pratique. Le discours est acte et action. Etudier la formation des modalités discursives suppose de s'intéresser à la position du sujet qui parle : Qui parle ? De quelle position ? D'où ? De quel emplacement institutionnel ? Qui est fondé à énoncer le discours ? « *...les diverses modalités d'énonciation au lieu de renvoyer à la synthèse ou à la fonction unifiante d'un sujet, manifestent sa dispersion. Aux divers statuts, aux divers emplacements, aux diverses positions qu'il peut occuper ou recevoir quand il tient un discours.* » (Ibid. p.74). Cela nous renvoie aux réseaux d'institutions, aux systèmes et aux normes, aux conditions de légalité et de légitimité des discours. Le discours comme pratique suppose d'analyser son rapport à l'existence des objets, son rapport au savoir, bref, de répondre à la question : « Pourquoi parle-t-on ? » Il en est de même de la formation des concepts : « *Plutôt que de vouloir replacer les concepts dans un édifice déductif virtuel, il faudrait décrire l'organisation du champ d'énoncés où ils apparaissent et circulent.* » (Ibid. p.75). C'est le discours lui-même qui est le lieu de formation des concepts, imposant la mise en forme de ceux-ci de manière quasi anonyme à des sujets qui parlent dans un même champ discursif.

La méthode archéologique s'intéresse à la formation des stratégies : « *Une formation discursive sera individualisée si on peut définir le système de formation des différentes*

stratégies qui s'y déploient ; en d'autres termes, si on peut montrer comment elles dérivent toutes (malgré leur diversité parfois extrême, malgré leur dispersion dans le temps) d'un même jeu de relations. »(Ibid. p.91). Pour ce faire, le chercheur déterminera les « points de diffraction » du discours (points d'incompatibilité, d'équivalence, points d'accrochage d'une systématisation ...) afin d'étudier « l'économie de la constellation discursive » à laquelle appartient le discours. La recherche s'appliquera à déterminer la fonction du discours dans un « champ de pratiques non discursives » ainsi que « le régime et les processus d'appropriation » du discours et les « positions possibles du désir » par rapport au discours.

C'est ensuite à l'énoncé et aux conditions de sa possibilité que s'atèle l'archéologie du savoir. L'énoncé est une catégorie conceptuelle nouvelle qui ne regarde « *ni les profondeurs irrationnelles et inconscientes, ni la réalité d'une durée extra-spatiale, ni l'inhumanité de la chose en soi, ni l'Idée ou la Forme en soi du discours idéal, ni une quelconque intentionnalité constituante : une connaissance autre regardant le texte ;* » (Marietti, 1985, p.42). L'énoncé est une « fonction qui s'exerce verticalement », ce n'est pas une structure, il est dans le registre des signes. C'est l'intuition ou l'analyse qui détermine s'il « fait sens ». L'analyse énonciative regarde les énoncés dans leurs rémanences, leurs formes d'additivité. C'est au cumul que l'on s'intéresse, non aux origines fondatrices. Il n'y a pas d'énoncé qui ne soit partie d'une série ou d'un ensemble. Les énoncés interagissent entre eux, prennent appui les uns sur les autres, se distinguent les uns des autres, ils s'intègrent toujours « à un jeu énonciatif ». L'énoncé est un objet « spécifique et paradoxal »¹.

L'énoncé nous mène directement au dernier point de la méthode, l'archive. Car c'est en fait l'ensemble de ces systèmes d'énoncés (événements ou choses) que Foucault appelle archive. L'archive-énoncé ne peut être considérée comme intériorité d'une intention qu'il s'agirait de dévoiler en mettant en lumière ses origines et ses logiques internes révélant au passage une rationalité et une téléologie. L'archive-énoncé est la « dispersion d'une extériorité » présentant des « formes spécifiques de cumul », c'est la description de ces ensembles d'énoncés, pour ce qu'ils sont, qui établit ce que Foucault appelle une « positivité ». L'archéologie ne cherche pas à définir autre chose que les discours eux-mêmes, comme pratiques liées à des règles. L'archéologie repose sur ses propres découpes temporelles mettant en valeur les « périodes énonciatives » qui ne recoupent pas nécessairement ce que l'on appelle « époques ». En fait, la méthode archéologique dresse une « topologie » des énoncés et refuse d'en faire une « typologie ».

Michel Foucault a appliqué sa méthode archéologique à ses objets de recherche : la discipline, la folie, la sexualité, ouvrant une ère nouvelle à l'approche historique et à « l'ordre du discours ». Faire œuvre d'historien n'est plus chercher à expliquer les liens de causalité mais à « *établir les séries diverses, entrecroisées, divergentes souvent mais non autonomes, qui permettent de circonscrire le "lieu" de l'événement, les marges de son aléa, les conditions de son apparition.* » (Foucault, 1971, p.59).

Quels sont les liens à établir entre la méthode archéologique proposée par Foucault et l'étude des processus de technicisation ? Il est envisageable de construire une « archéologie

¹ « *Au lieu d'être une chose dite une fois pour toutes – et perdue dans le passé comme la décision d'une bataille, une catastrophe géologique ou la mort d'un roi – l'énoncé, en même temps qu'il surgit dans sa matérialité, apparaît avec un statut, entre dans des réseaux, se place dans des champs d'utilisation, s'offre à des transferts et à des modifications possibles, s'intègre à des opérations et à des stratégies où son identité se maintient ou s'efface. Ainsi l'énoncé circule, sert, se dérobe, permet ou empêche de réaliser un désir, est docile ou rebelle à des intérêts, entre dans l'ordre des contestations et des luttes, devient thème d'appropriation ou de rivalité.* » (Foucault, 1969, p.138).

des techniques ». L'objet technique nous paraît être œuvre discursive, discours en acte, forme énonciative. En effet, l'objet technique est à la fois symptôme, mise en forme, révélateur et émergence concrète d'énoncés. L'objet technique est la partie émergée de l'iceberg énonciatif qui détermine ses conditions de possibilité. L'énoncé est le soubassement, le socle de ce « monument » qu'est l'objet technique. Il est d'ailleurs difficile de distinguer formellement l'énoncé de l'objet technique qui en résulte, l'un et l'autre étant inscrits dans des rapports d'interactivité forts. Ils sont étroitement intriqués, l'un ne pouvant exister indépendamment de l'autre. Finalement, nous pourrions affirmer que l'objet technique est un énoncé qui a pris forme dans le registre des objets créés, qu'il est l'actualisation de la virtualité énonciative qui le porte. La démarche archéologique est proche de la Sociologie de la Traduction du Centre de Sociologie de l'Innovation de l'école des Mines. « *Nous entendons par énoncé conformément à l'étymologie tout ce qui est lancé, envoyé, délégué, par l'énonciateur. Le sens du mot peut donc varier au cours du parcours en fonction du "chargement" opéré par l'énonciateur; il peut donc désigner tantôt un mot, tantôt, une phrase, tantôt un objet, tantôt un dispositif, tantôt une institution.* »¹

Partant de ce postulat, nous pouvons regarder l'objet technique selon les règles de la méthode archéologique. Nous nous intéresserons alors aux règles de formation de l'objet technique, non en l'inscrivant dans une chaîne causale (par exemple en affirmant que tel phénomène technique est le produit de l'invention précédente) mais en analysant les « surfaces d'émergence » de telle ou telle innovation technique, surfaces marquées par des discontinuités et des lézardes qui interdisent toute velléité synthétisante et unificatrice, en recherchant les instances de délimitation (ce que Leroi-Gourhan a fait en approchant la géographie des diffusions techniques et en introduisant une dimension ethno technologique déterminante des évolutions et diffusions) ainsi que les « grilles de spécification », non comme description du réel mais comme discours catégorisant².

L'objet technique n'est plus seulement « ensemble de signes » mais « pratique », acte de discours, énonciation et énoncé, situé dans une pratique, un jeu d'acteurs (celui qui parle, qui est fondé à énoncer, qui est légitime à parler), des lieux (institutionnels, cognitifs, de pouvoir ...), des motivations (rapport au savoir, enjeux de domination ...). De même, l'objet technique, en tant que forme énonciative, est inscrit dans une stratégie. Il signifie une organisation conceptuelle, il est structuré par ses propres incompatibilités, ses systématisations, sa positivité, etc. En tant que forme discursive, il est défini par les modes d'appropriation dont il est l'objet par les sujets qui le manipulent, l'utilisent, l'investissent ou le rejettent. « ... nous n'avons jamais à suivre un énoncé donné à travers un contexte. Nous avons à suivre la production simultanée d'un "texte" et d'un "contexte". »³

Cet éclairage servira de trame à la suite de notre recherche, il donne en effet une dimension supplémentaire à notre analyse des phénomènes de technicisation des processus de production dans le champ des entreprises de services sociaux et médico-sociaux.

¹ Bruno Latour, Philippe Mauguin et Geneviève Teil, *Une méthode nouvelle de suivi sociotechnique des innovations Le "graphe sociotechnique"*, 1988. <http://www.ensmp.fr/~latour/articles/article/044.html>.

² « *Ni la société, ni l'économie, ni la philosophie, ni la religion, ni la langue, ni même la science ou la technique ne sont des forces réelles, ce sont, répétons-le, des dimensions d'analyse, c'est-à-dire des abstractions.* » (Lévy, 1990, p.14).

³ Latour, Mauguin, Teil, Op. Cit.

.1.3.2. L'innovation technique : le geste et la parole

Reprenant les travaux d'André Leroi-Gourhan, nous pouvons repérer quelques éléments incontournables de l'évolution technique. Le premier, est le fait que « cortex et silex » se sont développés en même temps, dans le même mouvement d'humanisation de l'homme. L'homme a accédé simultanément, bien que sur un temps relativement long (au regard de son histoire) :

- à la bipédie : les membres supérieurs se libèrent rendant l'homme potentiellement porteur d'outils ;
- au langage : la modification du point de fixation de la colonne vertébrale sur la boîte crânienne a accru la mobilité des mandibules ;
- au symbolique : l'angle d'ouverture frontale a libéré un espace plus large pour la cavité cérébrale ;
- à la technique : l'outil (projection d'une intention dans un acte par un support intermédiaire) est à ce point de rencontre, une étape qui s'inscrit dans la détermination de ce développement.

« L'évolution cérébrale telle qu'on peut raisonnablement la reconstituer permet de rendre compte, pour les techniques nouvelles, du lien existant entre la station verticale, la libération de la main et le déploiement d'aires cérébrales qui sont les conditions de l'exercice des possibilités physiques au développement d'une activité humaine. » (Leroi-Gourhan, 1964, p.297-298).

L'intelligence créatrice de l'homme ne peut se penser qu'intégrée à la matière et à la fonction de l'outil (ou de l'objet technique). L'objet technique est signe, expression, de l'intelligence humaine. Cette dernière est contenue dans ses formes d'expression, elle ne lui est ni supérieure, ni préalable, ni transcendante : outil et symbole se co-construisent dans la même dynamique. Technique et langage participent du même processus, ils sont l'expression de la même propriété de l'homme.

Leroi-Gourhan met en lumière le « *synchronisme étroit qui existe entre l'évolution des techniques et celle du langage.* » (Ibid. p.297-298). La pensée, la main et la parole se sont développées solidairement. Pour réintégrer cette analyse aux concepts foucauldien, nous pouvons dire que le geste et la parole – ou plutôt la technique et le langage – se sont déployés dans le même espace de diffusion, l'un et l'autre participant du même énoncé.

L'humanisation de l'homme s'est donc jouée sur la simultanéité du développement du geste technique et du langage. Par ce biais, nous revenons, de manière plus frontale, sur une question sous-jacente à la partie précédente : le rapport entre technicisation des processus et cultures. Nous reviendrons ultérieurement sur l'aspect plus particulier des cultures professionnelles, propres à notre champ de recherche, dans ce contexte. Car, si l'on considère être, avec la technique et le langage, en présence d'une actualisation de formes énonciatives, c'est bien alors la question culturelle qui constitue l'épicentre de notre problématique.

L'évolution technique n'est pas le produit d'une « génération spontanée », nous l'avons déjà un peu démontré quand nous parlions du développement du contrat de séjour. Elle est le résultat de « tendances » techniques, c'est-à-dire de mouvements de fond qui poussent l'homme à trouver les réponses à ses besoins, à ajuster les objets techniques à l'évolution de son environnement. « *La tendance a un caractère inévitable, prévisible, rectiligne ; elle pousse le silex tenu à la main à acquérir un manche, le ballot traîné sur deux perches à se munir de roues.* » (Leroi-Gourhan, 1971, p.27). Nous serions ici dans ce que Foucault nomme les « régularités » qui précèdent et accompagnent l'émergence de l'énoncé.

Ces tendances vont s'actualiser dans des « faits » techniques qui relèvent du particulier, du compromis instable entre une tendance et un milieu. L'imprévisibilité préside à l'événement, aux faits qui sont uniques et qui doivent être envisagés dans leur singularité. L'évolution technique ne s'inscrit pas dans une logique synthétisante. Il peut paraître audacieux de vouloir faire cohabiter le déterminisme techno-anthropologique, dont fait preuve notamment Leroi-Gourhan, avec les positions non déterministes de Foucault. Notre volonté n'est pas de tenter une impossible synthèse entre ces deux approches mais d'en extraire, les axes convergents qui permettent de structurer un modèle théorique pour notre recherche.

Leroi-Grouhan distingue quatre degrés de faits :

- Les faits de portée pratiquement universelle, embrassant plusieurs continents, plusieurs époques. Ce premier degré des faits est la réalisation d'une tendance.
- Le second degré dessine des « centres bien délimités », notamment géographiquement. Ce niveau permet un début d'approche anthropologique des phénomènes de développement technique.
- « *Le troisième degré est celui des grandes coupures à l'intérieur des groupes ethniques.* » (Ibid. p.33). Il permet des constructions historiques.
- Enfin, le quatrième degré concernera des faits limités à un groupe étroit (tribu ou au plus confédération de tribus).

Pour illustrer ces articulations entre tendances, faits et degrés, A. Leroi-Gourhan dresse le tableau suivant (Ibid., figure p. 34) :

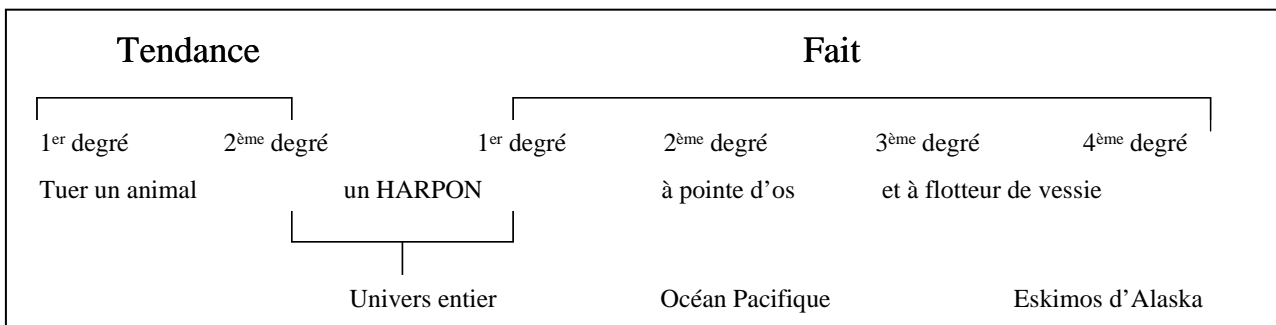


Illustration 4 : Tendances et faits d'après Leroi-Gourhan

Permettons-nous de revenir un instant sur le contrat de séjour évoqué au chapitre précédent. Nous pourrions, à l'image du harpon à pointe d'os, compléter l'analyse historique et anthropologique du déploiement du contrat à l'aide du schéma ci-dessous :

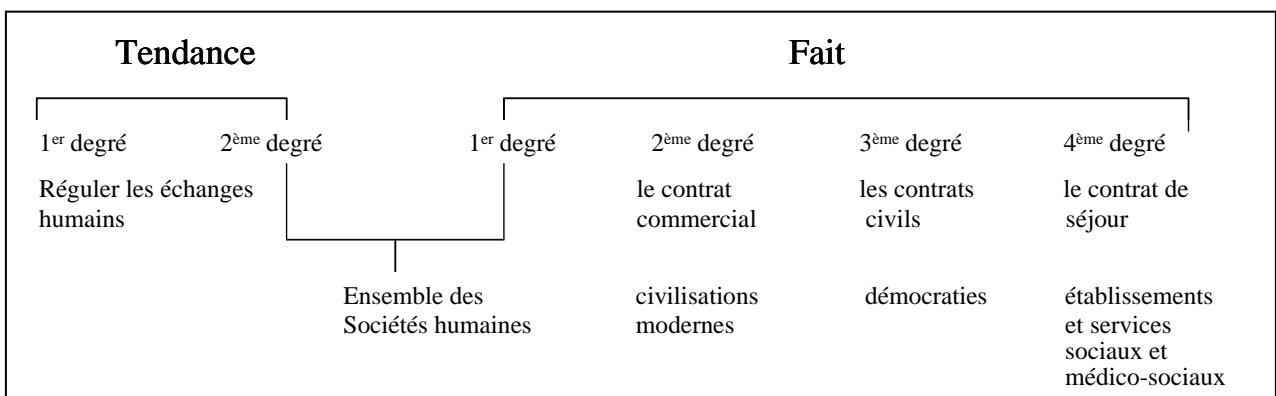


Illustration 5 : Tendances et faits appliqués au contrat de séjour

L'objet technique est situé au point de rencontre d'une tendance et d'un fait. Sans fait, la tendance ne trouve pas à s'actualiser. Un fait est toujours l'expression d'une tendance

concrétisée à travers un objet technique. Cet objet présente plus ou moins de spécificité selon le degré de fait dans lequel il s'inscrit. C'est ce chemin – qui va de la tendance au fait, de l'humanité à l'ethnie – que nous parcourons dans cette recherche. Les dispositifs communicationnels étudiés ne sont pas spécifiques au champ de recherche (les livrets d'accueil sont utilisés dans de nombreuses entreprises pour présenter une organisation à des usagers, de nombreuses institutions de toutes natures ont recours à des règlements intérieurs, etc.), par contre, nous pouvons considérer que leur application dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux nous met en présence de « données ethniques de plus en plus étroites »¹.

La notion de tendance qui se décline en faits eux-mêmes gradués selon des degrés propres au « micro-système » (milieu) dans lequel se déroule la progression technique ne devient réalité que dans un « milieu favorable ». Nous tenons là un autre concept clef du développement technique. Le milieu technique est cette partie du milieu intérieur, de « ce milieu fluide, où tout est en contact constant avec la totalité » que l'on peut artificiellement isoler. Les milieux techniques sont traversés par des tendances mais ne les laissent pas nécessairement passer jusqu'au contact avec le milieu extérieur (par exemple, le mythe de l'automobile – chars sans traction animale – qui ne trouvera qu'en Europe la perméabilité suffisante). Chaque élément du milieu intérieur est constamment en rapport avec les autres éléments, les éléments techniques interagissent entre eux. Il y aurait donc continuité du milieu technique. C'est la transformation d'un élément du milieu technique qui rend possible la création technique (évolution, mutation, invention ou emprunt). Sur ce point, Leroi-Gourhan présente sans doute une pensée trop « unifiante ». Cette transformation nous apparaît plutôt aléatoire, fruit de ruptures plus que d'enchaînements téléguidés de causalités.

Bertrand Gille, avec le concept de « système technique » remet quelque peu en cause la dimension universelle de la « tendance technique » de Leroi-Gourhan en localisant les évolutions techniques dans le génie particulier d'une culture, à un moment donné, en un endroit précis. Une « ligne technologique » trace l'évolution des objets techniques. Cette ligne est le produit de deux rapports distincts : 1°) un rapport rendement / possibilité technique ; 2°) un rapport rendement / coût. Cette évolution aboutit à un point de blocage quand l'objet atteint une limite qui immobilise ou entrave le système technique. Nous assistons alors à une mutation vers un nouveau système technique, ou à une rupture laissant place à un nouveau système. Toute modification d'un élément du système entraîne une mutation du système et modifie le système dans son ensemble. C'est par l'atteinte de ses limites que le système technique évolue, positivement ou négativement, il n'y a pas de continuité intrinsèque à l'évolution des systèmes, c'est même, sous cet angle, la discontinuité (par mutation ou rupture) qui est facteur d'évolution.

En fait, le « système technique » de B. Gille est une unité temporelle stabilisée, en termes d'évolution, autour d'un « point technique » qui se matérialise par une technologie

¹ « La notion de tendance couvre, d'une autre manière, le déterminisme technique. Ce terme m'a paru, au début d'une recherche des lignes principales de la technicité humaine, nécessaire pour exprimer ce qui se situe en deçà de l'acte technique matérialisé dans les gestes et les instruments, terme de simple abréviation pour caractériser d'un mot la somme des virtualités qui ne deviennent réalités que dans des conditions de milieu favorable, symbolisation de la pente que suivent dans tout le monde vivant les besoins d'une survie aux modalités de plus en plus complexes. » (Leroi-Gourhan, 1973. p. 326). La tendance traverse le milieu dans lequel elle se déploie et y acquiert des propriétés particulières « comme un rayon lumineux acquiert en traversant les corps différents des propriétés diverses, elle rencontre le milieu extérieur qui offre à ces propriétés acquises une pénétration irrégulière, et au point de contact entre le milieu intérieur et le milieu extérieur se matérialise cette pellicule d'objets qui constituent le mobilier des hommes. » (Ibid, p.339).

particulière. Tout système technique est en étroite interdépendance avec son contexte économique et social.

Inscrite dans des tendances qui traversent des milieux (intérieur et extérieur), l'évolution technique suppose des innovations. L'invention est toujours inscrite dans un contexte qui crée des conditions de faisabilité. Des travaux de Leroi-Gourhan, nous pouvons extraire le triptyque : idée, besoin et milieu favorable.

En fait, l'invention est le produit d'associations (et d'héritages techniques divers), dans un milieu qui offre des opportunités (et des matières), qui aboutissent à la création d'un élément technique nouveau. L'invention pure, *ex nihilo*, n'existe pas, elle repose sur des éléments de départ (matériels, traditions d'un groupe) que rencontre un génie individuel pour y fonder sa pensée créatrice. L'emprunt n'est jamais éloigné de l'invention. La même condition s'impose pour l'invention et pour l'emprunt : le groupe doit disposer des éléments rendant possible l'évolution technique. Cela réduit les distinctions entre invention et emprunt à la rencontre d'une idée avec un milieu à un moment donné. Cette idée peut être le fruit de l'imagination d'un individu ou la rencontre avec la technique d'une autre communauté. Ces remarques sont de première importance pour notre recherche. En effet, la technicisation des processus de travail dans le champ de l'action sociale et médico-sociale est spontanément perçue comme le transfert pur et simple de techniques du milieu de la production matérielle de biens physiques de consommation. L'approche des conditions rendant possible ces emprunts relativise l'idée d'une transplantation « contre nature ».

Une innovation technique (emprunt ou invention) suppose qu'elle ait été préalablement envisageable, à un moment donné de l'histoire d'une communauté humaine. L'idée ne vient pas par génération spontanée, elle s'enracine dans des tendances techniques qui signifient les grandes évolutions des besoins humains à travers leurs histoires communautaires, ethniques, culturelles et l'histoire de l'humanisation de l'homme. L'idée, qui peut être l'actualisation d'une tendance, est « colorée » par plusieurs facteurs, ceux du milieu technique traversé (milieu intérieur et zones de contact avec le milieu extérieur), mais également par le « porteur d'idée », celui qui peut, dans certaines situations, revendiquer la paternité de « l'invention ». L'« inventeur » est fortement inscrit dans son milieu et son moment historico-technique, il est « signe » de son temps. C'est-à-dire qu'il reste contraint par les limites conceptuelles de son contexte. Une idée (invention) qui n'aurait rien à voir avec son contexte culturel, technique et historique ne produirait aucun effet opératoire. Au XIII^{ème} siècle, Roger Bacon écrivait « *On pourrait construire des machines propres à faire marcher les plus grands navires plus rapidement que ne le ferait toute une garnison de rameurs ; on n'aurait besoin que d'un pilote pour les diriger. On pourrait aussi faire marcher les voitures avec une vitesse incroyable sans le secours d'aucun animal. Enfin il ne serait pas impossible de faire des instruments qui, au moyen d'un appareil à ailes, permettraient de voler dans l'air à la manière des oiseaux.*¹ » Même si l'on pense que Bacon tenta quelques essais de ces machines, il faudra pourtant attendre trois siècles pour que Léonard de Vinci dessine ces appareils et près de six siècles pour assister aux prémices de leur réalisation.

Toute innovation technique doit répondre à un besoin. Les évolutions techniques – qu'elles se fassent par bond, par détournement, par progression, par mutation ou par rupture dans les continuités/discontinuités culturelles et historiques – répondent à un besoin, situé

¹ R. Bacon, *De secretis Operibus Naturae et Artis*. Surnommé « le Docteur admirable » (1214-1294), les persécutions dont fut victime ce moine Franciscain (que l'on dit un des fondateurs de l'optique et qui fit preuve d'une clairvoyance scientifique extraordinaire) montrent l'impossibilité d'être en décalage avec son contexte historique.

dans une communauté humaine (universelle – ce sera une tendance – ou ethnique – ce sera un fait au troisième ou quatrième degré) à un moment donné de son histoire, de ses représentations culturelles, de ses rapports culturels, sociaux, économiques et politiques. Ce besoin peut être plus ou moins explicitement formulé, plus ou moins conscient, plus ou moins collectivisé, il manifeste un creux dans les attentes de la communauté. Un manque apparaît qui justifie la recherche d'une solution technique pour le combler (par exemple, les systèmes de conservation alimentaire pour palier la carence saisonnière de gibier ou de poisson). Un problème n'est plus résoluble par les anciennes techniques ce qui impose de trouver une nouvelle réponse, un nouveau dispositif (par exemple l'accélération de la vitesse des microprocesseurs pour répondre au besoin de traitement en temps réel de calculs complexes). Une carence se fait jour au cœur des relations sociales (il peut s'agir de rapports de production comme de dimensions symboliques de la vie collective) qui demande une consolidation par un objet technique (par exemple, cité par J. Perriault, le passage du « radio-trottoir » à la radiodiffusion). Un défaut émerge dans le milieu sociotechnique qui suppose de trouver un remède par un nouvel appareillage correcteur (par exemple la surchauffe des lampes – diodes ou triodes – que l'on remplace par des transistors). Une imperfection vient perturber le système des relations qui réclame un palliatif technique afin de poursuivre le processus social (par exemple l'amplification des systèmes d'échanges commerciaux qui impose une médiation d'échange telle la monnaie).

L'idée doit être adaptée au contexte où elle émerge, elle doit répondre à un besoin, elle doit de plus rencontrer un milieu technique favorable. En effet, les deux premières conditions ne suffisent pas à imposer une innovation technique¹. Le milieu peut en refuser l'adoption pour des raisons essentiellement culturelles. Le nouvel objet technique peut parfaitement répondre à un besoin, être en phase avec son environnement mais s'il ne trouve pas un terrain favorable, prêt à l'accueillir, il ne s'implantera pas. Il faut donc une troisième condition que nous pourrions nommer une « appétence culturelle ». La diffusion des objets est liée à autre chose qu'à une simple progression géographique : « *l'emprunt n'est pas une simple question de présence d'un objet empruntable dans la zone d'action de n'importe quel groupe ethnique.(...). Pour emprunter, le milieu technique doit être milieu favorable à l'emprunt .* » (Ibid. p.373²).

Les innovations techniques ne se développent pas de manière linéaire et selon une logique simplement positiviste (les « bonnes inventions » seraient appelées à se développer, les « mauvaises » à disparaître). Des critères culturels, sociaux et économiques structurent la géographie des diffusions d'objets techniques et assujettissent les conditions de l'adoption par les communautés humaines. En fait, les conditions de l'adoption, qui ont donc trait à l'emprunt ou à l'accueil réservé à une invention, sont semblables à celles décrites pour créer les conditions de l'invention, de l'association ou de l'emprunt.

Nous pouvons reprendre ces conditions pour expliquer les modes de diffusion des techniques. L'adoption est fortement dépendante de critères :

- Culturels : Le milieu culturel doit être disposé à adopter, c'est-à-dire culturellement prêt à une mutation de son système technique, soit par besoin ou nécessité, soit par désir ou attente d'évolution. On peut formuler l'hypothèse que les conditions culturelles de la

¹ A titre d'illustration ludique de ce principe, nous pouvons citer la bande dessinée « Léonard le génie » De Groot & Turc, éditions Dargaud. Cf. annexe 12. p.531.

² La note du bas de la page 373 cite Fergusson : « *On emprunte souvent ce qu'on se disposait à inventer.* » cité par René Maunier dans *invention et diffusion* – 1935.

diffusion des DISTIC relatifs aux droits des usagers relèvent de la recherche de nouvelles légitimités pour les acteurs sociaux.

- Sociaux : Le milieu social d'adoption doit être en mesure d'absorber cet élément technique venu d'ailleurs, c'est-à-dire conçu et expérimenté dans un autre milieu social. Les rapports sociaux doivent être disposés à se réaménager sous l'effet de ce nouveau dispositif technique engendré par l'introduction d'un nouvel objet. La pression sociale favorable à l'adoption des «DISTIC droit des usagers» « droits des usagers » touche aux remises en cause récurrentes adressées par la société au travail social et à la crise identitaire qui en résulte pour les professionnels ; une « mise aux normes » s'imposait.

- Economiques : L'adoption d'une nouvelle technique ne doit pas désorganiser outre mesure le système économique d'échange du milieu interne. Mieux, l'économie du milieu d'adoption doit tirer profit (dans tous les sens du terme) de cette adoption, c'est-à-dire l'intégrer comme évolution possible des échanges. Les contraintes budgétaires ne laissent pas aux acteurs la possibilité de repousser les nouveaux objets techniques que la loi imposait aux établissements et services sociaux et médico-sociaux. Le profit consiste ici à s'adapter à moindre frais à un nouveau registre normatif.

- Techniques : Le milieu technique adoptant doit être en situation de déséquilibre interne. S'il est saturé, il n'y a pas de place pour adopter de nouveaux éléments techniques ou de nouveaux objets techniques. Un espace doit être identifié comme vacant, laissant place à du neuf, ouvrant à l'emprunt. Émergeant dans une phase d'essoufflement des pratiques professionnelles, les nouveaux dispositifs communicationnels apparaissent comme l'opportunité de rééquilibrer des relations, notamment entre usagers et professionnels.

La combinaison de ces critères met en valeur le fait que la diffusion technique par adoption ne repose sur aucune continuité positiviste, continuiste ou évolutionniste. Elle est, la plupart du temps, perturbée par des « arythmies ». Par arythmie, nous entendons l'ensemble des phénomènes, apparemment incohérents, qui marquent les diffusions : sauts qualitatifs, ruptures logiques, régressions inexplicables, oublis ou pertes de mémoire, détours irrationnels, implantations surprenantes, adoptions imprévisibles, etc. Tous ces éléments heurtent une analyse trop cartésienne des phénomènes. En tout état de cause, une recherche qui se baserait sur une analyse trop strictement causale serait vouée à s'enfermer dans une impasse épistémologique. C'est bien à une recherche archéologique que nous devons nous livrer pour comprendre les détours surprenants et incohérents de ce qu'il convient d'appeler – plus par convention que par rigueur de langage – « l'évolution technique ».

C'est par exemple le cas des approches qui cherchent les causes des évolutions techniques dans le seul registre des cultures ou des déterminismes techniques. Bernard Stiegler défend une combinatoire des approches culturaliste et déterministe des phénomènes de diffusion. C'est la question du rapport entre technique et ethnique qui se trouve posée. Dans la tendance ethnocentrique, les phénomènes de diffusion technique s'expliquent par les jeux d'influence. Dans la tendance déterministe, le phénomène technique comporte une nécessité propre, inhérente ; ses manifestations diversifiées sont liées aux effets de la rencontre avec des particularités ethniques. « *La tendance ne vient pas simplement d'une force organisatrice que serait l'homme, elle n'appartient pas à une intention formatrice qui précéderait la fréquentation de la matière, et elle ne relève d'aucune maîtrise : elle s'opère, au fil du temps, par sélection de formes dans un rapport de l'être vivant humain à la matière qu'il organise et par laquelle il s'organise, où aucun des termes du rapport n'a le secret de l'autre.* » (Stiegler, 1994, p.64). Prolongeant la thèse de Simondon, Stiegler affirme que

l'adoption est un processus d'intériorisation (adopter) et d'extériorisation (adapter). Mais, pour Stiegler, adopter n'est pas adapter c'est réellement inventer : « *Une adoption sans invention est l'échec et le leurre qui engendrent déceptions et mal-être.* » (Stiegler, Op. Cit. p.261).

.1.3.3. Evolution de l'objet technique

Nous avons distingué quelques éléments essentiels du développement technique mais qu'en est-il de l'objet technique lui-même ? Une fois implanté dans un milieu, l'objet technique a une existence, se développe, s'adapte, évolue en fonction de son usage, du milieu, des conditions dans lesquelles il se meut. Essentiellement à partir de la thèse secondaire de Gilbert Simondon, nous proposons d'opérer un détour par le « Mode d'existence des objets techniques » (Simondon, 1989).

En effet, autour de quelques concepts clefs, le philosophe prolonge les pistes ouvertes par ses recherches sur l'individuation physique, psychique et collective en s'attachant aux objets techniques proprement dits. Cette recherche est importante pour l'éclairage qu'elle apporte à notre thèse. « *Cette étude est animée par l'intention de susciter une prise de conscience du sens des objets techniques. La culture s'est constituée en système de défense contre les techniques ; or, cette défense se présente comme une défense de l'homme, supposant que les objets techniques ne contiennent pas de réalité humaine.* » (Ibid. p.9).

Yves Deforge, dans la postface de la réédition de 1984 de « Du mode d'existence des objets techniques » actualise les questions soulevées par Simondon. Il évoque le concept de « lois d'évolution » des objets techniques. Celles-ci peuvent être décrites par une « courbe logistique », ou courbe en « S ». L'évolution des objets techniques, mise en courbe, fait apparaître trois phases : au démarrage, l'évolution de l'objet technique est faible (nous pourrions dire que nous sommes dans la dimension abstraite de l'objet), puis, la courbe est ascendante, marquant l'évolution de l'objet, son processus de concrétisation, enfin elle devient asymptotique, c'est la phase de saturation technique de l'objet ; il ne peut plus évoluer. Nous trouvons des exemples de cette évolution dans la traction vapeur des trains remplacée par des motrices électriques, dans le moteur à hélice de l'avion qui fut remplacé par la turboréaction. L'automobile connaît cette évolution mais, si elle n'évolue plus en termes de perfectionnements majeurs, des aménagements mineurs permettent de maintenir l'objet technique sans entraîner la rupture vers un autre système (autres formes de motorisation, autres énergies, etc.). Nous pouvons représenter cette courbe :

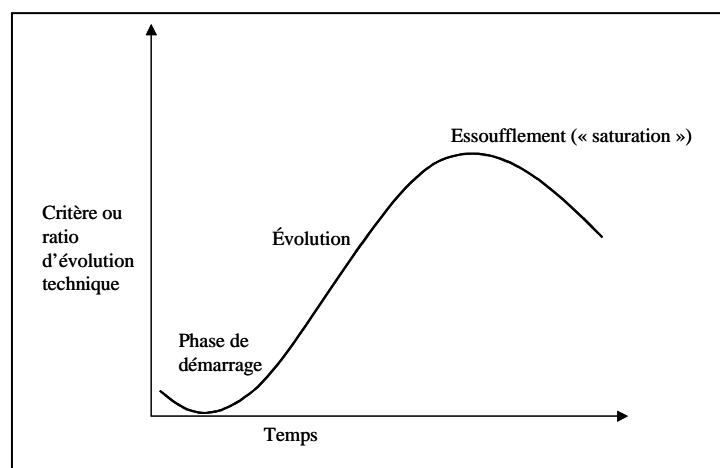


Illustration 6 : Courbe d'évolution de l'objet technique

Qu'advient-il de l'objet qui a atteint son stade de « saturation » ? Soit il disparaît pour laisser la place à un autre objet technique capable de remplir la même fonction (c'est le cas de la machine à écrire remplacée par l'ordinateur à traitement de texte) ; soit l'évolution s'arrête et l'objet accède au statut « d'objet naturalisé » (c'est le cas, par exemple, d'objets simples tels que certains ustensiles : tire-bouchon, tournevis, etc.) ; soit l'objet, sans évoluer, survit grâce à des modifications non-essentiels et parvient ainsi à modifier sa fonction de signe (c'est la situation actuelle des voitures automobiles).

Au moment historique où se réalise notre recherche, soit moins de cinq ans après la parution de la loi rénovant l'action sociale et médico-sociale, nous sommes très éloignés de la phase de saturation des DISTIC que nous étudions. Dans la plupart des établissements et services ayant mis en place un livret d'accueil, un règlement de fonctionnement, des contrats de séjours et des conseils de la vie sociale, les temps d'implantation sont encore trop courts pour qu'ils aient réellement eut le temps d'évoluer. Nous en sommes généralement à la première génération. La référence à cette courbe situe donc notre travail de thèse dans la phase de démarrage des nouveaux objets techniques analysés. Nous pouvons tout au plus anticiper sur l'évolution des instruments techniques de la loi 2002-2 et pas du tout prévoir les modalités de leur saturation technique. Ces dispositifs communicationnels seront-ils à terme remplacés par d'autres outils ? Connaîtront-ils une naturalisation qui les assimilera totalement au fonctionnement des institutions ? Notre projet de recherche n'est pas de jouer les devins à propos de ces objets techniques particuliers que sont les livrets d'accueils, contrats de séjour, règlements ou systèmes de participation mais d'étudier avec précision les conditions de leur émergence et les effets de leur implantation. Cela ne nous dédouane pas d'un effort de compréhension des modalités d'évolution de ces objets techniques.

Pour approcher l'évolution de l'objet technique, il faut revenir vers sa genèse. Il est en effet difficile de spécifier les objets techniques, de saisir leur individualité. L'unité-individualité de l'objet technique repose plutôt sur les « *caractères de consistance et de convergence de sa genèse* ». Comment se constitue l'objet technique ? Par un processus de concrétisation¹. Par exemple, l'apparition des ailettes de refroidissement du cylindre du moteur à explosion est une illustration éclairante de ce processus. A l'origine, les ingénieurs ont pensé ces ailettes pour refroidir le cylindre en accroissant les surfaces d'échanges thermiques entre l'intérieur et l'extérieur. Or, ces ailettes ont également eut un effet mécanique. Par leurs nervures, elles ont renforcé la résistance métallique du cylindre, permettant ainsi de diminuer l'épaisseur du métal pour une résistance équivalente, voire supérieure. Cet allègement de la matière a amélioré les échanges thermiques et facilité le refroidissement du cylindre. Ces ailettes ont donc une « bivalence », elles constituent une unité « coextensive » à l'unité initiale de l'objet. Cet effet et ses conséquences n'étaient pas prévus. L'objet technique a ainsi révélé des interactions causales qui lui sont propres et qui échappent à la maîtrise de l'homme – l'ingénieur – sur l'objet. Le phénomène ici décrit concerne la concrétisation technique de l'objet, non son adaptation à l'usage par un sujet.

Le problème que nous allons avoir à traiter au sujet de nos « DISTIC droit des usagers » est donc d'évaluer la manière dont convergent les fonctions au sein d'un même dispositif de communication – par exemple la manière dont le règlement de fonctionnement concourt à la fois à faciliter les procédures disciplinaires dans l'établissement mais aussi à catégoriser les acteurs, à délimiter des surfaces d'action, etc. Il ne s'agit donc pas d'étudier la façon dont ces outils sont le produit de compromis entre les différentes lignes génétiques –

¹ Simondon a finalement choisi le terme de « concrétisation » pour décrire son concept. Le terme « concrétude » aurait peut-être été plus adapté. Les anglais, autour du projet d'établir une « mécanologie » (Lafitte 1932), utilisent le terme proche de « concrétence ».

par exemple comment le contrat de séjour aurait pris cette forme précise par un compromis entre les intentions du législateur et ce qu'ont voulu en faire les professionnels. Les « DISTIC droit des usagers » suivent, comme tout objet technique, une trajectoire convergente qui va de l'abstrait au concret. En se concrétisant, ils se chargent de fonctions nouvelles, non prévues au départ, ils font converger des besoins et des utilités améliorant ainsi les cohérences du dispositif technique qui les supporte.

Il existe donc une grande différence entre l'objet technique dans sa phase abstraite – celle du moment où on le pense – et dans sa concrétisation. Le stade de l'abstraction implique de fortes différenciations des fonctions internes de l'objet. C'est la lecture que nous pouvons faire du dispositif global « droit des usagers » conçu par la loi. Chaque instrument est destiné à une fonction précise : le contrat contractualise le projet d'action ; le règlement de fonctionnement règle les rapports sociaux internes, le livret d'accueil accueille les nouveaux usagers, etc. Le système, en se concrétisant, connaît un brouillage de ces fonctionnalités bien séparées au profit d'effets qui convergent vers une refonte des catégories d'acteurs, des formes d'action, des modèles d'organisation.

L'objet technique concret, quant à lui, résulte de l'évolution de ses fonctions internes vers une plus forte intégration de chacune au fonctionnement d'ensemble. Il semble naturel que les « DISTIC droit des usagers », en se déployant dans le cadre des institutions, s'intègrent, au-delà de leur mission première, dans l'ensemble des fonctions de l'institution, de manière moins exclusive et spécifiée, moins distincte. Ils accomplissent une acculturation au milieu technique de l'établissement ou du service. Leur forme abstraite s'est adaptée au contact des autres fonctions techniques de l'institution (projet d'établissement, types de publics, contenu de la mission, etc.).

Le processus de concrétisation répond à deux exigences : d'une part l'amélioration de la synergie du fonctionnement et d'autre part la résolution des antagonismes internes entre les fonctions. L'amélioration de la synergie implique une modification de la répartition des fonctions entre les organes, la résolution des contradictions techniques internes n'entraîne pas de modification de cette répartition des tâches. Cela permet de distinguer deux types de perfectionnement : les perfectionnements majeurs et les perfectionnements mineurs.

Les perfectionnements majeurs des DISTIC que nous étudierons dans la troisième partie sont déterminants. Ils sont essentiellement contenus dans ce que nous nommerons la « seconde ingénierie » des outils relatifs au droit des usagers. Dans la phase de conception proprement dite de ces nouveaux dispositifs techniques, il s'agit très concrètement de la manière dont les consignes données par les textes législatifs sont adaptées à l'échelle microsociale d'un établissement ou d'un service. L'enjeu est l'adaptation de l'objet à son environnement, à son milieu. Ces perfectionnements majeurs déterminent la longévité de l'objet, pouvant entraîner sa mort lorsque le saut technique et qualitatif exigé implique purement et simplement la création d'un nouvel objet technique, plus adapté. Sur ce point, il sera utile de suivre l'évolution des DISTIC constituant notre corpus de recherche : par exemple, quels choix seront faits pour la réalisation de la seconde génération de livrets d'accueil ? Verra-t-on des améliorations qui réviseront de fond en comble le livret ou de simples modifications de surface ?

Les perfectionnements mineurs seront peu lisibles au cours de notre recherche car nous ne travaillerons que sur la première génération des « DISTIC droit des usagers » qui n'ont pas eu le temps d'opérer des aménagements partiels de leur forme et de leur organisation. Concernant, par exemple, la seconde génération de livrets d'accueil que

produiront dans les années à venir les établissements et services concernés, les perfectionnements mineurs seront ceux qui ne modifieront pas fondamentalement le message et les postures professionnelles impliquées par la première mouture de l'objet. Le recours à des perfectionnements mineurs apparaîtrait alors comme une stratégie visant à ne pas laisser l'évolution technique bouleverser les catégories d'utilisateurs et les formes données à l'organisation.

Cette distinction entre perfectionnements mineurs et majeurs est importante. Elle peut nous aider à ne pas nous laisser leurrer par les soi-disant « améliorations techniques » apportées aux appareils qui ne sont, au final, que des perfectionnements mineurs, contribuant à masquer les contradictions et incohérences, les antagonismes, de l'objet technique, faisant même croire que les améliorations apportées « modernisent » l'objet, accroissent ses performances alors qu'en fait il ne s'agit que de l'amoncellement de « palliatifs complexes » masquant le besoin impérieux de réformer les postures de travail. Jean Baudrillard produit des distinctions approuvées concernant le « système des objets » (Baudrillard, 1968). L'objet, dit-il comprend deux dimensions, l'une essentielle, l'autre inessentielle :

- La dimension essentielle de l'objet : recouvre ce qui arrive à l'objet dans le domaine technologique. Cette dimension est peu lisible dans la pratique, ce sont les éléments de cohérence interne. Cette dimension est au niveau de la langue (les objets constituent un « système parlé » et parlant). Le « technème » est à l'objet ce que le « phonème » est au langage. La dimension essentielle des livrets d'accueil serait, sous cet angle d'analyse, les informations qu'ils recèlent et les intentions qui les animent.

- La dimension inessentielle de l'objet : relève quant à elle de dimensions psychologiques et sociologiques¹, pour intégrer des éléments de contraintes, des contradictions qui sont liées aux besoins et à leur irrationalité, aux systèmes de significations. Cette dimension est, pour poursuivre la comparaison avec la linguistique, au niveau de la « parole ». La dimension inessentielle des livrets d'accueil serait alors les mises en forme des informations, le design, les choix esthétiques particuliers.

« Dans sa fonction concrète, l'objet est solution à un problème pratique. Dans ses aspects inessentiels, il est solution à un conflit social ou psychologique. » (Baudrillard, 1968, p.177).

Nous pouvons appliquer cette grille d'analyse au livret d'accueil comme dans le tableau suivant :

Dimensions essentielles	Dimensions inessentiels
<ul style="list-style-type: none"> • Les délimitations qu'il pose (construction de la topographie institutionnelle). • La construction qu'il réalise de l'organisation. • Les légitimations qu'il délivre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les formes discursives qu'il emploie. • Les éléments de personnalisation de l'objet, de la connotation formelle.
<ul style="list-style-type: none"> • La fonction informative du contrat de séjour. 	

Illustration 7 : Aspects essentiels et inessentiels du livret d'accueil

La référence à la linguistique qu'opère Baudrillard est éclairante car elle introduit une notion d'usage que nous aurons l'occasion de reprendre lorsque nous nous intéresserons à

¹ Nous pouvons constater qu'à la différence d'autres auteurs, Jean Baudrillard établit, au moins implicitement à travers ce classement, une coupure entre la dimension technique et les dimensions sociales et psychologiques, ce qui l'éloigne des positions théoriques que nous adoptons.

l'anthropologie des usages. « *Le système des objets, contrairement à celui de la langue, ne peut être décrit scientifiquement qu'en tant qu'on le considère, dans le même mouvement, comme résultant de l'interférence continue d'un système de pratiques sur un système de techniques. Ce qui rend seul compte du réel, ce ne sont pas les structures cohérentes de la technique que les modalités d'incidence des pratiques sur les techniques, ou plus exactement les modalités d'enrayage des techniques par les pratiques.* » (Ibid. p.17).

Un autre point est intéressant dans la tentative de Baudrillard de décrire le « système des objets », c'est la piste qu'il ouvre sur l'incohérence des systèmes techniques. Une approche, du point de vue des sciences humaines, des phénomènes techniques ne peut se limiter à être une approche du sens mais également une « science du contresens ». Il faut donc analyser la manière dont un système techniquement cohérent diffuse en un système pratiquement incohérent. En cela, nous rejoignons l'approche foucauldienne : l'objet technique est une « forme discursive » inscrite dans un « jeu énonciatif ». Il ne représente pas une unité cohérente mais l'état des contradictions du système (des objets).

La « genèse » de l'objet technique s'accomplit donc par mutations de sa structure interne, par bonds technologiques, non pas selon une évolution continue. Il ne se développe pas seulement par l'effet de son fonctionnement dans son milieu ou en lien avec des dispositifs extérieurs, il est, en lui-même le siège de phénomènes qui le modifient. Cela ne signifie pas que l'évolution est liée au hasard et en dehors de tout sens assignable. Ce sont des mutations orientées.

L'objet technique possède intrinsèquement une fécondité. L'évolution de l'objet va du non saturé vers la saturation. Tout perfectionnement majeur tend à saturer un peu plus l'objet technique jusqu'à sa concrétisation la plus poussée qui empêchera tout perfectionnement ultérieur du fait de la parfaite intégration de tous les éléments à l'unité individualité de l'objet. Ces « lois d'évolution » répondent à des critères d'accumulation et d'augmentation : accroissement de la capacité d'autorégulation de l'objet ; accroissement de l'auto corrélation ; accroissement de l'autosuffisance. Cette logique positivement évolutive peut être interrogée par celui qui y discerne une tendance évolutionniste. Il est cependant intéressant de noter que l'évolution de l'objet technique dans son processus de concrétisation tend systématiquement vers une auto adaptation, c'est-à-dire une capacité de répondre de manière autonome aux perturbations et stimuli externes. C'est la cybernétique qui amène l'introduction de ces éléments.

Bien entendu, cette évolution ne se déroule pas indépendamment de tout phénomène externe à l'objet. L'objet technique est toujours à ce point de rencontre entre le milieu géographique et le milieu technique. L'évolution de l'objet technique est auto conditionnée, c'est là le principe du développement des objets techniques. Ils réalisent un milieu « techno géographique », produit de l'invention. « *L'objet technique est donc la condition de lui-même comme condition d'existence de ce milieu mixte, technique et géographique à la fois.* » (Simondon, 1989, p.55). Dans un sens voisin, Philippe Roqueplo parle de « technonature » et Jean-Yves Goffi de « technosphère ». Affirmé de la sorte, il serait sans doute difficile de faire admettre à des équipes professionnelles du travail social réticentes à voir s'implanter de nouveaux systèmes techniques au cœur de leurs pratiques quotidiennes que ces dispositifs sont autant le produit d'une intention externe que de conditions « techno géographiques » qui induisent une responsabilité directe de la « technosphère » que représente l'établissement, l'équipe, le projet, etc. Il est cependant évident que le milieu d'accueil constitue une condition de l'objet et les conditions de son évolution et de son adaptation.

La création d'objets techniques est déterminée par la conception que se fait l'homme du rapport entre forme et matière. Ce jeu de relation, nous le reproduisons dans l'objet technique. Car le vivant n'est pas inscrit dans la matière comme s'il s'agissait d'un milieu extérieur. Le vivant comme la matière émerge par un processus identique de différenciation. « *Si l'on pense le vivant comme une virtualité en train de s'actualiser, une simplicité en train de se différencier, la vie comme les matériaux sortis des bureaux d'étude et des manufactures "high-tech" constituent une invention technique au sens où ils adviennent à l'existence comme solutions d'un problème.* » (B. Bensaude-Vincent, 2004, p.57). Cette continuité entre forme/matière et vie détermine une position spécifique pour analyser la technicisation des processus de production inscrits au cœur de systèmes institutionnels.

Outre le processus de concrétisation que nous venons de décrire, l'objet technique s'individualise au cours de son évolution. Cette individualisation est essentiellement le fait de causalités récurrentes dans le « milieu associé ». Partant de ce constat, comment pouvons-nous distinguer individus techniques et ensembles techniques ? Le fonctionnement de l'individu technique est tributaire de son milieu associé alors que l'ensemble technique est relativement indépendant, pour son fonctionnement, du milieu dans lequel il évolue. Le livret d'accueil ne peut fonctionner en dehors de l'établissement ou du service qu'il présente. Il s'agit donc d'un individu technique. L'établissement quant à lui, capable de fonctionner avec une relative autonomie vis-à-vis de son environnement représente un ensemble technique. La loi de la relaxation organise les éléments techniques dans la constitution d'individus techniques qui, eux-mêmes, s'agencent dans des ensembles techniques. Nous pouvons le schématiser ainsi :

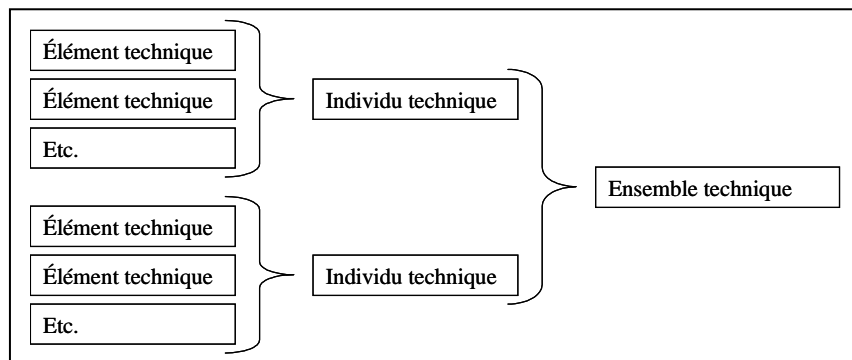


Illustration 8 : Loi de la relaxation de Simondon

Bernard Stiegler s'interroge en écho sur ce qu'est l'objet technique : la seule locomotive ou aussi ses wagons, le réseau ferré, le système d'électrification ? Bref il n'y aurait, au total de toutes les œuvres humaines, qu'un seul objet technique : « *Le système technique contemporain, autrement dit, ne pourrait-il pas lui-même être appréhendé comme un objet tendant à la concrétisation ?* » (Stiegler, 1994, p.96).

Là apparaît une distinction entre l'organisme vivant et l'objet technique : pour le premier, l'organe ne peut être détaché de l'espèce à laquelle appartient l'organisme, pour le second, les éléments techniques qui le composent peuvent être séparés, puisqu'ils ont été fabriqués indépendamment de l'ensemble qu'ils composent. De plus, il y a une historicité des objets techniques, qui vient en complément de la dimension spatiale. Non seulement les objets techniques sont inscrits dans la rencontre d'un milieu géographique et d'un milieu technique, mais ils sont aussi consignés dans une temporalité qui, elle-même, comporte plusieurs dimensions.

Une des difficultés dans la relation de l'homme aux objets techniques tient à l'histoire de son évolution. L'homme, dans son parcours d'humanisation, fut d'abord « porteur d'outil » (en ce sens, l'homme est un objet technique). L'outil remplit ici une fonction de simple prolongement de l'organe (la main, la bouche, le pied, etc.). Puis c'est l'objet technique qui s'est substitué à l'homme dans cette fonction, c'est lui qui est devenu porteur d'outils. Cette mutation est appelée « Gestell » par Heidegger. La « Gestell » représente « l'arraisonement » comme systématisation du principe de raison. Elle peut s'apparenter au « système technique » de Gille, ou au concept de Dispositif. « Dispositif¹ » est en effet une traduction possible de « Gestell ». L'objet technique est un ensemble plus complexe que l'outil, une machine, un dispositif qui se substitue à l'homme... cela pouvant expliquer la réticence de l'homme devant les évolutions techniques. Simondon précise les postures relationnelles que l'homme peut entretenir avec l'objet technique. Nous en retenons deux catégories qui éclairent les postures professionnelles que nous pouvons constater à l'égard de la technicisation des processus de travail. Nous désignons ces deux postures « artisanale instinctive » et « techno rationnelle ».

La posture « artisanale instinctive » tend à réduire l'objet technique à l'utilisation que peut en faire le professionnel qui engage un usage implicite, non réfléchi. C'est l'intuition qui prévaut selon le principe de l'apprentissage (reproduction de gestes techniques acquis oralement par les maîtres ou les anciens). Ce rapport à la technique est plutôt infantilisant, au moins, il ne convoque pas la maturité et l'autonomie de l'acteur. C'est le modèle de l'artisan qui sert de référence : Le professionnel est assimilé à un individu technique, il est porteur d'outil, l'objet technique est réduit à la dimension d'ustensile, de simple appendice des fonctions organiques du corps humain. La connaissance technique instinctive qui sous-tend ces pratiques a trait à l'irrationalité des connaissances techniques, mobilisant des tours de main qui sont possédés d'instinct. Les relations sensorielles dominent, proches du caractère concret de la matière, relevant de l'intuition, en grande connivence avec le monde. Nous sommes dans le domaine de l'œuvre (qui s'oppose à la conscience ou au discours), mettant en acte une connaissance opératoire et non intellectuelle ou théorique. Il y a une faible activité qui induit une formation technique rigide, de type initiatique et exclusive, inévolutive.

La posture « techno rationnelle » fait à l'inverse référence à une position d'adulte qui mobilise des savoirs d'ordre scientifique. Nous quittons les pratiques de « bricolage » pour une véritable dimension technique acquise nécessairement par une formation. Nous nous éloignons de l'artisan pour approcher l'ingénieur². La pratique professionnelle repose sur un enseignement rationnel, universel, appuyé sur des explications scientifiques.

La recherche que nous menons sur la technicisation des processus de production des services dans les organisations de l'intervention sociale nous amène à conclure que ce champ d'activité est en train de muter d'une connaissance technique instinctive à une connaissance technique rationnelle. Nous constaterons, notamment par l'analyse des conditions culturelles de réception des « DISTIC droit des usagers », que ces deux postures professionnelles coexistent parfaitement dans le champ de l'action sociale et médico-sociale.

Aujourd'hui, l'individualisation de l'objet technique passe par sa dématérialisation. Dès 1958, Simondon pressentait ce phénomène. La description qu'il fait du processus de

¹ « Dispositif : appareil, dispositif formé par une réunion d'organes, d'éléments analogues » Dictionnaire Robert.

² « La représentation de l'artisan est noyée dans le concret, engagée dans la manipulation matérielle de l'existence sensible ; elle est dominée par son objet ; celle de l'ingénieur est dominatrice ; elle fait de l'objet un faisceau de relations mesurées, un produit, un ensemble de caractéristiques. » (Simondon, 1989, p.87-88).

concrétisation du moteur à explosion comporte, comme tendance majeure, la réduction de la quantité de matière nécessaire à la réalisation de l'objet technique. La postface ajoutée par Yves Deforge à l'occasion de la troisième publication du « mode d'existence de l'objet technique » prolonge bien cette réflexion : « *Si le passage de l'objet abstrait à l'objet concret est licite, cela entraîne que les fonctions élémentaires sont d'abord juxtaposées puis elles entrent en relation entre elles et se fondent plus ou moins les unes dans les autres. Il en découle, comme "lois" corrélatives, que l'objet, toutes choses égales par ailleurs, ira :*

- *vers un moindre volume,*
- *vers un moindre poids,*
- *vers un moindre nombre de pièces,*
- *vers un moindre temps de réponse,*
- *vers un moindre prix.* » (Ibid. p.281).

Cette tendance s'est accélérée depuis, au point d'alimenter un débat philosophique sur la probabilité de voir l'homme se libérer de la matière... Le thème de la dématérialisation se décline essentiellement dans trois registres :

- Au plan économique : C'est alors la diminution de la quantité de matière nécessaire à la fabrication des biens de consommation qui est prise en compte. La production industrielle n'a cessé de réduire ses « appétits » de matières premières et cela dans des proportions impressionnantes. L'introduction de nouveaux dispositifs communicationnels dans les institutions du travail social peut s'interpréter, dans le registre économique, comme une rentabilisation du volume d'informations circulant dans l'organisation. La concentration de toutes les informations utiles sur quelques outils peut être une forme de dématérialisation technique.

- Au plan écologique : C'est dans ce cas la nécessité de réduire le gaspillage des ressources planétaires qui est valorisée. Autour du thème du développement durable, des analyses prolifèrent pour prôner la diminution de « l'empreinte écologique » de l'homme moderne. Concernant les « DISTIC droit des usagers », c'est sans doute le terme de synergie qui illustre le mieux ce souci écologique. Plutôt que de gaspiller des forces en de multiples systèmes techniques, l'institution s'engage dans de nouvelles formes de gouvernance qui associent plus efficacement les parties prenantes.

- Au plan technique et scientifique : Cette fois, il est question de la mobilisation des ingénieurs et des scientifiques pour développer de nouvelles techniques, essentiellement autour des nanotechnologies. Les applications de ces nouvelles techniques sont extrêmement larges, entraînant avec elles la perspective d'une réduction importante de la consommation de matière. Les instruments techniques résultant de la loi 2002-2 induisent l'idée de nouvelles techniques mises en œuvre. Cela porte sans doute la confusion entre la forme (les outils mis en œuvre) et le fond (ce que cela modifie des pratiques et des conduites des acteurs), mais c'est bien un enjeu de changement qui émerge avec, à terme, l'amélioration des rendements.

Bernadette Bensaude-Vincent (2004) présente les phénomènes de dématérialisation au carrefour de trois types de discours : un discours descriptif (la dématérialisation comme fait), un discours prescriptif (la dématérialisation comme norme) et un discours programmatique (la dématérialisation comme conséquence du traitement de la matière).

Nous pouvons considérer la dématérialisation comme tendance technologique au sens de Leroi-Gourhan, nous consommons de moins en moins de matière dans les productions de

biens¹. Cette diminution de matière s'accompagne de plus d'une amélioration constante de la qualité des produits industriels. La particularité scientifique de ce phénomène est d'être transfrontalier : la miniaturisation concerne en effet autant les sciences de la nature que la vie sociale. C'est ce qui explique que la rhétorique sur ce thème croise un discours scientifique et un propos populaire (Cf. ce qui en est dit dans la presse tout public). Produire plus avec moins d'intrants est un vieux rêve industriel. L'ère du numérique semble maintenant permettre cet exploit. S'ajoutent à cela le raccourcissement des chaînes de production et la réduction des besoins en énergie pour la fabrication. Ce qui a pour effet de lier indiscutablement dématérialisation, miniaturisation et innovations techniques. La dématérialisation serait un effet du développement de la société de l'information. En fait, « la fin de l'âge des matériaux » serait liée à la fois aux innovations techniques (utilisation de matériaux plus légers, gain d'efficacité dans l'usage des matériaux), à une évolution macro-économique (réduction des coûts de production de masse par les quantités de matière et d'énergie mobilisées et par raccourcissement de la chaîne de production) et à des comportements sociaux (demande des consommateurs). D'autre part, la dématérialisation s'accompagne d'une accélération des cycles de consommation de biens dont la longévité ne cesse de se réduire. En bref, on utilise des objets techniques moins gourmands en matière mais on les renouvelle de plus en plus vite, ce qui, au total peut revenir aux mêmes volumes de matière consommée. C'est aussi un des effets de la miniaturisation qui augmente l'effet « boîte noire » des appareils, empêchant toute intervention en cas de panne : si ça ne marche plus, on jette et on remplace ! Serions-nous, comme l'insinue Bernadette Bensaude-Vincent, dans le retour de l'illusion selon laquelle l'esprit ferait reculer les contraintes de la matière ?

Dans un discours prescriptif, la dématérialisation peut être vue comme un impératif écologique. Dématérialiser devient, dans cette perspective, une piste à exploiter pour favoriser le développement durable. Consommer moins de matière première, moins de matériaux pour rétablir un équilibre naturel. Cette démarche va de la réduction des consommations de matières à la réduction de la quantité des objets circulants en passant par la diminution des énergies de fabrication, au recyclage des déchets, etc. L'ambition est de mettre en synergie les industries qui deviennent complémentaires (les déchets de l'une étant une ressource pour l'autre ...). L'économie, les industries, la production sont envisagées de manière systémique. Cette tendance artificialise la nature (les OGM en sont un exemple), et promeuvent une économie naturalisée qui suppose des choix culturels et politiques qui ne seraient réalisables qu'à la condition de découpler consommation de matière et croissance économique. Des scientifiques qui développent cet axe parlent de « décroissance ».

Dans son versant programmatique, le discours sur la dématérialisation peut être perçu comme un effet des nanotechnologies. La matière est ici traitée au plus petit niveau accessible (entre 1 et 100 nanomètres – $1 \text{ nm} = 10^{-9} \text{ m}$). La nanotechnologie permet d'assembler la matière au niveau de l'atome un peu à la manière d'une construction en briques Lego rendant possible de traiter les molécules comme des machines ou des dispositifs pour accomplir certaines fonctions : assembler, propulser, lever, déplacer, transporter, ratisser, pomper, épaissir, stocker ou transmettre des messages, photocopier, compter, etc. La matière se trouve investie d'un statut très différent ; elle n'est plus le support de propriétés physiques mais dispositif agencé en vue d'une fonction. Ces nanotechnologies annoncent-elles un monde nouveau ? La libération tant attendue de l'homme par rapport à la matière ? Nous pensons au contraire que la dématérialisation ne représente pas une libération de la matière. Il s'agit

¹ « ...le Japon consomme en masse, en 1984, 47% moins d'acier qu'en 1973, 18% moins d'aluminium et 8% moins de plastique. Tous les autres grands métaux sont en régression, cuivre, zinc, plomb. » (Marc Giget, Analyse des critères de choix d'un matériau, in Matériaux et techniques, juin 2004, p.3-14, cité par B. Bensaude-Vincent, Op. Cit. p.11).

plutôt d'une nouvelle manière d'envisager la matière et son rapport à la forme. En fait, d'un nouveau contrat entre l'homme et les matériaux. Ce nouveau contrat signe une mutation dans le champ de la connaissance, un brouillage des frontières entre science et technique. Nous serions dans « l'âge des matériaux » comme il y eut « l'âge de la pierre » et « l'âge du fer », il signe surtout la reconnaissance de matériaux « ingénieux ¹ ». « *Les matériaux dits intelligents posent clairement le problème des rapports entre information et matière.* » (Bernadette Bensaude-Vincent, 2004, p.50). Ce qui, finalement nous ramène aux deux paradigmes originels : platonicien (la matière est le réceptacle passif de l'intelligence humaine) ou aristotélicien (l'information émerge de la matière elle-même en tant que potentialité du matériau, l'homme étant celui qui exprime les ressources de la matière). Finalement, ce nouveau contrat de l'homme avec les matériaux place ces derniers comme des partenaires de l'homme, ce qui signifie un changement radical du rapport entre les humains et leur environnement matériel. Cette mutation abolit le dualisme matière/conscience : la technique représente alors une délégation de fonctions humaines à la matière, se trouvant ainsi associé aux projets humains, participants de ces projets. Hybrides, à la fois « nature » et « société », les matériaux sont « *des individualités partenaires de nos aventures technologiques.* » (Ibid.).

Nous voyons ainsi, sous l'impact de la « dématérialisation » s'abolir la distinction entre matériel et immatériel. Cette alternative ne valait que dans une perspective substantielle. Or, aujourd'hui, la notion de substance est largement dépassée par celle d'information² qui occupe le premier plan dans la façon dont l'homme investit son environnement. Notre recherche échappe à ce dilemme entre matériel et immatériel. Les « objets techniques » auxquels nous nous intéressons, les « DISTIC droit des usagers », ne sont pas de simples artefacts matériels. Cet aspect d'artefacts matériels sera d'ailleurs celui qui sera le moins analysé dans l'exploitation de notre corpus. Ces « objets » sont d'abord des « techniques » relatives à l'information, c'est-à-dire essentiellement des techniques mises en œuvre par des pratiques. Ce sont les notions d'évènement et de processus qui guideront notre analyse.

.1.3.4. Approches philosophiques de la technique

La technicisation ne s'inscrit pas dans un mécanisme qui détermine préalablement sa trajectoire. Elle dépend fortement de son rapport à l'espace (social et géographique), aux espaces et à leurs mutations, leurs rythmes propres et au temps (qui n'est pas ici conçu comme une linéarité).

Il nous semble maintenant nécessaire d'achever cette « archéologie des techniques » par une traversée des pensées de quelques philosophes sur la question technique. L'objectif est ici d'une part de compléter notre approche, sans prétendre cependant à l'exhaustivité, et d'autre part de repérer des éléments non abordés par les auteurs déjà cités. Le discours des philosophes sur les techniques est une forme discursive qui accompagne cet énoncé particulier qu'est l'objet technique.

¹ On classe les matériaux en trois catégories :

- Niveau 1 : les matériaux ont trois fonctions : sensitive (sensation), active (action) et processive (traitement) ;
- Niveau 2 : les matériaux développent des fonctions intelligentes comme l'autodiagnostic, l'autoréparation, l'homéostasie, l'auto apprentissage, la capacité à différer la réponse, une fonction mémoire ;
- Niveau 3 : les matériaux ont la capacité de s'adapter à des valeurs humaines ou sociales : économie des ressources, fiabilité, convivialité, qualité de vie, harmonie. (d'après B.Bensaude-Vincent, Op. Cit.).

² « *L'alternative du matériel et de l'immatériel ne vaut que pour des substances, des choses, alors que l'information et la connaissance sont de l'ordre de l'évènement, du processus.* » (Levy, 1998, p.54).

Nous revenons vers les philosophes grecs pour aborder, cette fois, leur conception de la technique – qui est une autre manière de traiter le rapport entre forme et matière, entre l’homme et la nature. Quel est le statut des techniques dans le rapport de l’homme au monde ? Platon développe ses réponses à cette question d’abord sous l’angle ontologique : Il y a, d’une part, ce qui se fait « par nature » et, d’autre part, ce qui se fait « par artifice ». Il poursuit par un questionnement qui est plutôt de nature anthropologique : une anthropologie technique permet de distinguer les phénomènes techniques basés sur le besoin et d’autre part ce qui relève de la volonté de puissance ou de la libération de l’homme par la technique. C’est surtout Aristote qui va induire une sorte de hiérarchie entre les activités techniques et les activités spéculatives : la technique est inférieure à la poésie, à l’activité intellectuelle qui élève l’esprit vers une compréhension plus parfaite du monde et de ses phénomènes. La technique est exclue de sa fonction médiatrice entre l’homme et le monde, seule la philosophie permet de construire ce rapport sur des bases solides, non aliénées.

Cette distinction antique entre théorie et pratique a eu des conséquences majeures sur l’intérêt porté par la philosophie à la technique. Par exemple, les nombreuses réalisations techniques du Moyen-âge n’ont pas donné lieu à une véritable théorie ou à une philosophie de la chose. Bacon et Descartes vont inverser la visée platonicienne, alors que pour Platon l’ambition la plus pure est de refuser la puissance de l’homme sur la nature, eux pensent que le destin de l’homme est de dominer la nature, grâce notamment, aux artifices techniques. La différence entre le naturel et l’artificiel ne serait pour eux qu’une question d’échelle, la finalité reste la même, ontocentrée. L’Encyclopédie de Diderot et d’Alembert, tente de formaliser l’ensemble des connaissances techniques. Elle se distancie de la connaissance aventureuse de la Renaissance, introduisant les germes d’une « culture technique », conçue comme un bien commun de l’humanité.

Le positivisme d’Auguste Comte prolonge la philosophie des lumières, reprenant à son compte la distinction aristotélicienne entre conception et exécution. Ces entendements « modernes » modifient la conception du monde : l’individu humain n’est plus conçu comme le sommet hiérarchique d’un ordre inaltérable des choses, il est inséré dans un réseau de causalités. Agir n’est donc plus prendre le risque de troubler la hiérarchie du monde mais, au contraire, d’accomplir son destin : dominer le monde. De ce fait, la distinction entre naturel et artificiel tend à s’estomper, la science n’étant pas simple regard sur le monde mais action/compréhension sur/de celui-ci.

La phénoménologie de l’instrumentalité de Heidegger distingue le « pour quoi de l’utilité » de l’outil (toujours inséré dans un complexe), le « ce dont l’outil est constitué » qui ouvre aux significations par la destination de l’outil et le « celui qui se sert de l’outil », c’est-à-dire « l’être là » (Dasein) que rencontre l’outil. Dans cette première période de l’œuvre heideggerienne, la technique est un « existentiel », dans la seconde phase de sa pensée, Heidegger envisagera plutôt la technique dans son rapport à l’être.

Habermas¹ oppose l’activité communicationnelle et l’activité technique. Heidegger et Habermas convergent en identifiant un paradoxe : la technique, comme puissance de l’homme, s’autonomise et dessert l’homme. Ils n’en tirent pas les mêmes conclusions : Habermas analyse la technique depuis la catégorie du moyen alors qu’Heidegger y voit une détermination métaphysique. Marcuse, un peu dans le même sens, soutient que la technique moderne inverse le sens de la puissance technique (de libératrice pour l’homme, elle devient

¹ *La technique et la science comme « idéologie »*. Gallimard, 1973.

moyen de domination politique). « *Marcuse ajoute à cette idée que la rationalisation est en fait un système caché de domination.* » (Stiegler, 1992, p.25).

Les ontologies et phénoménologies de la philosophie moderne réaménagent la problématique antique : « *G. Simondon, M. Heidegger et D. Idhe, d'une façon ou d'une autre, remplacent l'antique problème des rapports naturel/artificiel par celui des rapports entre l'objet technique et la réalité humaine. Cette préoccupation est encore plus flagrante dans l'analyse de la technologie chez K. Marx.* » (Goffi, 1996, p.71). Marx, en effet, va situer la question technique au cœur des rapports économiques, politiques et de production.

L'anthropologie des techniques s'intéresse à l'évolution, la technique s'inscrit dans un élan vital qui mène l'aventure de la vie du végétal à l'intelligence. Nous avons déjà signalé le rapport que Leroi-Gourhan établit entre technique et langage. Pour Marx, les objets techniques sont des organes de la volonté de l'homme sur la nature.

Les regards contemporains portés sur la technique sont divers. L'homme serait-il en train de se « mécaniser » par des artifices techniques qui prendraient le pouvoir sur lui ? (mythe de la mégamachine de Mumford). Jacques Ellul dénonce le « système technicien » alors qu'Hottois constate que la « techno-science » a envahi le domaine réservé de la philosophie au détriment du symbolique, procédé qui affecte l'homme dans son essence même. Et Goffi de conclure : « *Avec la transformation des techniques en technologie, l'humanité a vraisemblablement connu la plus grande révolution de son histoire récente ; or l'impression qui domine face à cette révolution est le désenchantement, à tel point qu'un discours modérément optimiste sur les potentialités libératrices de la technique apparaît comme purement et simplement niais.* » (Ibid. p.119).

Nous retrouverons dans notre analyse des formes classiques de technophobie. Tout d'abord dans une version relativement permanente, en dehors du temps, qui hiérarchise les tâches humaines et anoblit le fait de penser, d'aimer ou de créer alors que le calcul, la production matérielle, la reproduction sont des fonctions inférieures de l'activité créatrice de l'homme. Mais il existe également une version plus actuelle de la technophobie qui reprend le thème de l'aliénation de l'homme par la machine, mythe entretenu par les récits de science fiction, peur de la robotisation de l'homme.

Notons que ces deux formes de phobies à l'égard de la technique induisent dans les faits une autonomie de la technique par rapport aux autres dimensions de la vie. C'est bien cette rupture qui est problématique, empêchant de penser les phénomènes techniques comme phénomènes vitaux. C'est ce qu'affirme Pierre Lévy : « *Il n'y a aucune distinction réelle bien tranchée entre l'homme et la technique, ni entre la vie et la science, ou entre le symbole et l'opération efficace ou la poïésis et l'arraisonnement.* » (Lévy, 1990, p.15).

En écho à Jean-Yves Goffi nous reprenons cinq critères qui permettent de cerner les caractéristiques de la technisation des processus dans notre champ d'étude :

1. Le caractère culturel de toute technique : Nous aurons l'occasion d'insister sur cet aspect parce qu'il nous apparaît que le champ de l'action sociale est fortement marqué par des tendances culturelles qui singularisent son rapport à la technique. La technique est toujours indissociable de la culture qui la porte, qui constitue un des éléments du milieu de son développement.

2. La transmission par apprentissage et non par hérédité biologique : Cette dimension mise en valeur par Goffy nous permet de rappeler que la technique n'a pas de caractère inné,

qu'elle suppose un effort cognitif et pragmatique. Apprentissage n'est pas reproduction ce qui confère un caractère historique à la technique et non un caractère d'évolution. Autrement dit, l'émergence d'une technicisation des procès de travail dans le champ social n'est pas le fruit d'une évolution inexorable des choses mais la résultante d'un contexte socio-historique.

3. La notion de système technique : Nous avons déjà traité de ce point, en écho à B. Gille : Le produit technique n'existe que sur fond d'un réseau technique ; les techniques n'existent pas à l'état isolé. Notre analyse consistera à relier les éléments techniques selon la logique des ensembles qui les regroupent.

4. Le monde technique est un élément protecteur de l'homme contre la nature : L'homme est dépourvu d'instincts trop contraignants ce qui lui confère une plasticité le rendant capable de techniques. La technique joue ici une fonction de bulle protectrice mettant l'homme à l'abri de la nature.

5. Enfin, il y a des techniques visibles et des techniques invisibles : Les premières sont matérialisées par un objet (outil, vêtement, construction), les secondes sont abstraites, n'impliquant pas un appareillage important mais, cependant, bien réelles (Goffi cite pour exemples la normalisation des caractères d'imprimerie, la gestion de l'hygiène dans les hôpitaux, l'arithmétique commerciale). L'effet social de ces techniques invisibles est souvent le plus lourd de conséquences (baisse de la mortalité, recherches mathématiques).

Nombre de philosophes qui se sont intéressés à la question technique ont plaidé pour que se constitue un nouveau rapport entre culture et technique articulé autour du concept d'information. Ce concept d'information permet d'envisager toutes les interactions entre l'homme et la technique et non le seul aspect du pouvoir, plus ou moins grand, de l'homme sur les techniques qu'il crée et met en œuvre dans son rapport au monde.

La technique est le résultat d'un décalage qu'explique Simondon. Le mode magique était le mode originel du rapport de l'homme au monde. Ce mode magique, propre aux sociétés primitives, s'est ensuite dédoublé entre le mode religieux et le mode technique. Au point de diffraction de ces deux modes d'appréhension du monde se situe l'esthétique : « *elle n'est pas une phase, mais un rappel permanent de la rupture de l'unité du mode d'être magique, et une recherche d'unité future. Chaque phase se dédouble à son tour en mode théorique et en mode pratique ; il y a ainsi un mode pratique des techniques et un mode pratique de la religion, ainsi qu'un mode théorique des techniques et un mode théorique de la religion.* » ((Simondon, 1989, p.160). Cet éclairage peut être schématisé ainsi :

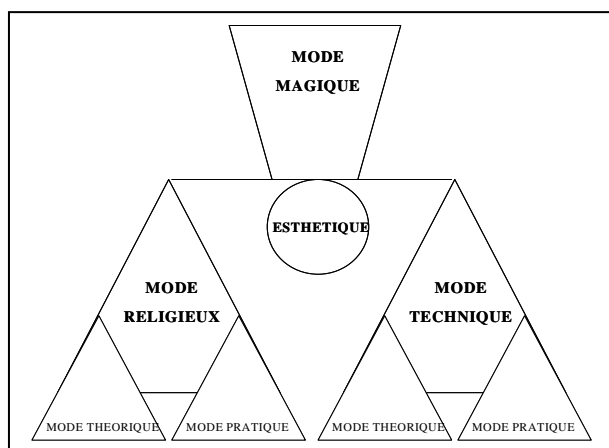


Illustration 9 : Les dédoublements du mode magique selon Simondon

Pour comprendre l'articulation entre les techniques et les autres formes de pensée humaine, il nous faut partir du mode magique qui représente l'unité primitive du rapport de l'homme au monde. C'est la rupture de cette unité primitive qui a entraîné un dédoublement, d'une part le mode religieux, d'autre part le mode technique. Sans intégrer ce dédoublement originel dans la genèse des techniques, la philosophie ne peut réaliser l'intégration de la réalité des techniques dans les cultures. Autrement dit, faute de cet effort à fonder une « techno-logie », la philosophie perpétuerait un clivage entre le monde de la pensée (qui correspond en fait à ce que Simondon nomme le mode religieux) et le monde des choses (la technique) qui serait « nuisible à l'intention de synthèse réflexive du savoir et de l'éthique. » (Ibid. p.162). En fait, nous voyons se dessiner deux modes de rapport de l'homme au monde. Dans le premier, c'est la religion qui est médiation, dans le second, c'est l'objet technique. Mais ces deux médiations ne sont pas de même nature, d'un côté nous avons une médiation subjective, de l'autre une médiation objective par le truchement de l'objet technique. Le mode technique, comme le mode religieux, ne seraient-ils, dans cette perspective, que la quête de l'unité primitive perdue du mode magique ? Finalement, la quête des origines, dénoncée par Foucault, nous mènerait à cette impasse, L'illusion d'un paradis perdu. Il nous semble donc plus fécond d'approcher les phénomènes techniques pour ce qu'ils disent en eux même, sans vouloir les relier entre eux dans une mythique unité originelle qui ne serait qu'une régression¹.

Leroi-Gourhan a établi le lien entre technique et langage. S'intéressant aux rythmes, il dévoile un autre lien : c'est par le rythme que s'organisent les premières avancées techniques. Frapper, frotter, lancer sont les premiers gestes accomplis par l'homme « porteur d'outils ». Les plus anciennes traces gravées dans la pierre, assimilables à une sorte d'écriture, laissées par nos ancêtres seraient des rythmes, des représentations de séquences rythmiques figurant soit les alternances jour/nuit, les mouvements de lune ou des saisons, voire les premiers signes d'un langage par saccades ou onomatopées dont le rythme portait une signification. Ceci pour redire la concomitance de la technique, du langage, et de leurs représentations symboliques à travers le début de l'expression d'une culture. Nous venons d'entrevoir, par une rapide évocation du traitement réservé par la philosophie aux techniques, que la technique, comme rapport de l'homme au monde, n'est pas spontanément reconnue dans sa fonction de médiation, d'expression des représentations, d'incarnation d'une culture. Pourtant, l'ensemble des phénomènes techniques est marqué, non par une évolution extrinsèque à la culture, mais par une histoire, ils sont dans le temps, ils rythment le temps. C'est sans doute à avoir voulu traiter la technique comme évolution que la technologie défendue par Simondon, Stiegler et d'autres, a peiné à éclore. C'est sans doute à avoir isolé les phénomènes techniques de leur contexte temporel qu'ils sont apparus comme étrangers à l'histoire de l'homme et des civilisations. Dans « La technique et le temps », Bernard Stiegler tente de démontrer qu'il existe une « *constitutivité originellement techno-logique de la temporalité* ».

Quelle est la démarche annoncée par Stiegler pour interroger l'énoncé selon lequel l'essence de la technique n'aurait rien de technique ? Partant d'une remise en cause des lignes de partage traditionnelles entre les « étants organiques » et les « étants inorganiques » il

¹ « Tandis que la religion tend vers la métaphysique et s'absorbe dans la création d'images idéales, la magie sort, par mille fissures, de la vie mystique où elle puise ses forces, pour se mêler à la vie laïque et y servir. Elle tend au concret comme la religion tend à l'abstrait. Elle travaille dans le sens où travaillent nos techniques, industrie, médecine, chimie, mécanique, etc. La magie est essentiellement un art de faire et les magiciens ont utilisé avec soin leur savoir-faire, leur tour de main, leur habileté manuelle. Elle est le domaine de la création pure, ex nihilo ; elle fait avec des mots et des gestes ce que les techniques font avec du travail. » Marcel MAUSS, « Esquisse d'une théorie générale de la magie » in Sociologie et anthropologie, Paris, PUF (« Quadrige », n°58), 1983, p.134 [Cité par Jean-Yves Goffi, 1996, p.8].

entend démontrer que les objets techniques ont leur dynamique propre. Il y a en fait conjugaison entre la question de la technique et la question du temps. Nous assistons à un accroissement de la vitesse, à des ruptures dans la temporalisation qui impliquent une considération nouvelle de la technicité (les objets techniques sont constitutifs de la temporalité et de la spacialité). La technique est ici appréhendée comme « processus d'extériorisation », elle est « la poursuite de la vie par d'autres moyens que la vie. » Par une lecture critique de Heidegger, Stiegler montre que la vie devenue technique est aussi finitude rétentionnelle. Dans le tome 2, c'est la thèse de Husserl que critique Stiegler, thèse qui oppose rétention primaire, secondaire et tertiaire (« conscience d'image » dans les termes husserliens). Stiegler reproche à Husserl de ne pas fonder la dimension constitutive de la temporalité. C'est sur les travaux de Gilbert Simondon que s'appuie Stiegler dans son entreprise visant à établir le lien entre technique et temporalité, idée, nous l'avons déjà signalé, trop rapidement effleurée par Simondon. Il nous apparaît personnellement tout à fait déterminant d'intégrer les dimensions de temporalité et d'historicité dans toute tentative d'éclaircissement des processus de technicisation de quelque domaine de la vie sociale.

Le débat contemporain de la philosophie des techniques instaure une nouvelle partition entre *tekhnè* et *épistémè*. Nous avons déjà repéré ce point sur lequel insiste Stiegler : Simondon distingue la compétence de l'ingénieur (homme des ensembles techniques) de celle de l'ouvrier (homme des éléments techniques) de l'individu technique (la machine porteuse d'outils qui a pris la place de l'homme). La mutation de la place de l'homme dans le rapport technique est un « arraisonement » (Heidegger) qui invite à repenser la notion d'organe qui remonte à l'*organum* « (l'instrument) jusqu'à « l'organisation comme caractéristique de la vie. » (Stiegler, 1994, p.37). Revenant sur le « système technique » de Bertrand Gille, il le situe dans l'espace-temps : Le système technique est inséré dans un système économique et social, inscrit dans une forte interdépendance. La dynamique du système réside précisément dans cette inscription temporelle et spatiale. L'investissement industriel est ce point de rencontre, cette évolution conjointe du système technique et du système économique. La rencontre avec le système scientifique se jouant dans un autre registre car s'il y a convergence entre progrès scientifiques et progrès techniques, ce ne sont pas les mêmes rationalités qui sont mobilisées. Les départements Recherche et Développement des industries sont symptomatiques de ce réaménagement du rapport entre *tekhnè* et *épistémè*. Ils impliquent une réduction des temps de transfert entre science et technique, donc pleinement inscrits dans un raccourcissement des délais, une tentative de planifier l'avenir, de modifier le rapport au temps.

La technique doit être abordée non seulement dans le temps mais comme question du temps. Tous les domaines de la vie sont en train de se techniciser, nous l'avons vu avec les nanotechnologies qui permettent à des « organismes machines » d'assumer des fonctions techniques à l'intérieur d'ensembles plus vastes. Nous le constatons avec la diversification des fonctions assumées par les ensembles techniques ou les « machines ». Nous connaissons les discours autour des « chimères » et des artefacts biologiques qui achèvent de faire disparaître la ligne de partage entre vivant et inerte. Il y a donc urgence à élucider les rapports entre anthropologie et technologie : « *Quelle est la nature de l'homme ?* »¹ (Ibid. p.100). Pour avancer dans cette voie, il faut reconnaître que toute activité humaine « *a quelque chose à voir avec la tekhnè, est en quelque sorte tekhnè.* » (Ibid. p.106) ce qui ne se confond pas avec les « techniques » que l'on peut isoler comme des savoir-faire spécialisés. Cette position nous convient parfaitement car il nous est apparu de plus en plus clairement au cours de notre

¹ « Il faudra savoir distinguer, dans l'homme, ce qu'il est essentiellement, qui l'établit de tout temps et pour toujours en tant qu'homme, de ce qu'il est accidentellement, isoler les prédicats essentiels des accidentels. » (Ibid. p.107).

recherche que la distinction est délicate à opérer entre le milieu technique – qui comprend des acteurs, des individus et éléments techniques et un (ou des) ensemble(s) technique(s) – et le champ des pratiques qui s’y inscrivent – les conduites, les façons de faire, les pratiques des sujets individuels et collectifs. C’est ce constat d’une inclusion entre *tekhnè* et *praxis* qui s’est imposé à nous et nous amène à parler indistinctement de milieu technique et de milieu de pratiques.

Pierre Lévy dit la même chose lorsqu’il décrit l’organisation sociale comme « *un gigantesque dispositif à retenir les formes, à trier et accumuler les nouveautés.* » (Lévy, 1990, p.88). Les sociétés sont alors perçues comme d’énormes machines, d’autres diraient « métamachine ».

Au centre de cette société-machine inscrite dans une temporalité, l’individu se développe sur trois dimensions de sa mémoire : la mémoire héritée inscrite dans la lignée de l’humanisation; la mémoire du sujet inscrite dans son historicité personnelle et la mémoire technique construite par accumulation du fait des capacités rétentionnelles dont sont dotés des systèmes techniques. Bernard Stiegler nomme autrement ces trois niveaux de mémoire (génétique, épigénétique et techno-logique) mais se place dans la même perspective. C’est la rencontre de ces trois dimensions du temps qui présente à nos yeux un intérêt pour éclairer la manière dont les dispositifs techniques s’inscrivent dans le social. Pour ce qui concernera ci-après les objets techniques de notre recherche, les « DISTIC droit des usagers », nous verrons implicitement qu’ils recourent tant le temps long de la structuration de l’individu dans les rapports sociaux que le temps court de la mémoire personnelle que le temps spécifique de la rétentionnalité permise par les dispositifs techniques. Cette dernière dimension présente le risque d’une « déréalisation de l’espace et du temps » (Virilio) comme ce fut le cas avec l’écriture et comme c’est actuellement le cas avec l’informatique qui bouleverse totalement les rapports à l’espace et au temps. A travers ces mutations du rapport au temps, donc du rapport au monde, c’est le statut de l’information qui devient prééminent. Nous assistons à une industrialisation de la mémoire qui devient information et marchandise. Les formes antérieures de mémoire, par la numérisation, peuvent être ressaisies et devenir « matière première » de nouvelles organisations dans lesquelles l’enjeu sera l’accès aux informations, à leur sélection, au contrôle de leurs contenus. A travers ces nouvelles formes d’organisation, de transmission et de diffusion, se construisent de nouvelles formes de conscience collective structurées dans un espace-temps inédit.

Aux rétentions primaire et secondaire de Husserl, Stiegler ajoute la rétention tertiaire. La rétention primaire est plus que le souvenir (Husserl l’appelle le ressouvenir ou souvenir secondaire). La rétention secondaire est une mémoire extérieure à l’homme, un stockage de l’information sur un support quelconque qui permet de la « répéter » (rejouer un morceau de musique, répéter techniquement le même geste, etc.). La mise en évidence de cette rétention secondaire a été facilitée par les possibilités techniques d’enregistrement et de répétition. La rétention tertiaire est ajoutée par Stiegler aux concepts Husserliens. Il s’agit d’une « mémoire de synthèse » qui, grâce à la technique, permet la répétition parfaitement à l’identique d’un même mouvement, d’un même objet, d’un même phénomène en une multiplicité de mouvements, d’objets ou de phénomènes qui se succèdent « *comme autant d’occurrences diverses du seul et même objet.* » (Stiegler, 2001, p.42). Ces remarques sur les bouleversements de la mémoire et du rapport au temps nous légitiment pleinement dans la présente tentative d’ouvrir un débat philosophique et politique sur les techniques et leurs incidences. Autrement dit, il nous faut nous atteler à une « philosophie des conséquences »

(Yves Deforge *in* Simondon 1984¹). C'est ce que nous tenterons d'opérer dans la présente recherche en ne limitant pas l'étude à une simple réflexion sur les objets techniques qui peuplent les institutions d'action sociale mais en prenant en compte les implications et conséquences de ces objets dans le « milieu rétionnel » où ils se développent, milieu marqué par ce « système mnémotechnique mondial ». Aucun élément ne peut être traité isolément des autres points d'analyse que nous présentent les philosophes de la technique, c'est sans doute ce qui rend ardu tout projet de recherche appliquée. C'est par le concept de norme d'usage que nous tenterons de tenir cette tension épistémologique.

.1.3.5. Culture technique et milieu culturel

Même si la question culturelle est sous-jacente aux différentes approches de la question technique que nous venons d'évoquer, il convient de traiter plus au fond les enjeux culturels de la technicisation. Ce rapport dialectique entre culture et technique – que certains voient même antinomique – représente en effet un aspect majeur en ce qui concerne notre problématique de recherche. Nous l'avons vu, l'histoire même de la philosophie a entretenu un clivage entre le domaine des idées et celui des objets, hiérarchisant le monde en des niveaux allant du plus noble au plus ordinaire, du plus libre au plus asservi, du plus intéressant au plus anodin. Le monde de la technique serait froid, instrumental, sans affects. Simone de Beauvoir écrivait dans « Les Mandarins » : « *Il vivait comme un ingénieur dans un univers d'instruments ; pas étonnant qu'il soit devenu plus sec qu'un caillou.* »

Concevoir la technique comme partie prenante du milieu culturel dans lequel elle se développe n'est pas une démarche spontanée. Le sens commun tend à considérer que les aspects techniques de l'histoire humaine ne font pas partie de « LA Culture ». Pour percevoir l'incrustation des phénomènes techniques dans le développement culturel des sociétés, il faut effectuer un détour par la genèse des objets techniques, tel que nous venons de le faire, notamment en décrivant sommairement une possible archéologie des techniques. C'est alors qu'apparaît le fait que l'objet technique ne pousse que dans un terreau culturel particulier. C'est cet humus – condition déterminant les formes de dispersion des techniques, leur accroissement ou leur régression, leur déviation ou leur disparition – que nous proposons d'explorer maintenant.

Nous pouvons, dans un premier temps d'analyse, situer trois axes de développement culturel : la culture orale, la culture écrite et la culture technique. Ces trois dimensions de la culture constituent les caractéristiques propres du développement de nos civilisations. Nous pouvons tout d'abord les repérer dans une continuité historique.

L'oralité a été le premier stade d'expression culturelle de l'homme, au tout début de son histoire. Dans les sociétés primitives, l'accumulation reste limitée à la capacité des mémoires humaines (la mémoire est attachée aux corps des individus). Les représentations forment un ensemble cohérent, dont on ne peut dissocier les éléments. Le « système culturel » organise des liens de causalités relativement simples, explicables et transmissibles par la tradition orale, insérés dans un système de schémas préétablis. Ces représentations organisées qui forment la culture sont en proximité des préoccupations quotidiennes, chargées d'expériences concrètes et d'affects. Le rapport au temps de l'oralité primaire est de type

¹ « *C'est cette recherche sur les implications et conséquences que nous avons appelées "la philosophie des conséquences" pour bien marquer que la réflexion sur les technologies ne pouvait plus se limiter à la réflexion sur l'objet seul.* » (Y. Deforge, *in* Simondon, 1984, Op. Cit.).

circulaire : le temps reproduit les choses et les événements pour une société qui n'a pas, ou peu, d'historicité. L'organisation sociale se vit comme immuable.

L'écriture est une étape remarquable de l'évolution culturelle. Elle permet de dissocier la mémoire vivante d'une mémoire déposée dans des traces. Le corps n'est plus le seul lieu de conservation des schèmes culturels. L'information trouve un support autre que l'oralité des relations inter-humaines. Une « technique » provoque une forme différente de cognition, un stockage de données qui peuvent être reprises indépendamment de son auteur. L'écriture introduit l'histoire puisqu'une mémoire peut être conservée des événements en les inscrivant dans une linéarité : le récit scriptural. L'écriture, parce qu'elle introduit l'objectivation du récit apporte avec elle une interrogation nouvelle sur le rapport à la vérité. Les systèmes de représentation peuvent être multiples, se dédoubler ou se multiplier dans des schémas pluriels et discutables. L'écriture commence à introduire de la complexité. Les corpus culturels s'organisent ici dans l'accumulation de traces qui forment, configurent, « LA Culture ». Car l'écriture, comme toute technique, introduit également l'enjeu de sa maîtrise manifesté dans des luttes de domination.

Enfin, se situerait l'étape des techniques, probablement manifestée – s'il fallait donner un repère historique – par l'imprimerie, c'est-à-dire les premières expériences de reproduction à l'identique et en quantité d'un même objet créé. L'image de l'imprimerie de Gutenberg est parlante pour illustrer ce que nous entendons par culture technique. Au stade des cultures orales, il n'y a pas présence de technique à proprement parler ; Avec l'écriture, il y a bien technique mais c'est l'homme qui constitue l'objet technique – le porteur d'instrument – dans un rapport de proximité corporelle (il faut écrire le texte). Avec la technique, l'objet technique existe indépendamment de l'homme, l'imprimerie de Gutenberg se substitue à l'homme pour porter les outils, en l'occurrence pour écrire les textes à sa place et les reproduire, théoriquement, sans limite de nombre. Le stade technique de l'histoire culturelle de l'humanisation de l'homme marque un autre rapport sociotechnique. La mnémotechnique se trouve reconfigurée par la capacité de reproduction industrielle des traces, engendrant une culture de masse. La culture technique suppose un autre rapport au temps. Alors que les manuscrits, et même plus tard les incunables, inscrivent la trace dans une temporalité longue et dans l'exclusivité, la possibilité de reproduction industrielle de l'écriture abrège le temps et abolit le caractère singulier de l'objet.

Ces trois étapes historiques ne sont pas simplement inscrites dans une succession temporelle. Il s'agit en fait de strates qui restent actives dans la construction sociale à travers les temporalités, au-delà d'elles, en deçà de leurs visibilitées. Ce sont trois « nappes » qui cohabitent dans l'ensemble de nos systèmes de représentation, dans la manière dont les hommes construisent, interprètent, comprennent et analysent le monde qui les entoure. Toute manifestation culturelle est constituée aujourd'hui d'oral, d'écrit et de technique.

Pierre Lévy complète ces axes du développement de la culture en présentant le stade informatique comme un élément des plus actuels de l'évolution culturelle. La culture informatique consacre la généralisation de la numérisation des traces dans la « société de l'information ». L'ère du numérique (comme il y eut les ères primaire et secondaire) est une révolution pour les formes et les structures de la mémoire – ce que nous avons déjà vu avec Bernard Stiegler au sujet de la rétention tertiaire – ne serait-ce que par des possibilités d'accumulation jamais égalées et une capacité de reproductibilité sans aucune distorsion de l'information. L'explosion hypertextuelle que représente le numérique – c'est-à-dire une multiplication exponentielle des nœuds et connexions possibles entre les informations – provoque une mutation des systèmes de représentation. L'hypertexte signifie également un

bouleversement des liens de causalité en développant de nouvelles récurrences. La question de la transmission se pose de manière inédite tant dans ses formes que par ses supports. L'accès à l'information et les modalités de cet accès ne reposent plus sur les mêmes rapports sociaux que dans le modèle de la culture technique. Les jeux de proximité/distance avec la réalité se recomposent autour d'une nouvelle conception du rapport au « vrai ». L'expression, très discutable par ailleurs, de « réalité virtuelle » symbolise les paradoxes de cette étape culturelle. Le numérique signifie une accélération supplémentaire des mutations sociétales, les sociétés s'inscrivent dans une historicité extrêmement rapide. C'est le rapport au temps qui est peut-être l'élément le plus bousculé de l'univers culturel : il n'est plus circulaire comme dans la culture orale, ni linéaire comme dans la culture écrite, ni même dans le temps court de la culture technique, « *on pourrait parler d'une sorte d'implosion chronologique, d'un temps ponctuel instauré par les réseaux informatiques.* » (Lévy, 1990, p.130-131).

De la même façon dont nous avons décrit la technicisation comme un processus continué de construction du sujet humain, nous concevons la virtualisation comme une forme, parmi d'autres, de la poursuite de l'hominisation. Nous pouvons affirmer que le « virtuel » est la forme aujourd'hui la plus aboutie de technicisation des processus de production humaine. Pour préciser cela, nous devons poser une définition du virtuel. Alors que le « réel » est la matérialisation de ce qui est possible¹, le virtuel est la virtualisation de l'actuel. L'actualisation est un processus de transformation du virtuel en de l'actuel (un problème qui trouve une solution), la virtualisation est le mouvement inverse : l'actuel devient virtuel (la solution donne naissance à un nouveau problème). Par exemple, la virtualisation du texte grâce aux techniques numériques transforme l'objet physique – le document papier – en une structure abstraite, en une forme déterritorialisée qui s'actualise dans des configurations, des lieux, des espaces-temps variables, mouvants, mutants. L'hypertexte numérique et les réseaux qu'il associe brouillent les notions d'unité, d'identité et de localisation. Le virtuel marque une recomposition des espaces, des territoires, de l'intériorité, de l'extériorité et des temporalités. Ce que Lévy nomme l'effet Moëbius et qui constitue un « pli » chez Gilles Deleuze.

Ce constat de la virtualisation de la production humaine nous permet de prolonger l'identification des axes culturels. L'espèce humaine a émergé au travers de trois processus : le développement du langage – que nous avons repéré comme marquant la culture orale – qui représente la virtualisation du temps réel ; le foisonnement des techniques – culture écrite et culture technique – qui représente la virtualisation des actions, du corps et de l'environnement physique ; la complexification des institutions qui représente la virtualisation de la violence. Pour Lévy, il s'agit de radicaliser la position de Leroi-Gourhan en considérant que l'outil n'est pas une simple extension du corps mais la virtualisation de l'action. Par exemple, alors que le marteau peut s'entendre comme le prolongement du bras, la roue apparaît comme la virtualisation de la marche. L'objet technique peut donc être considéré selon quatre modes d'être : comme problématisation ; comme déterritorialisation ; comme métamorphose d'une fonction corporelle ; comme recomposition d'une fonction corporelle. Il se trouve donc totalement incorporé à l'aventure culturelle des sociétés humaines, participant pleinement à leur construction.

Plusieurs auteurs ont développé de véritables plaidoyers pour réconcilier, philosophiquement, la culture et la technique. L'objet de la démarche est d'abolir la distance qui sépare le monde des objets de celui de la pensée. Culture et technique évoluent de concert, selon le même rythme, l'une par l'autre, l'une avec l'autre, l'une dans l'autre. Toute tentative

¹ « *Le possible est déjà tout constitué mais il se tient dans les limbes.* » (Ibid. p.14). Le possible se « réalise » et cette réalisation ne modifie pas ses caractéristiques. La réalisation du possible n'est pas une création.

de séparation de l'une et de l'autre tend à réduire les réalités techniques à des ustensiles. L'ustensile est ici considéré comme un objet inerte, investi d'aucune charge humaine et sociale. Un ustensile est, à nos yeux, un état impossible pour l'objet technique, sauf, peut-être, à la fin de l'histoire...

Un autre rapport complexe serait à explorer : celui de la technique et de l'art, approchées comme deux formes d'expression des cultures. Nous ne pouvons le faire ici, tant cette piste est dense. Elle a déjà été largement défrichée ce qui supposerait d'intégrer de nombreuses contributions d'auteurs qui risqueraient de nous éloigner de notre propos.

Pour évoquer cette question du rapport entre culture et technique, nous choisirons un axe plus sociologique. Nous partageons la conviction de Philippe Roqueplo : « *Chaque objet technique est la pétrification de rapports sociaux qu'il contribue à la fois à instaurer, à perpétuer et à modifier, et c'est précisément en cela qu'il est possible d'apercevoir la caractéristique sociale essentielle de la technique.* » (Roqueplo, 1983, p.32). Les investissements techniques ne sont pas des objets mais, comme le dit Marx du capital, « un rapport social de production déterminé. » Déjà cet angle de vue nous rapproche du chapitre suivant où nous traiterons des rapports d'usage. L'inclusion des objets techniques dans la culture d'une société, donc dans les rapports sociaux et cognitifs qui la structurent et la déterminent, ne permet pas de distinguer ce qui serait d'une part de l'ordre « technique », d'autre part de l'ordre « culturel ». Ces deux ordres n'en sont qu'un, tout essai de découpage – même si l'intention serait de les isoler pour mieux démontrer leur identité unique – réintroduit les vieux démons du clivage originel. Le péché, venu troubler l'ordre paradisiaque des origines, voulu par Dieu, a provoqué une rupture, une séparation qui a ruiné l'unicité initiale : la technique s'est désincorporée de l'unité du monde, elle est venue pervertir la pureté originelle de l'homme. Si nous entendons refuser cette dichotomie simplificatrice, nous devons considérer les techniques comme un élément indissociable des phénomènes culturels, du social.

« *Un outil technique est toujours un rapport social et nos relations sociales sont informées et médiatisées par des dispositifs techniques.* » (Bougnoux, 2001, p.70). Daniel Bougnoux plaide pour ne jamais disjoindre les aspects symboliques et techniques des phénomènes qui « tournent dans un même cercle ». Sa perspective médiologique lui fait dire qu'individu et milieu ne peuvent être séparés, de même que « soi et les autres », qu'intérieur et extérieur.

Cette question du rapport entre culture et technique doit maintenant, dans le cadre de notre recherche, être étudiée dans le champ spécifique du travail social.

.1.3.6. L'exception culturelle du champ de l'action sociale et médico-sociale ?

En effet, nous avons l'intuition que la culture professionnelle du champ de l'action sociale et médico-sociale entretient un rapport particulier avec les phénomènes techniques. Nous devons fonder cela par une approche plus rigoureuse d'éléments déjà évoqués plus haut, notamment à propos du contrat. La question est contenue dans le titre de ce paragraphe : y aurait-il une exception culturelle qui placerait les acteurs de l'action sociale et médico-sociale à distance des mutations en cours par la technicisation des processus de travail ? Y aurait-il une relation particulière du travail social avec la technique ?

« *Le travail social est un travail de la norme* » déclare Michel Autès (1999). Le travail social implique le professionnel dans sa dimension personnelle, il implique un travail sur soi

parce qu'il confronte les intervenants à de l'humain, la souffrance, l'échec, le drame, la mort, la solitude... Avec le travail social, nous sommes aux limites : situations limites, « frontières du social » et parfois, limites de l'humanité. Nous sommes en présence de l'altérité dans ce qu'elle peut avoir de plus radical. Le travail social met en jeu une alternance de proximités et de distances tout à fait singulière, proximité de l'utilisateur avec les théories de l'empathie formulées par Carl Rogers¹, proximité des situations vécues dans un souci de compréhension des phénomènes, distance analytique des sujets pour éviter de sombrer dans leurs problématiques, distance des situations sociales pour éviter toute assimilation. Proximité/distance qui fait écho, pour chaque intervenant à son vécu personnel, à ses émotions, à son propre parcours de vie. *« C'est ce qui fait le rapport tout à fait singulier du travail social avec la technique. On peut légitimement se poser la question des usages de la technique dans le travail social. Le travail social est-il cette activité qui modifie l'humain à travers l'usage de techniques issues des sciences psychosociales ? Ses pouvoirs seraient alors considérables et les théories du contrôle social s'en trouveraient alors complètement justifiées d'un point de vue éthique. Mais les techniques ne sont-elles pas, au fond, rien d'autre que le support et le moyen qui sert à entrer en relation ? Et les effets du travail social se joueraient alors sur une toute autre scène que celle de la technique. C'est du moins ce qu'affirme constamment le discours du travail social sur son rapport avec les techniques. »* (Autès, 1999, p.234-235). Pour comprendre cela, revenons vers les principes fondateurs des représentations de l'intervention sociale.

La dimension caritative est toute entière contenue dans les origines historiques du travail social. Reprenons les grands traits de cette histoire.

La civilisation gréco-romaine fonctionnait sur le principe de l'assistance – l'aide-récompense – à destination de publics précis, des vieillards ayant rendu des services à la collectivité, existence de prytanées pour certains sénateurs, pensions pour anciens légionnaires. C'est sur un principe de charité chrétienne que se sont structurées les premières institutions. L'Église catholique joue un rôle dominant dans la conduite des œuvres destinées à porter secours aux personnes en difficulté (Maisons Dieu, Hôtels Dieu, léproseries, maisons pour orphelins, hospices, asiles, hospitalité monastique). Ces premières formes d'œuvres connaissent ensuite des essais de spécialisation (hôtelleries pour les pèlerins, aumôneries pour les indigents, maladreries pour les lépreux. Puis naîtront les premières œuvres laïques et enfin les hospices royaux (Gacoin, 2002).

Au XVI^{ème} siècle, il faut citer St Vincent de Paul qui crée l'œuvre des enfants trouvés, fonde la compagnie des Filles de la Charité et multiplie les orphelinats pour les enfants abandonnés. Ces origines historiques auront une incidence déterminante sur l'évolution des institutions en termes de valeurs de référence, de méthodes d'intervention, de modalités de gestion, de professionnalisation. En ce début de XXI^{ème} siècle, nous ne sommes pas encore très distancés de ces influences majeures de l'histoire.

Le XVII^{ème} siècle est marqué, quant à lui, par les hôpitaux généraux institués par un édit royal du 27 avril 1656. La logique de l'enfermement domine cet âge classique. Y sont pêle-mêle entassés dans des conditions souvent inhumaines, les clochards et vagabonds, les enfants trouvés, les infirmes, les vieillards indigents, les fous et aliénés, ... les « inutiles au monde » (Castel, 1995) jugés menaçants pour l'ordre social. L'Église catholique apportera sa caution à cet enfermement des pauvres et des exclus. Elle continuera également à gérer, à côté de l'hôpital général, des initiatives inventives et diversifiées.

¹ C. R. Rogers, *Le développement de la personne*, (1961), Paris, Dunod, 1991.

La révolution française opère une rupture repérable à l'enfermement indifférencié de l'ancien régime. La laïcité républicaine va chercher à remplacer la notion de charité par celle de solidarité, à substituer l'action de l'État à celle de l'Église. La constitution de l'an I (1793) pose dans son article 21 que « *les secours publics sont une dette sacrée. La société doit la subsistance aux citoyens malheureux, soit en leur procurant du travail, soit en assurant les moyens d'exister à ceux qui sont hors d'état de travailler.* » Un début de catégorisation des publics apparaît qui tente de différencier, notamment, les responsables des irresponsables, les curables des incurables, les aliénés et les infirmes ... Mais nous voyons bien que la rhétorique de la « dette sacrée » emprunte, pour le laïciser, au discours religieux, donc peine à se détacher de cette matrice. « *En outre, en majorité, les catholiques français resteront longtemps hostiles aux principes de 1789 et à leurs conséquences institutionnelles.* » (Chauvière, 2004, p.62).

Les périodes suivantes ne parviendront pas plus à laïciser véritablement l'action sociale : « *Ainsi, loin des affirmations de la période révolutionnaire qui fixaient à l'État la responsabilité d'assurer l'héritage de l'Église catholique, notamment par le truchement d'une nouvelle fonction publique chargée d'assistance autant que d'éducation, (...) le XIX^{ème} siècle reste avant tout un siècle d'apprentissage du social, entre charité et ordre public, sur fond de réhabilitation des institutions religieuses.* » (Ibid. p.45-46). Dans la mouvance des évolutions impulsées par la révolution, le XIX^{ème} siècle voit fleurir les sociétés et les œuvres de patronage, des sociétés charitables. Un dispositif de Protection de l'Enfance s'esquisse qui ne signifie pas pour autant une amélioration sensible des traitements infligés aux enfants. La logique d'enfermement, à vertu éducative, se poursuit avec les colonies pénitentiaires (Mettray est inaugurée en 1840). Durant ce siècle se développent des réponses à visée « thérapeutique » qui se structurent, sous l'initiative de médecins philanthropes dans des œuvres privées ou publiques, aboutissant à une forte diversification du système hospitalier. La révolution de 1848 cherchera à coupler le droit à l'assistance avec le droit au travail dans les ateliers nationaux. Les fondements de la protection sociale sont jetés. C'est le temps du grand compromis qui deviendra manifeste avec la notion d'État providence.

Dans cette évolution tracée à grand trait, il faut tout de même évoquer le catholicisme social avec l'influence de penseurs comme Albert de Mun ou l'encyclique du pape Léon XIII « *Rerum novarum* ». Des deux tendances catholiques de ce siècle – le catholicisme libéral et le catholicisme social – Chauvière déclare qu'« *ils ont en commun une fidélité à l'Église et le refus de considérer la religion comme une affaire privée. Mais ils divergent dans leur analyse de la société. Les uns mettent l'accent sur la foi, les autres davantage sur les œuvres.* » (Chauvière, Op. Cit. p.63).

Le début du XX^{ème} siècle voit le foisonnement des initiatives : création de multiples institutions privées et de plus en plus spécialisées, début de la professionnalisation des acteurs, développement de la mutualité, du droit social et des assurances sociales, développement des services publics. Dans ces fondations d'institutions, les congrégations religieuses occupent une grande place. La période d'après-guerre – dite des « trente glorieuses » – est le temps de la structuration : institutionnalisation de la protection sociale et de la sécurité sociale ; organisation du système sanitaire ; transformation du droit du travail. Cependant, c'est toujours le modèle religieux qui est sous-jacent aux pratiques novatrices de cette époque (modèles psychiatriques d'intervention, pratiques judiciaires, observation et orientation, espaces de vie, etc.). Bien que ces temps fondateurs soient aujourd'hui révolus, ils laissent encore des traces. La « républicanisation » de la société et de l'intervention sociale analysée par Chauvière n'est pas partout identique et est inachevée dans certains secteurs.

Globalement, la culture du travail social est marquée par une conception religieuse du monde. Cette culture spécifique peut être un obstacle à une juste perception des mutations techniques dans la société de l'information. Le modèle charitable chrétien est un point d'identité culturelle de la relation d'aide et de l'intervention auprès des personnes fragiles et exclues.

Pour éclairer ce que nous pouvons nommer un « trait culturel » dominant de l'action sociale, nous utiliserons les travaux de Saül Karsz¹ dans son ouvrage « Pourquoi le travail social » (2004). Dans le chapitre 2, intitulé « De la charité à la prise en charge, de la prise en charge à la prise en compte... », il développe une trajectoire du travail social qui va de la figure de la charité à celle, qui serait plus contemporaine – qu'au moins l'auteur dessine comme une sorte de figure idéale –, de la prise en compte. C'est à la figure de la charité telle que la décrit l'auteur que nous allons nous attacher, non que les deux autres ne présentent pas d'intérêt mais il nous semble que c'est le modèle charitable qui permet de mieux comprendre les rapports complexes qu'entretient le travail social, et sa culture propre, avec les techniques. Bien entendu, les trois figures de Karsz ne représentent pas simplement une chronologie historique, elles cohabitent et se cumulent, l'une ne pouvant jamais totalement exclure les deux autres. Insistant donc sur la dimension « charité » de la culture du travail social, nous n'entendons pas exclure les autres qui sont tout autant structurante du rapport culturel aux techniques. « *Il sera donc question de structures, soit de tensions et de contradictions éminemment actives ..., à propos de trois figures qui, en fait, ne fonctionnent pas en circuit fermé.* » (Karsz, 2004, p.64). C'est pourquoi, avant de développer la figure de la charité, nous résumons sous forme de tableau les trois figures exposées par Karsz. Charité, prise en charge et prise en compte représentent trois manières de s'adresser à l'utilisateur, de le traiter :

	CHARITE	PRISE EN CHARGE	PRISE EN COMPTE
Registre convoqué	Le besoin	La demande	Le désir
Altérité	S'adresse à des « créatures »	S'adresse à des « destinataires »	S'adresse à des « sujets socio-désirant »
Problématique repérée	Le manque, le dénuement	Les conditions de vie qui empêchent d'être sujet	La double dimension de l'idéologie et de l'inconscient
Figures des intervenants	Serviteurs, témoins, compagnons	Professionnels, acteurs	Intervenants (l'auteur sous-entend ainsi une dimension liée à la professionnalité)
Appréhension des problématiques	Individuelle <ul style="list-style-type: none"> • Les problèmes sont strictement individuels 	Collective <ul style="list-style-type: none"> • Les problèmes sont culturels et sociaux 	Collective <ul style="list-style-type: none"> • Les problèmes sont idéologiques et inconscients
Modèles d'intervention	Aider, sauver, redresser	Relation d'aide	Dévoilement

Illustration 10 : Charité, prise en charge et prise en compte selon S. Karsz.

Ce tableau interprète les propos de l'auteur pour repérer des caractéristiques qui ne sont pas opposées de manière si formelle dans le texte. La figure de la charité et la figure de la prise en charge s'alimentent l'une l'autre. Que pouvons-nous extraire de cette analyse qui nous renseigne sur la(les) culture(s) du travail social ?

¹ Pour situer les thèses soutenues par S. Karsz, il faut faire référence à « pratiques sociales » et au séminaire qu'il anime depuis plusieurs années « déconstruire le social ». Pour lui, l'inconscient et l'idéologie font nœud et c'est ce schème croisé qui permet de mettre à jour les ressorts voilés qui animent les institutions et leurs acteurs. Ses deux références majeures se nomment Althusser et Lacan...

Tout d'abord, la figure de la charité introduit une dimension qui n'est pas totalement absente de la figure de la prise en charge : « l'au-delà ». L'intervention sociale aurait pour finalité une sorte de « salut », qu'il soit religieux (dimension spirituelle et salvatrice de l'aide) ou laïque (intégration sociale et républicaine). Ce faisant, la culture propre au travail social s'inscrit dans un rapport particulier à la vérité ou à la raison : un ordre transcendant existerait qui permet de définir les conditions du bonheur, du bien-être, de la satisfaction individuelle et collective des besoins, du contrôle des désirs et des pulsions. Un point aveugle apparaît dans cette dimension culturelle : le travail social implique une part inexplicable, incompréhensible et obscure ; tout ne peut pas être dit parce que « travailler sur l'humain » c'est travailler sur une dimension qui nous échappe.

A la suite de cette relation à la « raison » se déclinent d'autres rapports marqués par la figure de la charité :

- Un rapport aux finalités de l'action : Nous constatons que la figure de la charité génère une finalité particulière au travail social. Cette finalité relève de la transcendance divine. La mission – ce terme peut être ici interprété dans son sens religieux – comporte une dimension dogmatique, elle trouve son origine dans quelque chose qui relève du surnaturel, qui ne peut s'expliquer. S. Karsz nous dit qu'« *une mission est un devoir sans droit* » et qu'il ne peut y avoir de mission sans l'« *inébranlable certitude d'être dans le vrai* ».
- Un rapport à l'ordre : Il existe un ordre absolu, de nature céleste, qui n'est pas toujours en harmonie avec l'ordre terrestre. Il faut donc instaurer un ordre établi sur les principes supérieurs et corriger les imperfections de l'ordre humain ou de l'ordre social.
- Un rapport aux méthodes : La figure de la charité porte plutôt à mettre en œuvre des méthodes de type artisanal. Le savoir-faire est un tour de main acquis par transmission orale ou par imitation des maîtres. La technique minimaliste mobilisée vise à créer les conditions d'une relation basée sur la compassion.
- Un rapport institutionnel : La charité ne s'intéresse à l'institution que dans une perspective instrumentale, elle est au service d'une « œuvre » qui la transcende.
- Un rapport au droit : Les postures professionnelles sont légitimées par la « mission » plus que par la « fonction ». de ce fait, les rapports de droit sont tenus à distance.
- Un rapport d'altérité : qui est fondé sur une forte disparité des positions. L'intervenant est là pour « aider » et « protéger » l'utilisateur.

La référence à la charité doit être envisagée dans une acception large et ne pas se trouver réduite à une dimension strictement religieuse. Dieu n'est pas indispensable à la posture du croyant, il est loisible de « croire » à beaucoup d'autres dimensions ou valeurs. S. Karsz démontre que les formes laïcisées contemporaines de la charité prennent corps dans les pratiques humanitaires. La particularité de cette culture est de rejeter les idéologies (le travail social s'est longtemps revendiqué et se revendique encore régulièrement d'être non politique, de refuser tout enfermement doctrinaire), de n'être intéressé que par « l'homme », sans décrypter l'idéologie déjà contenue dans cette affirmation.

La construction traditionnelle des représentations du monde peut être, encore aujourd'hui, une forme active des perceptions des professionnels entre le sacré, qui serait le lieu de la relation pure à l'autre, et le profane, qui serait le monde souillé des objets et des choses.

L'origine – si tant est qu'il puisse y avoir une origine autrement que mythique – historique du travail social, marquée en France par l'hégémonie de l'Église catholique, ne suffit pas à rendre compte de la dimension sacrée du travail social. François Dubet situe cette dimension dans la manière d'être des institutions elles-mêmes : « *Les églises, les hôpitaux, les écoles, les hospices et les tribunaux sont des temples, des espaces incarnant une règle universelle protégés des désordres du monde. Ce sont des sanctuaires et longtemps tous les dispositifs architecturaux ont marqué dans la pierre et dans l'espace cette position exceptionnelle et sacrée. Ce qui se déroule là n'est pas de l'ordre commun des relations sociales. Le programme institutionnel doit être abrité par un monument marquant sa distance d'avec le monde trivial.* » (Dubet, 2002, p.29). Dans son travail sur le déclin des institutions, il montre que le programme institutionnel est toujours fondé sur des croyances laïques ou religieuses qui ont toujours à voir avec le sacré. Ce terme de sacré désigne une extériorité, un principe universel et supérieur visant à arracher les acteurs à « *l'expérience banale et familière de leur propre monde* ». Le sociologue analyse les caractéristiques de ce qu'il nomme « *le programme institutionnel* ». Celui-ci est investi d'une importance, d'une solennité tendant à le sacraliser ; les échanges sont ritualisés, l'institution sanctuarisée. L'introduction des usagers dans ces « institutions-sanctuaires » à une autre place et dans d'autres rôles que ceux qui leurs sont attribués par le rituel (les parents pour l'école, les patients pour l'hôpital, les usagers pour l'action sociale) représente un « sacrilège ».

Dans ce rapport au sacré, l'intervenant est assimilé à un clerc, héritage historique direct : « *Longtemps les enseignants ont été des prêtres, les ordres charitables ont mobilisé des religieuses pour en faire des infirmières, les premiers éducateurs étaient des militants plus que des experts en psychologie de l'enfant.* » (Ibid. p.31). C'est la « vocation » qui détermine la motivation des acteurs au détriment du professionnalisme. Même si les métiers du social se sont professionnalisés, ils conservent implicitement cette référence au salut, au pouvoir de sauver, à une dimension sacrée de leur fonction, de leur... mission. Nous retrouvons cela avec la thématique de la vocation, largement invoquée par les professionnels. La vocation distingue ce travailleur des autres, lui confère une autorité naturelle et sacralise ses pratiques au-delà des techniques qu'il met en oeuvre (objets ou savoir-faire).

Il faut avoir conscience que cette sacralisation de l'intervention sociale a légitimé la violence institutionnelle exercée sur les bénéficiaires, la fonction de « police des familles » (Donzelot, 1977) et de contrôle social exercé par les travailleurs sociaux sans que ceux-ci ne soient remis en cause. C'est parce que la « cause » était d'ordre transcendant au social qu'elle était légitime et évitait toute interrogation sur la fonction idéologique de l'intervention. Valeurs universelles de salut, sacrifice et don de soi de professionnels animés par la vocation, tout cela constitue un harnachement culturel indiscutable. C'est dire que le maintien de la dimension sacrée peut également correspondre à une stratégie souterraine de pérennisation d'un travail social remplissant une fonction d'appareil idéologique de contrôle.

Le programme institutionnel tient ensemble le « haut » et le « bas », il donne sens aux pratiques, fournit toutes les justifications nécessaires aux agents pour les sécuriser dans leurs rapports aux autres, à l'institution, à leur action, bref, dans leur rapport au monde. Parmi l'ensemble des professions du « travail sur autrui » analysées par François Dubet, le travail social peut être considéré comme un cas spécifique : « *celui d'un travail sur autrui dans lequel c'est le travailleur lui-même qui fait office d'institution ou, en tout cas, qui se pense comme tel.* » (Ibid. p.232). Vincent Meyer, dans une recherche sur les liens entre le social et le médiatique, s'intéresse aux rhétoriques de légitimation des travailleurs sociaux. Il distingue les conduites des pratiques pour éclairer les stratégies en jeu. Dans une logique d'auto légitimation – le « travailleur social-institution » est légitime en lui-même et non par le lien

qui le relie à l'institution – on se référera plutôt aux conduites d'acteur qu'aux pratiques identifiées : « *l'exercice au quotidien auprès d'un « public » repose davantage sur des conduites plus ou moins indépendantes et valorisées que sur des pratiques. Certaines conduites (surtout lorsqu'elles sont routinières) ne nécessitent pas ou plus de légitimation particulière. Ceci n'exclut pas, dans les OGIS¹, la diffusion de professions de foi ou panégyriques de toutes sortes (à vocation citoyenne notamment). Ce qui revient le plus souvent est le "savoir être avec l'autre" ; autrement dit, la fibre sociale comme disposition particulière qui vient colorer le mode d'action.* » (Meyer, 2004, p.57).

Nous pouvons remarquer que toutes ces tentatives de délimitation des caractéristiques d'un corps de professionnels et d'institutions qui les emploient révèlent un « dedans » et un « dehors », un « ici-bas » et un « au-delà ». La construction des légitimités du champ de l'action sociale se serait réalisée sur une vision clivée du monde, restant attachée au modèle magique, au principe de la séparation des mondes. La structure profane/sacré serait la matrice interprétative ultime, matrice qui configure un rapport culturel singulier aux réalités techniques.

A titre d'illustration, nous pouvons revenir sur la posture professionnelle de l'intervenant social. L'expression, qui fit florès en son temps, « technicien de la relation », utilisée pour définir la posture professionnelle de l'éducateur spécialisé, signifie précisément l'inverse de ce qu'elle énonce : à savoir toute la méfiance à l'égard des médiations relationnelles, la personne de l'éducateur étant le seul support du rapport à autrui.

Combien d'auteurs, issus du champ professionnel ou s'intéressant à lui, accréditent l'idée que les médiations relationnelles utilisées par les professionnels ne sont que des supports à la relation ? Par exemple, Maurice Capul et Michel Lemay ont commis un ouvrage essentiel qui représente « *la première étude consacrée à une réflexion d'ensemble sur le travail de l'éducateur* ». Ce livre, publié en 1996, s'intitule « De l'éducation spécialisée ». Les auteurs introduisent le chapitre relatif à la relation éducative ainsi : « *Peu de personnes mettent en doute l'idée que l'éducateur appuie essentiellement ses interventions sur l'établissement d'une relation avec les gens qui viennent à lui ou qui lui sont confiés.* » (Capul & Lemay, 1996, p.115). Ils citent Paul Fustier qui montre que ce terme de « relation » oppose deux postures : « *amour-vocation pour les uns, profession-technicité pour les autres.* ² » Dans cette perspective, exclusivement finalisée par l'établissement d'une relation, l'activité est conçue soit comme médiation de la relation de face à face entre l'intervenant et l'utilisateur, soit comme « *médiatrice de la relation individuelle et groupale.* » Le risque, souligné par les auteurs, est, dans la première perspective, d'enfermer l'activité dans sa fin propre – ou dans les fins imposées par l'intervenant – au détriment des dimensions autonomes de l'activité. En effet, les médiations relationnelles ne sont pas relationnelles avant d'être des médiations. Elles sont les deux à la fois. En tant que médiations techniques, les activités ou objets mobilisés produisent des effets plus ou moins indépendants de la relation éducative elle-même. C'est ce qui transparaît dans la typologie que dressent Capul et Lemay : activités conviviales (plaisir à être ensemble) ; activités de création (mobilisation de modalités cognitives, sensorielles, motrices, posturales et affectives) ; activités de socialisation (mise en jeu d'interrelations complexes au sein d'un groupe) ; activités de valorisation ; activités de symbolisation ; le jeu ; l'activité musicale ; etc. Au-delà de la relation qu'elles créent avec ce que nous pourrions appeler le « travailleur social-institution », les activités – les techniques

¹ Organisme Gestionnaire d'Interventions Sociales

² Fustier Paul, L'identité de l'éducateur spécialisé, collection psychothèque, Editions Universitaires, Paris, 1972, p.25.

mises en œuvre – valent en elles-mêmes comme moyen, pour l’usager, de prendre conscience de son propre fonctionnement, de donner un sens à ses actes.

Définir l’éducateur comme « technicien de la relation » est un euphémisme caractéristique des résistances de la profession à intégrer une autonomie des techniques mobilisées dans leur travail. Ce qui fait relation dans le travail sur autrui, c’est le corps de l’intervenant, pris dans un face à face singulier. Cette manière d’envisager le rapport à l’autre, qui met en jeu de l’humain, rien que de l’humain, tout l’humain, représente une sorte de déni des dimensions techniques de la vie humaine, de l’humanisation de l’homme et des relations par et à travers les supports techniques de cette humanité. Le corps de l’intervenant ne servirait-il pas à masquer les aspects techniques – et les objets qui y sont liés – qui « supportent » l’interrelation ?

Dominé par le contexte culturel particulier que nous venons d’évoquer, les pratiques concrètes du travail social sont bousculées par une technicisation croissante des procès. L’irruption de nouveaux dispositifs techniques dans le travail social ne peut être que problématique parce qu’ils viennent heurter des modèles fondateurs qui restent des références déterminantes de la conduite quotidienne des acteurs. Deux aspects émergent des résistances exprimées par les professionnels : l’idée que la relation d’aide se trouverait « dénaturée » par les objets techniques ; et l’idée complémentaire selon laquelle le travail social se diluerait progressivement dans un contexte sociétal particulier, la société de l’information.

Les supports techniques visant à stabiliser les formes relationnelles entre professionnels et usagers apparaissent encombrants, susceptibles de « dévoyer » la relation d’aide. Nous consacrerons une étude particulière, dans la troisième partie de cette thèse, aux expressions par des professionnels de ce « trait culturel ». Pour cela, nous utiliserons un corpus de tribunes d’opinion publiées dans la principale revue hebdomadaire du travail social. Dès maintenant, nous souhaitons illustrer ces réactions, en prenant un exemple, parmi de nombreux autres, dans une autre revue de travail social.

« Lien social » est un journal créé par des éducateurs pour des éducateurs. Plus que d’autres peut-être, il donne l’impression d’être un reflet assez fidèle des conceptions et représentations de ce corps professionnel. Il nous livre un article intitulé « « Les éducateurs spécialisés : vers une redéfinition de leurs fonctions ? » »

Il s’agit de « *portraits d’éduc¹* » qui font part de leurs sentiments sur l’évolution de leur profession, témoignant de leurs « *difficultés à concilier attentes et réalités de terrain* », apparaissant finalement « *partagés entre espoir et désillusion* ».

« Roland, dénonce “une technicisation de la profession qui fait de l’éducateur un exécutant et non plus un agent”, et accuse le poids des procédures de les enfermer dans “une démarche réductrice qui normalise la profession”. Pour lui, les procédures “formalisent la profession”, et “tendent à rompre avec la volonté de prise en charge individuelle personnalisée”. Christian affirme à son tour : “Avant, on était maître sur le terrain, on travaillait sur de l’humain, alors qu’aujourd’hui, l’essentiel de notre travail est plus de rendre compte, que de faire et d’imaginer”. Ce constat est repris par Didier : pour lui, la nouvelle génération d’éducateurs s’inscrit dans une culture de l’écrit, en opposition à la culture orale qui a longtemps dominé la profession. Il précise que “les étudiants sont formés

¹ Lire « éducateurs spécialisés »...

au travail écrit”, et que sur le terrain, les éducateurs “ont à rendre des comptes, laisser des traces, et donner une forme écrite à ce qu’ils mettent en œuvre”.¹»

Pour analyser ce texte, reprenons les mots clef en les classant dans le tableau suivant² :

Avant	Après
<i>Le terme « avant » est utilisé ici pour figurer une sorte d'état originel idéal, le terme « après » pour signifier un état contemporain souillé par les évolutions techniques...</i>	
[pureté originelle]	« Technicisation de la profession »
<i>La période « technicisée » oppose implicitement une période non « dénaturée » par la technicisation</i>	
« agent »	« exécutant »
<i>Agent serait une figure idéalisée de l'acteur alors que l'exécutant serait une figure dégénérée de l'agent ?</i>	
[la “légèreté” de l'improvisation]	« Le poids des procédures »
<i>Les procédures ne peuvent qu'être « pesantes » - l'antonyme serait de l'ordre de l'improvisation ?</i>	
« La volonté de prise en charge individualisée »	« Les procédures “formalisent la profession” »
<i>Le formalisme procédural est opposé ici à l'individualisation de la prise en charge qui serait liée à la volonté des acteurs (donc les procédures sont contre la volonté des acteurs). L'expression oppose des notions de valeur et de niveau qui n'ont rien de commun : la procédure peut être individualisante (c'est une interprétation possible des procédures induites par la loi 2002-2)</i>	
« On était maîtres sur le terrain »	
<i>Cette expression est pour le moins saisissante ... Au-delà de l'idée de perte de pouvoir, elle peut signifier que la technicisation représente, pour les professionnels, une perte de maîtrise de leur objet professionnel</i>	
« On travaillait sur l'humain »	
<i>L'apparition de techniques dans le travail irait jusqu'à faire perdre aux professionnels leur « matière première ». Les objets techniques occulteraient à ce point la dimension relationnelle que « l'humain » aurait disparu !</i>	
« Faire et imaginer »	« Rendre compte »
<i>L'opposition faite entre ces deux termes ramène l'enjeu de pouvoir : construire et transmettre une relation ou un récit de son action rendrait impossible toute créativité, voire même l'action elle-même ...</i>	
« Culture de l'oral »	« Culture de l'écrit »
<i>L'implicite de cette opposition est une dévalorisation de la culture écrite par rapport à la culture des origines.</i>	
[Ne pas rendre de comptes, ne pas laisser de traces]	« Rendre des comptes, laisser des traces »
<i>Sans aucun doute, Didier n'a pas voulu dire que l'idéal est de ne pas rendre de comptes ni de ne laisser aucune trace de son action. Ce qui est visé ici est plutôt le formalisme de procès trop technicisés, la rigidité de traces trop normalisées. Il n'empêche que le discours est chargé de redoutables ambiguïtés</i>	
	« Donner une forme écrite à ce qu'ils mettent en œuvre »
<i>Nous touchons une des critiques majeures de la technicisation du travail social : comment « mettre en forme » un travail qui n'est fait que d'intersubjectivité ? Comment formaliser l'informel des rapports humains ? L'écriture, paradoxalement, apparaît ici comme une régression pour les actes professionnels...</i>	

Illustration 11 : Tableau analytique de l'article « Portraits d'éducs » (lien social)

Ce texte a été choisi entre de multiples autres documents de la même teneur. Il illustre cette conviction largement partagée par les acteurs de terrain : l'introduction d'éléments techniques dans le travail social et éducatif tend à corrompre la nature même de ce travail. Les objets techniques encombrant plus qu'ils ne facilitent. C'est là, à l'insu des professionnels qui les dénoncent par ailleurs, un retour massif des premières cultures du travail social fondées sur le religieux, la charité et une sacralisation des échanges.

Chacun perçoit à quel point ce discours prend le contre-pied des mouvances culturelles qui traversent la société. Par exemple, un directeur d'association, assis devant son ordinateur portable, connecté par son téléphone GSM, consultant son agenda électronique – bref figure symptomatique de la société de l'information – peut, sans vergogne tenir un discours puissamment nostalgique sur la déliquescence de la qualité du travail social par l'irruption de contraintes techniques nouvelles. Le fait que les acteurs puissent se trouver ainsi écartelés entre des postures parfaitement incohérentes démontre, si besoin en était, que ce qui

¹ Lien Social, n°752 du 12 mai 2005.

² Dans ce tableau figurent entre guillemets les mots du texte, en italique les commentaires, entre crochets les antonymes non écrits mais « sous-entendus » par le texte.

s'exprime est de l'ordre d'une résistance sourde et inconsciente, d'un « retour du refoulé ». Il apparaît alors que le travail social serait un huis clos menacé par l'extérieur, que le colloque singulier propre à la relation d'aide – en fait attaché au modèle psychanalytique – ne serait plus étanche. Le monde technique, la société de l'information, l'hypermodernité, auraient traversé les cloisons poreuses qui protégeaient l'enceinte du travail social. L'extérieur, forcément dangereux, se retrouve à l'intérieur, originellement pur. L'accroissement technique fait pli. Ce qui rend difficile la technicisation des processus, est peut être l'ouverture relationnelle qu'introduisent les dispositifs communicationnels. Dispositifs cependant indispensables aux institutions du travail social. En effet, établissements et services sociaux et médico-sociaux sont contraints d'utiliser ces nouveaux systèmes, soit sous l'injonction de la législation, soit sous la pression de la concurrence dans un contexte de modernisation.

Au terme de ce bref parcours tentant d'identifier quelques caractéristiques culturelles du champ de l'action sociale et médico-sociale, où en est-on de l'appréhension d'une exception culturelle ? Nous avons vu à travers une chronologie historique les influences religieuses qui ont construit des modèles culturels fortement marqués par le catholicisme. Nous avons constaté comment la figure de la charité constituait une matrice pour les représentations de l'action configurant les acteurs et les organisations selon un mode particulier. Nous avons approché la construction des institutions selon le paradigme du sacré, opérant un clivage d'avec le monde profane. Nous avons également repéré la manière dont les légitimités professionnelles tentaient, au travers d'une rhétorique adaptée, d'échapper à l'emprise des techniques. Il nous semble que tous ces éléments constituent effectivement une particularité forte qui débouche, au moins implicitement, sur la revendication d'une exception culturelle : à l'image des mesures visant à protéger notre 7^{ème} art français de l'industrie cinématographique américaine, certains réclament des protections pour éviter la contamination de l'intervention sociale par un ensemble de techniques susceptibles de la dénaturer. Nous avons pu constater, enfin, la façon dont des discours de professionnels reflétait ces prédispositions culturelles.

.1.4. Une anthropologie des usages

L'itinéraire théorique que nous venons de suivre nous a mené du rapport à la matière aux rapports culturels. Pour être plus précis, nous sommes partis d'une interrogation ancestrale sur la relation entre la forme et la matière pour en conclure que forme et matière constituent les ingrédients de tout processus d'individuation de l'être, que cet être soit objet technique, sujet ou groupe. L'individuation marque le rapport entre forme et matière dans la genèse de tout « étant », inerte ou organique, organisé sous l'effet de déséquilibres énergétiques.

Notre chemin est ensuite passé par la notion de progrès ou d'innovation. Le processus technique est le produit d'un autre rapport : la relation entre « cortex et silex ». Marqué par des phénomènes de ruptures et de discontinuités plus que par une évolution linéaire, l'objet technique est une forme énonciative qui dit, en actes, le long parcours de l'humanisation de l'homme. Finalement, nous constatons qu'il y a plus d'humain que prévu dans les objets techniques et plus de technique que nous l'imaginions dans l'être humain. Cette conclusion provisoire nous amène à considérer que les rapports culturels sont fortement dépendants du milieu technique, qui est aussi un milieu de pratiques, dans lequel ils se déploient et, inversement, que l'accroissement technique est déterminé par l'état des représentations culturelles en présence. Bref, la culture est technique tout comme la technique est culture et il est urgent d'œuvrer à l'intégration culturelle d'une « techno-logie ».

« L'usage constitue une création continuée de l'outil ou de l'innovation. (...) Nos outils sont des éponges à usage. » (D. Bougnoux, 2001, p. 64).

L'objet technique étant maintenant à peu près situé dans son environnement et les conditions historiques et sociales de son émergence, quel est son impact dans les milieux techniques où il s'implante ? C'est un nouveau rapport qui se présente à l'analyse, le rapport d'usage. L'étude des usages se fonde sur une approche anthropologique.

Il nous faut revenir un instant sur quatre des caractéristiques des objets techniques :

- L'objet technique est inséré dans un système de production : De sa conception à sa « mise sur le marché », l'objet technique est tributaire du niveau de technicité plus ou moins élevé permettant sa production (variables technologiques), de l'organisation des phases de sa « construction » (variables d'ingénierie), des significations sociales de sa production (variables psychosociologiques). Ces éléments définissent une « valeur » à l'objet, au sens marchand du terme.

- L'objet technique est inséré dans un système de consommation : Les conditions de sa mise en circulation (commercialisation), de sa diffusion (distribution), de son usage (consommation), de sa plus ou moins grande situation de monopole (concurrence) déterminent sa capacité à s'inscrire comme réponse à la demande sociale. L'objet se trouve alors investi d'une fonction de signe qui contribue à lui conférer une « valeur », au sens symbolique du terme, valeur plus ou moins indépendante des conditions de sa production.

- L'objet technique est inséré dans un « système technique » : Il n'est jamais isolé mais toujours relié à d'autres objets techniques (par exemple, l'avion ne peut être considéré comme un élément technique autonome ; il doit être envisagé dans un réseau technique complexe qui va des dispositifs de maintenance au système aéroportuaire en passant par les réseaux de communication, etc. Ce sont tous ces éléments qui garantissent la fiabilité et le

fonctionnement de l'objet technique « avion »). L'objet technique possède ses propres façons d'être (« l'être en soi ») mais celles-ci ne peuvent être envisagées de manière isolée (sauf à sombrer dans une mythification de l'objet technique). Les « qualités » de l'objet technique ne peuvent être appréciées que dans l'ensemble technique auquel il appartient.

- L'objet technique est inséré dans un système d'utilisation : La relation homme/objet technique ne peut s'apprécier à la seule échelle « micro » de l'utilisation de l'objet, elle doit associer une vision « macro » de l'ensemble des significations portées par la relation de l'homme à l'ensemble technique. C'est ce qui fonde, ce que nous appelons le rapport d'usage.

L'évolution accélérée des rapports d'usage des objets techniques a considérablement modifié la place et le rôle de celui-ci. Trois aspects sont devenus majeurs dans le rapport aux objets :

- La performance : la demande sociale est de plus en plus axée sur l'efficacité de l'objet, son rendement, sa fiabilité. Cette notion implique un cycle d'obsolescence rapide des objets (Cf. la durée de vie d'un système informatique).

- La fonction de signe : la demande sociale est de plus en plus chargée d'une fonction signifiante dans le rapport d'usage, au détriment de la qualité pratique de l'objet. On peut ici penser aux effets de mode qui compliquent parfois sensiblement la vie de certains porteurs de vêtements !...

- La faible pérennité des valeurs : la conception de l'objet intègre le fait de donner à un terme préalablement défini des signes de perte de fiabilité (perte de la qualité, de la performance, panne, etc.). Il s'agit d'une durée de fiabilité planifiée destinée à garantir le renouvellement du cycle de consommation.

Ces évolutions majeures ont pour effet de valoriser le rapport d'usage sur le rapport à l'objet proprement dit. L'important c'est de pérenniser l'usage, pas l'objet lui-même. L'intérêt que nous allons maintenant porter à l'usage qui est fait des objets techniques va sensiblement nous éloigner des objets eux-mêmes. Ce n'est qu'une façon de revenir au cœur même de l'objet technique, ce qu'il est dans le processus d'humanisation, ce qu'il provoque, ce qui le produit.

.1.4.1. L'anthropologie des usages contre les déterminismes techniques et sociologiques

Dans l'une de ses communications, Serge Proulx (2001), poursuivant le projet de construire une théorie des usages, tente de définir un champ d'étude qui dégage deux catégories d'analyse : d'une part la configuration de l'usager par les prescriptions d'usage ; d'autre part l'inscription de l'usage dans le design de l'objet technique. Son ambition est ainsi de dépasser la dichotomie entre une approche « micro » et une approche « macro » en les articulant à nouveaux frais. Cela suppose de prolonger et de croiser les travaux en cours, ceux issus de la Sociologie de la Traduction qui permettent de reconsidérer la notion d'usage ; ceux qui s'intéressent à la cognition distribuée qui intègrent l'usager dans son environnement cognitif ; et enfin les approches sociopolitiques, prenant en compte la notion de pouvoir, qui permettent de considérer le rapport d'usage dans son environnement social.

Deux pièges épistémologiques se présentent à tout chercheur s'intéressant aux phénomènes techniques, le déterminisme technique et le déterminisme sociologique.

L'approche des phénomènes sociaux par les objets techniques qui en sont les symptômes expose le chercheur à la tentation de tout expliquer par les phénomènes techniques. Le déterminisme technique explique les évolutions socio-historiques par la genèse des inventions techniques. Tout changement, toute évolution sociale, trouverait son explication dans les modifications apportées à l'environnement technique, dans la progression des dispositifs et objets techniques. C'est la position défendue, entre autres, par Marshall Mac Luhan pour qui « *le médium lui-même détermine le caractère de ce qui est communiqué et mène à un nouveau type de civilisation.* » (Matelard & Matelard, 1995, p.104). L'homme, les rapports sociaux, les échanges symboliques, sont le produit de rapports techniques. Les médias configurent l'opinion publique selon une logique mécanique qui va d'un émetteur à un récepteur. Les actes quotidiens sont conformés par les contraintes imposées par les objets techniques, aliénant la liberté individuelle, etc. Dans cette configuration théorique, le social est subordonné et ne dispose d'aucune autonomie.

La naïveté de cette théorie ne résiste pas à l'analyse : comment l'action des objets dans la société peut-elle être réduite à un déterminisme pur et simple¹ sinon par un jeu de simplifications redoutables qui font des masses le simple jouet des dispositifs techniques ? Or, « *La technologie ne tombe pas du ciel mais est un produit sociotechnique.*² »

A l'opposé du déterminisme technique, le déterminisme sociologique réduit l'explication des changements aux seuls rapports de force entre acteurs sociaux, effaçant « *toute complexité aux modalités de l'action technique dans la société.* » (Proulx, 2001). Hérité des origines de la sociologie et des travaux d'Emile Durkheim, les phénomènes sociaux (systèmes de représentation, rapports de force, faits sociaux...) conditionneraient de manière radicale les émergences techniques. Les phénomènes techniques (accroissement technique, innovations, développement des systèmes techniques, technicisation des pratiques...) seraient totalement contenus dans le social et en seraient entièrement dépendant. Plus encore, ils seraient exclusivement déterminés par eux. A la radicalité de cette position théorique, nous opposons une perspective constructiviste³. Pratiquement, l'absolutisme d'une explication strictement sociologique des phénomènes techniques empêche d'entrevoir ce qui se joue dans le rapport entre l'homme et les machines. L'illusion d'une domination, sinon de l'homme sur la machine, des phénomènes sociaux sur la technique ne permet pas d'observer la relation d'usage qui se crée entre l'homme et les objets techniques. Postuler qu'il y a de la technique dans l'humain et de l'humain dans les techniques n'empêche nullement de repérer une relative autonomie de l'un par rapport à l'autre. Une distance existe entre l'objet technique et l'homme qui établit une relation possible, un rapport d'altérité. C'est en ce sens que notre recherche sur les usages sur une base anthropologique nous amènera à mettre en perspective le rapport d'usage vers une « norme d'usage ».

Dans notre champ d'étude, l'action sociale, nous pouvons penser que la culture dominante, telle que nous venons de la définir, prédispose plutôt à une adhésion au déterminisme sociologique. Il existe une tendance à enfermer toute explication des processus

¹ « *Complémentaire de l'hypothèse ontologique, qui semble souvent indispensable à sa formulation, l'hypothèse déterministe postule qu'il existe quelque forme de détermination interne propre à la réalité connaissable, détermination elle-même susceptible d'être connue. Sous sa forme la plus familière, le déterminisme est un causalisme.* » (Le Moigne, 1995, p.21).

² Patrice Flichy, « *Technologies et lien social* », Colloque « Pour une refondation des enseignements de communication des organisations » Paris, 25 au 28 août 2003.

³ « *En conséquence, les lectures constructivistes des phénomènes techniques se veulent une alternative à la pensée déterministe, paradigme fort répandu tant du côté des techno-optimistes que des techno-pessimistes.* » S. Proulx, « *La construction sociale des objets informationnels: matériaux pour une ethnographie des usages* ». Atelier Internet de l'ENS : <http://barthes.ens.fr/atelier/articles/proulx2000.html>.

de technicisation dans les rapports sociaux sans mesurer l'impact spécifique, remarquable et observable, des dispositifs techniques.

Les dispositifs techniques participent au changement, aux mutations du milieu associé dans lequel ils se développent. Ce sont des mises en acte parce qu'ils participent à la configuration des modalités d'usage. Ces modalités doivent être analysées comme systèmes complexes d'interaction entre actant humains et actants inorganiques. Nous en revenons donc à notre projet méthodologique d'observer et d'analyser les dispositifs techniques au plus près de ce que les usagers en font effectivement, indépendamment de toute interprétation préalable ou de tout « décodage » des signifiants par des grilles extérieures et présupposées. Il s'agira alors de chercher à comprendre les phénomènes « d'usage » et « d'appropriation » des objets et dispositifs techniques.

Plutôt que de chercher à résoudre l'impasse épistémologique entre les deux déterminismes sociologique et technique en choisissant lequel dit « la » vérité, nous pensons plus fécond de travailler les interactions entre usagers et dispositifs techniques, mettant en lumière les contraintes réciproques qui s'exercent. La perspective ouverte par une étude des usages devrait nous permettre de mieux comprendre :

- L'innovation technique : Quelles sont les conditions d'implantation des objets techniques ? Non plus uniquement à partir des conditions de faisabilité évoquées avec Leroi-Gourhan mais dans les déterminations issues des rapports d'usage que créent les objets techniques avec leur environnement et ceux qui les manipulent. Quelles sont les modalités de diffusion des innovations techniques ? Les données ethnologiques, géographiques et topographiques méritent d'être complétées par l'observation des réseaux de diffusion, par les processus d'appropriation des usages dans leurs contextes sociaux. Comment cette innovation impacte les contextes organisationnels ? Là encore, il serait stérile de poursuivre la question visant à déterminer si l'innovation technique influe l'organisation ou si ce sont les formes organisationnelles qui influent les modèles techniques. Il s'agit plutôt de mettre à jour cette double dialectique qui par les rapports d'usage contraignent les formes techniques et modèlent les contextes d'usage.
- Le rapport entre « utilisation » et « création » : L'usage, nous le verrons notamment en analysant les postures des usagers de l'action sociale, possède une dimension créative. Dans les rapports d'usage qui se créent autour des objets techniques, il y a certes une part de normativité et une dimension d'action rationnelle (Hans Joas), mais il y a aussi, implicitement contenue dans l'usage, une dimension créative qui mérite d'être étudiée.
- Les dimensions de pouvoir qui sont à l'œuvre dans le rapport usuel aux objets techniques : Il est essentiel de ne pas ignorer les enjeux de pouvoir qui marquent les rapports d'usage. Parce que l'objet technique est contenu dans la construction sociale, il est le siège de rapports de domination, de luttes de pouvoir, en lui-même et par les rapports d'usage qu'il génère. Quelle est l'autonomie des « usagers-sujets » au regard des prescriptions d'usage qui pèsent sur leurs actes ? Comment analyser ces prescriptions d'usage comme tentatives d'aliénation d'un groupe social ?

- Les modèles culturels envisagés dans leur contexte sociopolitique : Nous avons déjà posé quelques repères d'une culture spécifique du milieu de l'action sociale. Ces traits culturels ne peuvent être isolés d'un contexte sociétal (la fonction du travail social dans la modernité) et des enjeux politiques qui le traversent.

L'étude des usages que nous proposons prend donc en compte une problématique globale de communication, une problématique anthropologique ciblée sur une catégorie particulière d'usagers et une approche sociologique des modes de vie. Cette démarche nous invite, pour ce qui concerne le champ de l'action sociale et médico-sociale, à étudier plusieurs paramètres. Tout d'abord, les processus d'innovation technique pour ce qu'ils sont et non pour ce qu'ils représentent ou ce qu'ils signifieraient dans une interprétation d'un sens supposé caché des phénomènes. Ensuite, analyser la familiarisation progressive et relativement récente de routines d'usage dans les établissements et services ainsi que les comportements innovants qui émergent avec ces routines. Par la suite, étudier finement la circulation du pouvoir dans ces nouveaux réseaux techniques, dans les échanges sociaux qu'ils organisent tant à l'interne qu'à l'externe des institutions. Enfin, s'essayer à une tentative de modélisation de matrices macrosociologiques que nous pourrions construire à partir de l'observation microsociologique des usages qui prennent forme autour des nouveaux objets techniques de l'action sociale. C'est ce à quoi s'attellera la troisième partie de cette thèse en analysant le matériel réuni pour notre étude : prendre les instruments produits « au pied de la lettre » ; mesurer leur degré d'acculturation dans les pratiques quotidiennes, évaluer ce que cela modifie sur la circulation des flux énergétiques dans l'institution ; tenter d'en extraire quelques conclusions sur les postures professionnelles, les catégorisations d'usagers et l'évolution des formes organisationnelles.

Le postulat sous-jacent est que la technicisation des processus sociaux ne prend réellement sens qu'à travers les modes d'appropriation de ces nouveaux dispositifs communicationnels, que dans ce que les usagers font de ces dispositifs techniques. La conséquence en est une analyse précise des conditions de réception au niveau des pratiques quotidiennes des institutions et de leurs acteurs. L'objectif est de repérer les conduites alternatives qui se développent dans l'utilisation de ces dispositifs techniques. Nous adoptons alors une dimension ethnographique qui articule d'une part une description des pratiques (il s'agit d'observer pour ce qu'elles sont les postures des acteurs, leurs pratiques, leurs conduites, les discours et formes rhétoriques qui les accompagnent), d'autre part, le contexte de l'usage, c'est-à-dire les dimensions politiques, idéologiques, économiques.

Cette volonté d'éclairer des registres de significations qui s'organisent dans des plans d'interprétation différents ne cherche pas à débusquer une idéologie sous-jacente. Notre démarche entend se situer dans le registre de la compréhension, sur les fondements sociologiques de Weber. Notre posture se veut descriptive, refusant toute réduction permettant des correspondances avec des cadres d'interprétation prédéfinis. « *La démarche compréhensive s'appuie sur la conviction que les hommes ne sont pas de simples agents porteurs de structures mais des producteurs actifs du social, donc des dépositaires d'un savoir important qu'il s'agit de saisir de l'intérieur, par le biais du système de valeurs des individus ; elle commence donc par l'intropathie.* » (Kaufmann, 2006, p.23). Nous aurons l'occasion d'expliquer ultérieurement la manière dont cette approche a inspiré nos méthodes d'analyse.

Issue de l'épistémologie génétique de J. Piaget, l'épistémologie constructiviste interroge les épistémologies institutionnelles (la validité des connaissances est édictée par des

institutions-arbitres : académies scientifiques, conseils de savants ...) et les épistémologies positives (le tableau synoptique des sciences d'Auguste Comte – 1828). Le constructivisme postule que la connaissance scientifique a, inévitablement, un caractère construit. Le « sujet connaissant » détermine les formes de la connaissance. Le constructivisme propose une refondation philosophique. Le fondement de la connaissance, c'est le « sujet connaissant », la connaissance se construit par lui et n'a pas de signification en dehors de lui (Le Moëgne, 2006).

Christian Le Moëgne éclaire la manière dont le constructivisme peut étayer une approche des processus communicationnels. Outre les mouvements de mode qui marquent la « découverte » des épistémologies constructivistes, il y a là un « tournant pragmatique ». Le contexte d'émergence du constructivisme est marqué par les approches microsociologiques qui remettent en cause les modèles d'organisation issus de Taylor et de Ford. N'est-ce pas, plus fondamentalement – ou plus largement – l'approche « pragmatique » qui domine les modèles intellectuels émergents ? Il élargit et approfondit les perspectives épistémologiques ouvertes par Proulx en ajoutant à l'observation des processus d'appropriation la question des temporalités et celle des délimitations.

« Le développement du pragmatisme s'inscrit donc à la convergence de tendances lourdes qui se déploient selon des temporalités différentes : temps très long du procès de désacralisation qui sous-tend la crise de la transcendance..., temps long, depuis la fin du Moyen-âge, du processus d'artificialisation, de technicisation et de rationalisation générales du monde qui accompagne le développement du capitalisme..., crise de rationalisation ouvrant la voie à la recherche d'un fondement pragmatique de la raison prenant en compte la dimension procédurale et limitée de la rationalité..., immédiateté des questions liées à l'explicitation des pratiques qui met au premier plan des processus de production les problèmes de cognition, de procéduralisation des processus, d'intelligence..., dislocation des frontières des organisations et des institutions qui amène à penser la production de valeur en prenant en compte la recomposition des sphères professionnelles, publique et privée. » (Le Moëgne, 2003).

Appliquée aux Sciences de l'Information et de la Communication, l'approche constructiviste permet de relier les registres de la connaissance et de l'action. C'est là une autre façon d'exprimer l'articulation entre « micro » et « macro » prônée par Serge Proulx. Mais cette double dimension n'introduit pas à un retour du « dualisme » : *« Là où le dualisme et le dogmatisme séparent, le pragmatisme rassemble, éventuellement en intégrant le dualisme comme hypothèse pragmatique possible. » (Ibid.).*

Dans la perspective constructiviste, l'expérience cognitive a un statut particulier. C'est d'abord une expérience inscrite dans une double dimension individuelle et collective. Ces deux dimensions sont articulées entre elles, marquées par une dialectique. L'expérience cognitive est ensuite le mode exclusif de construction d'une connaissance. C'est cette expérience qui structure un mode empirique, accumulation des expériences individuelles et collectives, somme de l'histoire cognitive de l'homme. Les rapports d'usage, qui vont occuper une place centrale dans la suite de cette recherche doivent donc être également abordés comme un rapport de cognition, une expérience du monde réel tout à fait singulière et empirique.

Bien que située sur un champ plus large que les rapports d'usage, notamment en intégrant les formes organisationnelles, la réflexion de Le Moëgne étoffe la perspective de Proulx : le rapport d'usage doit également s'apprécier dans sa dimension processuelle.

« *Quelles sont les caractéristiques spécifiques de ces types particuliers d'artefacts, dont on observe qu'il sont à la fois des institutions et des ensembles processuels construits, qu'ils ne se confondent pas avec le projet qui vise à les structurer, ni avec les ressources que ce projet fait émerger, ni avec les modalités de coordination, ni avec les normes, ni avec les concepts, les justifications, les symboliques ? Comment penser la relation entre les connaissances des processus organisationnels et les configurations de formes symboliques et matérielles que ces connaissances font émerger ?* » (Ibid.).

.1.4.2. L'anthropologie des usages pour un autre regard

Nous revenons à Serge Proulx qui dénonce la dichotomie « *irréconciliable entre les points de vue micro et macro concernant l'action de la technique dans la société.* » Il ouvre trois perspectives de travail pour articuler ces deux points de vue : les travaux sur l'innovation avec la « construction sociale des modes d'usage », l'environnement cognitif des usages et enfin une approche sociopolitique des usages. Nous reprenons à notre compte ces trois pistes en les interprétant dans le contexte de cette recherche.

La Sociologie de la Traduction, développée par le Centre de Sociologie des Innovations, s'inscrit dans la même mouvance théorique que les orientations que nous venons de décrire : refus des dualismes, des distinctions et des dichotomies qui sont entretenus : société *versus* technique, pensée *versus* supports de la pensée, science *versus* idéologie, technique *versus* culture. Le postulat continuiste que défend cette sociologie s'inscrit dans une double anthropologie des sciences et des techniques comme pragmatique de l'énonciation scientifique et comme « médiologie ». La Sociologie de la Traduction constitue une approche immanente qui s'appuie sur cinq principes fondateurs :

- Le principe de symétrie : C'est l'inverse du modèle diffusionniste qui veut que le succès d'une invention dépend de ses qualités techniques, et son échec des conditions sociales de réception. Il y a symétrie de l'explication indépendamment du résultat. Ce principe pose une équivalence entre les facteurs techniques et les facteurs sociaux, une identité de traitement des facteurs d'explication du succès ou de l'échec d'une innovation technique. Ce principe nous est particulièrement utile dans un processus de production d'objets techniques déterminé par un cadre législatif (la loi 2002-2 qui crée les « DISTIC droit des usagers »). En effet, le fait que la mutation technique soit provoquée par une loi induit d'évidence un lien de cause à effet dans la diffusion des instruments. La réalité est plus complexe car elle entremêle des facteurs techniques et des facteurs sociaux qui ne permettent pas de présumer de la réussite ou de l'échec de l'opération à terme.
- Le principe de symétrie « nature/société » (ou principe de symétrie généralisée¹) : Il existe un processus de coproduction de la nature et de la société qui amène le chercheur à traiter à égalité les facteurs techniques, naturels et sociaux. Ce principe est étendu aux acteurs humains et non humains, il refuse le déterminisme sociologique et le déterminisme technique. Ce principe nous permet d'appuyer notre recherche sur une analyse qui se démarque d'emblée de l'ornière culturelle, dichotomique, qui marque une activité sociale fondée sur le clivage naturel/artificiel.

¹ Callon Michel, *Éléments pour une Sociologie de la Traduction. La domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins pêcheurs dans la baie de Saint-Brieuc*. L'année Sociologique, 1986, Vol.36, n° spécial, p.175.

- Le principe d'agnosticisme : Il s'agit d'une extension du principe de symétrie au traitement du discours. Aucun point de vue n'est privilégié quel que soit l'objet traité. Les discours des acteurs sont pris pour ce qu'ils disent, sans jugement ni censure, et traités de manière identique. Il s'agit là d'une remise en cause du point de vue de la sociologie relativiste des sciences. Ce principe ramène notre recherche à prendre « au mot » ce qui est dit sans se laisser tenter par les sirènes structuralistes qui ont servi de matrice à la formation des travailleurs sociaux (débusquer le besoin réel de l'utilisateur au-delà de l'expression de ses demandes).
- Le principe de symétrie humain/non humain : Ce principe rejoint la démarche de Gilbert Simondon, il ne s'agit pas d'une forme de naturalisme. Les processus techniques et scientifiques prennent en compte autant les mouvements non humains que les mouvements humains, remettant en cause la sociologie classique qui n'intègre pas les entités non humaines comme également productrices du « social ». Ce principe est au cœur de notre problématique qui, peut-être par réaction aux fortes tendances culturelles du champ professionnel, tente de faire un pas de côté en ne distinguant pas fondamentalement ce qui serait l'action humaine de ce qui serait l'action technique. L'une et l'autre participe du même milieu – où se mêlent techniques et pratiques – qui constitue le terreau de l'humanisation de l'homme.
- Le principe du suivi des circonstances, des associations et des déplacements : Les circonstances, les contingences, les négociations, les interactions sont des phénomènes importants. La Sociologie de la Traduction entend en rendre compte sans grille *a priori* afin d'intégrer l'incertitude, les circonstances, les déplacements... Le projet est de repérer et prendre en compte la manière dont les acteurs définissent et associent les éléments : catégories utilisées, entités mobilisées, les relations et leur remise en cause. Ce principe nous rappelle la démarche archéologique de Foucault exposée plus haut. Notre recherche entend dévoiler les surfaces et les conditions d'émergence des phénomènes sans les enfermer dans une explication préalable qui leur donnerait sens *a priori*.

La traduction est un « *mécanisme par lequel un monde social et naturel se met progressivement en forme et se stabilise* » (M. Callon¹), une « *Opération par laquelle des éléments divers sont captés et articulés dans un système d'interdépendances, et éventuellement amenés à agir comme un ensemble intégré dont les forces, au lieu de se neutraliser, convergent dans un même sens en s'appuyant les unes sur les autres* » (L. Quéré²). C'est un processus de construction des sciences et des techniques inspiré de Michel Serres : « *chaînes de traduction permettant de traduire, par une série de déplacements successifs, une multitude d'intérêts et de forces dans un énoncé, une formule, un équipement, un laboratoire.* » (F. Chateauraynaud³).

Le processus de traduction se déroule en quatre étapes :

- La problématisation : C'est une opération de définition, de formulation qui consiste à définir, des délimitations de territoires ou de problèmes, des entités.

¹ Cité par Alexandre Serres, Thèse de doctorat, Cf. bibliographie.

² *Les boîtes noires de B. Latour ou le lien social dans la machine*, Réseaux, juin 1989, n°36, p.284.

³ Forces et faiblesses de la nouvelle anthropologie des sciences, Critique, juin-juillet 1991, n°529-530, p.463.

C'est un mouvement par lequel un acteur cherche à se rendre indispensable aux autres. Le dispositif, l'innovation, l'objet technique qu'il projette est LA réponse au problème. Pour notre recherche, il s'agira d'étudier, à travers l'émergence de la réforme législative à l'origine des « DISTIC droit des usagers », la manière dont a été problématisée la question des places et rôles des professionnels. Ce sera l'objet de l'étude des textes et débats de la réforme et des modes de réception par les professionnels.

- L'intéressement des alliés : L'implantation d'une innovation technique suppose que soient définies les positions des acteurs concernés. L'entité conceptrice du projet technique, doit donc, par des actions adaptées, « intéresser » les autres entités de l'ensemble technique qui va ainsi se constituer. Sous cet angle, le succès d'une innovation tiendrait moins à la qualité de son adoption qu'à sa capacité à intéresser les acteurs. Pour notre recherche, l'intéressement se joue sur trois niveaux : les acteurs professionnels, les acteurs usagers et les acteurs institutions. Ces trois dimensions de l'intéressement feront l'objet d'une analyse tant à partir des productions de traces (livrets, plaquettes, publications) que d'expressions directes (notamment des usagers).
- L' enrôlement des alliés : C'est l'étape qui suit immédiatement l'intéressement : un rôle est donné aux acteurs et ceux-ci acceptent de le jouer. L' enrôlement est la condition de réussite de l'intéressement. Dans l'analyse de notre matériel de recherche, l' enrôlement apparaît à un premier niveau d'intention par ce qu'en dit le législateur (définition de conception de l'action et des actants), ce qu'en transforment les acteurs institutionnels (la manière dont les DISTIC enrôlent les acteurs en définissant des places), ce qu'en font les bénéficiaires (les réactions des usagers qui vont dans le sens d'un accroissement de leur participation, y compris sur le mode revendicatif).
- La mobilisation des alliés : Il s'agit ici de rendre mobile, de déplacer les entités enrôlées. C'est le mouvement de l'ensemble du système dont dépendent la performance du dispositif technique et sa capacité d'innovation. Cette dernière étape est la plus problématique de notre recherche car la relative jeunesse des DISTIC ne nous donne pas suffisamment de recul pour observer les mobilités induites par l'introduction de nouveaux dispositifs communicationnels dans les établissements et services de l'action sociale et médico-sociale. L'analyse opérée sur le matériel collecté, et particulièrement sur les expressions directes des usagers, permet cependant d'esquisser quelques perspectives de mise en mouvement des institutions concernées.

Les réseaux constitués par le processus de traduction ont un caractère irréversible. Cette irréversibilité est plus ou moins forte selon des caractéristiques précises : le plus ou moins bon alignement¹ des entités, leur coordination qui dépend de conventions (définissant l'identité des acteurs, les règles concernant les intermédiaires, la régulation des échanges et des espaces). C'est la multiplicité des interrelations, l'hétérogénéité des acteurs et la qualité de leurs associations ainsi que la force de leur coordination qui déterminent le niveau de résistance des traductions. « *L'irréversibilité d'une traduction consiste, en fin de compte, à*

¹ Le principe de l'alignement repose dans le fait que les intermédiaires (médias) « traduisent » correctement le processus pour le transmettre d'un acteur à l'autre, sans distorsion, sans créer d'opposition (désalignement) qui mettrait les termes en conflit.

rendre prévisible les comportements, les enchaînements, bref à normaliser. » (Serres, 2000, p.98).

Serge Proulx dégage trois principes d'analyse constructiviste appliqués à une « ethnographie des usages » :

1°) « *L'objet technique ne doit pas être considéré comme une "boîte noire" achevée que l'on ne questionnerait plus.* » (Proulx, 1999). Il faut aussi mettre à jour les réseaux d'acteurs impliqués dans l'innovation technique. Dans notre recherche, nous montrerons la manière particulière dont ces acteurs sont enchevêtrés, du législateur (processus d'inscription de la réforme sur l'agenda politique) au bénéficiaire (modalités de réception et d'enrôlement) en passant par les professionnels (modalités d'alignement et de mobilisation).

2°) « *Il ne faut pas tracer a priori de lignes nettes de démarcation entre ce qui serait "technique" et ce qui serait "social" dans la reconstruction de ces réseaux d'acteurs.* » (Ibid.). Nous avons déjà montré en quoi les «DISTIC droit des usagers» sont le lieu d'expression des rapports de force qui structurent l'intervention sociale, cet aspect sera détaillé dans l'analyse de notre corpus de recherche.

3°) Nous devons retracer les représentations que les concepteurs ou les innovateurs se sont fait des usagers, puis suivre l'évolution de ces représentations au fur et à mesure de l'intéressement et de l'enrôlement des acteurs. Cette démarche est œuvre « *d'ethnographie du processus d'innovation des objets et de construction sociale des usages.* » (Ibid.). Nous repérerons deux niveaux d'ingénierie des objets techniques issus de la loi rénovant l'action sociale, l'un au plan de la décision politique qui repose sur des représentations des « usagers virtuels » et un projet politique concernant leur place ; l'autre au niveau des équipes professionnelles qui repose sur l'engagement d'un rapport de proximité qui n'est pas dénué de représentations et d'enjeux de pouvoir.

Les travaux menés sur l'innovation reposent sur le postulat que « *l'acte d'invention technique n'est pas le pur produit d'une scientificité qui se situerait en dehors des rapports sociaux.* » (Proulx, 2001). Il faut donc, nous l'avons dit, mettre à jour les « réseaux socio-économiques » qui, en amont du processus de création, sont impliqués dans l'invention. Les innovateurs « traduisent » les désirs, intérêts et aspirations. Ces objets techniques ne sont pas stabilisés dans une forme définitive, ce qui implique d'étudier le processus de construction sociale de ces artefacts. Nous l'avons déjà dit, cette thèse reposant sur la première génération des « DISTIC droit des usagers », il est difficile de construire une analyse des évolutions des objets techniques. Il nous sera cependant possible de mesurer les modifications produites par l'impact de ces instruments sur les organisations et les acteurs (usagers et professionnels).

Ce processus de construction sociale des artefacts est tout d'abord marqué par les réseaux socio-économiques qui organisent la construction des objets techniques. Bernard Stiegler insiste sur cet aspect des développements techniques. L'impact des capacités « d'hyperreproductibilité » liées aux technologies numériques, provoque une intégration industrielle de toutes les formes d'activités par ce qu'il nomme « *les industries de programme* ». Ces industries de programme sont étroitement liées à l'hyper-industrialisation qui détermine notre époque marquée par l'envahissement du marché, balayant « *ce qui était antérieurement le fait soit de services publics, soit d'initiatives économiques indépendantes, soit le fait d'activités domestiques* » (Stiegler, 2001, p.313-316). La prégnance des réseaux socio-économiques est un facteur de plus en plus déterminant du processus de construction sociale des objets.

L'analyse de ce processus peut également être construite à partir des grandes controverses qui marquent l'émergence technique. Le moment de l'analyse sera précisément celui de l'introduction d'un nouvel élément technique dans un dispositif. Il s'agira de repérer les rhétoriques développées par les acteurs à ce moment : soit des discours de résistance et d'opposition, soit des discours de justification. Les uns et les autres de ces propos révélant « *des tactiques de mobilisation et stratégies d'enrôlement d'alliés humains et non humains par les acteurs-innovateurs.* » (Proulx, 2001). Pour ce faire, nous allons procéder à l'analyse d'une trentaine d'articles publiés dans la revue *Actualités Sociales Hebdomadaires* par des professionnels, selon une chronologie qui va des débats préparatoires à la loi jusqu'à la publication des derniers textes d'application.

Nous découvrirons que les usagers jouent un rôle de tout premier plan dans ce processus d'innovation déclenché par la loi 2002-2. Même s'ils ne sont pas associés directement à la conception des outils garantissant le droit des usagers, ils influent directement leur conception. Au cours du processus de stabilisation des modes d'usage, existe un rapport dialectique entre la conception et l'utilisation. Ce rapport est essentiellement dialectique parce que les pratiques effectives ne correspondent jamais aux usages conçus par l'innovateur.

Sous l'éclairage de la Sociologie de la Traduction, la signification du dispositif technique, apparaît dans cet espace intermédiaire entre la conception technique de l'usage, et donc des usagers virtuels et le rapport social de l'usage qui est l'appropriation de l'intention de l'auteur par l'utilisateur réel. La construction sociale des techniques n'est rien d'autre que « *la définition par les usagers des fonctions ou compétences qu'ils attendent des dispositifs qu'on leur propose*¹ » Analysant une situation technique particulière, Madeleine Akrich démontre que « *les usages, et donc les significations attachées à tel ou tel dispositif, ne sauraient se déduire mécaniquement des choix effectués lors de la conception; pas plus qu'il n'est possible d'affecter telle ou telle signification à un objet indépendamment de son contenu technique.*² » Il y a là une disjonction entre intention et usage. La technique ne peut faire l'impasse des conditions sociales de son existence. A l'inverse, nos sociétés ne peuvent exister indépendamment des objets et systèmes techniques qui les constituent. C'est cela que la Sociologie de la Traduction nomme la symétrie ; il y a symétrie entre l'objet et l'acteur parce que l'un et l'autre se « *co-définissent* ».

Ce sont ces phénomènes de traduction que nous proposons d'étudier en ce qui concerne les établissements et services sociaux et médico-sociaux qui ont vu s'introduire en leur sein de nouveaux « intermédiaires » (objets techniques insérés dans un système technique).

Quel rapport pouvons-nous identifier entre la pensée individuelle, les institutions et les TIC ? Pierre Lévy montre que « *ces éléments disparates s'articulent pour former des collectifs pensants hommes-choses, transgressant les frontières traditionnelles des espèces et des règnes.* » Il dessine « *le programme d'une écologie cognitive qui se propose l'étude des collectifs cosmopolites.* » (Lévy, 1990, p.153). Pour dépasser les dualismes stériles, il suggère des « analyses moléculaires » qui s'intéressent aux « réseaux d'interfaces ». Il s'agit d'aller au-delà du sujet et de l'objet et de leur dichotomie pour les intégrer dans un dispositif cognitif large. Toute organisation sociale représente une « technologie intellectuelle ». Comme l'activité cognitive, elle contribue à produire un ordre des choses, à organiser, classer, ranger,

¹ Madeleine Akrich, *De la sociologie des techniques à une sociologie des usages, l'impossible intégration du magnétoscope dans les réseaux câblés de première génération*, Techniques et culture, n° 16, 1990, p.110.

² Ibid.

orienter. La fonction instituante et la fonction cognitive peuvent se nourrir réciproquement, les processus sociaux sont des activités cognitives qui se réalisent par une constante interaction entre institutions et individu. Ce sont ces interactions qui construisent la cognition globale d'une société. Pierre Lévy précise que tout changement du collectif cognitif modifie l'organisation et induit des nouveaux « *mondes pratiques, sociaux et cognitifs* ». Il y a une « *intelligence invisible* » des techniques et des collectifs de travail qui interagissent. Les technologies intellectuelles sont déposées dans les objets, résident dans les acteurs, mais aussi entre les sujets (codes partagés, textes qui circulent, logiciels, images...); elles connectent, s'interposent, structurent. Elles construisent un « *réseau cognitif collectif* ». Cette cognition distribuée nécessite des interfaces (surfaces de contact, de « traduction », d'articulation entre espaces, espèces, ordres, réalités) qui s'étendent au-delà des artefacts.

C'est en phase avec ces orientations posées par Pierre Lévy que Serge Proulx présente l'environnement de l'usage comme le prolongement des capacités cognitives des utilisateurs. Les chercheurs inspirés des courants de socio-pragmatique (ethnométhodologie, anthropologie, écologie cognitive, sociologie de l'action...) contextualisent les conduites, s'intéressant aux interactions de proximité entre acteur et objet technique. Le postulat est le suivant : « *L'environnement dans lequel se déroulent les pratiques d'usage peut être considéré comme le prolongement des capacités cognitives des êtres humains qui le constituent.* » (Proulx, 2001). L'environnement correspond à l'ensemble des ressources cognitives disponibles pour l'action. Ces courants croisent plusieurs disciplines dont la cognition distribuée. Il s'agit là d'une notion qui induit l'intelligence coopérative, l'élaboration collective de projets, la coopération en réseau orientée vers la réalisation de tâches complexes¹.

Deux conséquences apparaissent d'une application des approches cognitives à notre étude des usages. La première consiste à penser l'usage au-delà des processus internes du sujet. L'usage s'inscrit également dans une certaine extériorité qui inclut la dimension cognitive de l'environnement social et culturel. La seconde conséquence est que l'usage est inséré dans un ensemble plus large d'emplois et de ressources. Il consomme les ressources cognitives de son contexte, il constitue une ressource pour cet environnement qu'il contribue lui-même à enrichir.

Cette dernière piste nous ramène à la perspective macrosociologique. La dimension du pouvoir est présente dans la majorité des situations de communication. Les rapports de communication sont configurés par les rapports de force entre les acteurs tout autant qu'ils agissent sur les rapports de pouvoir entre acteurs. Les rapports de communication sont, en eux-mêmes, des rapports de pouvoir.

« *Décrits et acceptés par l'analyse fonctionnelle comme des mécanismes d'ajustement, les moyens de communication deviennent suspects de violence symbolique et appréhendés comme des moyens de pouvoir et de domination.* » (Matelard & Matelard, p.40). C'est sous l'influence de l'école de Francfort qu'est introduite la problématique du pouvoir dans les théories de la communication. Les philosophes inspirés par un marxisme en rupture avec l'orthodoxie développent les concepts d'industrie culturelle (Ardonio, Horkeimer). La production industrielle des biens culturels crée un mouvement de marchandisation de la

¹ Proulx s'inspire du *Blackwell Dictionary of Cognitive Psychology*, (1990) pour donner une définition : « *Un processus de cognition distribuée est à l'œuvre lorsque plusieurs agents partagent un même stock de ressources cognitives (connaissances formelles ou informelles, procédures, plans, buts, etc.) en vue de l'accomplissement de tâches qu'il serait impossible de réaliser par l'action d'un agent solitaire.* » (Ibid.).

culture. Cette culture est au service des appareils idéologiques de domination, au cœur d'une problématique de pouvoir que les sociologues de l'école de Francfort mettent à jour.

Nous pouvons parfaitement mesurer les effets de cette approche sur notre projet de recherche. La norme de droit imposée aux établissements et services sociaux et médico-sociaux, notamment par les dispositions introduites en 2002, correspond à ce mouvement d'industrialisation des productions normatives. Un cadre législatif unique impose aux acteurs du champ social de mettre en œuvre de nouveaux dispositifs communicationnels. L'enjeu macrosociologique est ici directement lié aux exigences d'amélioration des conditions d'exercice de la citoyenneté par tout un chacun. En fait, le développement de la « demande » (était-elle celle des usagers de l'action sociale ? ou le produit d'une « commande » politique ?) est à intégrer dans un contexte économique d'offre industrielle et commerciale d'objets de consommation. En l'occurrence, un effort de rationalisation de la production de services dans un contexte de généralisation d'une logique de marché. Il y a donc un rapport complexe, dialectique, entre la demande sociale à l'origine des usages d'un point de vue microsociologique (la demande étant envisagée dans le rapport singulier d'un sujet à son environnement) et les contraintes imposées par l'offre industrielle (la traduction de cette demande individuelle ou collective dans des processus d'industrialisation – d'hyper reproductibilité – et donc de normalisation des réponses). C'est sous cet angle d'analyse que nous pouvons décrypter les prescriptions d'usage.

.1.4.3. Analyse de l'usage par les prescriptions d'usage

Outre les éléments contextuels qui conditionnent le rapport d'usage, d'autres contraintes s'exercent sur l'utilisateur par les prescriptions d'usage et le design de l'objet. Ces contraintes s'inscrivent également dans une dimension sociopolitique des usages, elles en sont le signe.

La mise à disposition d'un objet technique est accompagnée d'un discours (mode d'emploi, notice d'utilisation, discours d'accompagnement, argumentaire publicitaire) qui est une grammaire des bonnes pratiques qui positionne un usager idéal. Serge Proulx décrit cette phase comme celle de la « configuration de l'usager ». Il cite Laurent Thévenot¹ qui distingue trois moyens pour « discipliner l'usager » :

- Les prescriptions d'interdictions : Injonctions du mode d'emploi pour ne pas utiliser l'objet technique autrement que ce qu'a prévu le concepteur ;
- L'«*introduction dans le design de l'objet technique d'un dispositif contraignant* » (ex. fiche de connexion non-standard) ;
- L'imposition de «*normes du "bon usage"* » : basées sur des collectifs d'usagers de référence.

Ces normes ne sont jamais parfaitement suivies. Une interaction s'établit entre usagers et concepteurs : «*La conception de l'objet technique constitue un processus dynamique en liaison étroite avec le développement des premiers usages de l'objet.* » (Proulx, 2001).

Le mode d'emploi représente une contrainte d'usage exercée par le concepteur sur l'utilisateur. Il livre des éléments d'usage, donc la possibilité pour l'usager de tirer parti de

¹ Thévenot Laurent, *Essai sur des objets usuels. Propriétés, fonctions, usages*, Raisons pratiques, 4, p.85-111.

l'outil, tout en cherchant à limiter les détournements d'usage. L'enjeu du mode d'emploi est donc d'en dire suffisamment sans en dire trop.

L'ingénieur construit l'objet technique en référence à des représentations. Ses propres représentations d'abord, l'image qu'il se fait d'un besoin, la conception qu'il a de l'action permise par l'objet, la vision de l'utilisateur, ses propres projections en tant qu'utilisateur potentiel – le créateur est le premier usager de sa création. Ses représentations personnelles, connotées par l'affectivité, l'histoire, la culture du sujet sont, de plus, marquées par des constructions plus collectives : représentations sociétales des phénomènes sociaux, des besoins, etc. L'acte créatif est inscrit et participe à un réseau cognitif. Nous pouvons situer ces éléments en « amont » de l'objet. Il s'agit de l'intention projetée sur l'objet et son usage qui se traduira, entre autres, dans un mode d'emploi.

Nous restons cependant prudents sur l'idée que la « naissance » d'un objet serait inscrite entre un avant et un après. Nous préférons nous référer à la notion d'énoncé, rencontrée avec Michel Foucault. Nous considérons l'objet comme l'émergence de formes symboliques et sociales inscrites dans des séries, marquées par des discontinuités, insérées dans des rapports sociaux. L'idée de l'objet n'est plus alors simplement le rapport entre un auteur et un projet mais traversée par d'autres dimensions « socio-politico-économico-historiques ». La projection de prescriptions dans un mode d'emploi ne comporte plus uniquement l'intention d'un auteur plus ou moins opposée aux tactiques d'un utilisateur. Cette projection intègre les rapports de production de l'objet technique : conditions culturelles de son émergence, conditions sociotechniques de sa fabrication, conditions économiques de sa diffusion, conditions politiques de son utilisation, conditions psychosociales de son appropriation. Le mode d'emploi intègre donc à la fois des dimensions intersubjectives (la rencontre de deux intentions plus ou moins cohérentes du créateur et de l'utilisateur) et des dimensions « supra-objectives » qui dépassent les acteurs dans des dimensions sociales, culturelles, politiques et économiques. Le mode d'emploi, comme les autres formes de prescription des usages, est donc au cœur d'enjeux de pouvoirs.

Ces enjeux de pouvoir dépassent largement le cadre d'utilisation de l'objet technique lui-même puisqu'ils sont d'ordre sociopolitique. Ils peuvent tromper l'observateur car ils sont cependant exclusivement centrés sur l'objet et son « bon usage » conseillé par le guide d'utilisation qu'est le mode d'emploi. Les motifs annoncés sont nobles, ils parlent de sécurité, de confort, d'optimisation des performances, de longévité de l'objet, etc. Il ne s'agit là que de masques qui occultent la raison d'être principale du mode d'emploi : contraindre une standardisation des postures d'usage. Le leurre est entretenu par la forme même du mode d'emploi. Il vise une certaine convivialité. Convivialité entre le concepteur et l'usager, convivialité entre l'utilisateur et l'objet lui-même. Le mode d'emploi, acte normatif travesti en accompagnateur bienveillant des premiers pas dans l'utilisation, est là pour conseiller, « donner des tuyaux ». Il peut prendre des formes très « ludiques » attestant de sa bienveillance¹. Il peut aussi revêtir des allures très sérieuses, manifestant ainsi que l'objet technique qu'il présente est digne de respect et doit être traité avec distance et révérence². Bref, il prend des formes très différentes et, ce faisant, positionne un « usager virtuel »,

¹ Les utilisateurs de logiciels « Microsoft » connaissent ce petit « bonhomme-trombone » qui apparaît sur l'écran de l'ordinateur avec un drôle de signal sonore quand nous sommes perdus dans les arcanes des commandes de traitement de texte ou des formules de la feuille de calcul. Tout est bonhomie dans ce design convivial et amusant...

² Le mode d'emploi des services fiscaux est intitulé « Notice pour remplir votre déclaration de revenus » et paraît beaucoup moins plaisant que le bonhomme-trombone de « Microsoft ».

l'infantilisant ou le responsabilisant selon les cas et les besoins. La dimension prescriptive du mode d'emploi configure donc également une posture de l'utilisateur dans son rapport d'usage.

Les « jeux » qui entourent le mode d'emploi se situent dans le registre de l'appropriation et du détournement.

L'appropriation : plus le mode d'emploi est maîtrisé par l'utilisateur plus celui-ci est en mesure de tirer tout le profit possible de l'utilisation de l'objet technique. Le mode d'emploi, c'est de la connaissance mise à disposition des acteurs. Cette connaissance est source de maîtrise de l'usage. De ce fait, certains modes d'emploi sont très discrets, minimalistes. Ils ne livrent que l'essentiel des informations pour limiter l'usage à quelques standards prédéfinis, à des routines formelles. Nous reviendrons sur cet aspect autour du concept de « boîte noire ». Il faut préciser que les modes d'appropriation, via le mode d'emploi, sont également tributaires de facteurs culturels, générationnels¹ et sociaux qui ne positionnent pas de façon uniforme les différentes catégories d'utilisateurs.

Le détournement : Ce fait classique dans l'étude des usages peut être approché à partir du mode d'emploi. L'utilisateur peut chercher dans le mode d'emploi les indications qui vont lui permettre de détourner l'objet de son usage initial, de tirer profit des potentialités de la machine pour faire avec elle autre chose que ce qu'avait prévu le concepteur. Cela nous amène à évoquer les « modes d'emplois parallèles », ceux qui s'échangent entre utilisateurs, en dehors de tout réseau institutionnel de contrôle. Par exemple, les codes qui permettent à des utilisateurs de jeux électroniques de franchir plus vite des étapes ou de décupler les performances du héros. Nous pouvons également citer les forums, chats ou foires aux questions (FAQ) qui diffusent, via Internet, des modes d'emploi « sauvages » permettant de tirer le meilleur parti d'un objet technique, de le réparer soi-même, de le détourner vers d'autres utilisations, etc.

Le mode d'emploi est donc le lieu de luttes d'influences à l'épicentre du rapport d'usage².

Dans ou en dehors du mode d'emploi, des « bonnes pratiques » sont définies qui désignent la bonne utilisation de l'objet technique, l'usage techniquement et socialement acceptable, que nous pouvons appeler « l'usage moyen ». Ces références révèlent l'intention du concepteur, les représentations préconstruites des utilisateurs potentiels. Alors que le mode d'emploi maquille l'injonction normative sous forme de conseils pour une utilisation aisée de l'objet technique, les références de « bonnes pratiques » sont plus claires. Elles affichent leur prétention à standardiser les comportements des utilisateurs. « *Ces normes renvoient à des collectifs d'utilisateurs de référence, ainsi un fabricant va joindre des copies d'articles de la presse spécialisée pour renforcer son injonction de "bon usage".* » (Proulx, 2001). Les messages publicitaires sont le vecteur privilégié de transmission de ces « bons usages » ou de ces « bonnes pratiques ». De nombreux supports servent également à la diffusion de pratiques de référence, qu'il s'agisse de la presse spécialisée, des médias en général...

¹ L'usage du mode d'emploi mériterait une étude spécifique. Celle-ci permettrait de comprendre pourquoi les « anciens » ont quasiment besoin d'apprendre par cœur le mode d'emploi avant de presser le bouton de mise en marche alors que les « jeunes » se lancent d'emblée dans une approche par essais-erreurs sans lire le mode d'emploi.

² Cf. annexe 1 : un exemple de mode d'emploi. P.386.

Voici un exemple pris dans un texte de chanson :

« *Sur la route des vacances
En bon chef de famille
Au volant d'un monospace
Avec un cercle en plastique
On appuie dessus ça sort, ça fait porte gobelet
Et un truc très pratique
Pour ranger les pièces de monnaie*¹ »

Le chanteur reprend un cliché : l'utilisateur type d'un véhicule automobile « monospace ». Il s'agit d'un père de famille (nombreuse ?), attentif aux gadgets qui améliorent le confort intérieur et qui constituent une partie sensible des messages publicitaires servant la promotion du produit. Outre la volonté de faire rire en tournant les choses au ridicule, on voit comment la pointe d'humour contribue à définir un collectif d'utilisateurs de référence.

La diffusion de règles de « bons usages » joue, incontestablement une fonction sociale. Ces règles développent des définitions de rôles et d'attentes de rôles. Elles créent de l'appartenance (identification individuelle au groupe de référence des utilisateurs du même objet technique), de l'identité collective, de la distinction. Bref, les références d'usage agissent sur la socialisation des utilisateurs, contribuent à construire des systèmes de représentation, de distinction en référence à des habitus.

Bien qu'elles nous livrent des indices précieux sur le contenu symbolique du rapport d'usage, ce n'est pas sous cet angle, sociologique, que ces prescriptions nous intéressent en premier lieu. Les images de référence du bon usage des objets techniques attirent notre attention en tant que prolongation des dimensions de l'objet technique, comme déploiement, très au-delà de l'objet, d'informations qui structurent (in-forment) l'environnement cognitif du rapport homme/machine ainsi créé. L'analyse ne peut réduire l'objet technique à sa matérialité et aux effets de proximité qu'il suscite. Il est enchâssé dans un réseau complexe de significations, d'interactions qui doivent être prises en compte. C'est donc bien au-delà des traces tangibles qu'il faut chercher les prescriptions de bonne utilisation de l'outil ou de l'objet. Les contraintes se disent ailleurs que dans le seul mode d'emploi.

.1.4.4. Analyse de l'usage par les contraintes inhérentes à l'objet technique

Le design, les éléments techniques constitutifs de l'objet, sa complexité, sont autant de contraintes qui tentent de s'imposer à l'utilisateur. L'intérêt est d'en dévoiler le sens : ces contraintes, apparemment purement techniques et matérielles, tiennent un discours précis qui est une tentative de contrôle du rapport d'usage.

Le design représente une contrainte par la forme de l'objet. Il faut envisager la question du design dans une acception la plus large possible. En effet, au-delà de la forme matérielle et de l'esthétique de l'objet, doivent être pris en considération, comme des éléments de design, les rhétoriques qui accompagnent les dispositifs de communication.

La forme de l'objet induit à la fois des contraintes et une pragmatique. La forme de l'objet emporte des possibilités relativement limitées d'utilisation. L'objet technique est configuré pour empêcher certains usages (par exemple interdire l'introduction de pièces de

¹ *Monospace*, Paroles et Musique: Bénabar 2003 « Les Risques Du Métier » © Universal Music Publishing.

monnaie non standards dans les parcmètres par la configuration de la goulotte qui va de la fente à la caisse), ou pour limiter le nombre d'usages possibles (dans notre exemple, n'autoriser que quelques diamètres de pièces et en contrôler le poids).

Le terme de « convivialité » tente d'exprimer ce dialogue entre la machine et l'utilisateur. Dans cette figure idéale, nous serions dans une interaction féconde dans laquelle l'utilisateur peut tirer tout le profit des performances techniques de l'appareil, ce dernier orientant l'utilisateur pour qu'il ne fasse pas d'erreur, qu'il ne commette pas de faute (introduire une mauvaise pièce provoquant le blocage de la machine et plaçant l'automobiliste en infraction quant à son stationnement). En fait, ce terme de convivialité cherche à substituer une vision idyllique de qualité relationnelle entre l'homme et l'objet technique à une toute autre réalité : la tentative de prise de pouvoir de la machine (en fait de son créateur) sur l'utilisateur. L'enjeu est de maintenir les usages dans ce qui est jugé acceptable par le concepteur du dispositif (ne pas tricher avec les règles du stationnement payant et obliger chacun à acquitter sa redevance). Tout essai de détournement est « sanctionné » par le système ; la « forme » de l'appareil ne peut accepter les transgressions de l'usage préétabli.

Serge Proulx, dans l'article qui inspire la trame réflexive de ce chapitre, cite des exemples de contraintes imposées par le design : « *Ainsi le design hiérarchique et vertical d'une architecture de réseau induit une centralisation du système de communication ; un design horizontal et hétéroarchique induit un système de communication décentralisé.* » (Proulx, 2001).

C'est un enjeu de pouvoir. Les fondements de cette « prise de pouvoir » du créateur par la forme de l'objet technique sont d'ordre sociopolitique avant d'être techniques. Le risque de mise en panne de la machine n'est que l'argument de façade qui permet de contenir des risques d'une toute autre nature. A titre d'illustration, nous pouvons citer les controverses techniques qui entourent la mise sur le marché de nouvelles normes de lecture de documents audio-visuels. Quand Philips a tenté d'imposer son format « Bétacam » en Europe lors de la sortie des premiers magnétoscopes, contre le format VHS anglo-saxon, le fondement de ce conflit de normes techniques n'avait rien de technique. Il s'agissait bien de la prise de contrôle de marchés. Les contraintes imposées alors aux utilisateurs de ces appareils, en les empêchant de lire un autre format que celui pour lequel le magnétoscope était prévu, visaient à attacher l'utilisateur à l'exclusivité d'une marque.

Plus largement que les questions de forme ou de design, les connaissances techniques nécessaires à l'usage constituent une autre catégorie de contraintes inhérentes à l'objet technique. Le niveau de technicité d'un dispositif communicationnel, les « machines à communiquer » qu'il mobilise, les détours cognitifs nécessaires, les niveaux de maîtrise langagière qu'il impose sont autant d'éléments qui contraignent le rapport d'usage et permettent le maintien d'une stratégie de contrôle des usages.

Nous aurons l'occasion de revenir, dans le chapitre suivant, sur les enjeux de visibilité/invisibilité des techniques. Ce dont il est question ici est un peu de même nature. Une interface communicationnelle est placée entre l'utilisateur et l'objet technique qui va supposer un minimum de maîtrise des codes à utiliser pour obtenir un résultat. L'utilisation d'un appareil d'éclairage, déjà connecté à une source d'énergie, requiert un code d'utilisation simple, binaire : allumé ou éteint. Le résultat est obtenu par la pression d'un interrupteur. Sur un modèle aussi basique d'usage, la contrainte est maximale. En effet, les risques de détournement de l'appareil vers d'autres fins que d'éclairer quand il est allumé sont très faibles. Quand l'objet technique se complexifie, notamment parce qu'il permet des usages

plus ouverts, plus divers, les risques de détournements augmentent. L'interface se complexifie car elle doit intégrer des sécurités qui limiteront les « mauvais usages ». Des codes différents apparaissent. Les niveaux d'accès aux commandes sont hiérarchisés afin de discriminer les utilisations (pour les machines d'un atelier de production, entre les ouvriers et les hommes d'entretien par exemple).

L'absence de maîtrise de l'ensemble des compétences nécessaires à l'utilisation de toutes les fonctions de l'objet technique permet de limiter les usages et de désigner qui peut faire quoi. L'enjeu de pouvoir concerne les acteurs ; les « ingénieurs » (ceux qui ont conçu l'objet), les « techniciens » (ceux qui peuvent le manipuler, le réparer, le programmer) et les « ouvriers » – ou « usagers » – (ceux qui ne peuvent que l'utiliser). Michel Crozier et Erhard Friedberg, dans « L'acteur et le système » (1992) ont montré en quoi ces enjeux de maîtrise technique constituaient un élément central des stratégies de conquête du pouvoir dans les organisations. La plus ou moins bonne maîtrise des contraintes techniques de l'objet technique constituent des zones d'incertitude dont le contrôle par tel ou tel groupe d'acteurs hiérarchise les rapports entre eux.

Les discours d'accompagnement de ces dispositifs communicationnels peuvent soit rendre accessible la complexité inhérente au système, soit la transformer en un univers impénétrable, fait de codes, de rites de passage, et de verrouillages symboliques. L'enjeu est soit la concentration du pouvoir dans la main des « experts », soit une vision démocratique et laïque de l'accès aux techniques.

Un lien peut être établi entre l'accès aux techniques et le principe de laïcité. La laïcité, qui est au cœur de la démocratie, affirme qu'aucun pouvoir ne peut confisquer l'accès à la connaissance. Celle-ci est le produit de l'effort cognitif collectif dans un souci constant de partage et de contrôle de l'évolution des connaissances accumulées. L'idéal de laïcité véhicule cette préoccupation permanente de rendre accessible l'ensemble des connaissances scientifiques, de les partager, de les confronter. Aucun groupe ne peut s'arroger le pouvoir de détenir seul la vérité, de posséder seul l'explication des choses, de maîtriser seul l'ensemble des connaissances. La laïcité est l'opposé de l'érudition des clercs, des savoirs occultes. Avec la culture laïque, il n'existe pas, en théorie, de choses cachées connues d'une seule élite à l'abri de ce que peut savoir le peuple. La science dans un contexte de laïcité porte le souci de se démocratiser sans cesse, de partager le savoir, de faire circuler les connaissances. La laïcité prend racine dans l'Encyclopédie de Diderot et d'Alembert. Le challenge est passionnant, sans que notre modernité soit toujours parvenue à le réaliser. Dans un univers de plus en plus instable où s'étend sans cesse le champ des connaissances et où la complexité ne cesse de croître, comment rendre compte de l'état des connaissances scientifiques ? Comment vulgariser les progrès techniques ? Comment soumettre au regard du « peuple souverain » les enjeux scientifiques contemporains ? Comment rendre accessible les phénomènes techniques ?

L'accès aux connaissances et à la maîtrise des techniques constitue bien un enjeu politique et démocratique important. Nous sommes loin d'être parvenus à une véritable connaissance partagée sur les questions techniques. Le pouvoir de l'ingénieur reste au service d'un rapport de domination sur les utilisateurs des dispositifs techniques qu'il réalise. Le souci de rendre compréhensibles les systèmes techniques pour faciliter leur maîtrise par les usagers, souci éminemment laïque, n'occupe pas toujours le devant de la scène.

Un argument fréquemment avancé touche à l'extrême complexité des dispositifs techniques que l'individu hypermoderne est amené à manipuler dans sa vie quotidienne ou

professionnelle. L'important ne serait pas pour l'utilisateur de comprendre les rouages du dispositif mais d'accéder facilement à un résultat, de constater l'efficacité du système. Si l'on convient, comme nous l'avons déjà évoqué, que les objets techniques sont des énoncés qui résultent de l'organisation des rapports sociaux, des modes de diffusion des rapports de pouvoir, des jeux de dominations entre groupes sociaux ou groupes d'acteurs, il nous est permis d'interroger l'argument de la complexité. A qui profite cette complexité ? Qui a intérêt à en maîtriser seul les tenants et les aboutissants ?

La pensée complexe, en écho aux travaux d'Edgar Morin, n'est pas une pensée compliquée mais une pensée systémique, qui intègre et combine tous les éléments d'une réalité, sans découpage mais dans une logique interactive. L'ampleur du regard, ou sa vision panoramique, n'exclut pas la possibilité de rendre compte de ce qui est observé de manière lisible et compréhensible. Le chercheur n'abdique pas devant la complexité, il y trouve un accroissement de son potentiel cognitif. L'utilisateur peut participer de ce même mouvement si tous les éléments de connaissance lui sont accessibles.

Quel est l'intérêt pour un automobiliste de connaître dans le détail l'ensemble des aspects techniques du véhicule qu'il pilote ? Aucun si nous limitons l'usage de l'automobile à la simple utilité du déplacement. Si, dans une vision de développement durable, nous élargissons le point de vue dans une démarche complexe, alors les choses se posent différemment. L'utilisateur d'une voiture peut alors, par sa maîtrise des enjeux techniques, se sentir concerné sur les choix qui prévalent à la réalisation de cet objet technique particulier : choix énergétiques qui ont des conséquences environnementales déterminantes mais également des implications économiques et géopolitiques. Les niveaux de solutions, plus ou moins individuels ou, à l'inverse, plus ou moins collectifs orientent des choix de société dont les incidences déterminent les modes du « vivre ensemble » ; les conséquences de ces différents choix sur les infrastructures, les questions urbanistiques sont des éléments essentiels. Nous voyons à travers ce simple exemple que la maîtrise des questions techniques – à condition de relier l'objet technique à son « milieu associé » et à ses dimensions sociopolitiques – est un élément clef d'une perspective laïque.

Plus l'accès à l'objet technique est verrouillé pour se limiter à sa simple utilisation, plus les enjeux qui l'environnent sont confisqués par des experts, menaçant ainsi l'équilibre démocratique des rapports sociaux.

.1.4.5. L'enjeu de la « boîte noire » : accès aux codes et participation

Cet enjeu démocratique rencontre assez naturellement la question de l'accès aux codes qui permettent la prise de contrôle de l'ensemble technique. Nous pouvons situer, à partir de la métaphore de la « boîte noire », la question de l'accès aux codes comme moyen de la participation.

C'est la cybernétique qui fonde le concept de « boîte noire ». Paul Watzlawick décrit ce qu'est la méthode de la boîte noire : « *Ce terme forgé au cours de la Seconde Guerre mondiale, fut utilisé pour désigner la méthode d'examen des appareils électroniques pris à l'ennemi. Ces appareils ne pouvaient pas être ouverts car ils risquaient de contenir des explosifs. Les chercheurs se bornaient alors à fournir divers inputs à la "boîte" et à mesurer les outputs. Ils pouvaient ainsi déterminer à quoi servait cet appareil sans nécessairement en savoir le pourquoi.* ¹ »

¹ Paul Watzlawick, *Changements : paradoxes et psychothérapie*, Paris, Le Seuil - Points, 1975, p105.

Quand le contenu du dispositif échappe à l'analyse, par choix méthodologique ou par empêchement, l'acteur se trouve réduit à ne prendre en compte que ce qui rentre (les inputs) ou ce qui sort (outputs) de la « boîte noire ». Les paramètres d'entrée vont influencer le fonctionnement du dispositif technique. Leur modification aura un effet sur le dispositif et sur les paramètres de sortie. Ces derniers seront plus ou moins corrigés par l'homéostasie du milieu intérieur du dispositif technique, c'est-à-dire la tendance du système à maintenir constants ses paramètres intérieurs et le plus constants possibles les paramètres de sortie. Plus le système intérieur de la boîte noire dispose d'un niveau élevé d'homéostasie, moins la variation des paramètres d'entrée a d'impact sur les paramètres de sortie.

L'effet « boîte noire » tend naturellement à stabiliser le dispositif technique par le contrôle réciproque des paramètres d'entrée et des paramètres de sortie (homéostat : système d'asservissement), par la rétroaction des outputs sur les inputs (rétroaction négative : la grandeur d'entrée est modifiée pour maintenir la valeur de l'output ; rétroaction positive : la grandeur d'entrée est maintenue constante mais elle est modifiée par le système interne pour maintenir la valeur de l'output). La « boîte noire », en cybernétique est constitué de deux systèmes : un système réglé dans lequel sont définies les valeurs d'entrée et de sortie ; un système réglant qui agit en permanence sur le système réglé pour maintenir la grandeur réglée aussi proche que possible des valeurs souhaitées. L'interaction entre système réglé et système réglant (corrections, rétroactions positives ou négatives, etc.), les caractéristiques du système réglé (définition des grandeurs réglées, valeurs d'entrée et de sortie, etc.) et du système réglant (liens internes de la chaîne d'inférences – émetteur/transmetteur/récepteur –, méthodes correctives appliquées, etc.) échappent au regard et au contrôle de l'utilisateur.

Le seul mode d'action de l'usager de la boîte noire consiste à modifier les valeurs d'entrées pour mesurer les effets sur les valeurs de sortie. Cette variation, plus ou moins sensible selon la puissance de l'homéostat contenu dans le dispositif, renseigne l'utilisateur sur ce qui est censé se produire à l'intérieur du système.

Ce modèle théorique peut nous permettre d'approfondir nos recherches sur les rapports d'usage, d'autant plus qu'il est aisé d'assimiler les dispositifs techniques du travail social à des « boîtes noires ».

Le modèle de la traduction ne réduit pas l'objet à sa généalogie, même colorée de déterminisme social. L'objet technique traverse et transforme le milieu d'insertion contextuelle et qui, lui-même, transforme et traduit le dispositif technique. Cette traduction exprime un moment particulier du processus technique (ou scientifique). *« Ce moment marque une étape comme l'attribution d'une découverte ou la fixation d'un objet dans la routine d'une boîte noire qui devient reproductible à l'infini et permet un impact social à grande échelle. ¹ »*

Chez Bruno Latour, la « boîte noire » est ce qui permet à un phénomène technique de relier les acteurs et les actants sans rendre visible les liens. *« La boîte noire se situe entre ces deux systèmes d'alliances [l'association des choses et l'association des humains], elle est un point de passage obligé qui assure la liaison entre eux et, si tout se passe bien, elle rassemble alors sur elle le plus grand nombre d'associations les plus dures et les plus durables, surtout si elle a été transformée en un automate. ² »*

¹ Marc Maesschalck, *Normes et contextes : II la Sociologie de la Traduction*, Les carnets du centre de philosophie du droit, n°33, 1997, Université catholique de Louvain.

² Bruno Latour, *La science en action, introduction à la philosophie des sciences*, La Découverte, 2005, ISBN 2-70714546-7. p. 341.

La proposition de Latour ne résout pas la question des enjeux de maîtrise qui environnent la liaison entre les éléments – humains et non humains – d'un dispositif technique. Si la boîte noire permet une quasi industrialisation du processus technique, qui a intérêt à la contrôler ?

Réputée inutile tant que le dispositif fonctionne, la boîte noire devient un enjeu quand il y a dysfonctionnement. C'est le cas lors d'un *crash* aérien, cette fameuse « boîte noire » dont parlent les commentaires de presse étant censée apporter la réponse à toutes les questions que pose l'accident. L'enjeu de l'accès aux codes est précisément de permettre une visibilité du fonctionnement du dispositif, afin d'en rendre possible le contrôle par tous. La volonté de rendre lisible et compréhensible la boîte noire s'oppose au principe dominant de transparence technique. Rendre la technique transparente – c'est-à-dire invisible, comme sans existence – est une façon de la laisser aux mains des ingénieurs.

Simondon opère une distinction entre les « objets ouverts » et les « objets clos ». L'objet clos est inaccessible, l'utilisateur ne sait rien de ce qui se passe au-dedans. Quand il tombe en panne, on ne peut le réparer (le « bricoler »), il est, par définition, jetable. Le coût de réparation de ces objets techniques « intouchables » est dissuasif au point de rendre moins onéreux son remplacement pur et simple par un nouvel objet neuf. A l'inverse, l'objet ouvert permet à l'utilisateur de voir et de comprendre ses mécanismes internes et donc d'avoir une stratégie d'utilisation plus intelligente. L'accès aux pièces internes et leur possible dissociation rend possible les réparations, le changement des pièces usées. Il est même prévisible que « *la machine progressera avec le développement des techniques. Voilà ce que j'appelle l'objet ouvert.* ¹ »

L'exemple le plus classique est celui des familles de logiciels : d'une part les logiciels fermés, verrouillés quant à leur accès aux codes, qui ne permettent aucune modification de leur fonctionnement ; d'autre part, les logiciels dits « ouverts » ou « libres », dont on peut modifier les codes et faire évoluer les fonctions. Les premiers logiciels, à vocation prioritairement commerciale, contraignent fortement le rapport d'usage, soumettant l'utilisateur aux actions prédéfinies du système, ne laissant pas de marge d'initiative ou de créativité. L'utilisateur est alors captif tant du marché que de la technique qui ne sont ici qu'une seule et même chose. Les logiciels libres, plutôt initiés par des chercheurs dans un souci de mutualisation des compétences, reposent sur le postulat de l'intelligence collective. L'apport de chaque utilisateur est présenté comme un enrichissement des fonctions du logiciel. Les modifications apportées au programme font évoluer le système, l'adaptant sans cesse aux besoins des utilisateurs. Dans le premier cas, le rapport d'usage est perçu comme une menace à l'équilibre recherché par la « machine », dans le second, le rapport d'usage est au cœur du processus d'ingénierie, facteur de l'intégration technique du système.

Si nous revenons vers la méthode de la boîte noire en cybernétique, nous pouvons considérer que les deux cas de figure cherchent à réguler les outputs du système. Avec les logiciels commerciaux, dont la finalité est de structurer un marché économique, nous sommes dans une configuration de « régulation en tendance ». Le système logiciel va opérer une rétroaction négative pour empêcher une trop grande variation des valeurs d'entrée afin de ne pas modifier les valeurs de sortie. Le but est que le besoin du consommateur soit régulé afin que l'existant technique disponible sur le marché réponde à ses besoins les plus prédéterminés possibles. Avec les logiciels libres, dont la finalité est de structurer un « marché scientifique et technique », nous sommes plutôt dans une configuration de « régulation en constance » : le

¹ Y. Deforge & G. Simondon, Entretiens sur la technologie, émission télévisée citée par Y. Deforge in postface de Simondon 1984.

système logiciel va entretenir une variation de la grandeur réglée, plutôt dans le sens d'un accroissement continu des informations traitées en modifiant le fonctionnement du système réglant qui assure ainsi une rétroaction positive. Le but est d'améliorer les performances du logiciel pour l'adapter à l'évolution des besoins des utilisateurs. Ce qui est régulé ici est d'une toute autre nature que dans le premier cas de figure, c'est l'accroissement régulier des capacités techniques du système, dans une relative autonomie à l'égard des dimensions économiques de production.

Selon que le dispositif communicationnel permet ou non l'accès aux codes de la machine, il induit donc deux modes contradictoires de rapports d'usage. D'une part, la confiscation des codes par l'ingénieur ou le technicien contraint et limite l'usage à l'intention du concepteur. Nous pouvons alors parler d'utilisation plus que d'usage. L'utilisateur est soumis à des représentations préconstruites. D'autre part, la possibilité d'intervenir au niveau des codes induit un rapport d'usage très évolutif et malléable qui manifeste les évolutions des rapports sociaux qui se construisent au fur et à mesure de l'usage.

Après l'avoir évoqué tout au long de ce paragraphe, il nous faut préciser en quoi les contraintes qui environnent tout rapport d'usage constituent un enjeu pour le fonctionnement des institutions sociales et médico-sociales.

Un établissement ou un service social ou médico-social peut être assimilé à une « boîte noire » au sens cybernétique du terme. Nous disposons « d'entrées » (inputs) qui, transformées à l'interne, donnent des « sorties » (outputs). Tentons d'en repérer quelques unes.

Pour un espace de production de services à des personnes, les entrées sont de multiples natures. Elles sont toutes traductibles en attentes sociales, inscrites dans un champ de représentations et d'énonciations. Ce qu'il convient habituellement d'appeler la « commande sociale » constitue une valeur d'entrée remarquable. Il s'agit de la mission assignée à l'établissement ou service, en référence à un cadre légal constitué d'un dispositif de politique publique (par exemple les lois de Protection de l'Enfance ou la lutte contre la discrimination et les exclusions) et d'un cadre organisationnel (par exemple un schéma d'organisation, le plan gérontologique ou une action plus ponctuelle comme le plan hivernal pour les personnes en situation d'errance). Ces éléments donnent lieu à une autorisation administrative (arrêté d'autorisation du préfet ou du président du Conseil Général, habilitation à recevoir tel type de public, etc.) et à un cadre fonctionnel (conventions de fonctionnement, modes d'organisation, etc.). Le « projet » d'un tel organisme est le point de croisement des valeurs portées par le gestionnaire (personne physique ou morale, de droit privé ou public) et ces cadres référentiels normatifs. Ces quelques « valeurs d'entrée » que nous venons de citer ont des constantes relatives qui évoluent au gré des politiques sociales, variables selon les domaines¹. Sans souci d'exhaustivité, nous pouvons citer une autre série de valeurs d'entrée : l'état de l'art en référence au public traité. Il s'agit de l'ensemble des connaissances scientifiques mais aussi des représentations populaires d'une question ou d'un public. Ces variables déterminent un champ et des modalités d'action, des attentes, des contraintes. Par exemple, concernant les personnes autistes, nous avons vu fortement varier ces dernières années l'état des connaissances scientifiques sur cette affection (des théories psychogénétiques aux théories physiologiques, de la psychanalyse aux sciences comportementales) ainsi que les représentations portées par l'opinion publique. Enfin, et pour limiter cette liste des inputs, une

¹ Par exemple, une analyse de la législation sociale de ces dernières années démontrerait une relative constance des valeurs législatives concernant les personnes handicapées et de fortes fluctuations des valeurs législatives concernant les mineurs délinquants.

donnée d'entrée est simplement constituée par les usagers eux-mêmes qui « entrent » dans le dispositif pour y être « traités » en vue d'en ressortir dans une nouvelle situation.

Ce qui se passe à l'intérieur de la « boîte noire » correspond au « traitement » des données ; les attentes sociales formulées à travers la commande publique des politiques d'intervention sociale sont transformées en actions, en pratiques concrètes. Les valeurs de référence, formulées à travers le projet d'établissement ou de service, sont opérationnalisées dans des actes (venir en aide, soutenir, accompagner, orienter, etc.) et des relations matérielles. Les connaissances scientifiques et techniques, les systèmes de représentation donnent lieu à des systèmes d'intervention, à des dispositifs. Les usagers accueillis et accompagnés sont traités, c'est-à-dire conduits vers un changement d'état. C'est la complexité de toutes ces transformations qui constitue le cœur de l'entreprise d'action sociale. De cette complexité, de nombreux professionnels disent qu'il est très difficile de rendre compte, que les mots pour parler de ce qui se joue « au cœur de l'humain », « dans la rencontre singulière de deux subjectivités » sont difficiles à trouver et qu'ils ne peuvent jamais rendre compte de l'intégralité de l'expérience. Tout cela passe par des tentatives d'écriture – traces qui vont du rapport de synthèse à la biographie en passant par les témoignages de vie des professionnels eux-mêmes et quelques tentatives d'écriture scientifique sur ces questions – des instances de travail – depuis l'entretien duel jusqu'à la réunion de synthèse pluridisciplinaire en passant par les colloques professionnels et la cure analytique – et des modes d'organisation – structure technique, fonctionnelle et hiérarchique des institutions, réseaux professionnels, structures administratives contextuelles.

Les « outputs » générés par une « institution sociale-boîte noire » relèvent des « effets » de l'action : l'impact sur les politiques publiques dû au simple fait de leur mise en œuvre ; l'évolution du capital cognitif du fait que l'action sociale est toujours une « recherche-action » ; l'évolution individuelle et collective des usagers pris en charge ou accompagnés. Les boucles de rétroaction sont plutôt fortes car l'intervention auprès des publics sensibles que constituent les usagers de l'action sociale et médico-sociale ne laisse personne indifférent. Qu'il s'agisse de personnes handicapées – parce que le handicap constitue toujours une menace pour notre propre intégrité physique ou psychique –, de personnes âgées – parce que le vieillissement et la mort sont une crainte pour chacun –, de mineurs délinquants – parce que les thèmes sécuritaires gagnent chaque jour du terrain –, d'enfants maltraités – parce qu'il nous disent quelque chose de l'inhumanité de l'homme –, tous les publics qui concernent l'action sociale ont un impact émotionnel fort sur notre vie sociale. Agir auprès de ces publics met en mouvement tout un ensemble de représentations individuelles et collectives, d'enjeux scientifiques, techniques et politiques, de questions économiques et sociétales.

Compte tenu des éléments forts que constituent les valeurs d'entrée et les valeurs de sortie des « institutions sociales-boîtes noires », il y a un enjeu important à en rendre lisible et compréhensible les composants internes. La boîte noire doit s'estomper au profit d'un enrichissement des rapports démocratiques autour des phénomènes d'exclusion sociale, de marginalisation ou de traitement social de la différence. A l'image des logiciels libres, la compétence de chacun, technicien, citoyen et, prioritairement usager de l'action sociale et médico-sociale, la capacité de chacun à intervenir sur les codes pour contribuer à faire évoluer le dispositif technique d'intervention correspond à un choix de société. Le type de rapports d'usage qui est permis, ou non, autour de ces ensembles techniques, la plus ou moins grande facilité d'accéder aux codes de ces « machines », est un choix politique. C'est ce lien entre rapport d'usage, rapport social et rapport politique que nous voudrions maintenant évoquer.

.1.5. Rapports d'usages et rapports sociaux : la question du pouvoir

Il apparaît assez aisément que l'enjeu qui environne les rapports d'usage dans les établissements et services de l'action sociale et médico-sociale est un enjeu de pouvoir : pouvoir des « experts » sur les bénéficiaires ; pouvoir de l'institution sur les comportements individuels ; contrôle social ; etc.

Le chapitre précédent, consacré à l'anthropologie des usages a tenté de démontrer qu'une troisième voie heuristique devait être tracée pour dépasser le clivage stérile entre déterminisme technique et déterminisme sociologique. Notre propos refuse de s'enfermer dans un mécanisme téléologique, voire un simple management par l'objet, qui sont des impasses qui isolent l'objet technique comme un « en soi ». Nous réfutons tout autant la tentation structuraliste qui n'envisagerait l'objet technique que par sa dépendance à son contexte sans prendre en compte ce qu'il « dit » par lui-même. La piste ouverte par la Sociologie de la Traduction et la façon dont Serge Proulx l'incorpore à une anthropologie des usages est radicalement pragmatique. Elle croise une approche microsociologique et une approche macrosociologique. Ces deux niveaux de lecture sont indissociables. Ils invitent à un aller-retour constant entre l'objet technique, vu comme forme énonciative, et les rapports d'usage localisés qu'il génère. D'autre part, il incorpore cet objet et ses usages dans un contexte symbolique, sémiotique, culturel et sociologique plus large qui permet de faire parler le matériel recueilli localement dans un champ de signifiants plus ouvert. En ce sens, les objets techniques peuvent s'envisager comme des dispositifs sociotechniques d'information et de communication. L'objet technique est relié aux rapports sociaux.

La seconde partie du chapitre précédent s'intéressait plus spécifiquement aux contraintes qui s'appliquent au rapport d'usage et qui mettent en jeu des phénomènes d'appropriation, de subversion et de maîtrise par les modes d'emploi, prescriptions et injonctions de « bonnes pratiques ». De même, le design, la forme technique et le niveau de complexité déterminent une plus ou moins forte capacité à contrôler l'usage ou à maîtriser le dispositif technique.

Enjeu de rapport social marqué par une plus ou moins grande maîtrise de l'usage, l'objet technique est au centre de la question du pouvoir.

.1.5.1. Le pouvoir ?

Quand nous parlons de pouvoir, nous envisageons les deux principales déclinaisons du contrôle des comportements individuels et collectifs : le mode incitatif et le mode répressif.

Par la norme, le pouvoir incite les individus à adopter des comportements conformes aux principes dominants. Ces principes sont le produit complexe des constructions sociales marquées par des rapports de forces, des dominations culturelles et de classes sociales, des rapports de production, des phénomènes de représentations.

Par la loi, le pouvoir impose des attitudes conformes. Nous ne sommes plus dans le registre de l'incitation mais dans celui de la répression. Le modèle est posé non en graduation (du plus proche au plus éloigné du modèle dominant) mais en permis et défendu. La loi pose un régime d'interdictions.

C'est la discipline qui a pour fonction de maintenir ce pouvoir de normalisation et ce régime d'interdiction. La discipline utilise des constructions techniques, des institutions

(l'école, la prison, l'armée, etc.), des organisations, soit pour inciter, soit pour réprimer les déviances.

Approchant la question des rapports de pouvoir autour des dispositifs techniques, nous pouvons donc poser l'hypothèse que tout objet technique, inscrit dans des rapports sociaux et signifiant ces rapports, est un dispositif qui peut, selon les cas et les situations, remplir une fonction disciplinaire. En ce sens, la conception foucauldienne du pouvoir est intéressante à étudier.

M. Foucault enrichit considérablement notre perception du pouvoir en ne se limitant pas à le situer du côté de ceux qui le « possèderaient ». Le pouvoir circule à tous les étages des relations sociales et collectives.

Chez Foucault, le pouvoir n'est pas une « instance unifiée », homogène et centrale mais « *un champ multiple et mobile de rapports de forces ou se produisent des effets globaux mais jamais totalement stables de domination.* » (Foucault, 1994, p.193). Il n'y a pas de « lieu » pour le pouvoir mais des « circulations », une dissémination en de multiples foyers, une diffusion par de nombreux vecteurs. Pour lui, le pouvoir est « *la multiplicité des rapports de force qui sont immanents au domaine où ils s'exercent, et sont constitutifs de leur organisation.* » (Ibid. p. 122). L'entreprise de Foucault consiste à déconstruire une conception juridique du pouvoir au profit d'une « analytique du pouvoir » afin de repérer les objets sur lesquels il porte. Les objets techniques que nous évoquons dans le cadre de cette recherche sont des domaines d'application de cette analyse car le pouvoir a ses technologies : la biopolitique est une des technologies du pouvoir. Le pouvoir « produit du réel » par les supports techniques qu'il génère. Il nous faut donc, selon la méthode foucauldienne, partir de ces technologies locales du pouvoir pour construire une analyse ascendante des relations de pouvoir, des institutions qu'il supporte.

« *Dans ses travaux sur la discipline, Foucault élabore la cartographie d'une technologie de pouvoir qui est centrée sur le corps et qui a pour objectif la majoration de sa productivité. Selon ce schéma, la question de l'État et des technologies de pouvoir qui le soutiennent est mise de côté au profit d'une discussion portant sur le corps productif et son intégration dans un système économique. La discipline est une technologie qui s'adresse toujours à quelqu'un, une technologie de pouvoir basée sur une multiplicité de techniques "infinitésimales" ¹* »

Ne nous laissons pas abuser par cette définition « liquide » du pouvoir qui n'est possédé par personne, aucune classe sociale ni groupe d'intérêt. Gilles Deleuze nous éclaire : « *Ce nouveau fonctionnalisme, cette analyse fonctionnelle ne nie certes pas l'existence des classes et de leurs luttes, mais en dresse un tout autre tableau, avec d'autres paysages, d'autres personnages, d'autres procédés que ceux auxquels l'histoire traditionnelle, même marxiste, nous a habitués (...). Bref, le pouvoir n'a pas d'homogénéité, mais se définit par les singularités, les points singuliers, par lesquels il passe.* » (Deleuze, 2004, p.33). Il prolonge de manière éclairante l'analyse de Foucault qui remet en cause certains postulats du pouvoir :

- Le pouvoir n'est la « propriété » de personne : il est une stratégie qui passe par des manœuvres, des tactiques et des techniques. « *Il s'exerce plus qu'il ne se possède* ».

¹ Alexandre MacMillan, *Relations de pouvoir et généalogie de l'État chez Foucault*. Actes du colloque : généalogies de la biopolitique, Empirisme Radical, Université de Montréal / Le LaboSens, Université Concordia, 7-8 mai 2005. Actes : <http://www.radicalempricism.org/biotextes/textes/macmillan.pdf>.

- Le pouvoir n'est pas localisé : il est une dispersion qui suppose une topologie. Quand Foucault parle de pouvoir local, il ne le localise pas mais signifie que le pouvoir n'est pas global. Même local, le pouvoir est diffus.
- Le pouvoir n'est pas subordonné à un mode de production ou une superstructure étatique : Il n'y a pas d'extériorité des relations de pouvoir aux autres champs relationnels dans lesquels il circule, il est immanent aux techniques, notamment aux techniques de discipline.
- Le pouvoir n'est pas un attribut : Il ne distingue pas ceux qui l'exercent de ceux qui le subissent. Le pouvoir est un rapport. Ce qui n'évacue pas les rapports de domination mais signifie que le pouvoir passe aussi par les forces dominées.
- Le pouvoir n'agit pas par violence ou idéologie : Violence et idéologie ne sont pas des modalités du pouvoir mais simplement l'effet de la force sur quelque chose. Violence et idéologie n'expriment pas la relation de pouvoir, « ...comme Nietzsche l'avait déjà vu, elles ne constituent pas le combat des forces, elles sont seulement la poussière soulevée par le combat. » (Ibid. p.36).
- Le pouvoir n'est pas plus l'expression du pouvoir légal de l'État : Foucault exclut cette opposition entre loi et illégalité, « ...la loi est toujours une composition d'illégalismes qu'elle différencie en les formalisant. » (Ibid, p.37). Cette composition s'inscrivant dans un rapport de domination de classes.

C'est parfois dans des objets techniques les plus insignifiants que circule le pouvoir, qu'il s'insinue et se répand. Cette forme moderne du pouvoir est un « bio-pouvoir » qui met la vie en ordre, qui la traverse de part en part et la soumet.

Situer un enjeu de pouvoir dans la relation entre professionnels et usagers du champ de l'action sociale et médico-sociale relève de l'évidence. Il n'est pas d'espace de vie sociale qui échappe à ces forces structurantes. Mais caractériser cette relation au regard des significations sociopolitiques de l'intervention sociale, des intentions et conceptions qui l'agissent, semble une perspective plus délicate.

La particularité du champ de l'action sociale est de s'être professionnalisé par la mise à distance des usagers. Ce phénomène n'est sans doute pas propre à ce champ d'activité mais il y est particulièrement repérable. Historiquement, nous pouvons situer la phase de professionnalisation de ce secteur d'activité à la suite de la seconde guerre mondiale et, essentiellement, durant les « trente glorieuses », soit jusqu'au premier choc pétrolier du début des années 70. Ce mouvement de professionnalisation est repérable par la forte croissance du nombre d'établissements et services durant cette période, établissements gérés pour la plupart par des associations relevant de la loi 1901, c'est-à-dire relevant de l'initiative citoyenne privée. Ce mouvement de professionnalisation est également repérable par l'apparition des premiers diplômes professionnels. Le brevet de capacité professionnelle d'assistante sociale, créé en 1932, est une spécialisation du Diplôme d'État d'Infirmière, celui d'éducateur spécialisé date de 1967, la filière de l'animation socioculturelle quant à elle s'est dotée plus tardivement de qualifications. Cette évolution vers des « métiers » reconnus qui légitiment les postures professionnelles a constitué des corps d'experts dans une logique relativement corporatiste. Ce mouvement a eu pour effet de placer les usagers de l'action sociale et médico-sociale à la périphérie des dispositifs d'intervention. La matrice sous-jacente à ce

développement est le modèle administratif basé sur la notion centrale de mission de service public. L'utilisateur est assimilé à l'administré.

D'autres scénarios auraient été possibles, nous pouvons en repérer deux : un développement du champ d'activité sur le modèle communautaire ; une assimilation de l'intervention sociale au champ de la production marchande de services.

Dans une logique de développement communautaire, c'est l'auto-organisation de la communauté sociale qui construit, en son sein, ses propres solutions aux problèmes sociaux que rencontrent ses membres. Certaines activités se sont développées sur ce modèle à la marge des institutions traditionnelles. C'est le cas par exemple de la prise en charge des malades alcooliques dans des groupes de pairs. Les « Alcooliques Anonymes », la « Croix d'Or » ou « Vie Libre » sont des organisations qui fonctionnent selon le même modèle. Les personnes dépendantes de l'alcool sont accompagnées par d'anciens buveurs qui sont maintenant abstinents. Les malades alcooliques développent entre eux les méthodes d'aide, les solidarités nécessaires à la sortie de la dépendance, les messages à faire passer. Dans ce modèle communautaire, les processus de professionnalisation sont absents. De fait, la visée de ces organisations est principalement d'exclure toute expertise externe qui risquerait de confisquer la conduite des processus. D'ailleurs dans l'exemple ci-dessus, des personnes non malades alcooliques peuvent se joindre aux groupes mais sans y avoir de droits particuliers et sans pouvoir en prendre le contrôle ; ils sont « sympathisants ».

Un autre scénario possible aurait été l'assimilation pure et simple de l'intervention sociale aux activités de production de service. Le modèle n'aurait pas été celui de l'administration mais celui de l'entreprise, la référence n'aurait pas été le service public mais l'échange commercial. Dans ce modèle, les places et rôles sont plus clairement identifiés entre l'intervenant et le bénéficiaire selon les typologies, plus habituelles, du prestataire et du client ou du consommateur. La légitimité du premier vient, non pas de sa professionnalité, mais du client qui l'institue dans un rapport d'échange de type contractuel. La professionnalisation des uns légitime la position des consommateurs-usagers. La recherche de satisfaction de ces derniers confère une posture au prestataire.

Ce n'est cependant aucun de ces deux modèles qui s'est développé mais celui, relativement hybride, de l'intervention publique au nom d'un mandat social issu de la légitimité républicaine. Dans cette configuration, nous sommes à mi-chemin des deux modèles : un espace de professionnalité existe contrairement au modèle communautaire, un droit pour les bénéficiaires est reconnu au-delà de la simple satisfaction du consommateur de prestations. Ce modèle impose la recherche d'une certaine alliance entre professionnels et usagers, c'est ce rapport qui confère l'efficacité de l'intervention. Nous voyons comment cette posture de l'un et l'autre des deux termes de la relation ouvre la voie à des conflits de pouvoir : toute tendance à développer la professionnalisation des acteurs menace l'utilisateur d'une « mise à l'écart » de la scène de l'action ; toute affirmation de prérogatives pour les usagers, notamment sous forme de droits, menace le professionnel d'une régression de la posture professionnelle acquise.

Jacques T. Godbout formule cette position spécifique du travail social par le terme de « coproduction ». « *La coproduction est non seulement souvent utile, mais elle est fondamentalement indispensable au rôle même de citoyen, ce qui distingue la relation politique du rapport marchand.* » (Chauvière & Godbout, 1992, p.299). Alors que l'acheteur peut être (doit être) extérieur au système de production (un marchand de voiture n'invite pas ses clients à participer à la construction de l'automobile !), l'utilisateur-citoyen ne peut être

entièrement extérieur à son propre gouvernement. Dans le modèle marchand, producteur et usager sont fortement dissociés, dans le modèle communautaire, usager et producteur ne font qu'un, dans le modèle du secteur public, nous sommes un peu dans les deux systèmes précédents dans un « *équilibre fragile entre le droit du citoyen à l'opposition (modèle marchand) et son devoir de participer, d'être coproducteur du système (modèle communautaire)*. » (Ibid. p.301). Mais cette posture de coproducteur est potentiellement plus conflictuelle que les autres modèles. Dans le système communautaire, le producteur-usager assume la responsabilité du rôle unique qu'il tient ; dans le système marchand, l'utilisateur peut être insatisfait de la prestation reçue et changer de prestataire ; dans le système de coproduction il y a une lutte des places inévitable. L'utilisateur est là « *même en tant que coproducteur, pour manifester ses exigences à lui, dire les problèmes de l'usage, et collaborer éventuellement à leur solution, et non pour collaborer à la solution des problèmes techniques du producteur* » (Ibid. p.303). Le calage de l'objet de cette coproduction est une opération délicate qui dévoile des enjeux de pouvoir : qui prendra la main sur les solutions à trouver ? L'utilisateur dans la recherche de solutions à ses problèmes ? Le professionnel dans la recherche d'une bonne régulation de son dispositif d'action ?

Ce sont les objets techniques du travail social, qui remplissent une fonction de médiation, qui cristallisent ces enjeux de pouvoir.

Nous sommes bien au-delà d'une question simplement technique. Réinvestir l'utilisateur de ses potentialités citoyennes ne représente pas uniquement le rééquilibrage d'un rapport social inégalitaire, fut-ce par le truchement d'une judicieuse « machine à communiquer » pouvant servir de prothèse. L'utilisateur n'est pas simplement une « minorité », il est le symptôme d'un mode de fonctionnement social. Sa réhabilitation (ou sa promotion) bouleverse des rapports de domination, un ordre social. Le dispositif communicationnel qui va être activé se trouve ainsi investi d'enjeux bien plus larges que la simple lutte de places entre usager et producteur de services. Le conflit de pouvoir autour de l'acte de coproduction manifeste un conflit social beaucoup plus vaste. Nous voyons alors l'intérêt de la méthode proposée par Serge Proulx d'articuler en un va-et-vient constant les niveaux micro et macro de l'analyse.

Ce n'est pas parce qu'un équilibre sera trouvé dans la relation autour de l'objet technique de travail social que la question des rapports de pouvoir sera réglée. Nous devons appliquer ici la démarche d'analyse ascendante de Michel Foucault. Cette technologie locale du pouvoir qu'est l'outil technique utilisé par l'intervenant social nous renseigne, positivement ou négativement, sur la manière dont la discipline traverse l'ensemble du champ social, manifestant des circulations d'énoncés sur le pouvoir et son exercice, ses régularités et ses surfaces d'émergence. L'analyse des rapports de pouvoir qui sont en jeu autour de l'usage dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux doit intégrer l'ensemble du champ énonciatif dans lequel il s'inscrit afin d'en repérer les modes de diffusion et d'éparpillement.

.1.5.2. Pour une approche sociopolitique des usages dans le champ de l'action sociale et médico-sociale

Dans le prolongement des réflexions qui précèdent sur le pouvoir, nous proposons d'investir les pistes d'action abordées précédemment à propos d'une anthropologie des usages. Pour cela, trois plans sont abordés. Tout d'abord les contraintes d'usage qui sont amenées par les outils de la loi rénovant l'action sociale et médico-sociale : en quoi « configurent-elles » l'utilisateur ? Ensuite, l'accès à l'information qui se trouve sensiblement

bouleversé actuellement, remettant en cause la notion même d'expertise : comment l'utilisateur se positionne-t-il dans ce nouveau contexte ? Et enfin, la question de la créativité. Tout acte social est placé sous l'injonction de la créativité, le sujet est « acteur » : comment l'utilisateur de l'action sociale en fait-il son affaire ?

Avec la loi du 2 janvier 2002, nous l'avons déjà indiqué, sont apparus, dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux, de nouveaux outils de travail (livret d'accueil, règlement de fonctionnement, contrat de séjour, formes de participation des usagers) qui introduisent de nouveaux usages. Dans une perspective d'analyse sociopolitique des rapports d'usage, que pouvons-nous observer ?

Il est certain qu'une configuration de l'utilisateur se construit à travers la mise en place des dispositifs communicationnels imposés par la loi. Nous nous limiterons ici à évoquer quelques axes de recherche qui seront repris et développés au cours de l'analyse proprement dite du matériel de recherche réuni pour cette thèse.

Le livret d'accueil peut être interprété comme le « mode d'emploi » de l'établissement ou du service. Il donne des repères pour un « bon usage » du dispositif. Par leur forme, leur contenu, les éléments qu'ils livrent ou ne livrent pas, selon les types de documents que nous analyserons ultérieurement se révèle une configuration de l'utilisateur. Le livret d'accueil énonce ce qui est souhaité de la personne accueillie, les marges d'autonomie qui lui sont laissées, les comportements attendus. La présentation qui est faite de l'établissement ou du service, son fonctionnement, son organisation, ses acteurs, ses règles internes, les prestations offertes, son système de communication n'est pas une simple transmission d'information. A travers les informations livrées, autre chose est dit. C'est cela qu'il est utile de décrypter pour aller voir la manière dont l'utilisateur a été « pensé » (« imaginé » ?) par le concepteur, comment il est représenté. En dévoilant « l'utilisateur théorique » censé lire ce livret d'accueil nous pouvons évaluer les écarts inévitables avec « l'utilisateur réel » et ce que celui-ci fait concrètement avec ce livret. Le livret ne se limite pas à mettre en relation un sujet avec une organisation, il intègre cet individu dans des catégories (en l'occurrence la(les) catégorie(s) d'utilisateur(s) de l'action sociale) et le situe dans des dimensions sociétales supra objectives. L'utilisateur est « attendu » à la place qu'il doit occuper (de personne âgée dépendante, de personne handicapée, de personne déficiente intellectuelle, etc.), le livret d'accueil met en ordre la vie par une discipline au sens foucauldien du terme.

En référence à l'utilisation des objets techniques comme « technologies disciplinaires », le règlement de fonctionnement relève de l'évidence. Certes, ce dispositif technique spécifique tient une place prépondérante dans l'agencement du système technique de l'établissement ou du service puisqu'il fixe les règles de vie commune, les droits et obligations des usagers. Là encore, il faut convoquer le niveau macro de l'analyse pour ne pas réduire les règlements de fonctionnement effectivement produits par les équipes professionnelles à la simple fonction de régulation interne des relations interindividuelles et collectives. Ces documents disent des choses précises des rapports sociaux idéalisés qui configurent aujourd'hui l'intervention sociale. Contrairement à l'évidence, les règlements ne se situent pas exclusivement dans le champ du droit, ils convoquent plus largement les autres registres normatifs, notamment l'éthique et l'économique. Ils construisent un « design » de l'institution rendant possible ou non certains rapports d'usage.

Le contrat de séjour, dont nous avons déjà évoqué la fonction de « germe inaugural », est, bien entendu, un élément de configuration des rapports d'usage dans l'institution d'action sociale. Il fixe, à l'issue d'une négociation entre les parties, les règles de bonne conduite dans

le déroulement de l'action. Il délimite le terrain de l'action, les apports des uns et des autres, les engagements réciproques. Là encore, l'analyse des rapports d'usage qu'il induit pourrait se limiter au rapport intersubjectif qu'il organise et le contrat pourrait n'être vu que comme une modalité circonscrite d'organisation locale des rapports de pouvoir de voisinage. Il n'en est rien ! Le contrat de séjour, tel qu'il est prévu dans la relation d'aide développée par les établissements et services sociaux et médico-sociaux est beaucoup plus que cela. Sa vocation « locale » assume une fonction « globale ». Nous l'avons exposé en reliant son émergence à la généralisation des pratiques contractuelles dans les échanges sociaux. Le contrat de séjour participe à une discipline des corps. C'est du rapport macro politique qui se décline à l'échelle microsociologique.

Les formes de participation des usagers à la vie et au fonctionnement de l'établissement ou du service qui les accueille ou les accompagne (conseil de la vie sociale, groupe d'expression, enquête de satisfaction, etc.) font également partie de la panoplie des nouveaux dispositifs d'information et de communication prévus par la loi. Ces dispositifs constituent des « enjeux de citoyenneté » pour le fonctionnement démocratique des institutions sociales (Janvier & Matho, 2004). Nous ne pouvons cependant en rester, dans l'analyse, à ce premier niveau de lecture. Les dispositifs de participation des usagers sont à repérer comme des stratagèmes imposant une forme de contrainte aux rapports d'usage. Ils configurent des normes d'usage par la construction de collectifs d'usagers de référence (les délégués des usagers qui participent aux instances d'expression), par un système de rétroaction fort, et organisé, entre les producteurs et les utilisateurs. L'ordre de significations qui éclaire l'analyse ne peut, là encore, se limiter à la conjoncture spécifique de tel ou tel établissement. Des liens sont à établir avec ce que signifient ces formes de communication pour les postures des acteurs, leurs catégorisations.

L'analyse du matériel de recherche qui sera exposée ci-après – particulièrement celle qui portera sur les outils « droits des usagers » de la loi 2002-2 – devra intégrer cette dimension sociopolitique des usages comme un élément déterminant des rapports d'usage, signifiants des rapports de pouvoir sous-jacents.

Ces enjeux de position se trouvent aujourd'hui exacerbés par un autre enjeu : celui de la maîtrise de l'information ; élément vital dans notre « société de l'information ».

Dans la société moderne, la possession de l'information délimitait des expertises dont découlaient des postures sociales. Celui qui « savait » était investi d'une autorité « naturelle » sur celui qui « ne savait pas ». Les lignes de démarcation étaient clairement tracées, elles recoupaient les enjeux de classes sociales et de domination culturelle. La « société de l'information » n'a rien aboli de ces clivages, peut-être même les a-t-elle renforcés en maquillant subtilement les conditions relativement inchangées de la maîtrise des informations. Cependant, le paysage a totalement changé. La lutte des classes ne se joue plus sur le même terrain...

Notre propos n'est pas d'analyser en détail ces mutations. Nous nous limiterons à repérer ce qui a changé dans les postures des acteurs du fait de la modification des conditions d'accès à l'information.

Dans la configuration traditionnelle, le travail social était structuré sur la base de l'expertise des intervenants. L'assistante de service sociale qui recevait la demande d'un « client » savait la décrypter (discerner la demande réelle ou implicite cachée dans la demande explicite, le structuralisme régnait...), connaissait les solutions (en termes de dispositifs, de législation, de démarches à effectuer) et apportait donc des réponses. Ce qui a changé avec

l'avènement de la société de l'information touche tous ces niveaux évoqués, remettant en cause la position d'expertise de l'intervenant.

Tout d'abord, la rhétorique de « l'utilisateur-acteur » – voire l'affaiblissement des références structuralistes – n'autorise plus à supposer que l'utilisateur ne dit pas le « vrai » de sa demande. L'intervenant est invité à entendre l'utilisateur pour ce qu'il dit, sans interpréter. Par exemple, cette dimension d'action est très présente dans les présupposés qui guident la négociation du contrat de séjour. L'utilisateur est censé avoir clarifié sa demande et revendiqué d'être entendu au premier degré de son discours. Ce qu'il dit n'a pas à être décodé, c'est de l'information directement exploitable, donc supposée bien maîtrisée par l'utilisateur.

Ensuite, la connaissance des solutions n'est plus l'apanage du seul intervenant. Les moyens d'information permettent à l'utilisateur de se renseigner de façon fiable sur les dispositifs existants, sur l'état de la législation et sur la nature des démarches à effectuer. Quand il se présente devant l'intervenant, il peut déjà savoir de quoi il s'agit et vers quoi il faut s'orienter. Un directeur d'établissement médico-social nous déclarait : « Je ne vois plus à quoi je sers, les parents que je reçois en savent parfois plus que moi sur le handicap de leur enfant ! »

Enfin, la réponse étant déjà préconçue par l'utilisateur lui-même, du fait des connaissances dont il dispose, la marge d'autonomie d'action de l'intervenant se trouve considérablement réduite. Cette dimension introduit la notion de satisfaction de l'utilisateur. Tant que l'utilisateur ignorait ce qui était possible, sa satisfaction restait une notion intrasubjective quasiment impossible à évaluer. Maintenant qu'il peut jauger l'aide reçue au regard de références externes, collectées sur Internet, via des groupes d'utilisateurs ou dans la presse spécialisée, il peut dire son degré de satisfaction et celui-ci devient évaluable.

Ces éléments configurent clairement une nouvelle posture de l'utilisateur qui doit être précisément prise en compte dans une tentative d'élaboration d'une sociopolitique des usages.

Une utopie est-elle défendable qui prônerait la perspective d'un rapport d'usage créatif, endiguant ainsi la prolifération d'une sorte de consommation passive ? La « figure de l'utilisateur » qui se profile en filigrane de ce débat idéologique est plutôt celle du « participant » que celle du « bénéficiaire ».

Nous avons vu, avec J.T. Godbout la notion de coproduction. Cette notion intègre la vision contemporaine selon laquelle tout acte social doit être porteur d'une certaine créativité. Trop circonscrite à la problématique des positions citoyennes dans la production de services, nous proposons de prolonger cette piste avec le concept « d'utilisateur-participant ». Avec Yves Matho, nous avons esquissé ce nouveau profil de l'utilisateur :

« Permettre à des personnes marquées par le handicap ou des difficultés sociales ou relationnelles de faire l'expérience d'une action possible sur leur cadre de vie – le cadre de vie le plus immédiat étant l'institution qui les accompagne du fait de leur difficulté – ouvre une véritable perspective politique au travail social et médico-social en affirmant la capacité de chacun à participer à la vie de la cité, à y prendre sa place, à y faire reconnaître sa situation. La "relation d'aide" des origines du travail social quitte alors une position de vis-à-vis pour permettre aux professionnels d'être aux côtés de l'utilisateur, accompagnant l'émergence d'une parole citoyenne. L'utilisateur devient "participant" :

- *Participant signifie qu'il prend part à l'action pour en tirer profit ;*
- *A ce titre, il assume une partie de l'action ;*

- *Ayant apporté sa contribution personnelle, il n'en ressort pas de dette, il est dans le contre-don ;*
- *Participant à l'action, il participe également à sa définition, à son orientation.* ¹»

Cette affirmation, publiée dans une revue à destination des professionnels du travail social, dans un souci stratégique et pédagogique, tente de faire évoluer les conceptions. Cependant, à son insu peut-être, participe-t-elle de cette nouvelle exigence hypermoderne qui pèse sur l'individu. L'utilisateur, comme l'individu hypermoderne, doit s'inventer sans relâche, rien n'est décidé d'avance ni des postures relationnelles à occuper, ni des rôles sociaux attendus, ni des positions à tenir, tout est à créer du fait de la fluidification des repères sociaux dans une société de plus en plus liquide². Nous savons que cette exigence de créativité continue débouche sur la « fatigue d'être soi »³. A ce jeu identitaire périlleux, les usagers de l'action sociale et médico-sociale ne sont pas les mieux placés. Ils se tiennent sur la ligne de départ avec un sérieux handicap.

Comment, dans ce contexte, envisager les rapports d'usage qui se créent dans les institutions sociales comme des actes « créatifs » ? L'injonction de participation ne mène-t-elle pas à une impasse ? Il n'y a rien de pire que d'être convoqué sur des compétences que l'on ne peut tenir. Le processus de disqualification est alors bien plus fort que d'être simplement tenu à l'écart. Autrement dit, ne vaut-il pas mieux réduire les ambitions de participation des usagers plutôt que de leur faire risquer une mise en échec encore plus cuisante ? Par exemple, certains professionnels plaident l'abandon du contrat de séjour arguant l'incapacité des usagers auxquels ils s'adressent d'en comprendre les tenants et aboutissants, d'autres renoncent à mettre en place les conseils de la vie sociale pour ne pas placer les usagers en situation délicate de représentation d'intérêts mal circonscrits.

Ces problématiques méritent d'être elles-mêmes interrogées. En effet, elles reposent sur l'idée que les dispositifs de communication impliquent un mode unique d'usage et que tout usage non conforme serait implicitement un échec. Or, les approches anthropologiques qui précèdent démontrent justement que le détournement de l'usage d'un dispositif technique – ou la possibilité de ne pas être exactement là où l'usage nous attend – n'est pas un échec en soi mais l'expression d'un rapport dialectique entre le concepteur et l'utilisateur. Quand des usagers « détournent » un outil destiné à leur garantir leurs droits, il ne se mettent pas en échec, ils disent autre chose que ce qui est attendu, ce n'est pas pareil. Par exemple, quand des usagers ne participent pas au conseil de la vie sociale d'un établissement alors qu'ils y sont régulièrement invités et que leur participation est vécue comme une contribution positive, cela ne signifie pas qu'ils ne se saisissent pas du dispositif mis à leur disposition. Leur absence est une autre façon d'utiliser les instances de participation, de s'exprimer. Autrement dit, il convient de bien repérer les rapports d'usage pour ce qu'ils sont, de les décrire précisément sans apposer *a priori* une grille de lecture induisant une téléologie. Il s'agit bien d'adopter « une posture résolument descriptive et anti-réductionniste » (Proulx, Op. Cit.).

Nous comprenons alors que cette dimension de la créativité n'est pas à lire selon des principes préétablis dans un jeu de rôles et attentes de rôles mais dans tous les ordres de signification qui se présentent et dans les discontinuités de leurs émergences.

¹ R. Janvier & Y. Matho, *Plaidoyer pour de nouvelles relations Usagers-Professionnels en travail social*, in Les cahiers de l'actif, n°326/327, juillet/août 2003, p.184.

² Zygmunt Bauman, *Liquid modernity*, Polity Press, 2000, *L'amour liquide*, Le Rouergue/Chambon, 2004, *Vivre dans la "modernité liquide"*, entretien avec Z. Bauman, Sciences Humaines n°165, novembre 2005.

³ Alain Ehrenberg, *La fatigue d'être soi, dépression et société*, Odile Jacob, 1998.

.1.5.3. La position ambiguë du travail social

La toile de fond des remarques qui précèdent tient à la position ambiguë du travail social, à son positionnement ambivalent dans la société contemporaine. L'ambivalence des figures d'usager est significative des paradoxes inhérents au travail social lui-même, à son statut social et politique. Michel Autès tente de cerner les éléments constitutifs de la position du travail social, « *de ce que le travail social a toujours été à son insu : une politique des subjectivités.* » (Autès, 1999, p.6). Trois lignes d'analyse sont à considérer pour comprendre cette position ambiguë : La finalité du travail social repose sur une utopie ; Sa légitimité est fortement interrogée par la rationalité économique et politique ; Ses pratiques sont bousculées par l'émergence du droit des usagers.

Fondamentalement, le travail social est incapable d'atteindre l'objectif qui lui est assigné idéalement (la maîtrise complète des mécanismes sociaux et « la production du bonheur privé par les moyens des politiques publiques »). Nous percevons l'utopie de ce projet qui, s'il se réalisait, introduirait une société totalitaire.

L'introduction d'une rationalité économique au cœur du travail social (qui coûte toujours trop cher) contribue à défaire son objet, à le morceler. De plus, l'intervention publique de l'État dans le cadre social entre en concurrence avec l'offre privée, de nature lucrative. C'est sous le feu de ces questions que le social se trouve heurté, à partir des années soixante-dix, par le ralentissement de la croissance, l'abandon progressif des grands projets sociaux, les critiques récurrentes sur l'inefficacité du travail social. Ces éléments nourrissent une recomposition et une redéfinition des frontières et délimitations de l'intervention sociale.

La révolution copernicienne que représente l'entrée en scène de l'usager armé de nouveaux droits réintroduit le politique au cœur de la problématique du travail social. Cette troisième ligne d'analyse est une trame centrale du présent projet de recherche.

La difficulté intrinsèque de l'action sociale est d'être le révélateur insupportable de l'incapacité du système politique, économique et social, à intégrer tous les citoyens.

Nous revenons ici sur le travail d'élucidation mené par Saül Karsz. La « matière première » du travail social est le produit de processus sociaux réalisés dans les grandes institutions que sont l'école, la famille, l'emploi, la santé (physique et psychique), le logement, etc. Le travail social alimente ses procès des dysfonctionnements de ces institutions, des défauts de régulation de la « société ». C'est en ce sens que nous situons l'action sociale comme un « révélateur ». C'est une position délicate à assumer dans le contexte ambiguë que nous venons de décrire. D'autant que cette fonction de révélateur suppose, pour le travail social, la construction de catégories d'action qui peuvent être en porte-à-faux avec les représentations qui circulent dans l'opinion publique. Par exemple, en ce qui concerne la délinquance juvénile : le travail social construit ce phénomène comme le symptôme d'une souffrance, comme une forme d'appel à l'aide. C'est cette construction sociale qui permet au travailleur social d'intervenir sur d'autres registres que le policier ou le juge. Ce faisant, il peut se trouver en contradiction avec les constructions sociales validées par les autres acteurs sociaux, renforçant ainsi l'ambiguïté de sa position.

Cette « matière première » va être traitée par des « moyens de travail » (outils, techniques, méthodologies, cultures professionnelles, savoir-faire, etc.) et une « force de travail » (les professionnels). Le « produit » résultant de ce traitement est, lui aussi, relativement ambigu, ce qui amène S. Karsz à poser un constat et une hypothèse.

« Constat : Le travail social s'occupe de malades sans les soigner, de délinquants sans les punir, d'ateliers poterie sans former à l'artisanat, ni faire du gardiennage... Il intervient sur des problèmes de logement, mais pas comme les services municipaux, les offices HLM ou les agences immobilières ; sur des questions d'emploi mais pas comme l'ANPE ; sur des situations de femmes battues ou d'enfants maltraités mais pas comme les démarches thérapeutiques, la police ou la justice ... Hypothèse : le travail social intervient sur une dominante idéologique, en mettant l'accent sur ce que les problèmes abordés mobilisent en termes de valeurs, idéaux, modèles, représentations, etc. » (Karsz, 2004, p.49).

Ce constat et cette hypothèse démontrent toute la difficulté à situer l'efficacité du travail social dans une société plus sensible à l'efficacité et à la performance qu'à la pertinence et au sens.

Ces fluctuations importantes du registre idéologique qui permet de situer le travail social dans l'action publique ont pour fond de tableau, et/ou pour conséquence, la difficulté des professionnels à affirmer leur identité.

« Le travail social s'étend, et en même temps se banalise. Mais dans le même moment, le travail social, c'est-à-dire l'ensemble des groupes professionnels spécialisés (...) semble remis en cause par ces mouvements (...). La nouvelle question sociale et les réponses que tentent de lui apporter les diverses institutions du secteur ont été l'occasion de bouleversements pour les différentes catégories de travailleurs sociaux, mais surtout d'une crise identitaire. » (Chopart, 2000, p.3-4). Plusieurs auteurs s'accordent pour affirmer que cette crise identitaire des travailleurs sociaux est inhérente à leur tâche, intrinsèque à la fonction du travail social dans la société.

Toujours est-il que « Depuis une vingtaine d'années, le doute s'est installé. Les conditions institutionnelles et politiques de nécessité de l'exercice professionnel ont bougé. Débordé, déstabilisé, doublé, le "travail social historique" ne serait plus en phase, et, de ce fait, les critiques le vouent au déclin. A leurs yeux, l'explosion des nouveaux emplois sociaux en apporte la preuve. » (Chauvière, 2004, p.261).

Ces mutations posent des problèmes essentiels de délimitations professionnelles. Les années 80 voient en effet émerger de nouvelles professionnalités qui remplacent, suppléent ou complètent celles du groupe professionnel des travailleurs sociaux sans annoncer leur fin. D'après Vincent Meyer, nous sommes plutôt, entre ces deux groupes, dans une situation de « compromis sans compromission », de « recomposition sans décomposition ». Sous l'influence croissante d'une « conception libérale du social », « l'hypothèse de la marchandisation de l'ensemble du social devenant de plus en plus probable », les travailleurs sociaux du « noyau dur » auraient manqué l'occasion de réaffirmer leurs compétences spécifiques. « On voit donc évoluer l'intervention sociale vers un ensemble de conduites et pratiques nécessitant une professionnalité en constante redéfinition. A ce stade du développement, cet ensemble oscille en permanence entre conservation et mutation des professions existantes et suppléance des avatars de son système de professionnalisation par d'autres interventions pas nécessairement professionnelles. » (Meyer, 2004, p.23).

Les rapports de pouvoir, que nous analysons dans cette partie, doivent être lus à l'aune des fragilités et recompositions des identités professionnelles et des formes de professionnalité émergentes des acteurs du social.

La rhétorique révolutionnaire posait une égalité de principe entre tous les citoyens sans trop envisager les conséquences sociales concrètes. Cette utopie interroge frontalement la

position idéologique du travail social. La désillusion d'un accès de tous à une citoyenneté de plein exercice fait régresser le travail social d'une fonction libératrice à une forme renouvelée de contrôle social. C'est ainsi que nous pouvons, caricaturalement, formuler une dernière ambiguïté du travail social qui détermine les rapports d'usage en son sein.

Pour illustrer ce point, nous observons les fluctuations du droit positif. C'est en effet la loi qui assigne les objectifs et finalités du travail social. Relisons d'abord le Code de l'Action Sociale et des Familles :

«L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, (...), l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature...» (Art. L. 116-1). *«L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect de l'égalité de dignité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable sur l'ensemble du territoire.»* (Art. L. 116-2).

Si, dans ce texte, l'ambition semble claire, nous devons constater que l'évolution législative est plus nuancée. Par exemple, la loi instaurant les Centres Éducatifs Fermés (CEF) – loi d'orientation et de programmation pour la justice, dite loi n°2002-1138 – a été adoptée la même année que la loi rénovant l'action sociale et médico-sociale, dite loi 2002-2. La communauté de millésime (2002) ne doit pas nous confondre. Ces deux textes adoptent en effet des orientations radicalement opposées.

La loi de rénovation sociale fonde toute relation d'aide sur un pari, celui de la citoyenneté. C'est, entre autres mais de façon relativement centrale, en reconnaissant à toute personne en difficulté sa dimension citoyenne que l'on augmente son potentiel de socialisation. Promouvoir les individus les plus fragiles de notre société en affirmant leurs droits fondamentaux est un levier d'intégration sociale et politique. Dans la perspective de ce texte, la cohésion sociale repose sur l'égalité de droits, la capacité de notre société à garantir la place de chacun. La loi instituant les CEF adopte le point de vue opposé. Pour garantir la cohésion sociale, il faut « mettre à l'écart » les individus qui sont une menace pour l'ordre au risque de réduire leurs libertés fondamentales. C'est en portant atteinte à la dimension citoyenne de l'adolescent que l'on va garantir la paix sociale.

La loi 2002-2 repose sur une tradition humaniste et révolutionnaire liée au principe d'égalité de dignité de tous les êtres humains et portant l'idéal républicain d'intégration par la participation. La loi 2002-1138 se présente plutôt comme une régression vers les réflexes sécuritaires de désignation d'un bouc émissaire pour conjurer les peurs, de mise à l'écart des comportements déviants en les excluant plutôt qu'en cherchant à les faire évoluer. Entre la loi publiée en janvier et celle de septembre, nous passons du droit à la répression, de la promotion à l'exclusion. La première loi revient à interroger et à mettre au travail le lien démocratique sans cesse à construire et à défendre, la seconde est une loi d'opportunité qui répond aux attentes primaires d'une opinion publique possiblement manipulée.

Cette illustration montre l'hésitation constante de la commande sociale entre le contrôle social des « a-normaux », des déviants et l'idéal d'une promotion citoyenne universelle. C'est dans cette ambiguïté de la commande publique que doivent se lire les rapports de forces qui structurent les organisations de l'action sociale.

Conclusion de la première partie

Afin d'entrer progressivement dans la problématique centrale de notre thèse, pour éclairer le processus de technicisation du travail social et médico-social, nous avons fait le choix de remonter quasiment aux origines du questionnement philosophique à propos du rapport entre forme et matière. Le présupposé qui nous animait était que toute organisation est un agencement entre une forme (l'institution) et une matière (les éléments qui la composent). Les Grecs ont abordé cette question sous forme dualiste qu'il s'agisse du monisme ou de l'atomisme. L'impasse que représente la dualité simple entre forme et matière nous obligeait à une critique radicale du schème hylémorphique, critique que nous avons appuyée sur les travaux de Gilbert Simondon. Nous avons réfuté une genèse qui ne prend pas en compte les conditions d'émergence de l'individu comme éléments constitutifs du sujet lui-même. L'étude de l'individuation nous permet d'aboutir à la conclusion que ce qui construit l'individu n'est pas contenu dans ce qu'il devient – ce qui constitue une genèse à rebours – mais dans la manière même dont il s'individue. Pour cela, la dimension énergétique de la genèse des objets, des individus ou des groupes devient un élément déterminant. Ce faisant, nous réglons, au moins provisoirement, le débat entre transcendance et immanence. L'énergie est contenue dans le rapport entre forme et matière, elle ne constitue pas une extériorité de l'individu, elle n'est pas d'essence divine. Pour autant, la combinaison complexe entre forme, matière et énergie ne permet pas de conclure que tous les éléments constitutifs de l'individu lui sont strictement immanents. Le processus d'individuation est déclenché par un germe inaugural qui suppose l'introduction d'un élément extérieur, issu du milieu technique, qui provoque l'individuation du système en état de métastabilité. Faisant ainsi le tour de l'outillage conceptuel élaboré par Simondon, nous avons constaté que sa « boîte à outils » nous livrait quelques clefs de lecture fort pertinentes pour l'analyse de notre corpus. Les outils de la loi rénovant l'action sociale (que nous avons dénommés « DISTIC droit des usagers ») peuvent être abordés comme des germes structuraux provoquant l'individuation des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Cette approche nous réjouit car elle évite la tentation de situer ces dispositifs communicationnels comme de simples interfaces entre forme et matière. Elle ouvre à la complexité des situations et des phénomènes observés.

Notre approche est de type combinatoire, elle tente d'embrasser le plus grand nombre de paramètres et d'éléments dans l'observation des changements à l'œuvre. Elle nous prémunit des deux impasses que sont l'analyse structurelle et l'analyse fonctionnelle des institutions. La première limite le regard à ce qui est en place en termes organisationnels, la seconde à ce qui est en mouvement sans trop prendre en compte l'impact des modes d'organisation.

A ce point du résumé de notre démarche, il est nécessaire de revenir sur la question de l'analogie. En effet, la façon dont nous pouvons assimiler les «DISTIC droit des usagers» à des objets techniques suppose que nous acceptions le postulat selon lequel il s'agit bien d'objets techniques et que, de plus, ces objets techniques sont des dispositifs communicationnels. Nous avons proposé cette piste en nous appropriant la définition épistémologique que donne Simondon de l'analogie, démarche qu'il a lui-même utilisée dans sa recherche. D'autre part, le concept de « machine à communiquer » posé par Schaeffer et précisé par Perriault nous permet de tracer une autre analogie entre les outils garantissant le droit des usagers et les dispositifs communicationnels qui sont le fondement des Sciences de l'Information et de la Communication. Il est entendu que les objets techniques qui vont constituer le corpus de notre recherche (livrets d'accueil, règlements de fonctionnement, contrats de séjour, formes de participation des usagers) ne sont pas des dispositifs techniquement très élaborés. A l'heure du numérique, de l'Internet et de la sophistication

technologique, ces « outils » peuvent paraître un peu simples, primaires. Ce ne sont pas les objets en tant que tels qui nous intéressent mais la façon dont ils s'insèrent dans un ensemble technique et les significations qu'il y prennent, les modifications qu'ils y apportent. En fait, dès l'introduction générale, nous avons posé un continuum entre *tekhnè* et *praxis*. Puis, nous avons assimilé le concept de « milieu technique » à celui de « milieu pratique ». Les instruments de la loi 2002-2 nous apparaissent donc comme les supports techniques à des pratiques professionnelles : ce sont ces deux dimensions qui constituent le système technique de notre recherche.

Ces objets techniques nous intéressent au-delà de ce qu'ils sont tant techniquement que par leur forme ou leur agencement. Ils nous intéressent pour ce qu'ils révèlent du milieu de pratiques dans lequel ils se déploient. Le concept de surface d'émergence issu de l'archéologie foucauldienne nous concerne essentiellement. En effet, ces objets techniques, symptômes d'un processus inédit de technicisation d'un champ d'activité particulier, sont à aborder comme des énoncés, comme des résurgences énonciatives qui participent d'une archéologie de l'histoire technique de l'action sociale et médico-sociale. Ces DISTIC ne sont pas le fruit de l'évolution linéaire d'une activité sociale, de pratiques professionnelles et de la construction d'un champ législatif, ils sont le produit de rapports de forces marqués par des discontinuités et des ruptures. La démarche archéologique nous permet une posture critique des approches positivistes au profit d'une mise en lumière des rapports énergétiques complexes qui (dé)structurent le champ social et médico-social.

Ce positionnement nous a amené à interroger les conditions d'émergence de ces innovations techniques. C'est André Leroi-Gourhan qui nous a apporté l'équipement théorique nécessaire, notamment par la façon dont il éclaire le rapport « cortex / silex ». La conception qu'il nous livre de l'humanisation de l'espèce humaine au travers de son évolution sociotechnique nous permet de préparer un point nodal de notre analyse : le rapport complexe entre technique et culture. Au fur et à mesure de notre avancement conceptuel, les plans d'analyse se sont organisés, notamment autour des notions de tendances et de faits techniques, de système technique/pratique, nous permettant de repérer les moments techniques caractéristiques de l'innovation dans notre champ de recherche.

L'objet technique possède ses propres rapports internes, sa propre évolution qui n'est pas totalement dépendante de son rapport à l'homme et à son milieu. C'est le concept de concrétisation qui nous a permis d'entrevoir une complexité supplémentaire : l'objet technique a un mode d'existence qui lui est propre et qui conditionne partiellement les interactions contextuelles qu'il entretient. Ces interactions deviennent donc multiples, elles sont liées aux conditions de production et de consommation, aux conditions économiques, sociales et culturelles. Ces rapports se déroulent dans un environnement qui repose la question du rapport à la matière avec les thèmes de dématérialisation, de virtualisation et d'hypertextualité des rapports sociotechniques. Nul doute que le travail social, totalement immergé dans la société de l'information, ne soit également traversé par ces tendances contemporaines. Ce point sera d'ailleurs mis en valeur lors de l'analyse de notre matériel de recherche.

A ce moment de notre parcours théorique, nous sommes revenu vers les philosophies des techniques pour comprendre les enjeux qui environnent notre démarche. Le rapport entre *tekhnè* et *épistémè* est particulièrement éclairé par Bernard Stiegler. Il nous invite à affirmer plus fortement encore le principe de continuité qui marque le rapport entre technique et nature, technique et social, technique et culture. Nous ne pouvions en rester à une approche générale de la question culturelle tant il nous paraît que le secteur de l'action sociale et

médico-sociale est marqué par des traits culturels spécifiques. Ce secteur est surdéterminé par un modèle de type caritatif issu de ses lointaines fondations religieuses. De ce fait, c'est du moins l'hypothèse que nous formulons, il entretient un rapport encore plus suspicieux avec les techniques qui apparaissent comme le versant profane du monde. Cet élément de contexte doit être pris au sérieux dans notre recherche car il peut conditionner la construction, l'adoption et l'utilisation des objets techniques. Une rapide analyse d'un article de presse nous a permis de suggérer que cet *a priori* culturel est bien présent dans la façon dont se construisent les discours des professionnels du travail social. Bien entendu, dans la troisième partie de cette thèse, nous aurons l'occasion de revenir sur ce point par une analyse plus approfondie d'autres productions écrites de travailleurs sociaux.

Nous avons donc, de notre point de vue, clarifié suffisamment les conditions d'émergence de l'objet technique, tant sur le plan du rapport entre forme et matière que sur les modes d'évolution de ces objets. L'objet ainsi défini, il nous fallait aller voir du côté de son usage. En effet, c'est par l'usage que l'objet s'actualise, quitte la virtualité des intentions qui l'habitent.

Nous avons tenté de définir quelques points de repère pour une anthropologie des usages, en appui sur les travaux de Serge Proulx, qui ont servi de trame théorique à notre analyse des phénomènes de technicisation des processus de travail dans le champ social. Le système d'analyse que nous nous sommes approprié se base sur la critique d'une vision exclusivement déterminée par la sociologie ou par le déterminisme technique. Nous renouons avec le constructivisme. Notre système d'analyse va plus loin en empruntant les concepts de la Sociologie de la Traduction qui ouvrent des perspectives particulièrement propices à notre travail d'investigation.

C'est donc assez naturellement que notre chemin nous a conduit à envisager les différentes contraintes qui structurent le rapport d'usage. La perspective est volontairement très pragmatique, elle prend en compte ce que les objets techniques donnent à voir, indépendamment d'autres plans d'interprétation. Elle s'intéresse à ce que les usagers font concrètement de ces objets techniques, indépendamment de toute tentation structuraliste. C'est du moins les axes dont nous allons tenter de nous inspirer dans le travail d'analyse qui va suivre.

La mise en lumière de ces contraintes d'usage dévoile un aspect essentiel du rapport d'usage qui est la question du pouvoir. Il ne s'agit pas là d'un pouvoir-attribut qui serait possédé par un acteur ou une catégorie d'acteurs. Il s'agit d'un pouvoir qui circule et dont la circulation est facilitée par les objets techniques qu'il utilise. Ce point de vue « disciplinaire » des objets techniques permet de discerner la manière dont les rapports d'usage mettent en jeu une lutte des places. L'aspect fluide du pouvoir n'empêche pas de repérer ses points de fixation, les groupes ou intérêts qu'il sert. Le statut particulier (ambiguë ?) du travail social dans notre société met en exergue ces enjeux de pouvoir.

Au terme de ce parcours théorique, qui vise à nous permettre de construire un modèle d'analyse que nous décrirons dans la seconde partie de cette thèse, nous pouvons dire que l'objet technique, immergé dans les institutions de l'action sociale, se trouve au cœur d'enjeux sociétaux déterminants. C'est cet enjeu macro social qui habitera l'analyse microsociale que nous conduirons dans la troisième partie sur les objets réunis pour constituer notre corpus d'analyse.

Seconde partie :

QUESTIONS EPISTEMOLOGIQUES ET METHODOLOGIQUES

Introduction à la seconde partie

Cette seconde partie occupe une place intermédiaire dans le déroulé de cette thèse. Elle se situe entre le cadre théorique que nous venons de poser dans la première partie et l'analyse du matériel de recherche qui occupera notre troisième partie. Elle fait lien et nous permet de préciser certains éléments méthodologiques et épistémologiques.

Dans un premier temps, nous proposons de préciser les contours du modèle théorique construit dans la première partie de la thèse, pour en déduire un modèle d'analyse qui servira au travail de déconstruction du matériel de recherche. Le modèle d'analyse n'est pas une méthode mais la cartographie de la démarche choisie.

Nous déclinons dans ce cadre les articulations entre les hypothèses posées, les liens entre elles et la manière dont nous souhaitons les « mettre au travail ». Ce modèle d'analyse place de manière cohérente et opérationnelle les trois dimensions de notre recherche : les postures professionnelles, les catégories d'utilisateurs et les formes organisationnelles.

Il nous faut également préciser les choix opérés quant à notre posture de recherche. Tout chercheur entretient un lien singulier avec son objet, dans la situation présente, nous devons nous en expliquer en termes d'options épistémologiques.

Nous décrivons ensuite notre matériel de recherche, ses intérêts et ses limites, et les méthodes utilisées pour le constituer. Notre volonté est de rendre lisible quantitativement et qualitativement ce corpus et l'ensemble de la démarche afin de permettre la discussion, voire la critique. Nous limiterons cette présentation à une description globale de notre corpus. Une présentation plus détaillée, catégorie par catégorie, des éléments analysés sera faite dans la troisième partie, au fur et à mesure de l'analyse.

Enfin, nous décrivons, par le concret, la manière dont nous avons procédé pour analyser le matériel réuni pour notre recherche. Cette description des étapes, des contenus et des enchaînements du processus de déconstruction des objets tente de montrer les cohérences qui existent à nos yeux entre les références théoriques exposées précédemment, le modèle d'analyse et la méthodologie mise en œuvre.

Cette seconde partie est, proportionnellement, plus réduite que les deux parties entre lesquelles elle s'insère. Cela peut apparaître comme un déséquilibre dans la construction de cette recherche. Il nous semble qu'indépendamment de questions quantitatives, il est important de poser les questions épistémologiques et méthodologiques dans un ensemble distinct qui relie les constructions conceptuelles à une analyse précise d'éléments concrets dans le but d'évaluer les hypothèses posées. Cette partie est donc à lire comme une interface entre les deux piliers de notre thèse, non comme un élément en soi.

.2.1. Formulation d'un modèle théorique

La première partie de cette thèse, était de portée essentiellement théorique. Elle nous a permis de poser les bases d'un modèle théorique en parcourant quelques auteurs qui ont guidé le chercheur jusqu'à ce point de son parcours. Nous nous proposons de mettre en évidence un modèle théorique d'analyse en exposant les choix opérés. C'est ce modèle d'analyse qui nous guidera ensuite dans l'étude du matériel de recherche.

.2.1.1. L'abord d'un champ d'activité par la question technique

En choisissant d'investiguer le secteur de l'action sociale et médico-sociale sous l'éclairage de la technicisation des processus de travail, nous avons voulu utiliser une porte d'entrée peu évidente pour ce champ d'activité. Les approches les plus courantes, dans les travaux de recherche concernant ce domaine, s'intéressent essentiellement aux discours, aux pratiques ou aux positions d'acteurs selon qu'elles se situent dans les disciplines linguistiques, psychosociologiques ou sociologiques. Si nous regardons les récentes productions scientifiques en Sciences de l'Information et de la Communication, nous constatons que le champ de l'action sociale et médico-sociale est peu investigué par les chercheurs de cette discipline. Quelques articles ou communications concernent le secteur de la production de services mais, dans cet ensemble, l'analyse des conditions de production de services sociaux et médico-sociaux reste relativement rare. Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette situation, retenons en trois :

- L'action sociale et médico-sociale étant le produit de politiques publiques, les recherches portent plus spontanément leurs regards sur les dispositifs de production législative, les processus de prise de décision au niveau de l'État ou des collectivités territoriales. Les chercheurs sont moins enclins à étudier les établissements et services sociaux et médico-sociaux qui peuvent apparaître comme le dernier maillon de la chaîne.
- Les établissements et services sociaux et médico-sociaux sont des espaces institutionnels qui n'apparaissent pas « à la pointe » en matière d'usage des technologies d'information et de communication. Les chercheurs en science de l'information et de la communication s'orientent plus spontanément vers des organisations mieux imprégnées par ces nouvelles techniques.
- La visibilité socio-économique de l'action sociale et médico-sociale reste faible, tout autant que sa visibilité politique. Les Sciences de l'Information et de la Communication n'ont pas de raison de mieux percevoir ce champ d'activité que les autres.

Il peut paraître assez paradoxal d'envisager ce champ sous l'angle des phénomènes techniques qui le traversent puisque nous reconnaissons la relative imperméabilité apparente de ces organisations aux mutations de la « société de l'information ». La discrétion des incidences techniques ne doit pas leurrer l'observateur attentif. Il n'y a aucune raison que ce secteur de production de service soit plus « abrité » qu'un autre. La visibilité des phénomènes se trouve peut être en partie occultée par une construction culturelle rétive au changement telle que nous avons pu l'identifier précédemment. Nous sommes alors en présence d'un masquage culturel des phénomènes ce qui invite le chercheur à aller plus au fond, à dépasser les apparences pour discerner ce qui change effectivement sous l'impact des mutations communicationnelles.

Du coup, l'entrée par la technicisation des processus, si elle n'est pas le choix de la facilité, est une perspective riche. Elle ouvre un potentiel élevé de dévoilement de faits non identifiés *a priori*.

Si l'apport des Sciences de l'Information et de la Communication paraît fécond pour éclairer le champ de l'action sociale et médico-sociale, l'inverse vaut également. Le domaine de l'intervention sociale d'aide aux personnes est un champ d'étude qui peut contribuer à enrichir les recherches en Sciences de l'Information et de la Communication. Parce que ce champ reste assez peu exploité par les travaux de recherche, mais aussi parce qu'il présente des caractéristiques intéressantes. Sa posture culturelle marque un rapport particulier aux problématiques communicationnelles et organisationnelles. Il en est de même des formes de professionnalisation qui structurent ses modes d'intervention et d'organisation du travail, des modalités de construction des catégories d'utilisateurs et des rapports établis avec ces derniers, ainsi que des modèles d'organisation qui font référence auprès des acteurs. Les particularités de ce champ d'action peuvent contribuer à enrichir les Sciences de l'Information et de la Communication.

Sans être inédite, la démarche de cette recherche trouve donc une relative originalité en utilisant les sources disciplinaires des Sciences de l'Information et de la Communication. Cette discipline est culturellement assez éloignée de la « discipline travail social » (qui n'existe pas en tant que telle) plus habituée à recourir à la sociologie, la psychologie ou les sciences de l'éducation.

La sociologie est aux sources du travail social. Elle s'intéresse aux phénomènes sociaux, aux manifestations de groupes, aux représentations qu'ils construisent et agissent. Les problématiques d'exclusion, d'intégration, de reconnaissance sociale, d'acculturation sont centrales pour la sociologie et rejoignent celles du travail social. Il existe une proximité naturelle entre les sciences de la société et le travail social parce que leurs objets sont les mêmes, leurs terrains d'action sont identiques, leurs langages sont semblables, leurs perspectives également. La limite de l'approche sociologique est sans doute de délaissier la singularité de l'acteur social, de le réduire aux interactions observables dans l'espace social. Cette disposition peut apparaître en contradiction avec les perspectives humanistes du travail social qui tend à s'intéresser d'abord à l'individu pour lui-même comme entité autonome. De plus, la sociologie, dans sa globalité et à l'exception de la Sociologie de la Traduction, ne parvient pas totalement à intégrer la question technique. Certes, la sociologie des usages prend en compte les positions humaines dans un contexte technique mais elle n'incorpore pas le dispositif technique comme actant à part entière de la relation homme machine. Bref, quand la sociologie courante s'intéresse aux phénomènes techniques, c'est toujours dans une vision anthropocentrée ou sociocentrée qui occulte une partie des éléments.

La psychologie est au cœur du travail social. Elle s'intéresse au sujet, aux manifestations de ses affects, aux imagos qui l'animent, à ses projections, etc. La singularité de toute personne humaine est l'épicentre idéologique de l'intervention sociale et médico-sociale, sa fondation culturelle. Il semble donc assez naturel que cette science de « l'intra » qu'est la psychologie soit une discipline dominante qui occupe une place de choix dans les formations initiales des professionnels du social. La limite de cette approche, dont nous ne contestons pas le caractère indispensable à la compréhension des phénomènes que doivent traiter les intervenants, est de réduire l'intelligence de l'action au périmètre de l'individu. D'aucuns ont dénoncé en leur temps la dérive « psychologisante » du travail social. Les formations initiales ont connu une véritable fascination à l'égard de la psychologie et plus particulièrement, plus fortement peut-être, de la psychanalyse. Ce modèle scientifique est devenu un modèle de pensée, une véritable *doxa*. A travers ces séductions intellectuelles, se jouait une dérive insidieuse amenant le travail social à désertier les problématiques sociétales, groupales ou communautaires pour individualiser les approches des phénomènes sociaux. C'est le schème thérapeutique qui s'imposait ainsi à la relation d'aide. Pour être plus complet

sur les approches psychologiques, il faudrait évoquer les courants de l'approche systémique, inspirée de l'école de Palo Alto, de l'analyse transactionnelle, des prolongations disciplinaires en psychologie sociale, etc. Ces derniers courants représentent des tentatives intéressantes d'ouverture épistémologique. Ils desserrent un peu l'étau individualiste au profit d'une interactivité plus complexe. Cependant, dans son ensemble et à notre connaissance, la psychologie ne prend pas en compte de manière satisfaisante la question technique. Les objets techniques ne sont pas abordés par cette discipline comme des éléments déterminants du processus cognitif, comme des facteurs de l'humanisation de l'individu humain. Ils ont tendance à être relégués au second plan, celui des supports, des prothèses...

Les sciences de l'éducation ouvrent une perspective complémentaire, plus « pédagogique » que le vieux clivage qui anime les rapports entre sociologie et psychologie. Cependant, elles ne constituent pas une discipline spécifique au travail social, elles font plus spontanément le lien avec d'autres champs d'activité (l'enseignement, l'animation socioculturelle...). Plus encore dans cette discipline que dans les deux autres précédemment citées, la question technique a très peu de place. Les « appareils » sont réduits à des rôles subalternes de vecteurs pour l'apprentissage sans que ne soit réellement travaillé le rapport du sujet, fut-il apprenant, au dispositif technique.

Au total, l'action sociale et médico-sociale ne dispose pas d'un appui disciplinaire unique et identifié une fois pour toute, le travail social n'est pas une discipline. Les tentatives de faire reconnaître le travail social comme discipline universitaire à part entière n'ont jamais débouché. Nous pouvons citer la création de la chaire de travail social dans le cadre du Conservatoire National des Arts et Métiers qui ouvre à la perspective d'un doctorat. Mais, là encore, c'est la sociologie qui est, essentiellement, la discipline de rattachement.

Le caractère de croisement disciplinaire des Sciences de l'Information et de la Communication présente des accointances avec cette impossibilité de lier le travail social à une discipline canonique exclusive. Comme le travail social, les Sciences de l'Information et de la Communication se nourrissent à la source de plusieurs disciplines afin de constituer leur propre corpus intellectuel assis sur ses objets spécifiques de recherche. Pour le travail social, l'enjeu n'est pas de dégager un espace épistémologique autonome mais un objet de travail et un champ d'action identifiables. De plus, il nous apparaît que les Sciences de l'Information et de la Communication présentent une aptitude particulière à envisager la question technique dans toute sa complexité et dans toutes ses dimensions. Cela est sans doute lié à ses fondements, à ses objets de recherche, à son exigence de se creuser un sillon dans l'ensemble des champs scientifiques.

Il nous semble que la démarche que nous avons retenue présente une certaine originalité. Au-delà de ce « nomadisme » commun, les Sciences de l'Information et de la Communication sont culturellement distantes des approches propres au travail social. Les modèles théoriques qu'elles utilisent, les visées heuristiques qu'elles poursuivent n'ont, *a priori*, pas beaucoup de points communs avec le travail social. C'est en cela que la démarche présente un intérêt à nos yeux : le choc de la confrontation de schémas d'analyses différents. Ceci est affirmé avec la conviction précise que ces schémas d'analyse issus des Sciences de l'Information et de la Communication sont de la toute première utilité pour comprendre les phénomènes à l'œuvre dans le champ de l'action sociale et médico-sociale.

En centrant la focale de l'analyse sur les phénomènes techniques, la recherche s'expose à deux risques majeurs qui en constituent des limites :

- Réduire l'angle de vue en ne l'abordant que par un aspect trop « matériel », estompant les dimensions symboliques, idéologiques, politiques, etc.
- N'envisager les enjeux des mutations en cours que sous l'empire des objets, le « signe-objet » risquant d'être interprété confusément comme signifiant et signifié.

Nous y reviendrons ultérieurement mais nous pouvons dès maintenant signaler ce qui constitue une difficulté pour le chercheur. Professionnellement issu des formations du travail social, marqué par la culture de ce milieu, il peut être séduit par le changement de regard que provoque la découverte d'autres approches théoriques. Le risque est alors de s'enfermer dans une sorte de « tocade » sans mesurer les excès qui menacent. L'effet merveilleux produit par de nouveaux outils d'analyse dans l'éclairage d'un champ de recherche qui est aussi notre champ d'action professionnelle peut aveugler, faire perdre la mesure des choses. Autrement dit, la tendance naturelle, ou culturelle, à s'intéresser d'abord aux dimensions symboliques de l'objet de recherche pourrait être radicalement occultée par l'attrait d'une approche plus rationnelle, plus matérielle, plus immanente dudit objet. Un équilibre doit être préservé. L'approche du champ de l'action sociale et médico-sociale par les processus de technicisation qui le reconfigurent aujourd'hui ne doit pas ignorer les dimensions symboliques, idéologiques et politiques qui sous-tendent ces mutations. Les aspects immatériels qui organisent l'action sont des traits culturels tellement dominants que les ignorer reviendrait à amputer le champ d'étude d'une partie de sa réalité. L'abord par les aspects matériels (les dispositifs communicationnels concrets) ne dédouane pas de la nécessité de les intégrer pleinement dans le « milieu technique » particulier qui les supporte, milieu qui ne peut être vu sous un angle strictement matériel et concret. Ces aspects immatériels sont à traiter comme des éléments constitutifs de l'objet de recherche et à analyser comme tels.

L'entrée par les objets communicationnels présente cet autre risque : limiter l'analyse aux objets et, de ce fait, enfermer les objets sur eux-mêmes. C'est-à-dire conférer à l'objet toutes les dimensions sémiotiques indépendamment du contexte, des liens et interactions, des acteurs qui les manipulent, de leurs significations symboliques ou d'autres registres sémiotiques. Une réduction de l'analyse à l'objet lui-même expose à confondre signifiant et signifié. Or ces deux dimensions de l'analyse doivent être pensées très largement, en intégrant tous les « actants », humains et non humains, spécifiques et contextuels. Ce sont tous ces éléments, pris ensembles – tout en envisageant leurs rôles spécifiques – qui sont signifiés et signifiants de la situation communicationnelle et organisationnelle que nous voulons observer et comprendre. Ceci étant dit, il ne s'agit pas non plus de tomber dans l'excès inverse qui consiste à prétendre que l'objet n'a pas de signification en lui-même, qu'il ne vaut que par les formes discursives qui l'accompagnent. Le discours n'est pas l'unique instance de production du sens. La parole n'est pas le seul moyen nécessaire pour médiatiser le rapport entre cortex et silex, pour révéler le sens de l'outil. Les dispositifs techniques, les objets techniques, portent en eux-mêmes une signification qui n'a besoin d'aucun discours pour faire signe. Les formes organisationnelles, les formes objectales sont actes de communication. Il existe donc une sémiotique des formes à laquelle l'acte discursif apporte un prolongement, un renforcement ou une modification de la signification initiale, sans être indispensable à cette signification. C'est dans cette perspective que nous voulons nous orienter. Perspective qui tente de tenir ce kaléidoscope des significations ouvertes par l'objet technique. Il s'agit là d'une limite et d'un atout pour notre recherche.

.2.1.2. Analogies et transférabilité du modèle théorique

Dans la première partie de ce travail, nous avons vu se bâtir progressivement un modèle théorique. Ce modèle est le produit des croisements opérés au cours de quelques

détours conceptuels. Une question doit cependant être posée : Les problématiques théoriques retenues peuvent-elles être transposées à notre champ de recherche et les modes d'analyse sont-ils applicables à notre objet ? Quelles seraient les conditions épistémologiques qui garantissent la scientificité de ces transferts ?

L'analogie est, au plan épistémologique, une démarche rationnelle qui, comme nous l'avons vu avec Gilbert Simondon¹, ne peut être assimilée à la recherche de ressemblances, à de l'assimilation ou à une identification. Par analogie, une expérience peut être transposée d'un champ à un autre en repérant les convergences et les différences.

Le moment technique que connaît actuellement le champ de l'action sociale et médico-sociale ne lui est aucunement spécifique. Notre objet d'étude est indissociable de la société dans laquelle il évolue, société inscrite dans un contexte d'échanges mondialisés, informée par les nouvelles technologies d'information et de communication. L'analyse de la technicisation des processus de production de services peut être conduite dans d'autres espaces techniques avec les mêmes attendus, des postulats et hypothèses identiques, les mêmes grilles d'analyse et conduire à des conclusions similaires. L'identité de l'objet ne confère pas une identité spécifique à la recherche, des transpositions à d'autres champs d'activité sont possibles sans entraîner de déformation importante. C'est en ce sens que nous pouvons considérer que les expériences et outils forgés dans d'autres secteurs d'activité peuvent être utilisés dans notre propre champ de recherche. Par exemple, les modalités d'étude du système d'information d'une entreprise industrielle de production de biens marchands peuvent être appliquées à l'action sociale et médico-sociale.

La théorie des « machines à communiquer » élaborée par Jacques Perriault, le concept de Dispositif Technique d'Information et de Communication (DISTIC), sont des outils qui peuvent être appliqués à l'analyse des dispositifs communicationnels qui apparaissent dans l'activité des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Les énoncés qui définissent ces outils sont identiques, la nature des entités concernées est cependant différente, c'est en ce sens que nous parlons d'analogie, plus précisément d'analogie structurale (dite également analogie syntaxique). C'est cette opération que nous réalisons quand nous déclarons que les outils visant à garantir le droit des usagers dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (livret d'accueil, règlement de fonctionnement, contrat de séjour et formes de participation des usagers) sont assimilables à des « machines à communiquer » ou à des DISTIC. Il ne s'agit pas ici d'une analogie faible (dite analogie sémantique) qui rapproche les objets sans établir de lien entre eux – qui se limiterait à des ressemblances. L'idée est bien de revenir au sens premier, inspiré des définitions aristotéliennes, de l'analogie, qui consiste à établir un rapport mathématique entre quatre termes : $A/B = C/D$. C'est à dire, ce que sont les machines à communiquer à la société de l'information est de même nature que ce que sont les outils « droit des usagers » aux établissements et services sociaux et médico-sociaux.

En introduction à cette thèse nous affirmions que nous pouvions considérer que l'approche que nous faisons des établissements et services était de type métaphorique. Les institutions sont des métaphores de la machine. Cette métaphore concerne l'ensemble du dispositif technique. Une organisation, quelle que soit sa nature et sa finalité, est une image conçue selon la matrice originelle de la « machine ». Cette métaphore suppose, au plan scientifique, que les rapports entre les termes du système de départ se retrouvent dans les relations entre les termes du système d'arrivée. Il s'agit bien là de la conservation, au cours de

¹ Cf. § .1.2.1. « L'individuation physique, psychique et collective » p.46.

la transposition analogique, de la nature des rapports et non, comme certains le font par simplicité ou paresse – voire par manque de rigueur – d'établir une correspondance de terme à terme. Le risque de vouloir établir une correspondance de terme à terme est encore plus grand quand la métaphore concerne des concepts car les moyens de vérifier la justesse de la transposition sont faibles. Nous entendons ici par justesse de la transposition le fait que la métaphore n'altère pas les caractéristiques de l'objet interprété par la voie métaphorique. Plus que de métaphore, ne devrions-nous pas parler d'isomorphisme ? C'est-à-dire de ce qui est préservé, de manière formelle, dans la transposition. Par exemple, nous pouvons penser qu'il y a isomorphisme entre le rapport qu'entretient le règlement de fonctionnement d'un établissement social avec les postures individuelles des professionnels et des usagers et le rapport qu'entretient un logiciel d'achat en ligne avec les postures respectives des vendeurs et des consommateurs. Le même isomorphisme existe sans doute dans le rapport entretenu entre le mode d'emploi d'une machine et les ouvriers qui la manipulent. Isomorphisme il y a car ces trois rapports établissent des systèmes complexes de contraintes, d'usages et de rapports de forces entre les termes en présence.

Ce concept de métaphore, qui complète celui d'analogie, est à manipuler avec précaution. Jacques Bouvresse, dans un ouvrage polémique (Bouvresse, 1999), tente d'alerter sur les limites du langage littéraire qui permet d'éluder la rigueur scientifique. Il prend appui sur l'affaire Sokal¹ pour épingler les effets de styles qui servent surtout à masquer une réelle faiblesse méthodologique de démarches prétendument scientifiques. Régis Debray en est pour ses frais à propos de la tentative de transposition qu'il fit pour montrer que le lien social est de nature religieuse en s'appuyant sur le théorème de Gödel relatif à la théorie de l'incomplétude. Dans cette transposition risquée d'un système à un autre (d'un système formel au système social), tout au plus aurait-il été envisageable de tenir une analogie suggestive. C'est le fait que Debray ait voulu en faire une analogie démonstrative qui l'expose aux foudres de Sokal et Bricmont que reprend à son compte Bouvresse. Sur ce point, nous ne voulons pas utiliser la métaphore et l'analogie dans une perspective démonstrative mais comme de simples leviers facilitant la déconstruction de notre objet de recherche. C'est dans un but explicatif et analytique que l'outil analogique nous est utile. Nous ne souhaitons d'ailleurs pas « prouver » mais « comprendre » ou « dévoiler » les phénomènes à l'œuvre dans la technicisation des processus dans le champ de la production de service.

Cette humilité que nous assignons volontairement à nos perspectives de recherche veut, notamment, nous mettre à l'abri d'une prétention totalisante. Il nous semble que des éléments de construction théorique peuvent être transposés, par analogie, à notre problématique et à son contexte, nous ne sommes pas encore très assurés que la réciproque de cette démarche pourra fonctionner et qu'elle présenterait un quelconque intérêt heuristique ou épistémologique.

De toutes façons, l'utilisation de la métaphore et la transposition analogique supposent des précautions et la définition de limites précises à la démarche. « *Un scientifique qui exploite une analogie caractéristique entre deux domaines à première vue très différents se sent normalement obligé d'indiquer les limites de son application, les aspects sous lesquels*

¹ En 1996, Alan Sokal, physicien, publia dans la très respectable revue scientifique « *Social Text* » un article proposant une refondation herméneutique basée sur la gravité quantique qui prétendait transgresser les frontières (« *Transgressing the boundaries : Toward a Transformative Hermeneutics of Quantum Gravity* »). Il s'agissait en fait de l'accumulation hasardeuse de citations et de paraphrases d'œuvres de scientifiques français – essentiellement ceux de la « *French Theory* » – laissant apparaître des énormités au plan épistémologique. Révélant ensuite sa supercherie, il tira de cette expérience un ouvrage, écrit avec Jean Bricmont, qui interroge frontalement les excès possibles dans ce genre littéraire.

les deux catégories de phénomènes concernées peuvent être assimilées l'une à l'autre et ceux sous lesquelles elles ne le peuvent pas. » (Bouvresse, 1999, p.35).

En ce qui concerne notre recherche, ces délimitations épistémologiques tiennent, entre autres, aux différences qui marquent les domaines d'activité, aux implications culturelles qui colorent les phénomènes techniques, aux échelles des systèmes, à la finalité lucrative ou non lucrative des productions. Ces distinctions, que nous allons immédiatement préciser, marquent des limites de champs et de significations entre le concept de « machine » pensé et conçu dans l'univers de la production matérielle d'objets techniques selon une logique d'économie marchande et le champ de la production de services immatériels qui dans le domaine particulier de l'action sociale revêtent, la plupart du temps, un caractère non lucratif.

Le champ de l'action sociale et médico-sociale fait partie du secteur de la production de services. Ce secteur se distingue fortement de celui de la production de biens matériels. Le résultat de la production matérielle est un objet physique, perceptible, concret. Il se constitue à l'extérieur de l'acteur, devient indépendant de son producteur, s'en détache plus ou moins totalement. Il existe en soi, relativement indépendamment des conditions de sa production. Inséré dans un réseau économique d'échanges, une fois « vendu », l'objet produit continue d'exister. Il en est tout autrement de la production de services. L'effet est un bien immatériel, c'est-à-dire qui n'a pas d'existence corporelle, palpable. Le produit – la prestation – n'existe que dans la relation entre acteurs. Il est contenu dans chacun des acteurs – le prestataire et le récepteur – et trouve sa réalité dans le lien qui les unit. Il ne subsiste pas après la relation qui lui a donné vie et sens. C'est là une différence assez fondamentale entre la production de biens matériels et la production de services. Les éléments techniques qui vont organiser ces deux types de productions sont donc différents, sinon par nature, au moins par destination. Un système d'information fonctionne différemment s'il est orienté vers la production, donc centré sur l'objet matériel, ou s'il est le support d'une relation de service : la cible n'est pas la même. Par exemple, si l'on s'intéresse au système qualité des deux modes de production, la production de biens matériels reposera sur des critères de qualité qui concernent l'objet lui-même alors que, dans la production de services, ce sont des éléments beaucoup plus subjectifs qui seront pris en compte. L'une et l'autre des deux démarches qualité traiteront de la satisfaction du client mais selon des approches radicalement différentes. Pour dire les choses différemment, nous pouvons dire que la production de biens matériels est de type linéaire, elle va des matières premières à la consommation en passant par les étapes de production ou fabrication et de vente. Pour sa part, la production de services est de nature interactive, elle fonctionne dans l'articulation des trois pôles qui ne sont pas alignés : le producteur de services, le bénéficiaire du service et le contexte (administratif, technique, légal...) de production du services. Le service proprement dit n'est pas un élément de cette chaîne circulaire de production, il est au centre de l'interaction.

Une autre différence notable est à repérer : les niveaux d'implication culturelle qui marquent ces deux secteurs de production. Dans la production de biens matériels, il y a des tendances culturelles. Celles-ci relèvent plutôt d'effets de mode, d'habitus, de représentations de rôles sociaux qui se manifestent à travers la consommation. L'objet produit, outre qu'il répond à des besoins, est signe d'une appartenance sociale, d'un statut, d'un lien à une communauté. Il est un support d'identification pour l'acteur social, en l'occurrence le consommateur. Les traits culturels qui déterminent la production de biens matériels portent sur la signification de l'objet plus que sur les conditions mêmes de sa production (cette affirmation demanderait cependant à être nuancée face à la montée en puissance des thèmes du développement durable). Dans la production de services, la question culturelle touche assez peu la prestation elle-même, même s'il est certain que le recours à une femme de ménage n'est pas exempt de significations culturelles. Dans ce secteur, l'implication des

valeurs culturelles va jusqu'aux conditions de production du service. Parce que le service est d'abord une relation entre deux acteurs sociaux, les jeux de représentation culturelle vont intervenir au cœur même de cette relation. C'est là une distinction importante dont il nous faut tenir compte dans une approche des systèmes productifs par la question technique. En effet, dans la production de biens matériels, l'aspect technique peut être tenu à une relative distance des implications culturelles des acteurs, dans la production de service, technique et culture se mêlent plus étroitement. Ceci est encore plus vrai dans la production de services sociaux où les positions culturelles des acteurs justifient l'intervention elle-même.

L'échelle des systèmes considérés est un élément qui conditionne et limite les modalités de transposition, la portée d'une démarche analogique. Quand André Leroi-Gourhan analyse les mutations techniques à l'échelle des civilisations et du temps long de la préhistoire, nous devons être prudents à reporter ses conclusions sur les dimensions trop réduites des institutions du travail social et dans le temps court des évolutions contemporaines. La prudence nous impose de procéder par analogies limitées. De même, toute copie des méthodes d'analyse éprouvées pour le secteur de la production industrielle à l'échelle plus restreinte d'un secteur d'activité qui représente en France moins d'un million de salariés, doit nous amener à procéder à quelques ajustements.

Dans le champ de la production de services, la production de services sociaux et médico-sociaux occupe une place spécifique en constituant un sous-ensemble particulier. Par rapport aux prestations de conseils ou de services (aux particuliers ou aux entreprises), aux actes administratifs, à l'enseignement, à certains services collectifs, aux prestations d'activités domestiques, l'intervention sociale ou médico-sociale est d'une nature très différente. Son objet n'est pas simplement de rendre un service, mais de rendre un service à des personnes singulières, marquées par une difficulté spécifique ; perte d'autonomie due à l'âge ou au handicap, une difficulté sociale, une inadaptation ou une déficience, un incident ou un accident de la vie tant personnel que familial. Le service identifie le bénéficiaire, voire le stigmatise. La configuration « prestataire ↔ client » fonctionne sur des principes différents. La notion de client doit être ajustée car le bénéficiaire n'est pas un consommateur totalement libre, notamment du fait de sa situation. Même dans une logique libérale, il reste marqué par le besoin qui justifie son recours à un service social ou médico-social. Le terme « usager » qui s'est imposé, malgré de fortes critiques, pour désigner les bénéficiaires de l'action sociale et médico-sociale, semble vouloir signifier la particularité de cette posture, la spécificité du service produit. C'est une distinction supplémentaire dont l'analyse doit également tenir compte. Les effets techniques ne sont pas les mêmes ni de même nature, ni de même portée dans le champ de l'action sociale et médico-sociale ou dans celui, plus vaste, de la prestation de service. Les formes techniques et leurs finalités, les impacts culturels, ont des significations qui peuvent être sensiblement différentes.

La vocation non lucrative de la prestation de service social ou médico-social, au regard d'activités à but lucratif et *a fortiori* de la production de marchandises, est un particularisme qu'il faut noter. Le projet capitaliste qui anime les entreprises lucratives détermine de façon tout à fait singulière les conditions techniques de productions, les processus, les modalités de technicisation. La recherche du profit est une contrainte qui pèse tant sur les modes de gestion et de management que sur les choix techniques, les rapports de production que les relations aux clients ou usagers. Dans la prestation de service social ou médico-social, la non lucrativité introduit d'autres contraintes – il serait illusoire de penser que le caractère non lucratif d'une activité pourrait être un gage de liberté – qui doivent être repérées. L'absence de bénéfices « sonnants et trébuchants » oblige à rechercher d'autres motivations, d'autres justifications à l'action, souvent plus fragiles, plus difficiles à affirmer car moins lisibles, plus complexes. Cette impossibilité à tenir un discours aussi simple que celui du capitalisme introduit, nous

l'avons déjà montré en approchant la question des cultures professionnelles, un rapport spécifique aux questions techniques.

Nous venons de repérer quelques distinctions fortes qui limitent la portée d'une analogie : l'immatérialité du service, les incidences culturelles, les effets d'échelle des phénomènes observés, les effets stigmatisants du service de nature sociale, la non lucrativité. D'autres aspects pourraient être soulevés comme la mobilisation de techniques différentes, moins sophistiquées ou plus immatérielles ou encore des processus de causalité différente. Nous limitons cet aspect voulant simplement poser les principales limites de notre démarche analogique. L'enjeu est de mesurer les modalités de passage du modèle théorique construit à un modèle d'analyse.

.2.1.3. D'un modèle théorique à un modèle d'analyse

Nous avons, globalement, esquissé les contours des références théoriques de notre recherche. Ces références constituent ce que nous avons appelé un modèle théorique. De ce modèle théorique, nous pouvons déduire un modèle d'analyse qui servira de trame à l'étude du matériel de recherche.

Les concepts théoriques – articulés autour de la technicisation des processus et des rapports d'usage qu'ils provoquent – se déclinent en trois dimensions : les postures professionnelles, les catégorisations d'utilisateurs et les formes organisationnelles qui seront analysées à travers des indicateurs.

Nous pouvons schématiser ce modèle d'analyse de la façon suivante :

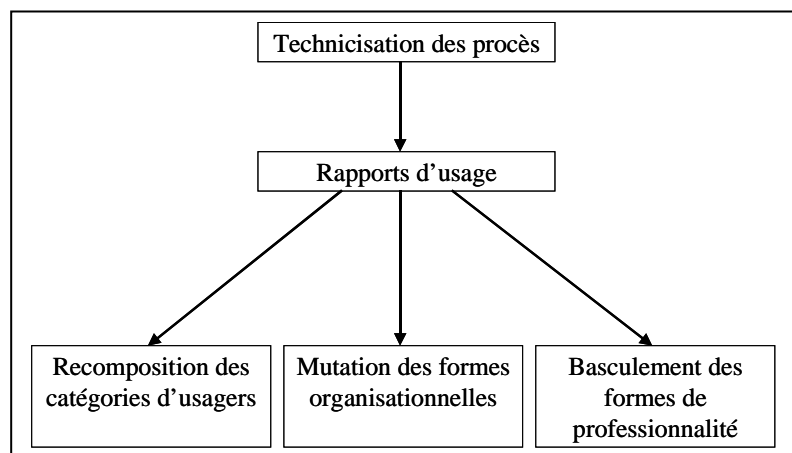


Illustration 12: Modèle d'analyse de la thèse

Les indicateurs retenus dans cette recherche sont les outils, fixés par la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale, visant à garantir le droit et la participation des usagers dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux. Il s'agit des objets suivants¹ :

- Le livret d'accueil : prévu à l'article L. 311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF). Son contenu est précisé par la circulaire n°138 DGAS du 24 mars 2004. La loi déclare : «*Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L. 311-3 et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social*

¹ Cf. annexes 4 et 5 (p.393 et suiv.) qui reproduisent et commentent les extraits du Code de l'Action Sociale et des Familles relatifs à ces instruments.

ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil auquel sont annexés : a) Une charte des droits et libertés de la personne accueillie, arrêtée par les ministres compétents après consultation de la section sociale du Comité National de l'Organisation Sanitaire et Sociale mentionné à l'article L. 6121-9 du code de la santé publique ; b) Le règlement de fonctionnement défini à l'article L. 311-7. (...) » La circulaire précise, dans une annexe indicative, le contenu minimum de ce livret, des éléments d'information concernant l'établissement ou le service (situation géographique, noms des responsables, organisation, régime de responsabilité et d'assurances, conditions de facturation des prestations...), des éléments d'information sur les personnes prises en charge (formalités d'admission, conditions d'accueil des familles, modalités de traitement des informations et des documents...). En outre, le livret doit comporter la charte des droits et libertés de la personne accueillie (fixée par un arrêté du 8 septembre 2003) et la liste des personnes qualifiées auxquelles l'utilisateur peut faire appel pour l'aider à faire valoir ses droits (articles L. 311-5, R. 311-1 et R. 311-2 du CASF).

- Le contrat de séjour : prévu à l'article L. 311-4 du CASF et précisé par l'article D. 311 (issu du décret n°2004-1274 du 26 novembre 2004) : « (...) *Un contrat de séjour est conclu ou un document individuel de prise en charge est élaboré avec la participation de la personne accueillie ou de son représentant légal. Ce contrat ou document définit les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet d'établissement. Il détaille la liste et la nature des prestations offertes ainsi que leur coût prévisionnel...* » Le contrat de séjour est signé avec l'utilisateur ou son représentant légal en cas d'hébergement de plus de deux mois, à défaut, c'est un document individuel de prise en charge qui est écrit. Ces documents doivent décrire les prestations prévues, adaptées à la personne et à ses besoins. L'utilisateur doit être associé à son élaboration. Il doit être révisé annuellement, toute modification fait l'objet d'un avenant.
- Le règlement de fonctionnement : prévu à l'article L. 311-7 du CASF est décrit dans la partie réglementaire du même code aux articles R. 311-3 à R. 311-7 (issus du décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003). « *Dans chaque établissement et service social ou médico-social, il est élaboré un règlement de fonctionnement qui définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service. Le règlement de fonctionnement est établi après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation. Les dispositions minimales devant figurer dans ce règlement ainsi que les modalités de son établissement et de sa révision sont fixées par décret en Conseil d'État.* » Le décret d'application précise les modalités de consultation des usagers en vue de l'adoption du règlement par les instances délibérantes de l'organisme gestionnaire de l'établissement ou du service. Le règlement doit être remis à toute personne accueillie, ainsi qu'à chaque salarié, il est affiché dans les locaux. Il doit être révisé tous les cinq ans.
- Les formes de participation des usagers à la vie et au fonctionnement de l'établissement ou du service : prévues à l'article L. 311-6 du CASF et dont les modalités de fonctionnement sont déclinées dans les articles D.311-5 à D.311-32-1

(issus du décret n°2004-287 du 25 mars 2004 modifié par le décret n°2005-1397 du 2 novembre 2005¹). « Afin d'associer les personnes bénéficiaires des prestations au fonctionnement de l'établissement ou du service, il est institué soit un conseil de la vie sociale, soit d'autres formes de participation. Les catégories d'établissements ou de services qui doivent mettre en œuvre obligatoirement le conseil de la vie sociale sont précisées par décret. »

Les indicateurs retenus sont des objets techniques qui, comme nous l'avons indiqué plus avant² sont envisagés comme Dispositifs Sociotechniques d'Information et de Communication (DISTIC). Il nous apparaît que ces supports communicationnels sont des indicateurs particulièrement pertinents pour analyser les effets de l'accroissement technique dans notre champ d'étude.

En tant que supports communicationnels, ces dispositifs révèlent des éléments d'analyse intéressants. Pour situer leur intérêt, nous pouvons revenir utilement les fonctions assignées par Jacques Perriault (1989) aux « machines à communiquer » :

- Une fonction de simulation : L'analyse que nous allons développer sur ces outils mettra en valeur la construction de la réalité que tentent de réaliser ces simulacres pour décrire, contenir, formaliser, le fonctionnement de l'institution, le projet d'intervention, la relation d'aide. L'artefact technique tente une traduction, une interprétation compréhensible, une simplification. C'est ce mouvement de simulation de la réalité qu'il est utile d'observer. Par exemple, un livret d'accueil peut jouer une fonction de trompe l'œil quand il déclare : « *Le Centre Médico-Psycho Pédagogique reçoit en consultation et pour traitement des enfants et des adolescents présentant des difficultés psychologiques dans leur vie personnelle, familiale ou scolaire.*³ » Nous avons là une sorte d'euphémisme pour parler des souffrances psychologiques et psychiques graves qui amènent des familles à consulter. L'expression esquisse une atténuation des symptômes, construisant ainsi une simulation de la réalité, simulation qui tente de rendre la « vie réelle » plus acceptable.
- Une fonction discursive : Les outils tiennent un discours sur la réalité. Ils ne disent pas cette réalité, ils la mettent en mots, en actes. En tant que formes de langage, ils sont intéressants à examiner sous l'angle de la vision qu'ils construisent du monde vécu qu'ils « réalisent ». Par exemple, cette association s'adressant à des personnes handicapées et des personnes âgées publie un « livre blanc » intitulé « *Et nous personnes en difficulté ?* » (F110b⁴) qui décline, sur diverses thématiques (dépistage, intégration, socialisation, citoyenneté...) des revendications sur la condition de vie des personnes handicapées. Chaque thème est présenté par un témoignage, complété d'une analyse et conclut sur un encadré « *Nous revendiquons* ». En guise de plaquette de présentation, ce document décline une vision très militante qui ne reflète peut être pas tout à fait une association qui, en fait, « gère » des établissements et services assurant la prise en charge de

¹ Les dates de ces textes attestent du caractère encore récent de ces nouvelles dispositions techniques.

² Cf. § .1.2.2. « L'objet technique : une fonction de catalyseur. ». p.48.

³ Livret d'accueil d'un CMPP référence de l'échantillon : Q236. L'ensemble des éléments analysés produits par des établissements ou services gérés par des associations est identifié par un code comportant : une lettre (identification de l'organisme gestionnaire) un chiffre dont la composition est présentée en annexe 7 avec la liste des sources du matériel de recherche. p.437.

⁴ Cf. reproduction partielle de ce document Volume 2 p.479.

personnes handicapées. C'est un cas exemplaire de construction d'image par le choix d'un type de discours.

- Une fonction économique : Redisons le, le terme d'économie est à entendre dans un sens large comme l'ensemble des échanges que mettent en œuvre les objets techniques. La manière dont ils sont inscrits dans une chaîne interactive d'échanges permet de repérer les fonctions qu'ils assument dans leur environnement. Par exemple, nous constatons de grandes différences dans la manière dont le livret d'accueil est rédigé selon que l'établissement s'adresse à des usagers captifs (accueil sur décision judiciaire ou administrative, activité administrée, etc.) ou à des « usagers-consommateurs » libres de choisir leur prestataire (certaines activités de l'aide à domicile, établissements d'accueil pour personnes âgées non habilités par l'aide sociale, etc.)¹. Dans le second cas, le livret occupe une fonction essentiellement promotionnelle².
- Une fonction d'organisation des rapports sociaux : Bien entendu, nos analyses seront particulièrement attentives à cette fonction stratégique que supportent les outils considérés. La thèse que nous soutenons consistant à montrer en quoi la technicisation des processus impacte les postures sociales des acteurs, nous devons prendre le temps d'observer la fonction jouée par ces dispositifs communicationnels dans l'organisation des rapports sociaux tant internes qu'externes aux établissements et services sociaux et médico-sociaux. Par exemple le règlement de fonctionnement d'une maison d'accueil spécialisée déclare : « *Les chambres sont des espaces privés. Il faut sonner avant d'entrer. Les autres résidents ne peuvent entrer qu'avec l'autorisation du résident.* » (C244). Il s'agit bien là d'une forme d'organisation des rapports sociaux au sein de la résidence.
- Une fonction régulatrice : Dans une logique de « bonne gouvernance » des institutions, mais aussi de gestion de la relation avec les usagers, les outils garantissant leurs droits remplissent essentiellement une fonction de régulation de l'organisation. Sous cet angle, il sera pertinent de repérer quel type d'organisation ils induisent, comment et pourquoi. Par exemple, à l'occasion d'un premier bilan du fonctionnement de ses conseils de la vie sociale (CVS), cette association de parents d'enfants inadaptés et handicapés écrit : « *La préparation des réunions de CVS avec les personnes accueillies doit être systématique et l'occasion d'organiser des espaces libres d'expression.* » (AI150). Nous voyons l'effet de diffusion qui du conseil de la vie sociale vers les services tend à généraliser des instances de parole pour les usagers.

Chacune des fonctions des outils « droit des usagers » nous permettra de mettre en valeur les mutations qu'ils opèrent sur trois axes de recherche, ou dimensions : les catégorisations des usagers, les postures professionnelles et les formes organisationnelles. Notre analyse pourra utiliser les croisements suivants :

¹ Cf. annexe 8 « La couverture des livrets d'accueil, une mise en scène de l'institution », P.466, présentation de couvertures d'EHPAD.

² Cf. annexe 10 : « Plaquettes de présentation d'associations », p.480.

<i>Fonction...</i>	... de simulation	... discursive	... économique	...d'organisation des rapports sociaux	... de régulation
Catégorisation des usagers	Comment les outils construisent des représentations des usagers ?	Comment les outils mettent-ils ces représentations en langage ?	Comment les outils permettent un impact des catégorisations sur les modes d'échange ?	Comment les outils organisent-ils les postures occupées dans le rapport professionnel / usager ?	Quel est le rôle des outils dans la gestion des échanges sociaux ?
Postures professionnelles	Comment les outils mettent-ils en valeur des positions professionnelles (réelles ou projetées) ?	Comment les outils développent un discours de légitimation des postures professionnelles ?	Quel est l'impact des outils sur les modes d'échanges ?	Comment les outils organisent-ils les postures occupées dans le rapport professionnel / usager ?	Quel est le rôle des outils dans la régulation des relations professionnels usagers ?
Formes organisationnelles	Comment les outils facilitent les effets des artefacts sur les modes d'organisation ?	Quels sont les effets des discours tenus par les outils sur les modes d'organisation ?	Comment les outils influencent-ils l'économie de l'organisation ?	Quelle est la relation entre les rapports sociaux structurés par les objets techniques et les formes de l'organisation ?	Quelle adéquation y a-t'il entre les dispositifs techniques de régulation et les modes d'organisation ?

Illustration 13 : Les catégories de Perriault appliquées aux trois dimensions de notre recherche

La position de ces «DISTIC droit des usagers» les rend efficaces dans l'analyse entreprise pour plusieurs raisons. Ils ont une fonction de lien, ils in-forment les positions d'acteurs, ils dévoilent les représentations en jeu et ils conditionnent les formes organisationnelles.

Dispositifs communicationnels, les outils relatifs au droit des usagers font « lien » entre les acteurs. Par cette fonction, ils peuvent nous permettre de dresser une cartographie des relations au sein de l'institution. Ces relations concernent bien entendu le rapport direct entre professionnels et usagers mais également les interactions qui l'environnent. La place et le rôle des administrateurs (membres du conseil d'administration, du bureau, adhérents des associations gestionnaires) et la façon dont se déroulent leurs relations avec les établissements et services, les professionnels, les usagers eux-mêmes, configurent l'organisation. De même les rapports entretenus avec les autorités chargées de l'autorisation, du contrôle et de la tarification sont des éléments instructifs. Même si ces relations ne dépendent pas directement des outils concernant plus spécifiquement les usagers, ils interagissent dans les relations de l'établissement avec les autorités, ne serait-ce que du fait que leur existence ou leur absence est un élément central du dossier de demande d'autorisation mais aussi des missions de contrôle dévolues aux inspecteurs des administrations concernées.

Transmetteurs de données, les outils issus de la loi 2002-2 « in-forment » le milieu où ils se déploient, modifiant les positions d'acteurs. La manière dont les professionnels se décrivent dans ces documents, la façon dont ils expliquent leur rôle ainsi que les modes de réception de ces informations par les usagers – du fait notamment de leur plus ou moins

grande clarté – tendent à orienter les stratégies de positionnement des parties prenantes de l'institution. Il en est de même des descriptions des usagers.

Artefacts techniques, les livrets d'accueil, contrats, règlements et instances de participation révèlent ce qui se joue dans les relations, faisant évoluer les catégorisations des acteurs entre eux. Nous approfondirons cette assertion qui se place au cœur de notre problématique. Ces outils sont réalisés à partir des conceptions en présence, ils les révèlent. Ils contribuent également à organiser ces représentations en les formalisant à l'aide de supports techniques, en ce sens, ils les construisent. Mais nous savons aussi que la mise en acte de ces projections, par les rapports d'usage que créent les objets techniques qui les supportent, tend à modifier les représentations qui étaient à l'origine de la création de l'outil. Cette mécanique de l'usage peut être analysée par l'étude des objets eux-mêmes et de leurs effets dans le milieu où ils agissent.

Objets techniques interagissant dans un ensemble technique plus large, ils conditionnent les formes organisationnelles. En effet, au-delà de l'impact de ces DISTIC sur les images en présence, il existe des effets directs sur les modes de structuration de l'institution. L'institution, perçue comme milieu métastable, inscrite dans un processus continu de décomposition/recomposition est constamment travaillée par les objets techniques qu'elle manipule. L'étude de ces objets permet d'analyser ce « travail ».

.2.2. Le modèle d'analyse

.2.2.1. Concepts, dimensions et indicateurs

A ce point de notre démarche, nous pouvons positionner les éléments de la problématique. Celle-ci articule en fait deux concepts :

- Le concept de « technicisation des processus » de production des prestations de service. Il est ici fait référence à l'accroissement technique qui caractérise l'évolution des organisations productrices de services sous l'impact majeur de la « société de l'information ».
- Le concept de « rapport d'usage ». Ce rapport met en présence, dans le milieu technique précis qu'est l'action sociale et médico-sociale, des producteurs et des bénéficiaires par l'intermédiaire de médiations techniques.

L'articulation de ces deux concepts n'est pas un simple lien de cause à effet mais une interaction complexe. L'observation directe de la relation entre technicisation et rapport d'usage expose la recherche à une simplification du rapport. Il convient donc de repérer les dimensions par lesquelles ces deux concepts interagissent. Trois dimensions ont donc été retenues pour l'analyse :

- La dimension des postures professionnelles : l'impact croisé de la technicisation et des rapports d'usage a un effet sur les postures professionnelles. Nous formons l'hypothèse que cet effet est un « basculement des formes de professionnalités ». Par cette expression nous signifions une modification des points d'appui qui assurent la légitimité des acteurs. Ce n'est pas un retournement mais une nouvelle sustentation¹. Au-delà des simples formes professionnelles (qui feraient alors référence aux seules dimensions de la qualification et de la reconnaissance sociale et technique des positions institutionnelles), la notion de professionnalité ajoute les dimensions du sujet, de son histoire, de ses liens culturels, des stratégies d'acteur individuelles et collectives.
- La dimension des postures des usagers, non pas celles qui relèvent des intentions mais celles qui s'expriment à travers les catégories : l'impact croisé de la technicisation et des rapports d'usage a un effet sur les catégories d'usagers. En intitulant cette dimension « mutation des catégorisations d'usagers » nous posons l'hypothèse d'un phénomène en cours de réalisation de décomposition/reconstruction des catégories d'usagers qui tiendrait aux mutations des représentations sociales environnant le rapport de tout bénéficiaire à une prestation de service.
- La dimension des configurations institutionnelles : l'impact croisé de la technicisation et des rapports d'usage a un effet sur les modes de structuration du dispositif de production. Nous émettons ici l'hypothèse d'une « recomposition des formes organisationnelles », l'expression faisant explicitement référence à la communication organisationnelle. Cette recomposition demande à être étudiée au-delà de l'évidence causale.

¹ L'image qui vient à l'esprit est celle d'un polygone : le changement de légitimité change la face d'appui, c'est un basculement.

Alors que les dimensions « catégorisation d'usagers » et « postures professionnelles » semblent plus étroitement liées au rapport d'usage, la dimension « formes organisationnelles » fait apparaître un lien privilégié avec la technicisation des processus. En référence à Quivy & Van Campenhoudt (1995, p.111), nous pouvons résumer ce qui précède dans le schéma suivant :

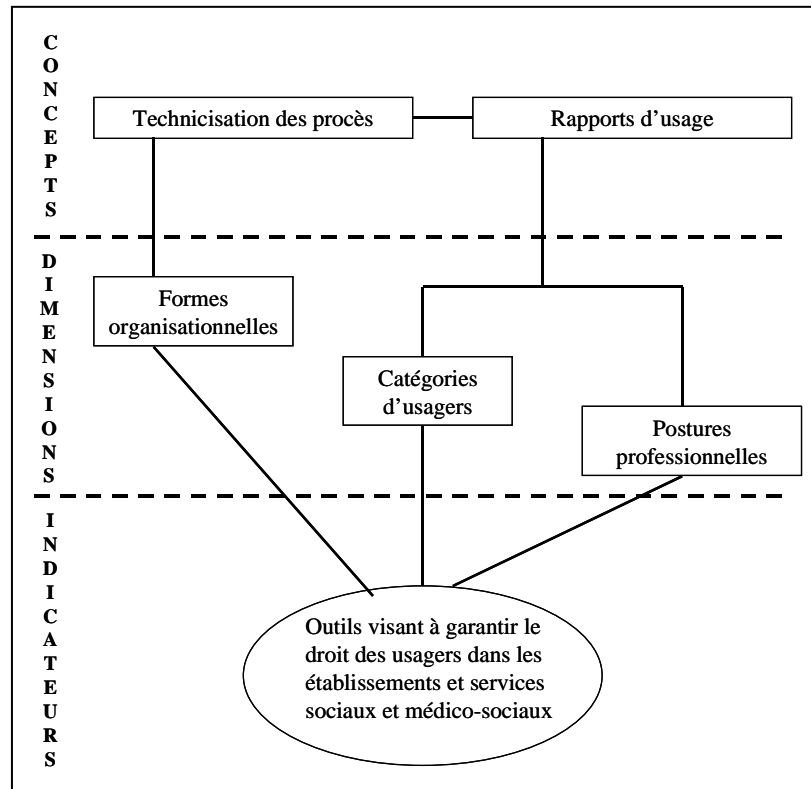


Illustration 14: Concepts, dimensions et indicateurs du modèle d'analyse de la thèse

Globalement, les phénomènes observés pour cette recherche concernent le développement technique qui restructure les formes organisationnelles des institutions. Le contexte général dans lequel s'inscrit cette recherche est la « société de l'information » dans laquelle sont immergés les établissements et services sociaux et médico-sociaux. Ce contexte, nous l'avons déjà exposé, a un impact important sur notre champ d'étude. Dans le tableau ci-dessus, la technicisation des procès et les rapports d'usage sont des concepts. Ils sont rendus visibles par le développement technique qui est un phénomène observable.

La technicisation des processus se caractérise par les nouveaux objets techniques qui supportent l'action. Ce sont ces nouveaux objets qui entraînent un développement technique, c'est-à-dire l'accroissement de procédés qui utilisent de plus en plus d'appareils, de dispositifs, d'artefacts techniques. Ce processus n'est pas propre au champ de l'action sociale et médico-sociale. Tous les secteurs de l'activité humaine sont concernés depuis le début de l'humanisation de l'homme, ce mouvement étant indissociable de l'évolution des techniques.

Ce contexte de la société de l'information, ces nouveaux dispositifs techniques d'intervention formatent les rapports d'usage qui se développent au sein des institutions. C'est ce lien entre technicisation des procès et rapports d'usage qui constitue une première hypothèse.

.2.2.2. Les hypothèses formulées

Les hypothèses mettent en lien les phénomènes observables avec des indicateurs choisis. Nous pouvons maintenant compléter le schéma présentant le modèle d'analyse de la façon suivante :

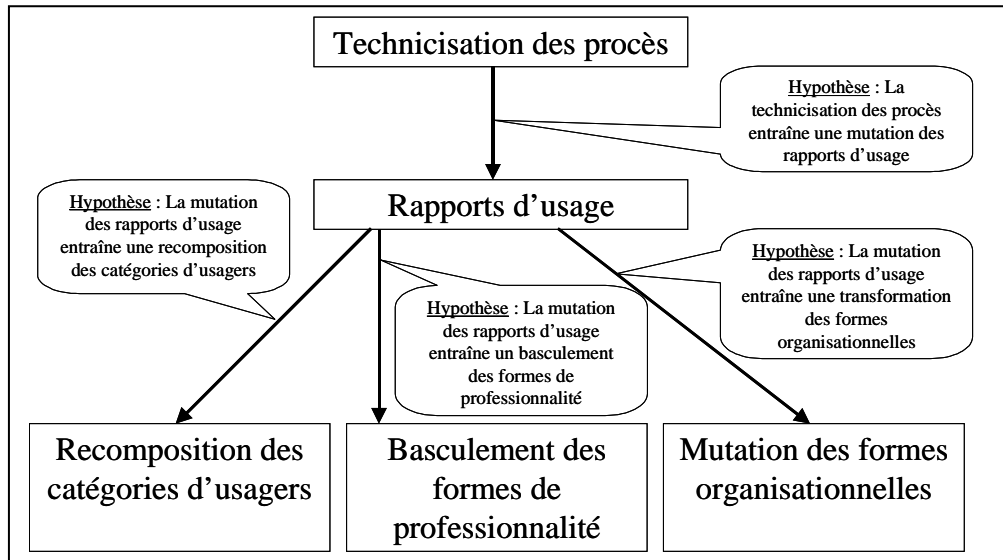


Illustration 15: Les hypothèses dans le modèle d'analyse de la thèse

Les hypothèses sont interdépendantes, aucune d'elles ne pouvant être isolée. Nous les « hiérarchisons » ici dans un simple souci de clarté. De plus, elles sont présentées dans un lien qui pourrait faire penser à un rapport causal, à sens unique. Nous avons déjà indiqué que ces rapports sont marqués par la complexité. Ils sont interactifs (par exemple les rapports d'usage sont conditionnés par les techniques mises en œuvre mais le mode d'usage conditionne l'accroissement technique), marqués par des ruptures, des tensions, des éléments non visibles, etc.

L'Influence de l'évolution technique sur la production de services : L'hypothèse centrale concerne le lien entre l'action et l'évolution technique. Cette technicisation n'est propre ni à ce champ d'activité – tous les secteurs de la vie sociale sont concernés à peu près dans les mêmes proportions – ni à l'actualité de l'action sociale – ce secteur a déjà connu d'autres moments techniques importants qui ont provoqué des basculements institutionnels, refondant la prestation de service.

L'incidence de la technicisation sur les professionnalités : La seconde hypothèse relie les phénomènes de technicisation aux basculements des formes de professionnalité. Il s'agit là des conséquences centrées sur les postures professionnelles.

L'incidence de la technicisation sur les catégorisations d'usagers : La troisième hypothèse concerne les conséquences de la technicisation sur les catégorisations d'usagers. En fait, le rapport professionnel/usager mute sous l'impact de la « société de l'information » et de la mobilisation de nouvelles techniques d'information et de communication.

L'incidence de la technicisation sur les formes organisationnelles : Enfin, la dernière hypothèse s'intéresse au lien entre la technicisation et les évolutions des formes organisationnelles. Il s'agit, en fait, de la conséquence la plus massive des phénomènes de

technicisation. L'organisation se recompose sous l'impact des mutations techniques, de l'évolution des formes de professionnalité et des catégorisations des bénéficiaires de l'action.

.2.3. La réfutation des énoncés : une qualification des hypothèses

Notre recherche ne s'inscrit pas dans une démarche « nomologico-déductive » qui chercherait à « vérifier » les énoncés (à les poser comme vrais ou faux). Nous proposons donc d'en définir les limites en termes de « falsification ¹ » : à partir de quel moment, ou à quel endroit, l'hypothèse n'est plus applicable ? Peut être controversée ? Est contredite ? Procédant ainsi, nous visons une qualification de nos hypothèses.

La réfutabilité d'une hypothèse est la condition de sa scientificité. En fait, tout progrès dans une recherche suppose la construction de conjectures. C'est la critique de ces conjectures qui contribue à accroître la connaissance. En effet, quand une conjecture peut être réfutée, un pas de plus est accompli dans la connaissance scientifique du domaine investigué. A l'inverse, l'impossibilité de « tester » une construction théorique ôte à celle-ci tout caractère scientifique (K. Popper a été critiqué pour appliquer ce principe à la psychanalyse et au marxisme). Ce sont ces grandes lignes de la philosophie de Karl Popper qui inspirent notre démarche.

.2.3.1. Une qualification des liens plutôt qu'une vérification des hypothèses

L'intérêt des hypothèses posées ne réside pas dans l'énoncé qu'elles portent – en ce sens, elles peuvent même paraître de l'ordre de l'évidence vulgaire – mais dans la définition de leurs qualités.

En effet, il est bien évident que l'accroissement des artefacts techniques qui interviennent dans la réalisation des prestations d'action sociale produit des effets. A cet endroit, nous n'avons rien à prouver, la vérité de nos hypothèses n'aurait qu'un caractère probatoire superfétatoire. Ces effets modifient le rapport d'usage que les professionnels entretiennent tant avec le milieu technique de leur action qu'avec les usagers qui bénéficient de ces actions. Les usagers eux-mêmes voient se modifier le rapport d'usage qu'ils vivent avec ces nouveaux dispositifs techniques et, par voie de conséquence, avec les intervenants sociaux qui manipulent ces outils. Il n'y a aucun intérêt heuristique à démontrer que ces modifications existent. Il y a en revanche un grand intérêt à analyser la teneur de cette relation d'usage qui évolue sous l'impact de ces nouveaux dispositifs techniques.

Cette évolution des rapports d'usage par modification du milieu technique a des conséquences dans plusieurs dimensions. Nous en avons retenu trois : les catégorisations des usagers, les postures professionnelles et les formes organisationnelles. Là encore, il n'est d'aucune utilité de démontrer que l'évolution des rapports d'usage impacte ces trois dimensions. Chacun peut le constater sans se livrer à une recherche approfondie sur la question, sans déployer un artifice complexe d'indicateurs scientifiquement fondés. Ce qu'il est par contre nécessaire de chercher, c'est la nature de ces modifications, la manière dont se recomposent les catégories d'usagers, de professionnels et les modes d'organisation. L'analyse de ces recompositions relève d'une recherche qualitative visant à identifier et désigner les nouvelles postures.

Ce qui motive ce choix épistémologique, c'est le refus d'une position positiviste. Une dérive, de cette nature, consisterait à chercher à déduire des observations réalisées des lois universelles transposables à toutes les situations d'établissements et de services sociaux et médico-sociaux, voire au-delà dans d'autres institutions de production de services sinon plus

¹ C'est le terme anglais qui doit être utilisé et non son faux ami français, le concept de Popper et Gellner est, en français, traduit par réfutation.

largement encore. Tel phénomène, observé dans tel type d'établissement, donnerait au chercheur l'occasion d'élaborer un modèle d'interprétation qui pourrait être transposé à toutes les situations identiques, sans trop s'encombrer des conditions de production du phénomène ni du contexte dans lequel il se déroule, ni des acteurs concernés. Or, la réalité des dispositifs de production est très diverse. Cette diversité tient à la nature des établissements ou des services (établissements centralisés ou en hébergement éclaté, services à domicile, consultations, etc.), au public pris en charge ou accompagné (enfants ou adultes, familles, femmes seules, personnes en difficulté sociale, enfants en danger, enfants ou adultes handicapés, personnes âgées, etc.), aux problématiques de ces publics (pathologies, niveau des performances intellectuelles, etc.), aux modalités d'intervention (internat, semi-internat, milieu ouvert, ambulatoire, etc.) et aux temporalités de la prestation (continues, discontinues, séquentielles, etc.). A cette diversité s'ajoute celle des outils mis en œuvre, leur conception, leur nature, leur plus ou moins grande assimilation par le milieu technique, leur utilisation par les protagonistes. Nous pouvons compléter ces éléments qui composent la spécificité de chaque situation par les conditions dans lesquelles s'établissent les relations, éléments qui, cette fois, renvoient à la singularité des sujets, à la qualité des liens intersubjectifs, à l'impact environnemental. Du fait de la complexité des paramètres qui interviennent dans la configuration toujours particulière de la production d'une prestation d'action sociale ou médico-sociale, il n'est pas aisément envisageable de construire, sur la base d'observations, des règles à prétention universelle. Les établissements et services sociaux et médico-sociaux doivent être considérés comme des organismes vivants et singuliers auxquels ne peut être appliquée aucune prédiction déterministe exclusive.

Par une approche qualitative, nous pouvons tenter de repérer les grandes composantes des dynamiques structurantes des trajectoires institutionnelles : continuités et ruptures. La qualification des liens entre technicisation, profession, usage et organisation tisse la trame d'une compréhension des mouvements en cours. C'est, en effet, un élément caractéristique de notre champ d'étude, les phénomènes observés sont des processus. Nous retrouvons ici la notion de métastabilité inhérente à l'individuation de ces dispositifs institutionnels. Les mécanismes observés ne sont pas repérables dans des limites marquées par un début – une quelconque origine exclusive – et une fin – un mytique moment où les forces se stabiliseraient. Si un facteur déclenchant peut être repéré (nous l'entendons souvent dans les propos des acteurs pour décrire la façon dont l'institution s'est mise en chemin vers la réforme de son fonctionnement sous l'impulsion de la loi de rénovation sociale), il ne doit pas être pris pour le moment inaugural. Il est à décrypter comme l'émergence ou la résurgence d'un énoncé inscrit dans une histoire plus longue, plus ancienne. L'introduction du germe structural ne produit d'effet individuant que dans un milieu préexistant où se heurtent des matières en attente d'une prise de forme, traversées par des énergies qui génèrent des différences de potentiel. Pour poursuivre la référence à Gilbert Simondon, le moment de la cristallisation, est précédé par toute une histoire constituée par le pré-individuel et travaillée par des rapports énergétiques. C'est l'ensemble de ces éléments que nous tentons de mettre au jour.

Il est cependant important que la volonté d'axer notre recherche sur des éléments qualitatifs n'ouvre pas la voie à des appréciations subjectives qui nous éloigneraient d'une démarche rigoureusement scientifique. Pour tenir la recherche dans des limites épistémologiques acceptables, il ne conviendrait pas de céder à quelques confusions faciles, comme par exemple :

- Confondre le modèle avec la réalité.

Toute construction d'un modèle théorique de compréhension d'un objet de recherche et, son corollaire, toute construction d'un modèle d'analyse sont des constructions, une mise en scène, une représentation. « *La carte n'est pas le territoire* », le risque serait, pour le chercheur de confondre les outils de description avec la réalité de l'objet lui-même. La perspective constructiviste dans laquelle nous souhaitons nous inscrire permet de prendre une certaine distance ; les éléments que nous élaborons pour décrire et comprendre contribuent à construire la réalité observée. Cette première confusion possible en soulève une seconde.

- Opérer une séparation artificielle entre le sujet et l'objet.

L'objet observé est indissociable du sujet qui l'observe. Penser qu'il pourrait exister une posture scientifique neutre du chercheur est un mythe. Pire, cette illusion induit l'idée qu'il pourrait exister une autonomie des objets étudiés par la science, indépendamment des conditions de leur observation, des discours qui les mettent en lumière, des énoncés qui les structurent. Tout champ d'étude, tout objet de recherche est intrinsèquement enchâssé dans la subjectivité du chercheur qui s'y intéresse. Toute tentative de séparation, qui peut être nécessaire dans certains processus de recherche, est une construction artificielle et doit être considérée comme telle.

- Reconstruire des cohérences à partir du modèle en estompant les disparités.

Une fois reconnues la distinction entre modèle théorique et objet et l'imbrication du sujet observant et de l'objet observé, le chercheur doit encore se méfier de la tentation de reconstruire, *a posteriori*, des cohérences qui seraient plus le produit de ses prénotions que des faits effectivement observés. En effet, l'observation réalisée peut se révéler plus ou moins incohérente, mettre en lumière des ruptures imprévues, révéler des séquences ne contenant aucune continuité. Les cohérences implicites contenues dans le modèle théorique peuvent être maltraitées par le surgissement de l'imprévu au cours de l'observation. Le risque est alors de reconstruire artificiellement des liens logiques, des continuités, d'effacer les fractures, de contourner les incohérences. En fait, à son insu, le chercheur peut détourner les faits observés pour ramener les phénomènes dans les limites préconçues de sa compréhension. La rigueur épistémologique consiste à laisser parler le matériel observé pour ce qu'il dit, non pour ce qu'on aurait aimé entendre...

- Occuper une position évolutionniste.

Dans la droite ligne du piège précédent, la recherche peut s'inscrire dans une perspective évolutionniste. L'ensemble des faits observés est reconstruit dans une continuité purement fictive qui conforte une linéarité de l'évolution de l'objet de recherche. Ce risque est particulièrement présent dans l'observation des processus de technicisation. Tout d'abord parce que l'approche technique est souvent menacée de « technicisme », d'une approche idéologisée et sans réserve des « progrès de la technique ». Ensuite, parce que le positivisme, sans doute lui-même marqué par une vision romantique des choses, a inscrit dans nos représentations le fait que l'évolution de l'homme est une longue marche en avant vers une sorte de perfection.

- Enfermer la démarche compréhensive par des présupposés non explicités.

En fait, il s'agit de mettre le plus possible en lumière les présupposés du chercheur. Ceux-ci existent toujours, ils marquent le processus scientifique. Les dévoiler ne revient pas à les exorciser mais à les intégrer pleinement dans la démarche, à en faire des éléments qui éclairent l'observation, l'orientent. Les présupposés, une fois explicités, deviennent des éléments du modèle de compréhension. Tus, ils brouillent les pistes.

- Taire les choix opérés en amont, en cours et en aval de la démarche.

Il s'agit donc d'énoncer, le plus clairement possible, les choix opérés à tous les stades de la recherche. Dire pourquoi telle piste a été écartée, pourquoi cet aspect de l'objet de recherche a été ignoré, pourquoi telle hypothèse n'a pas été retenue, etc. sont autant d'éléments de clarification de la démarche qui confortent le modèle d'analyse. Le fait, pour le chercheur, de s'astreindre à expliciter toutes les options qui jalonnent son parcours est garant de la lisibilité de sa démarche, de sa cohérence et de sa pertinence. Bien entendu, tous ces choix sont sujets à discussion, à critique. Les exposer ne justifie pas leur validité, cela contribue simplement à repérer les orientations prises à partir desquelles un débat scientifique peut se tenir positivement.

- Réduire la réflexion aux manifestations matérielles observées.

Le modèle d'analyse n'est pas un simple protocole de recueil de données. S'il procède de cette première étape, relativement incontournable, il ne s'y réduit pas. Une place est laissée à l'interprétation des informations recueillies. L'immanence de la démarche constructiviste induit une dimension transcendante par la capacité du chercheur à interpréter, à faire parler le matériel pour lui permettre de « dire » au-delà de sa matérialité. Il ne s'agit pas ici de dévoiler « des choses cachées » mais de mettre en valeur ce qui est contenu dans les faits, dans les phénomènes, dans les informations. De prendre le matériel pour ce qu'il dit afin de ne pas le laisser pour ce qu'il est.

- Circonscrire la réflexion aux phénomènes observables.

Il n'est pas souhaitable de limiter la recherche aux seuls aspects observables. Le chercheur ne se contente pas de rester dans les zones éclairées de son objet, il s'aventure dans les espaces obscurs, ceux qui n'apparaissent pas au premier abord. Il laisse le regard s'adapter à la pénombre de son champ de recherche pour discerner les recoins moins visibles. Cette curiosité du chercheur lui permet de dépasser les évidences, de ne pas se laisser aveugler par les vérités qui sautent aux yeux afin de s'intéresser à d'autres ordres de signification, moins évidents mais de première importance. Il s'agit là d'une recherche de type archéologique au sens de Michel Foucault.

- Viser l'irréfutabilité des modèles théorique et d'analyse.

Nous l'avons indiqué ci-dessus, la pertinence du modèle théorique ne tient pas à sa véracité. Les hypothèses ne sont pas vérifiées comme vraies ou fausses mais définies dans leur qualité intrinsèque. Contrairement à une idée reçue du positivisme, une hypothèse n'est pas vérifiée parce qu'elle ne peut être remise en cause. C'est au contraire parce que les conditions de sa réfutation sont définies que les conditions de sa vérification sont posées. Le chercheur qui voudrait démontrer que ses hypothèses sont indiscutables prend le risque de retirer toute scientificité à ses travaux. Une telle démarche ne s'inscrirait plus dans les règles de l'épistémologie, il s'agirait tout au plus d'une croyance.

- Ecarter les instances susceptibles de réfuter les hypothèses.

De ce fait, le chercheur doit prendre garde de ne pas protéger ses hypothèses en écartant les faits qui pourraient les réfuter. Au contraire, les phénomènes qui contredisent le modèle sont d'un grand intérêt pour le chercheur, ils délimitent les conditions dans lesquelles les hypothèses résistent. Ecarter ces instances de vérification évite l'effondrement de la construction théorique des hypothèses mais revient à fragiliser l'édifice conceptuel qui ne peut démontrer sa capacité à résister aux remises en cause.

- Céder implicitement à une normativité par les énoncés posés.

L'absence de distance critique du chercheur vis-à-vis de ses propres hypothèses induit un risque normatif : les énoncés deviennent des vérités, contribuent à élaborer une *doxa*, transforment les hypothèses en dogmes. Le propre de l'hypothèse scientifique est de prêter le flanc à la discussion, d'ouvrir des controverses, de permettre de véritables disputes. Cette approche est l'inverse d'un processus de normalisation qui aurait pour effet de réduire toute analyse au plus petit commun dénominateur d'une hypothétique vérité indiscutable.

- S'autoriser à déduire des prédictions des observations factuelles.

C'est enfin dans l'ornière de la prétention universalisante et normative que croît la prétention prédictive. Les phénomènes observés, s'ils ne servent qu'à confirmer les hypothèses, au prix de quelques compromis avec les règles fondamentales de l'épistémologie et de quelques entorses à la rigueur méthodologique, deviennent alors généralisables dans l'espace et dans le temps. La généralisation dans l'espace consiste à étendre les conclusions à tous les objets ou champs de même nature. La généralisation dans le temps permet d'établir des prédictions : ce qui s'est révélé « vrai » dans telle situation sera également vrai dès que des conditions identiques se trouveront réunies dans l'avenir. Pire, la tendance normative autoriserait de prolonger les phénomènes observés selon une courbe de croissance qui permettrait de prédire l'avenir...

Ne pas céder à ces quelques confusions permet de garantir les limites scientifiques de la démarche que nous entreprenons dans cette recherche. Ces quelques points de repères, qui nous ont semblé les plus importants, ont guidé notre méthode d'analyse du corpus que nous avons constitué pour cette thèse.

.2.3.2. Définir les limites des hypothèses

Notre référence au falsificationnisme de K. Popper reste relative. La liste précédente des confusions à éviter tend à le montrer. De plus, nous ne prétendons avancer ni de réelles théories – ou au moins pas de théorie aboutie –, ni des lois à prétention universelle. Nous proposons d'utiliser le principe de réfutation pour tracer simplement les limites de validité de nos hypothèses, ce qui aura pour effet de préciser les frontières de la transférabilité du modèle théorique.

Ce procédé par essais et erreurs réduit la prétention de nos hypothèses à de simples conjectures qui tentent d'éclairer les questions que pose l'introduction de nouveaux dispositifs communicationnels dans notre champ d'étude. L'observation des outils, des réactions qu'ils suscitent (ou ne suscitent pas) et des modifications qu'il provoquent (ou ne provoquent pas) permet de tester les hypothèses, de vérifier si elles résistent. Nous ne pourrons pas en déduire qu'elles sont donc « vraies » ou « fausses » mais nous aurons repéré dans quelles situations des hypothèses contraires se révèlent exactes, autrement dit, les limites de leur réfutabilité. Notre démarche part des questions (elles-mêmes réfutables) qui tentent de trouver réponse dans des hypothèses (dont nous chercherons les réfutations possibles) que nous confronterons à l'expérience (en l'occurrence à l'observation de situations).

Quels sont les faits, les évènements, les moments et les lieux qui contrediraient les hypothèses posées ? Prenons trois exemples :

1°) Observe-t-on des postures professionnelles qui n'auraient pas été transformées par les mutations techniques ? Si nous pouvions découvrir des équipes de professionnels qui n'ont rien changé à leurs pratiques du fait de l'évolution du contexte technique de leur travail, nous

pourrions en déduire que le contexte technique n'a pas d'influence sur les postures professionnelles. Toute la difficulté serait alors de prouver que la non évolution du groupe professionnel ne peut être liée à d'autres facteurs que ceux de la technicisation. Nous percevons la difficulté de l'entreprise si elle s'atèle de trop près à l'épistémologie popperienne. C'est donc bien une analyse qualitative qui nous livrera des éléments plus pertinents. Par exemple : quelles sont les interactions du type de structure, du public, des méthodes de travail, des missions sur la plus ou moins grande mobilité des postures professionnelles ? Les liens que nous pourrions établir seraient alors d'un grand enseignement sur les rapports d'usage et, implicitement, les normes d'usage qui organisent l'action.

2°) Quelles catégories d'usagers n'ont pas muté sous l'impact des DISTIC ? Là encore, il ne serait pas réaliste d'opérer la recherche de réfutations absolues. En effet, les usagers sont traversés par bien d'autres dynamiques que celle de leur relation à un établissement ou un service social ou médico-social, ils sont aussi parents ou élèves, travailleurs, citoyens et administrés, hommes ou femmes, etc. autant d'éléments qui déterminent leur plus ou moins grande sensibilité aux mutations de la société de l'information. Ici aussi, ce qui sera instructif, c'est de repérer, par catégories d'usagers selon les établissements et services, les déplacements plus ou moins importants qui s'opèrent afin de voir les conclusions que l'on peut en tirer sur la structuration des rapports d'usage.

3°) Quels aspects des modèles organisationnels ont résisté à la technicisation des processus ? Ce n'est pas parce que telle dimension culturelle serait restée immuable devant l'invasion de techniques nouvelles que nous pourrions en conclure que l'accroissement technique n'influence pas les formes organisationnelles. Les zones de résistance que nous pourrions identifier n'invalident pas les hypothèses mais en posent les limites topographiques. C'est cela qu'il est utile de mettre en lumière pour analyser scientifiquement les espaces de diffusion des mutations des institutions sous l'effet de dispositifs communicationnels.

En tentant quelques réponses à ces questions, nous pourrions mieux circonscrire l'espace concerné par les hypothèses posées. En effet, il est probable que l'ensemble du champ de l'action sociale et médico-sociale ne soit pas concerné, ni de la même manière, ni avec la même intensité par les changements décrits. Ces « trous » nous renseignent un peu plus sur la qualité des mutations professionnelles, d'usages et organisationnelles.

La délimitation, même parcellaire et aléatoire, des frontières au-delà desquelles le principe d'analogie qui guide la démarche ne serait plus scientifiquement pertinent permet de mettre en visibilité les variations des forces telluriques qui traversent le champ de l'action sociale et médico-sociale. Dans le registre des références théoriques qui sous-tendent l'action des professionnels, nous pouvons prendre un exemple qui illustre ce propos. Une approche historique montre que les théories psychanalytiques ont très tôt influencé les prises en charge du secteur médico-social. Certains Instituts de Rééducation (devenus récemment des Instituts Thérapeutiques Éducatifs et Pédagogiques) ont, dès l'après-guerre, fondé leur travail sur la thérapie analytique. Dans le secteur de la prise en charge des mineurs délinquants, ces théories ont mis beaucoup plus de temps à pénétrer les pratiques. L'équipement des établissements en personnel médico-psychologique attestait de ces distinctions et en garde encore aujourd'hui des traces.

.2.4. Le choix d'une posture de recherche

A ce point de la démarche, il nous faut réfléchir à la posture de recherche adoptée, l'éclairer en exposant les choix opérés. Il s'agit ici de repérer le positionnement du chercheur, tant à l'égard de sa démarche de recherche, eut égard à ses antériorités, qu'à l'égard de son objet de recherche, eut égard cette fois aux attaches qui l'y relient.

.2.4.1. L'investissement du chercheur dans son objet de recherche

Aucun chercheur ne peut prétendre être neutre à l'égard de son objet de recherche. Sa capacité à expliciter ses investissements, intérêts, enjeux éventuels, détermine la scientificité de sa démarche.

Chercheur engagé professionnellement dans le champ de l'action sociale et médico-sociale, nous connaissons bien le champ d'investigation dont il s'agit, nous y sommes impliqué en tant qu'acteur. Titulaire d'un diplôme d'État d'Assistant de Service Social (DEASS), une partie significative de notre parcours professionnel s'est déroulée dans le champ de l'animation. Ce sont ensuite onze années de direction d'une Maison d'Enfants à Caractère Social (MECS) qui nous ont permis de suivre la formation vers le Certificat d'Aptitude à la Fonction de Directeur d'Établissement Social (CAFDES), puis un D.E.S.S. « politiques sociales et stratégies de direction ». Nous avons ensuite dirigé un Centre de Placement Familial Spécialisé, un Service d'Investigation et d'orientation Éducative (deux activités relevant du secteur de la Protection de l'Enfance), un Service d'Accueil Familial Thérapeutique (activité relevant du secteur médico-social). Cela fait maintenant huit ans que nous assurons la direction générale d'une association d'action sociale qui gère quatre domaines d'activité : Protection de l'Enfance, prévention spécialisée et politique de la ville, médico-social, précarité insertion. Bref, nous attestons d'un itinéraire professionnel exclusivement inscrit dans les limites classiques de l'action sociale et médico-sociale.

Les parcours de formation suivis nous ont permis de suivre, essentiellement, une question : les droits et la participation des usagers de l'action sociale et les conditions de leur accès à une posture citoyenne. Ce fut d'abord le thème central des droits de l'enfant qui servit de trame à notre mémoire CAFDES, puis la stigmatisation des parents en Protection de l'Enfance pour le mémoire de DESS. Ce dernier travail donna lieu à la co-écriture d'un ouvrage relatif à la mise en œuvre du droit des usagers dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux. Cette première publication donna ensuite lieu à de nombreux articles et à quelques participations à des ouvrages collectifs sur l'évolution des postures dans le travail social sous l'impact de la loi de rénovation sociale. Notre participation à de nombreux colloques, l'animation de plusieurs formations pour accompagner des équipes ou des cadres de direction dans la mise en place des outils issus de la loi 2002-2 visant à garantir le droit des usagers nous ont également permis d'approfondir notre réflexion sur ce thème et d'élargir notre recherche au-delà de notre strict domaine d'activité professionnelle.

Cette posture a un effet impliquant dans la recherche qui doit être travaillé. Deux concepts peuvent éclairer cette position : l'observation participante et la recherche action.

L'observation participante peut être définie comme « *une recherche caractérisée par une période d'interactions sociales intenses entre le chercheur et les sujets, dans le milieu de ces derniers. Au cours de cette période des données sont systématiquement collectées (...).* »¹

¹ Robert Bogdan et Steven J. Taylor, *Introduction to qualitative research methods* John Wiley & Sons Inc (January 1, 1975).

Développée par Malinowski dans les années 20, la méthode de l'observation participante intègre l'immersion totale du chercheur dans son terrain de recherche. Cette forte implication présente le risque d'un manque de recul, voire d'objectivité. Tout observateur ne reste-t-il pas cependant étranger à son objet à partir du moment où il adopte une posture d'observation ? Nous pouvons au moins penser qu'entrer dans une démarche de recherche induit une certaine prise de recul.

Le concept de recherche-action apparaît dans les années d'après-guerre sous la plume de Kurt Lewin. Cette méthode de recherche implique, elle aussi, un lien direct entre le chercheur et les acteurs concernés par la recherche. Il n'y a pas d'intermédiaire entre le chercheur et son objet qui ne se trouve pas constitué par une définition préalable mais par le contexte d'immersion du chercheur. La démarche de recherche est consubstantielle à l'action, c'est-à-dire aux recherches de solutions aux questions posées, à la mise en place de situations créatives, aux prises de conscience des acteurs, à la transformation du milieu. Dans cette démarche qui ne distingue pas la posture de recherche de celle de l'action, le chercheur est totalement impliqué. C'est une logique processuelle qui domine dans un jeu d'aller/retour constant entre l'expérience et l'analyse. Dans cette perspective, les acteurs du champ d'investigation ne sont pas des objets de la recherche mais des sujets de l'action. « *Le praticien de la recherche-action "agit" donc en vue d'un changement social qu'il est censé faciliter tout en considérant que ce qu'il fait est source de connaissances, qu'il amène un "non dit" du groupe à s'énoncer; il s'efforce de rendre visible ce qui est habituellement caché dans les groupes, les organisations, les institutions.* ¹ »

La recherche-action, est une science de la praxis.

Nous l'aurons compris dans la brève biographie présentée ci-dessus, les prémices de cette recherche étaient motivées par un intérêt personnel pour une question – celle de la place donnée aux usagers dans les dispositifs d'intervention sociale – mais ne s'inscrivaient pas dans une démarche universitaire. Les premières étapes de la démarche qui aboutit à ce travail de thèse n'ont pas été encadrées par la rigueur scientifique d'un travail universitaire. Il est donc probable que la singularité du processus connote les tenants et les aboutissants des hypothèses qui sont ici mises au travail.

La démarche de recherche qui a été engagée ici correspond à notre volonté de nous distancer de notre centre d'intérêt par un souci de rigueur épistémologique. En effet, après plusieurs années de travail solitaire, il nous est apparu que la seule façon d'aller plus loin, d'éviter la redondance d'une réflexion enfermée sur elle-même était de poursuivre notre démarche dans le cadre structuré d'une discipline universitaire. Les Sciences de l'Information et de la Communication se sont alors imposées à nous par la richesse des croisements disciplinaires opérés. En inscrivant notre recherche en référence à la 71^{ème} section, nous reconnaissons que les outils relatifs au droit des usagers étaient avant tout des dispositifs communicationnels. Très tôt dans nos premières analyses, il nous est apparu que l'abord des phénomènes techniques sous l'angle de la communication organisationnelle enrichissait grandement notre recherche. Nous avons la conviction d'avoir trouvé la bonne porte d'entrée.

C'est donc dans ce double mouvement d'immersion – la réalité professionnelle quotidienne – et de distanciation – la démarche intellectuelle du chercheur – que se situe cette thèse.

¹ Georges Lapassade, *De l'ethnographie de l'école à la nouvelle recherche-action*, Document Dactylographie, Université Paris VIII, 1993.

.2.4.2. La délimitation de l'objet de recherche

Les établissements et services dépendants de la loi 2002-2 constituent le champ global de recherche envisagé¹. Cependant, ces institutions sont au nombre de 32 000 environ et représentent des activités de service de nature très distincte, s'adressant à des publics différents et traitant de problématiques très variées². Dans ce champ, l'objet de recherche devra donc être resserré sur quelques éléments. En effet, il nous est vite apparu qu'aucune exhaustivité n'est envisageable, d'une part, parce qu'elle n'est pas possible dans le cadre limité des moyens de cette recherche et, d'autre part, parce que cela ne présenterait pas un intérêt majeur. Rappelons que l'objectif est de traiter de la qualité des liens observés, non de vérifier des hypothèses. L'intérêt n'est donc pas de disposer de données d'observation très larges mais de données significatives, symptomatiques et qualitativement exploitables. Ne pas prétendre conduire une étude exhaustive correspond à notre choix épistémologique. Une démarche inductive aurait nécessité d'autres moyens pour traiter, statistiquement et quantitativement, des effets produits par l'introduction de nouveaux dispositifs techniques dans les établissements et services de l'ensemble du secteur d'activité. Nous aurions pu alors vérifier si, effectivement, il n'y avait pas de cygnes noirs parmi les blancs pour reprendre la célèbre image de Karl Popper.

Les délimitations opérées dans l'objet de recherche n'ont pas donné lieu à une définition *a priori*. Elles se dessinent en fonction du matériel de recherche collecté. Les pistes suivies, exposées au chapitre 2.5., constituent des choix limitant l'angle de vue de la recherche. A aucun moment, nous n'avons cherché à vérifier la représentativité de l'échantillon ainsi constitué. Ce choix peut être critiqué, il repose sur la conviction que ce n'est pas la qualité représentative du corpus qui est le critère le plus pertinent pour qualifier les hypothèses posées. En ce qui concerne les outils analysés, nous pouvons situer les structures concernées. Pour donner une image plus juste, nous devons y ajouter les institutions dans lesquelles nous sommes intervenus pour des formations internes. En effet, ces formations délivrées sur site, auprès d'équipes ou de représentants des équipes, voire de l'encadrement sont des scènes d'observation et de collecte d'information, voire de matériel, tout à fait remarquables. C'est donc, globalement et à des degrés divers sur un corpus d'une centaine d'établissements et services sociaux et médico-sociaux que se base l'approche des outils relevant de la loi de rénovation sociale (un quart d'établissements rencontrés pour des formations intra, trois quarts d'établissements ou services ayant transmis leurs outils de communication).

¹ Cf. annexe 2 : Nomenclature des établissements et services selon la loi 2002-2. p.387.

² Cf. annexe 3 : Données statistiques sur les établissements et services sociaux et médico-sociaux en France. p.389.

Le tableau ci-dessous donne quelques indications chiffrées sur les catégories d'établissements et services sociaux et médico-sociaux constituant le corpus :

	Envoi outils	Formations	Total
Établissements et services de la Protection de l'Enfance	34	14	48
Établissements et services relevant du handicap enfants	24	8	32
Établissements et services relevant du handicap adultes	11	3	14
Établissements et services pour personnes en difficultés sociales	3	0	3
Établissements et services pour personnes âgées	15	0	15
Établissements et services sanitaires	1	0	1
			113

Illustration 16 : Catégories des établissements et services du corpus

Ce tableau fait apparaître une représentativité inégale selon les champs d'activité dans ce corpus. En effet, le secteur des personnes âgées qui représente plus de la moitié des institutions du secteur n'est pas représenté à due proportion dans l'échantillon. Nous constatons également une surreprésentation des établissements et services de la Protection de l'Enfance et une quasi absence des établissements et services du secteur de l'insertion sociale.

.2.4.3. Le choix d'une « recherche impliquée »

Nous souhaitons maintenant décliner les choix opérés quant à la posture de recherche en fonction de la position du chercheur par rapport à son objet telle qu'explicitée ci-dessus. L'implication, et les effets de cette implication, nous semblent suffisamment importants pour être pris en compte dans le processus.

Par nos travaux, menés depuis plus de douze ans, sur les usagers dans l'action sociale et médico-sociale, travaux qui ont donné lieu à des publications¹ dans la sphère professionnelle de ce secteur, nous avons contribué à la construction d'une pensée sur la place et le rôle des usagers dans les établissements et services. Cette contribution est restée celle d'un professionnel qui a pris le risque d'écrire à propos de sa pratique, de mettre en forme une pensée autour de la problématique de l'usage. Par la concomitance de ces travaux avec la démarche de rénovation de l'action sociale qui a abouti à la loi de janvier 2002, nous avons pu influencer directement les mises en œuvre de certaines équipes. Cela est bien sûr évident pour les équipes que nous avons personnellement accompagnées dans l'élaboration de leurs livrets d'accueil, règlements de fonctionnement, contrats de séjours ou autres formes de participation de leurs usagers. De nombreuses institutions font référence à nos publications pour engager les réformes imposées par la loi. Cette influence, bien que de nature et de portée variable selon les acteurs et les institutions, doit être particulièrement prise en compte dans l'observation et l'analyse des faits retenus pour la recherche.

Il faut ici faire un sort à la perspective, mythique, d'une possible neutralité du chercheur par rapport à son objet. Pour faire bref, nous pouvons dire que le choix d'un objet

¹ Outre l'ouvrage co-écrit avec Yves Matho (Op. Cit.), nous avons publié une cinquantaine d'articles dans diverses revues nationales ou actes de colloques (Cf. Bibliographie personnelle du chercheur).

de recherche par un individu est déjà une forme d'implication subjective qui ôte toute neutralité à l'objet lui-même. Les raisons explicites, mais surtout implicites, de ce choix traduisent ou trahissent les liens qu'entretient le scientifique avec son champ d'étude. D'autre part, toute observation, même la plus distancée, implique une modification de l'objet observé, par le simple fait de l'observation, par les constructions et interprétations faites à son propos. Le constructivisme nous enseigne que la compréhension d'un objet construit l'objet lui-même. Également, l'introduction, voire l'intrusion, du chercheur dans le champ observé perturbe le milieu. Même dans la configuration d'une recherche-action, nous avons pu constater que le changement de posture de l'acteur – qui ajoute à sa caractéristique d'acteur une dimension de chercheur – provoque une modification des places et des rôles des uns et des autres, observateurs et observés. Il n'y a donc pas, en sciences humaines et sociales, de neutralité possible. La recherche est une interaction entre le scientifique et son objet. C'est, précisément, cette interaction qui crée de la compréhension, qui structure une intelligence des faits observés.

Compte tenu de nos possibles influences, théoriques et pratiques, sur notre objet de recherche, il nous fallait prendre position théoriquement sur le rapport de proximité/distance qu'entretient tout chercheur avec son sujet d'investigation afin de rendre possible la poursuite de notre démarche. La rigueur épistémologique nous impose par contre de prendre en compte ces contraintes. Bien entendu, il nous sera très difficile de repérer avec exactitude les points d'inflexion où notre production théorique aurait pu directement modifier telle ou telle configuration d'un outil de communication construit et mis en œuvre par une équipe professionnelle. Comme tout travail intellectuel, l'incidence n'est pas immédiate et formelle, d'autant que nous n'avons jamais publié de formats « prêts à l'emploi » (modèles de contrat, prototypes de livrets d'accueil, règlement de fonctionnement type, etc.). Tout au plus, avons-nous livré, en annexe à l'ouvrage co-rédigé avec Yves Matho, des indications sous forme de guide méthodologique pour la mise en œuvre de ces outils dont nous pourrions repérer des traces dans certaines réalisations. Nous savons que telle ou telle équipe s'est directement inspirée de nos travaux. La plupart du temps, et c'est la philosophie qui inspire nos interventions auprès de professionnels, il s'agissait de leur permettre de s'appropriier la construction des outils, non d'appliquer des modèles. Ces « influences » ne nous semblent donc pas relever d'un procédé de modélisation mais plutôt d'une inspiration plus indirecte, d'un fond de réflexion, de repères philosophico-pratiques. Il n'est donc pas envisageable de mener une investigation précise des moments, des temps et des lieux où se manifeste une trace des travaux du chercheur qui ont configuré l'objet étudié. Globalement, nous nous contenterons de constater que des influences sont possibles.

D'autre part, la présente recherche est inscrite dans un espace-temps. Au plan spatial, nous avons indiqué qu'elle ne porte pas sur l'ensemble du secteur social et médico-social, le corpus étant constitué de manière aléatoire. Il est donc illusoire d'y chercher positivement et exhaustivement les traces théoriques de nos productions antérieures. Sur le plan temporel, cette recherche se situe quatre années après la publication de la loi de rénovation sociale et d'une à trois années après la publication des décrets d'application. Le gros des chantiers de réflexion mené dans les établissements et services est passé, la réalisation des outils est achevée dans un certain nombre d'endroits, en cours de finalisation dans d'autres. Le temps n'est plus de réfléchir aux tenants et aboutissants, ni même à la manière de faire, il s'agit maintenant de mettre en œuvre concrètement, d'agir. C'est à ce moment technique de l'histoire des établissements et services sociaux et médico-sociaux qu'intervient la problématique de notre thèse. Cette séquence historique est naturellement distancée du moment où était publiée la première édition de « Mettre en œuvre le droit des usagers... » en 1999 soit plus de deux ans avant la loi, également de sa seconde édition exactement

concomitante avec la loi de rénovation sociale (janvier 2002), mais aussi de la troisième édition – intégrant les décrets d'application – en septembre 2004.

.2.5. La constitution du matériel de recherche

Comme indiqué plus haut, la collection du matériel nécessaire à l'analyse est déterminante de l'aboutissement et de la qualité de la thèse. La manière dont est constitué ce corpus constitue, nous l'avons dit, un choix, une sélection parmi plusieurs possibles. Ces choix répondent à la nécessité de limiter l'ampleur du champ considéré et à cibler le recueil de données sur les éléments les plus significatifs possibles.

.2.5.1. Les sources documentaires

Un premier lot du matériel de recherche est constitué par des ressources documentaires. Il ne s'agit pas ici de sources scientifiques – qui auraient alors dû être traitées dans la première partie de cette thèse – mais de publications propres au secteur professionnel, aux productions institutionnelles, aux communications d'utilisateurs.

La production bibliographique des professionnels impliqués dans l'action est une source précieuse d'informations. Il s'agit là d'ouvrages publiés par des professionnels du champ de l'action sociale et médico-sociale, sur des sujets concernant les pratiques, les définitions de rôles, les réflexions théoriques et stratégiques, les recherches prospectives, etc. Cette source n'a pas été exploitée de manière spécifique dans le cadre temporel de cette recherche : les lectures professionnelles du chercheur, parfois bien antérieures à son projet, ont pu être convoquées selon les besoins et les opportunités. Les travailleurs sociaux, toutes professions confondues, ont longtemps été réputés pour leur discrétion en matière de publication. Peu de professionnels s'aventuraient à écrire. Leur culture, que nous avons déjà repérée comme marquée par l'oralité, ne les portait pas à l'écriture, ne leur en faisait pas voir l'intérêt. L'effort fait en matière de formation et notamment l'incitation à suivre des formations supérieures, spécifiquement pour les cadres, a développé de manière sensible la production d'écrits. Progressivement, ce champ professionnel est en train de passer de la simple production de traces pour l'action (rapports, notes d'observation, comptes-rendus de situation, etc.) à la production écrite d'une véritable pensée sur les métiers et professions (mémoires de fin d'études tant en formation initiale que continue dans des cursus spécifiques ou universitaires, essais, thèses, monographies, récits et témoignages, etc.). Certains éditeurs ont créé des collections spécifiques à l'action sociale dont le nombre de titres et l'ampleur des sujets traités deviennent significatifs. Nous disposons donc d'un corpus éditorial suffisamment large pour nous fournir des indications pertinentes.

De nombreuses revues, de diffusion et d'influence variables, constituent le lieu de mise en visibilité et de construction des cultures professionnelles. Ces revues constituent un élément identitaire non négligeable du secteur social et médico-social, elles ont été créées dans la mouvance des fédérations ou mouvements associatifs, par des groupes financiers ou des dirigeants et chercheurs reconnus, elles sont souvent le signe d'une segmentation toujours plus précise des champs d'intervention qui caractérisent ce secteur d'activité. Ces journaux et revues, aux rythmes de parution variables, organisent en la décrivant l'intervention sociale en France (il n'existe quasiment pas de revue à dimension européenne). Ce cadre, implicitement référentiel et normatif, mérite d'être exploité pour y repérer les émergences évoquées dans les hypothèses de recherche. En effet, la production journalistique reflète les actualités des établissements et services sociaux et médico-sociaux, décrivent l'évolution des dispositifs légaux, se font l'écho des débats qui traversent les pratiques professionnelles et les conduites des acteurs. Le tableau ci-dessous relate les revues régulièrement consultées :

Titre	Périodicité	Description sommaire
Actualités Sociales Hebdomadaires	Hebdomadaire	Revue d'information juridique et sociale destinée à l'ensemble des professionnels du social
Journal du Droit des Jeunes	Mensuel	Revue spécialisée sur les questions d'action sociale dans le domaine de la jeunesse
Lien Social	Hebdomadaire	Revue plutôt centrée sur la profession d'éducateur spécialisé
Direction[s]	Mensuel	Revue destinée aux directeurs d'établissements et services sociaux et médico-sociaux
La Gazette des Communes Santé Social	Mensuel	Edition supplémentaire de la Gazette destinées aux professionnels du social, au-delà des agents de la fonction publique.
Actualité et Perspective	Mensuel	Revue du Syndicat National au Service des Associations du Secteur Social et Médico-Social (SNASEA)
Union Sociale	Mensuel	Revue de l'Union Nationale Interfédérale des Œuvres et Organismes Privés Sanitaires et Sociaux (UNIOPSS)
Forum des Sauvegardes	Trimestriel	Revue de l'Union Nationale des Sauvegardes de l'Enfance, de l'Adolescence et des Adultes (UNASEA)
Les cahiers de l'Actif	Bimestriel	Revue d'Actif Information, organisme d'information, formation et conseil dans l'action sociale et médico-sociale
La Lettre du GNDA	Bimestriel	Revue du groupement National des Directeurs Généraux d'Associations du secteur éducatif, social et médico-social.

Illustration 17 : Liste des revues spécialisées consultées pour la recherche

Selon les besoins, certains articles ont été repris, jugés significatifs d'une position ou à titre d'illustration. A titre d'exemples ou d'illustrations, cette source documentaire s'est révélée être une véritable mine d'or. La presse spécialisée s'est également fait l'écho des controverses nées autour de la technicisation des processus. Sur ce point précis, nous avons recherché et collectionné les articles traitant de cette question. Il s'agit, de tribunes libres publiées dans l'un des magazines consultés (Cf. troisième partie) et au cours desquelles un acteur singulier s'engage dans une prise de position, plus ou moins explicitée selon les cas¹. Le terme de controverse est abusif car nous ne pouvons assimiler ces débats entre pairs, souvent très empreints d'idéologies non explicitées, à de véritables controverses scientifiques. Il s'agit de débats d'idées dans lesquels les oppositions théoriques ou techniques mettent en valeur les forces qui agitent les postures professionnelles, les structurent, leur donnent sens. Ces débats nous ont été utiles pour mesurer l'impact des phénomènes techniques du côté des acteurs professionnels.

Une autre source documentaire a été utilisée dans la constitution de notre corpus : Les publications institutionnelles². Les institutions communiquent également en produisant elles-

¹ Cf. annexe 6 : Analyse des modes de réception – « tribunes libres » A.S.H. p.409.

² Cf. annexe 7 : Classement des documents du corpus de recherche. p.437.

mêmes des documents. Deux formes de documents sont repris : Les plaquettes de présentation des associations et les journaux qu'elles publient. Ces éléments peuvent présenter un intérêt en tant que rhétorique d'auto légitimation développée par les institutions. Nous avons constaté que ces productions sont des discours riches parce que tenus au plus près du rapport d'usage, c'est-à-dire en proximité de la relation à l'utilisateur, sur le lieu de l'action. Ces journaux, nous le verrons, constituent de véritables constructions de légitimités. A cet endroit, le propos peut être analysé sous le double aspect de ce qu'il déclare d'une posture abstraite et spéculative sur la question – en l'occurrence le rapport d'usage dans un processus technique – et de la façon dont il s'incorpore dans une stratégie institutionnelle. L'analyse de certains journaux associatifs nous a révélé des écarts particulièrement significatifs entre ces deux niveaux de discours.

Type de document	Nombre
Journaux associatifs	20
Nombre d'exemplaires	40

Illustration 18 : Journaux associatifs exploités

Les usagers des établissements et services sociaux et médico-sociaux, selon leurs niveaux d'organisation et d'autonomie, produisent aussi des écrits, des articles, des interviews, des revues, des témoignages qui livrent une parole directe, non médiatisée par les institutions spécialisées. Ces expressions nous sont particulièrement précieuses. Elles peuvent nous renseigner sur les jeux de représentations qui caractérisent les relations des bénéficiaires avec les institutions et leurs acteurs. Mais, cette fois, le point d'observation est celui des usagers eux-mêmes. Cet abord nous est particulièrement utile pour nous aider à décentrer notre angle de vue de notre culture professionnelle et institutionnelle. Nous disposons là de matériaux de première main, non traduits par les acteurs institutionnels, non traités, bruts. Nous avons perçu, dans cette source documentaire, l'opportunité de recueillir la parole de l'utilisateur pour ce qu'elle dit. Notre regret porte sur la relative rareté de ces documents d'expression directe des usagers.

Il n'est pas possible de dresser ici un inventaire des sources documentaires utilisées, soit explicitement dans le cadre de cette recherche, soit depuis de nombreuses années. Les notes de bas de page et la bibliographie font état des quelques documents auxquels il a été fait référence.

.2.5.2. Les ressources Internet

Nous pouvons considérer que le champ de l'action sociale et médico-sociale n'a pas été un des premiers à se saisir des opportunités de communication qu'offre Internet, du fait notamment des réticences culturelles exposées dans la première partie de cette thèse. Cependant, le web offre des sources d'information très intéressantes pour cette recherche.

Des portails spécialisés existent et sont des sources précieuses pour repérer les sites qui se développent. Les sites professionnels peuvent être généralistes ou spécialisés, certains se centrent sur les professions, les catégories d'établissements ou les publics. Ces sites sont plus ou moins institutionnalisés. Ils constituent une cartographie du secteur de l'action sociale et médico-sociale : depuis les sites officiels des ministères jusqu'à des sites personnels de professionnels qui mettent en ligne leur production scripturaire ou graphique. Nous n'avons pas exploité de manière exhaustive ces sites, leur nombre ne le permet pas. Nous nous sommes contenté d'y chercher des illustrations significatives venant étayer notre analyse.

Nous pourrions aussi considérer tous les supports interactifs, attachés ou non à ces sites, qui développent des débats, des dialogues, des conseils entre professionnels. A travers ces derniers, nous disposons d'observations utiles sur les postures professionnelles.

Au regard des sites professionnels, nous trouvons des sites d'usagers auto organisés¹. Il s'agit de sites construits par des usagers et pour des usagers. Ces sites peuvent être personnels, associatifs ou institutionnels. Personnels, il s'agit de l'expression isolée d'un usager, sorte de bouteille à la mer dans l'océan d'indifférence qui environne le fait d'être socialement exclu, marginalisé, porteur de handicap... Associatifs, il s'agit de sites qui visibilisent une organisation d'usagers. Nous voyons fleurir les associations auto organisées d'usagers comme une conséquence de la loi de rénovation sociale : pour exercer leurs droits, les usagers doivent s'organiser, structurer une parole collective et la porter dans l'espace public. La forme associative est le support privilégié de cette mise en forme. Des sites Internet relaient ces organisations pour se faire connaître, relier les usagers concernés, publiciser leur prise de parole. Ces sites, comme les productions écrites de ces associations (actes de colloques, journaux, essais...), sont les prémices d'une parole autonome de cette catégorie d'acteurs. Il s'agit là d'une parole collective qui doit être repérée comme telle. Institutionnels, il s'agit de sites qui relaient des paroles d'usagers. Par exemple des associations familiales qui relaient, sous forme de témoignages la plupart du temps, la souffrance de parents concernés par les problèmes sociaux ou médico-sociaux pour eux ou leurs enfants. Comme pour les sites professionnels, nous avons pris particulièrement en compte les espaces de ces sites consacrés aux interactions entre usagers qui révèlent des constructions auto référées de représentations. Autrement dit, ce que nous avons recherché dans ces sites, ce sont les expressions des usagers vus par eux-mêmes.

Dans l'ensemble de ces sites nous avons recherché essentiellement les forums de discussion, des « FAQ » (Foire Aux Questions), des « Chats » entre individus. Ces éléments, parfois très disparates – ils ne sont pas tous attachés à un site repérable – sont particulièrement riches. Ils nous apportent une expression directe d'usagers. Dans cette catégorie, nous avons également pris en compte des « blogs » réalisés par des personnes qui se présentent au titre de leur position d'utilisateur d'un dispositif d'intervention sociale. Cette dernière catégorie nous est apparue la plus féconde pour notre recherche, du fait que ces expressions ne subissent aucune déformation ou reformulation. Cela nous a permis de coller au discours « pour ce que disent les usagers » et rien de plus.

.2.5.3. Les outils mis en œuvre par les établissements et services

Une collection des outils prévus par la loi 2002-2 a été constituée par un appel large et non ciblé aux réseaux associatifs auxquels appartient professionnellement le chercheur². Pour procéder à l'analyse de ce matériel, nous avons procédé en deux temps. Nous avons d'abord étudié l'ensemble de ces documents au cours d'un TD que nous animons auprès d'étudiants de Master en Sciences de l'Information et de la Communication à l'université de Rennes 2 sur la communication des associations d'action sociale. Bien entendu, les analyses produites par les étudiants n'ont pas été réinjectées telles quelles dans cette recherche. Le premier intérêt du travail fourni par les étudiants – sur la base de grilles d'observation construites par le chercheur – était de produire un regard décalé sur ces objets, non tenu du point de vue de l'expert en travail social, encore moins du travailleur social. Cette distance, appuyée sur la relative incompetence des étudiants en matière d'action sociale, a permis au chercheur de

¹ Cf. annexe 11 : Sites d'usagers auto organisés. p.482.

² Cf. annexe 7 : Classement des documents du corpus de recherche. p.437.

prendre de la distance par rapport à ces objets techniques, de considérer qu'ils pouvaient être vus autrement, de se laisser surprendre par des regards parfois iconoclastes. Ce travail d'analyse s'est déroulé dans un processus de recherche-action. Nous avons pris l'engagement auprès des établissements et services qui nous ont envoyé leurs productions relatives au droit des usagers et à la communication de leur organisation de leur restituer les observations des étudiants. Cette démarche impliquait les étudiants dans leur production critique, elle les responsabilisait au regard des objets étudiés. L'effet des retours aux institutions participe de la construction plus fine de dispositifs sociotechniques d'information et de communication ajustés. Cette première approche des outils nous a permis de nous familiariser avec ce matériel relativement volumineux : plus de 350 documents au total. Il nous a ensuite permis de dégager des « impressions d'ambiance », tout à fait globales mais qui se révéleront utiles dans l'approche intuitive que nous avons ensuite menée. Le second temps d'exploitation de ce matériel a consisté en un travail personnel d'analyse de ces objets. Les méthodes utilisées sont décrites ci-après.

Nous disposons d'un matériel relativement riche qui nous a permis de mener, dans un premier temps avec les étudiants, puis ensuite seul dans le cadre de cette thèse, une analyse pertinente d'outils de communication mis au point par des équipes dans le cadre de l'application des dispositions de la loi 2002-2. Les outils investigués dans cette étude sont :

- Des documents de présentation générale d'associations d'action sociale.
- Des documents de présentation d'un établissement ou d'un service spécifique.
- Des livrets d'accueil.
- Des règlements de fonctionnement.
- Des modèles de contrats de séjour ou de documents individuels de prise en charge.

Outre ces éléments qui ont été méthodiquement investigués, nous avons également recueilli d'autres supports qui ont été utilisés de manière plus périphérique :

- Des règlements intérieurs de conseils de la vie sociale ou de présentation du fonctionnement d'instances de participation d'usagers.
- Des projets d'établissement ou de service et quelques projets associatifs.
- Des référentiels de démarche qualité à l'échelle de l'association gestionnaire.
- Des rapports d'activité produits annuellement par des associations.

Les « plaquettes » de présentation générale d'associations concernent plutôt des organismes d'une certaine importance, gérant plusieurs établissements ou services, disposant des moyens d'une politique de communication. Ces documents sont plutôt ciblés sur les autorités de contrôle, le réseau partenarial ou les professionnels du secteur, voire d'éventuels fournisseurs de « ressources » ou de « clients ».

Les documents de présentation d'un établissement ou d'un service spécifique sont plus particuliers, plus centrés sur le projet et les missions déléguées. Ces dispositifs de communication s'inscrivent, explicitement ou non dans un « plan de communication » visant à faire connaître la structure à des tiers, ils sont en effet orientés vers des cibles externes à l'organisation.

Le livret d'accueil constitue, en matière de communication, un outil particulièrement déterminant. Il s'inscrit explicitement dans le cadre référentiel fixé par la loi de rénovation sociale, centré sur l'utilisateur ou ses parents (ascendants ou descendants) et répond au « cahier

des charges » inspiré par l'arrêté relatif à cet outil. Les livrets recueillis ont été répertoriés en tenant compte de leurs contextes (le type d'établissement), des publics cibles, des éléments de contenu.

Les règlements de fonctionnement sont eux aussi explicitement référés au cadre législatif et sont plus exclusivement centrés sur les usagers. Ils traitent beaucoup plus de questions organisationnelles. Ils ont donc été utilisés pour repérer les mutations en cours en matière de communication organisationnelle.

Les modèles de contrats de séjour ou de documents individuels de prise en charge dont nous disposons sont des exemplaires vierges, non remplis, c'est-à-dire non personnalisés. C'est la matrice standard du document qui a été analysée en ce qu'elle peut révéler des rapports d'usage à l'œuvre dans l'institution. Ces documents de type contractuel qui sont élaborés entre les intervenants et les usagers nous plongent au cœur du travail clinique qui est mené auprès des bénéficiaires. Nous ne nous y perdons pas. Notre regard est resté centré sur nos sujets : qu'est-ce que ces documents nous révèlent des postures professionnelles, des catégorisations d'usagers, des formes d'organisation ?

Il n'est pas possible, sauf à réaliser une enquête de terrain, de mener une analyse sur les modes de fonctionnement des instances de participation directe des usagers à la vie et au fonctionnement des établissements et services. Nous avons donc fait le choix de limiter notre approche à l'étude de quelques règlements intérieurs des conseils de la vie sociale ou à des documents de présentation d'instance de participation ou de consultation d'usagers et de leurs familles. Ces éléments peuvent être révélateurs des postures réciproques, des représentations en jeu, des rapports de pouvoir. En fait, cette étude, du fait du peu de matériel disponible et de la faiblesse des enseignements directs que nous en avons tirés ne fait pas l'objet d'une présentation dans la troisième partie de ce document.

Nous avons constitué ce pool documentaire en faisant appel à nos propres réseaux professionnels, sous forme d'un appel au volontariat¹. Nous avons adressé des courriers, via des listes de diffusion e-mail, dans le réseau des directeurs généraux d'associations fédérés au sein du Groupement National des Directeurs généraux d'Associations du secteur éducatif, social et médico-social (G.N.D.A., 160 adhérents), de l'Association Nationale des Placements Familiaux (A.N.P.F., 210 adhérents personnes physiques et personnes morales), de l'Association des Instituts thérapeutiques éducatifs et pédagogique Réseau d'Entraide (Aire, 300 adhérents personnes physiques et personnes morales), notre carnet d'adresses personnel de directeurs d'établissements et services sociaux et médico-sociaux (environ une centaine de contacts). Le courrier présentait le contexte de cet appel : la réalisation d'une thèse de doctorat et la conduite d'un T.D. avec des étudiants en Sciences de l'Information et de la Communication. Il était demandé de n'adresser que des documents finalisés et effectivement utilisés par les équipes. Nous ne voulions pas encombrer notre échantillon de projets de documents mais ne travailler que sur des réalisations validées et effectives. L'engagement de restitution des analyses restait à la hauteur de nos moyens (« *Je ne puis m'engager formellement à vous faire un retour systématique des analyses qui seront développées sur ces supports. Selon vos demandes, je pourrais vous faire parvenir les travaux menés par les étudiants.* »). En tout état de cause, il était prévu de restituer les critiques des étudiants, pas les travaux d'analyse que nous allions produire dans le cadre de notre thèse. Cela permettait de garantir l'indépendance du chercheur au plan méthodologique.

¹ Cf. la description de cette démarche en annexe 12 (« Constitution et analyse des « DISTIC droit des usagers ») où nous reproduisons les courriers adressés aux directeurs et les grilles d'analyse utilisées avec les étudiants.

Le tableau ci-dessous identifie les documents de communication constituant ce pool documentaire :

Type de document	Nombre
Documents de présentation générale d'associations	32
Chartes, projets associatifs, référentiels et organigrammes	17
Documents de présentation d'établissements et services sociaux et médico-sociaux	22
Référentiels et projets d'établissements et de services sociaux et médico-sociaux	16
Livrets d'accueil	58
Règlements de fonctionnement	51
Modèles de contrats de séjour ou de documents individuels de prise en charge	33
Documents relatifs aux formes de participation des usagers	11
TOTAL	240

Illustration 19 : Documents de communication d'établissements et services sociaux et médico-sociaux exploités

.2.5.4. Les observations *in situ*

Le terme d'observation *in situ* ne doit pas prêter à confusion. Il ne s'agit pas d'immersion du chercheur dans des établissements et services sociaux et médico-sociaux dans le seul but de cette recherche. Nous n'avons pas effectué de « stages » avec le projet d'alimenter une observation « sur pièces et sur place ». Outre le matériel collecté pour cette recherche, le chercheur dispose également, de par sa situation professionnelle et de consultant, de plusieurs observations directes liées à son activité salariée ou de formateur. Ces éléments doivent être intégrés dans le matériel qui compose le corpus de recherche. S'ils ne présentent pas les garanties d'une démarche rigoureuse, ils influent les analyses du chercheur, enrichissent ses points de vue et contribuent à la « recherche impliquée » décrite ci-dessus. Ils constituent une sorte de « *background* » qui colore le tableau et influe l'observateur attentif de ces réalités.

Directeur d'une association d'action sociale qui intervient dans le champ de la Protection de l'Enfance, dans celui du médico-social et dans l'insertion sociale, le chercheur est aussi un praticien. Si les questions qui guident sa recherche sont d'ordre théorique, elles s'incarnent dans des pratiques au quotidien, des questionnements stratégiques, des préoccupations gestionnaires, des soucis de management. Ces éléments ne doivent pas envahir la réflexion, mais il est important de les repérer sinon, ils agiraient au détriment de la scientificité de la recherche. Comme tout chercheur, nous nous trouvons donc placé dans une problématique de proximité/distance avec nos pratiques professionnelles quotidiennes. En ce domaine, il n'est pas de posture idéale mais une recherche d'équilibre propice à la production intellectuelle. La forte prégnance, dans notre activité professionnelle, du secteur de la Protection de l'Enfance se ressent également dans la constitution de notre corpus. Nous avons

cependant fait le choix de ne pas puiser tout notre matériel de recherche dans ce seul champ pour conserver la possibilité de comparaisons, de distance et de décentrement de la réflexion.

D'autre part, notre activité de formateur, de conférencier et de consultant nous amène à rencontrer de nombreux acteurs du champ de l'action sociale, à connaître différentes situations d'établissements ou de services. Ces interventions se déroulent dans de fortes interactions – il n'est pas utile de préciser les capacités très réactives des travailleurs sociaux, peu enclins à accueillir sans discuter une approche intellectuelle posée par d'autres, fussent-ils investis du statut d'expert – qui nous amènent à mettre nos théories à l'épreuve de la confrontation. C'est dans cette logique de mise à l'épreuve des faits de nos réflexions avec des groupes professionnels que nous avons construit la plupart de nos repères théoriques. Ces données viennent enrichir le matériel de recherche en apportant des illustrations supplémentaires. De nombreuses interventions sur sites nous ont permis de découvrir, par le concret des situations vécues par des professionnels, la réalité de tel ou tel type de structure, de tel ou tel public.

Nos expériences professionnelles, de directeur général et de consultant, ne constituent pas, en tant que telles, un matériel de recherche scientifiquement constitué. Cette limite ne permettra donc pas une exploitation exhaustive de ces éléments du corpus, ils n'ont été utilisés qu'à titre d'illustration, ils ont permis l'élargissement de notre horizon cognitif et l'approfondissement de notre culture.

.2.6. La méthode utilisée pour exploiter le matériel de recherche

Nous faisons le choix d'exposer la méthode que nous avons utilisée pour l'analyse de notre matériel de recherche. En effet, après avoir défini un modèle théorique qui se décline en un modèle d'analyse, après avoir exposé la manière dont nous avons réuni notre corpus, il nous paraît instructif de décrire la façon dont nous avons travaillé.

Notre méthode est radicalement empirique. En la déclinant, nous voulons faire apparaître sa cohérence avec les présupposés de notre travail. En effet, en nous fondant sur le fait que les objets analysés ont un « mode d'existence » qui leur est propre, nous avons adopté une méthode de travail qui laisse ouverte la possibilité de saisir les objets dans leur logique intrinsèque. Convaincu qu'une anthropologie des usages devait d'abord s'intéresser aux usagers pour ce qu'ils disent concrètement de leur relation aux objets ou dispositifs techniques, nous avons souhaité une posture d'analyse qui se place d'abord, de manière intuitive, à l'écoute de ce qui est dit, pour ce qui est dit. Sensibilisé à l'intérêt de ne pas trop vite établir de distinction entre les actants humains et non humains, nous avons fait le choix d'une démarche d'analyse qui place l'ensemble des éléments d'analyse sur un pied d'égalité, privilégiant ainsi une approche ethnographique qu'il s'agisse des documents, des dispositifs ou des acteurs. Conscient qu'une démarche scientifique doit se départir des réflexes acquis par notre antériorité professionnelle et des évidences issues du sens commun, nous avons tenu à suivre une démarche qui, pour intuitive et fluide qu'elle soit, adopte la rigueur d'une construction scientifique.

C'est pour tenter de montrer cela que nous explicitons ci-dessous les étapes de notre processus d'analyse. Pour cela, nous situons d'abord la référence épistémologique utilisée, les méthodes issues de la Sociologie Compréhensive. Nous décrivons ensuite la manière dont nous avons procédé avec les différents objets de notre corpus, les éléments physiques puis les éléments numériques.

.2.6.1. Une méthode inspirée de la Sociologie Compréhensive

Ce que nous nommons ici « Sociologie Compréhensive » fait explicitement référence aux fondements de la sociologie élaborée par Max Weber. Les hommes, pour le sociologue, ne peuvent être considérés comme de simples agents, déterminés par les conditions sociales de leur existence, programmés pour occuper des rôles sociaux qui ne leur laissent plus de marge de manœuvre. Les hommes sont des acteurs, des producteurs du social. Notre parcours sociologique a été fortement influencé, à ses débuts, par la sociologie de l'action d'Alain Touraine. Nous ne pouvons donc pas nous satisfaire d'une approche qui se limite à la perception des surfaces des phénomènes. Nous sommes beaucoup plus attiré par la volonté de comprendre ce qui se passe « à l'intérieur » des faits et des acteurs qui les vivent et les provoquent dans un même mouvement. Ce qui compte, c'est de saisir le savoir à l'œuvre, porté par les acteurs, de le saisir de l'intérieur, par les systèmes de valeurs que véhiculent et construisent les individus. Cette démarche implique une conception particulière de la compréhension. Il ne s'agit pas simplement de saisir « ce qui est » mais de saisir « ce qui agit ». Les données ne sont pas ici de simples collections de faits mais des éléments qui contribuent à construire une explication. Comprendre est alors synonyme d'expliquer, c'est-à-dire de donner sens, autrement dit de faire surgir une signification des éléments qui sont reliés par l'intelligence reconnue aux acteurs. Acteurs qui ne sont plus les simples jouets de quelques déterminismes.

Sous l'éclairage de cette sociologie qui refuse les données extrinsèques, transcendants et « déjà-là » de tout temps, la construction des objets de recherche prend une tournure particulière. Construire l'objet est déjà une manière de lui donner vie. Nous sommes loin de la démarche positiviste qui consisterait à isoler l'objet pour le réduire à sa plus petite unité permettant de l'appréhender. Construire l'objet consiste à laisser émerger tous les flux qui le traversent, les différents registres de significations qui le structurent, à le relier, tant au sens que lui donne l'acteur social qu'aux autres signifiants qui l'entourent. L'objet n'est plus « objectivable », il prend toute sa dimension subjective. C'est en partant de cette introspection subjective de l'objet de recherche que peut surgir la compréhension qui donnera, peut-être, naissance à une théorie. La Sociologie Compréhensive fait le chemin inverse de la sociologie explicative qui part de la théorie pour interpréter les faits. Ici, il ne s'agit pas d'interpréter, ce qui supposerait une grille de lecture préconstruite, mais de comprendre, ce qui suppose de se laisser surprendre par les révélations de l'objet éclairé par les acteurs.

Il est souvent reproché à la Sociologie Compréhensive d'être d'autant plus séduisante qu'elle est mal définie et ne repose pas sur des concepts scientifiques bien stabilisés. C'est précisément cet aspect fluide de la démarche qui nous a séduit. En effet, la relative marge de manœuvre laissée au chercheur – ce qui ne signifie pas absence de scientificité – laisse ouvert un espace de travail doté d'un fort potentiel heuristique. Cette démarche ouvre à la qualité des choses et permet de prendre des distances avec les quantifications qui réduisent parfois la recherche à des inventaires peut producteurs de significations. Nous y trouvons donc une accoutance importante avec notre problématique qui ne vise pas à vérifier des hypothèses mais à les qualifier, c'est-à-dire à en extraire les qualités intrinsèques. Nous avons conscience que notre adhésion à cette démarche reste assez intuitive, l'état de nos connaissances et de notre maîtrise des théories ne nous permet pas de fonder plus avant une véritable prise de position épistémologique.

Ce que nous remarquons, c'est que la manière selon laquelle nous avons opéré des allers-retours entre les objets techniques étudiés, la compréhension que nous en avons et l'analyse critique que nous en extrayons semble assez en phase avec cette sociologie. Par exemple, la façon dont Jean-Claude Kaufmann décrit sa méthode de l'entretien compréhensif (Kaufmann, 2006), fortement inspirée de la sociologie du même nom, nous confirme dans la proximité de notre démarche personnelle avec ces références éprouvées.

Finalement, et nous en avons fait le constat, l'objectivation n'est pas donnée *a priori*. Elle se dévoile au fur et à mesure de l'avancement de la recherche, à condition que celle-ci soit appuyée sur une rigueur méthodologique précise. Ce fut le fondement même de notre démarche. Nous sommes parti d'objets techniques qui constituaient notre environnement professionnel quotidien, nous les avons élevés au statut d'indicateurs centraux de notre recherche, prenant ainsi une certaine distance à leur égard. Au détour de l'élaboration de plus en plus fine de notre problématique, ces objets ont révélé des qualités heuristiques que notre premier regard, proche du sens commun, ne pouvait pas repérer sans cet effort « décalé » de compréhension. C'est donc ce jeu de proximité-distance – qui nous approche au plus près des objets et nous en éloigne par une prise de recul réalisée par l'analyse critique – qui nous permet de construire petit à petit un objet scientifique de recherche. Objet qui n'était, pour nous, au départ, qu'un objet de travail professionnel. L'explication ne jaillit qu'au terme de cette démarche qui n'est pas fixée à l'avance mais qui n'en est pas moins exigeante.

.2.6.2. Une approche intuitive puis thématique reliée aux trois dimensions de notre recherche

Cette méthode nous a amené à chercher le moyen de nous laisser « impressionner » par les objets contenus dans notre corpus. Il s'est agi d'un premier temps d'acclimatation durant lequel nos premières impressions spontanées sont apparues. Nous l'avons indiqué plus haut, un travail d'analyse mené avec les étudiants nous a facilité ce temps de prise de contact avec les éléments réunis comme matériel de notre recherche. Durant ce travail, nous nous sommes familiarisé avec les documents. Nous avons aussi décalé notre regard grâce aux analyses construites par les étudiants. Tel élément se révèle que nous n'avions pas perçu par inhabitude de voir les choses ainsi formulées ou ainsi présentées. Tel autre s'éclaire d'un jour nouveau sous la question innocente d'un étudiant. Tel aspect qui, du fait de nos réflexes professionnels, nous semblait évident, devient d'un seul coup problématique du fait de l'incompréhension exprimée par l'un ou l'autre. Il nous a alors semblé que notre approche se mettait en phase avec notre volonté de laisser parler le matériel « pour ce qu'il dit » et non de le regarder avec des grilles préétablies. Les regards des étudiants nous y ont aidé. Les grilles d'analyse qu'ils ont remplies également¹. Ces grilles n'ont quasiment pas été réinjectées dans cette thèse, elles ont cependant été une amorce déterminante de notre démarche. De plus, nous avons complété ces travaux par l'écriture de notes de synthèse des questions soulevées par les analyses des étudiants. Ces synthèses n'ont pas été exploitées ici. Elles nous ont servi de fond de tableau, au sens impressionniste du terme.

Ce travail préalable, sorte d'échauffement à notre analyse personnelle nous plaçait en de bonnes dispositions pour développer une approche très intuitive des documents analysés. Ce fut donc l'étape suivante durant laquelle nous avons personnellement compulsé les éléments physiques réunis (articles sélectionnés, livrets d'accueil, plaquettes associatives ou d'établissement, règlements de fonctionnement, modèles de contrat de séjour, journaux associatifs ou d'organisations d'usagers). Dans cette phase, nous avons laissé jouer l'intuition, opérant ainsi des recoupements spontanés, traçant des lignes de cohérence entre les documents ou, à l'inverse, repérant des discontinuités. Les cohérences pouvaient regrouper des publics identiques (par exemple avec des similitudes de terminologies employées) ou des identités liées aux missions (par exemple dans la façon de présenter une problématique sociale). Des discontinuités venaient parfois séparer des groupes d'usagers appartenant aux mêmes catégories délimitées par les types d'actions sociales, ou alors elles attestaient de positions idéologiques divergentes sur la conception d'un mode d'intervention. C'est de façon intuitive que s'organisaient ainsi les documents par des regroupements spontanés qui émergeaient au fur et à mesure que nous les compulsions.

Ces deux premières phases de travail (décalage du regard sous l'impulsion du T.D. avec les étudiants puis prémices d'une analyse par une approche intuitive) devaient être complétées par un essai de formalisation.

Des regroupements thématiques se sont alors imposés à nous. Il ne s'agissait pas encore de les mettre en lien avec le modèle d'analyse que nous avons extrait du modèle théorique construit préalablement. Ces regroupements étaient plutôt de type hypertextuel, révélant des nœuds ou des croisements. Par exemple, en procédant au regroupement des thèmes les plus souvent abordés dans les tribunes libres des ASH (Cf. infra chapitre 3.2.) un regroupement entre le thème « éthique » et le thème « politique » s'est imposé à nous du fait que ces deux axes étaient fréquemment reliés entre eux par les auteurs. Une connexion

¹ Cf. annexe 12 « Constitution et analyse des « DISTIC droit des usagers », p.526 et 527.

apparaissait ainsi qui donnait un relief nouveau à deux plans d'analyse que nous avions l'habitude de traiter séparément.

Au fil de notre construction, des « paquets » thématiques se sont dégagés. Certains étaient particulièrement redondants, nous pouvions les retrouver organisés de manière à peu près identique dans les divers objets étudiés. C'est par exemple le cas du thème « reconnaissance des personnes » qui traverse tous les supports, toutes les organisations, tous les publics. Un thème aussi large, fondé sur un « concept valise », ne présente pas un intérêt immédiat. Par contre, lorsque nous le recoupons avec les thèmes tournant autour de la notion de sujet et que nous mettons en perspective ce recoupement avec les plans du droit, de la psychologie et des rapports de citoyenneté, alors le « paquet » « place de l'utilisateur » devient significatif.

Ces regroupements thématiques ont été réalisés sous forme de notes prises au fil de nos lectures. Il s'agit de brouillons qui relient des termes par des flèches, des cercles qui regroupent des mots, en isolent d'autres. Le côté très visuel de ces fiches a permis de structurer progressivement un plan de texte. Des « paquets » donnaient naissance à des titres et sous-titres, des paragraphes se dessinaient par des ensembles de mots qui s'associaient entre eux.

A ce point de notre démarche, il nous a fallu trouver des liens entre ces idées jaillies des regroupements de thèmes et les plans structurés du modèle d'analyse que nous avons construit. C'est alors qu'il nous est apparu simple et facile de séparer les groupes de thèmes selon les trois dimensions de notre modèle : posture professionnelles, catégories d'utilisateurs, formes organisationnelles. Ces trois dimensions révélaient leur pertinence, nous plaçant très rarement devant une hésitation pour attribuer à l'une ou l'autre dimension d'analyse l'un ou l'autre des thèmes issus de notre lecture. C'est donc assez naturellement que les éléments épars de notre analyse se sont emboîtés les uns dans les autres pour trouver leur place dans un système construit d'explication des faits observés.

.2.6.3. L'analyse des éléments issus d'Internet

La méthode décrite ci-dessus, nous l'avons précisé, concernait essentiellement les éléments physiques que nous avons réunis. Les choses ont été un peu différentes en ce qui concerne les éléments consultés via Internet. Au moins en ce qui concerne le point de départ de la démarche.

La perspective d'aller chercher sur la « toile » des éléments de réaction d'utilisateurs est issue de notre travail de réflexion avec notre directeur de thèse. Cette dimension est apparue comme le moyen de recueillir des expressions directes d'utilisateurs sans avoir à passer par le protocole lourd des interviews. Cela supposait que nous prenions le temps de nous familiariser avec les espaces numériques dans lesquels les utilisateurs laissent des traces.

Une première phase a donc consisté à « errer » sur le *web* sans but précis. Nous sommes ainsi allés visiter des sites divers, selon une démarche qui partait de sites institutionnels – les plus facilement repérables – pour aller vers des sites de moins en moins institutionnalisés, de plus en plus personnels. Pour cela, nous avons utilisé les liens indiqués sur les sites et qui nous permettaient de nous constituer de véritables « carnets d'adresses ». De ces premiers « *surfs* », nous avons ramené peu d'éléments identifiés, simplement quelques impressions. Puis, au fur et à mesure, nos recherches se sont structurées, des liens se sont imposés du fait de leur répétition ou de leur redondance sur plusieurs sites. Alors, nous avons

commencé à retenir des URL (*Uniform Resource Locator*) significatives. Nous les avons stockées pour pouvoir y revenir autant que de besoin. Nos navigations sont alors devenues plus ciblées, plus régulières et moins aléatoires. Un certain nombre de sites s'est progressivement dégagé comme constituant un échantillon suffisamment riche pour notre recherche. Notre souci a été de retenir des sites représentant plusieurs champs d'activité représentant la diversité des usagers de l'action sociale et médico-sociale. Nous nous expliquerons ultérieurement sur les difficultés que nous avons eues à trouver sur le net des expressions directes de certaines catégories d'usagers (en l'occurrence les personnes en situation d'exclusion sociale et les personnes âgées).

Nous avons alors entrepris une visite plus approfondie de ces sites. Notre cible était de recueillir des expressions directes d'usagers. Nous avons donc concentré notre attention sur les forums de discussion et sur les *blogs* (qu'ils soient attachés à des sites plus ou moins institutionnels ou qu'ils soient personnels). Les rubriques « témoignages » de nombreux sites présentaient également un grand intérêt. Nous avons ensuite récolté des feuilles, des extraits de textes, des citations, des lettres, etc. Ce sont ces fragments jugés hautement significatifs qui nous ont servi de base à notre travail d'analyse. Finalement, dans la méthode que nous venons d'exposer quant à notre découverte de sites, nous retrouvons la même approche intuitive que nous avons utilisée pour les documents physiques. La suite de notre travail a repris la méthode décrite précédemment (regroupements thématiques et mise en lien avec les trois dimensions de notre recherche).

Troisième partie

LE RAPPORT D'USAGE AU CŒUR D'UNE PROBLEMATIQUE COMMUNICATIONNELLE

Introduction à la troisième partie

Nous entrons maintenant dans l'analyse du matériel de recherche décrit précédemment sur la base des modèles théoriques que nous avons construits dans la première partie.

Cette troisième partie de notre thèse va se développer en neuf chapitres qui reprennent une certaine linéarité qui va de la conception des dispositifs sociaux techniques d'information et de communication jusqu'aux effets retours qu'il provoquent.

Le parcours que nous proposons est le suivant :

- Les phases de création : la particularité des instruments garantissant le droit des usagers imposés par la loi de rénovation sociale tient au fait qu'ils reposent sur une ingénierie à deux niveaux ou en deux temps :
 - Leur définition légale dans le cadre des textes juridiques. Ce sera l'objet du chapitre 3.1. « La préfiguration des dispositifs communicationnels ». Notre analyse va s'appuyer assez naturellement sur la construction de la réforme de la loi du 30 juin 1975 débouchant sur celle du 2 janvier 2002 (analyse des avant-projets de texte, débats parlementaires, texte adopté, avant-projets des textes d'application et textes adoptés).
 - Leur finalisation concrète par les équipes des établissements et services décrite dans le chapitre 3.3. « La réalisation des outils relatifs au droit des usagers ». Nous avons choisi d'appuyer notre analyse sur l'étude de livrets d'accueils réalisés par des établissements et services.
- Les modes de réception : Entre ces deux étapes, nous analyserons les conditions idéologiques dans lesquelles le champ professionnel a reçu ces innovations (chapitre 3.2. « Les modes de réception par les professionnels »). Pour ce faire, nous avons analysé des productions écrites sous formes de « tribunes libres » de la presse spécialisée qui alimentent une sorte de controverse sur ces innovations.
- La mise en œuvre : Ces outils ont été mis en circulation dans les établissements et services, entre professionnels et usagers créant les conditions d'un rapport d'usage (chapitre 3.4. « La construction d'un rapport d'usage »). L'étude de quelques règlements de fonctionnement nous a semblé l'élément le plus révélateur de la construction de ce rapport d'usage.
- L'appropriation : Nous observerons les modalités d'accommodation de ces instruments et les phénomènes qu'ils provoquent sous trois angles :
 - Les effets sur les professionnels, les usagers et les organisations qui se posent en termes de redéfinition des légitimités (chapitre 3.5. « Les recompositions institutionnelles »). L'étude de plaquettes de présentation d'associations (qui ne sont pas des livrets d'accueil) nous semble révéler ces tentatives de délimiter l'espace de confrontation des légitimités.

- L'énonciation par les actes des représentations que les uns portent sur les autres et qui sont révélées au travers des outils utilisés (chapitre 3.6. « L'usage ou le choc des représentations »). Certaines associations publient des journaux destinés soit à leurs adhérents, soit à des publics plus larges. Ces documents participent et révèlent les représentations qui circulent entre les groupes d'acteurs.
- La redéfinition des places et des rôles induite par ces nouveaux dispositifs communicationnels (chapitre 3.7. « Les définitions de places et de rôles »). C'est le contrat de séjour (analysé à partir de modèles types élaborés dans certains établissements ou services) qui nous sert ici à analyser ces nouvelles délimitations de fonctions.
- Les effets des changements : Enfin, nous nous sommes intéressé aux effets que provoquent ces dispositifs informationnels sur les dimensions retenues pour notre recherche. Comment les mutations issues de la loi 2002-2 impactent-elles les postures professionnelles, les catégorisations d'utilisateurs et les formes organisationnelles ? Ces effets se jouent essentiellement sur deux dimensions :
 - Au plan des cadres référentiels : C'est l'objet du chapitre 3.8. « Des turbulences paradigmatiques » qui s'appuie sur l'analyse de documents publiés par des organisations d'utilisateurs.
 - Les *feed-back* : Chapitre 3.9. « Les effets retours ». Pour cette dernière analyse, nous avons recherché et étudié des sites créés par des utilisateurs auto-organisés. Ces sites dévoilent une nouvelle figure d'un utilisateur « bio-techno-anthropo-cognitif ».

Le choix méthodologique que nous avons fait est, comme toute option concernant les méthodes, discutable. En associant un outil précis à un thème, nous risquons de réduire, voire d'instrumentaliser l'analyse. Il est évident que le règlement de fonctionnement concourt tout autant à structurer les délimitations entre utilisateurs et professionnels que n'importe quel autre outil. Chaque outil peut, bien entendu, être utilisé pour analyser, révéler ou déconstruire tel ou tel aspect de notre recherche. Nous avons tenté de suivre une ligne d'analyse sans sacrifier au souci de pédagogie et de clarté. Le classement que nous venons de présenter respecte cependant les repères analytiques présentés dans la partie précédente. Chaque indicateur est utilisé pour analyser les trois dimensions de notre recherche (postures professionnelles, catégories d'utilisateurs, formes organisationnelles). Ces trois dimensions sont présentes en filigrane des neuf chapitres qui suivent.

Comme nous l'avons indiqué dans la seconde partie, la méthode d'analyse que nous avons utilisée pour exploiter le matériel de notre corpus de recherche s'inspire du modèle compréhensif développé, notamment, par Jean-Claude Kaufmann.

.3.1. La préfiguration des dispositifs communicationnels de la loi 2002-2

Dans ce premier chapitre, nous proposons d'étudier, en amont de la réalisation des outils relatifs au droit des usagers, la première phase de leur ingénierie : leur conception et leur définition par le cadre légal. Pour cela, nous devons retracer la genèse de la réforme législative d'ampleur qui leur a donné le jour.

Les indicateurs retenus pour cette recherche sont, redisons le, essentiellement ceux qu'introduit la loi de janvier 2002-2 dite de rénovation sociale. Cette loi n'est pas apparue par génération spontanée. Nous l'avons déjà insinué, elle intervient à une étape de l'histoire de ce champ d'activité où les conditions de faisabilité étaient réunies. La loi est donc le moment où une opportunité a été saisie par le législateur, révélant, pour ce secteur, les grandes mutations qui agitent la société de l'information.

Dans ce paragraphe, nous proposons de limiter l'analyse à l'élaboration de la loi (avant-projets, débats parlementaires, texte adopté et textes d'application) pour tenter d'y discerner deux faits : ce que les textes révèlent d'intentions préalables des concepteurs et les interactions qui ont accompagné l'élaboration de ce cadre législatif.

Que pouvons-nous discerner des intentions initiales des « concepteurs », en l'occurrence le législateur qui a « créé » des outils spécifiques par un texte de loi et des décrets d'application ? L'hypothèse est que l'inscription d'un projet de loi sur l'agenda politique (Muller, 1994) est le fruit de mouvements complexes qui transforment un fait social en problème qui ne peut se résoudre que par des dispositions législatives nouvelles. Le moment de la décision de réformer par la loi est un aspect particulier de la résurgence d'un énoncé qui irrigue les représentations sociales, les constructions de fictions collectives. C'est en ce sens que nous pouvons parler d'« intentions » des concepteurs de la loi, non qu'ils soient porteurs – à la manière des prophètes – d'une vision divinatoire du monde, mais parce qu'ils sont le point de croisement de forces telluriques qui tendent, au moins au plan mythique, d'aller du problème vers la solution. C'est cette intention qu'il est utile ici de mettre à jour pour éclairer notre recherche. En l'occurrence, nous limiterons cette approche aux textes écrits envisagés comme révélateurs des intentions de l'administration de l'État et des décideurs politiques. Là encore, les trois dimensions de notre analyse sont repris : postures professionnelles, catégorisations des usagers, formes organisationnelles.

.3.1.1. Les avant-projets préparant la réforme de la loi du 30 juin 1975

Entre le moment de l'annonce de la réforme des dispositions relatives aux institutions sociales et médico-sociales¹ – faite dès octobre 1996 par Monsieur Jacques Barrot, ministre des affaires sociales devant le Comité National de l'Organisation Sanitaire et Sociale – et la promulgation de la loi, pas moins de trois textes d'avant-projets ont été rédigés. Le nombre de ces textes signifie deux choses : d'une part l'ampleur de la réforme projetée qui supposait un travail de fond ; d'autre part une large consultation des acteurs professionnels de terrain qui a amené à de nombreuses évolutions des formulations et des contenus.

¹ Ces dispositions étaient contenues dans la loi n° 75-735 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales. Il s'agit de la première loi tendant à organiser de façon durable les établissements et services sociaux et médico-sociaux, elle fait notamment suite à la première loi hospitalière et dote, à l'issue des « trente glorieuses », ce champ d'activité de règles organisationnelles claires.

Nous limitons volontairement l'analyse de ces textes aux aspects particuliers concernant notre recherche. Deux séries d'éléments sont donc recherchées dans les documents : les éléments de catégorisation (professionnels, usagers) et les éléments se rapportant aux outils de communications visant à garantir le droit des usagers.

En amont du premier projet écrit, un dossier technique du ministère du travail et des affaires sociales, daté d'octobre 1996, porte le sous-titre éloquent : « *Une rénovation nécessaire pour relancer une action sociale moderne et efficace en l'an 2000* ». La fiche N°1 de ce dossier traite des droits des usagers : « *La loi du 30 juin 1975 est fondée sur une notion de protection des bénéficiaires d'interventions sociales plus que sur celle du droit de l'utilisateur autonome au sein de l'institution. Des dispositions ultérieures ont instauré un minimum de participation par le biais des conseils d'établissements. Mais la place centrale de l'utilisateur doit être affirmée davantage encore.* » Le ton est donné d'une évolution sensible des catégories d'usagers : de bénéficiaire l'utilisateur devient un acteur autonome et les modalités de sa participation doivent être renforcées pour le placer au centre. Il s'agit typiquement d'une problématique communicationnelle, d'autant que la suite de la fiche liste les éléments qui favoriseront ces évolutions ; projet d'établissement, règlement intérieur et contrat de séjour. Les autres fiches de ce dossier développent des hypothèses de réforme qui reconfigurent le champ d'activité selon les logiques contemporaines du travail en réseau (réseaux coordonnés d'intervention, modalités de groupements, dispositions conventionnelles, etc.), de la méthodologie de projet (dispositions d'évaluation des besoins et des catégories de publics, etc.), des principes de la cognition distribuée (schémas croisés de coordination, planification partagée, etc.), d'une refonte des systèmes normatifs (régime d'autorisation et de contrôle, règles de fonctionnement, dispositions financières, etc.).

Un premier texte est mis en circulation comme document de travail en décembre 1998. Un projet de nouvel article (261-4) pour le Code de la Famille et de l'Aide Sociale de l'époque prévoit, en vue de garantir l'exercice effectif des droits et libertés individuels des personnes prises en charge par les établissements et services sociaux et médico-sociaux, l'instauration de plusieurs outils :

- Un livret d'accueil auquel devront être annexés une charte des droits et libertés de la personne accueillie et un règlement de fonctionnement ;
- Un « *document à caractère contractuel* » ou « *contrat de séjour* » (pour les établissements de personnes âgées) ;
- La possibilité de recourir à une personne qualifiée pour toute question portant sur les droits de la personne.

Les projets d'articles suivants traitent du règlement de fonctionnement, du projet d'établissement, d'un document écrit et individualisé présentant le projet personnalisé du bénéficiaire et d'instances ou de procédures de consultation. Dès le premier avant-projet, six ans avant la loi définitive, les grandes lignes des outils relatifs au droit des usagers sont fixées. Ces outils dessinent un dispositif complet de communication et d'information destiné aux usagers :

- Des outils destinés à informer l'utilisateur des conditions de fonctionnement de l'organisation qui le prend en charge (livret d'accueil, règlement de fonctionnement) ;
- Des outils visant la circulation de l'information entre l'utilisateur et les professionnels (contrat de séjour, projet individualisé écrit) ;
- Des outils permettant de recueillir les sentiments de l'utilisateur sur l'action conduite (instances et procédures de participation).

C'est bien autour du constat d'un déficit de communication que s'est construite la réforme. Un rapport de la cour des comptes sur la décentralisation en matière d'aide sociale concluait alors que « *la volonté de rapprocher le pouvoir de décision des usagers pour mieux mesurer leurs attentes ne s'est pas traduite par des progrès significatifs, tant dans la connaissance des besoins que dans la publicité des prestations.* ¹ »

Cette volonté d'associer plus directement l'utilisateur est significative d'une évolution sensible des représentations en sa faveur. Sa capacité à être acteur de la prise en charge, à participer à l'action dessine les contours d'une nouvelle catégorie d'usage. En d'autres endroits du texte, nous trouvons des éléments confirmant cela. Par exemple, l'organe qui deviendra le Conseil National de l'Évaluation Sociale et Médico-Sociale comporte des représentants des personnes accueillies (projet d'article 262-4). Les dispositions relatives à l'élaboration des schémas d'organisation prévoient la participation des personnes bénéficiaires (projet d'article 262-10). Cette évolution était déjà clairement exprimée dans le rapport de l'Inspection Générale de l'Action Sociale (IGAS) de décembre 1995 : « *...il faudrait passer plus résolument d'une logique d'institution à une logique fondée sur les besoins de la personne : ce qui signifie notamment la mise en place de réels projets d'établissement, de "projets de vie" fondés sur des contrats avec les personnes ou leur représentant, et de schémas prospectifs partant des besoins et non de l'état de l'offre existante.* ² » Avec ces recommandations, l'intervention sociale s'apprête à entrer de plain pied dans le XXI^{ème} siècle.

Concernant les postures professionnelles, ce premier avant projet de loi est discret – les suivants se contenteront de reprendre les mêmes termes – il précise simplement que « *les projets individualisés adaptés aux besoins des personnes accueillies [sont] réalisés par des équipes pluridisciplinaires et qualifiées à cet effet* » (projet d'article 261-2). Les établissements et services sont par ailleurs « *dirigés par des professionnels dont le niveau de qualification est défini par voie réglementaire.* » (Ibid.). Ce décret, prévu dès 1998, ne paraîtra qu'au premier trimestre 2007, soit 9 ans après l'idée de sa création et cinq ans après la loi qui le prévoit. Ce délai est à mettre en lien avec la circonspection du texte sur ce qui est attendu des professionnels. Ces derniers sont en arrière plan d'un cadre législatif qui n'a pas pour vocation à délimiter des positions professionnelles ou à les définir. Nous pouvons penser que l'utilisateur étant placé au centre de la réforme, cela a pour effet d'estomper les postures professionnelles qui ne sont esquissées que comme des moyens de soutenir cette position centrale de l'utilisateur. Nous constatons que ce n'est pas par ce texte que les phénomènes de professionnalisation, qui ont marqué l'évolution de ce champ d'activité, ont avancé dans le droit positif. Ces évolutions se sont plutôt manifestées dans des textes propres aux qualifications professionnelles, aux réformes des statuts et aux formations professionnelles. Bien entendu, quand le projet de rénovation de l'action sociale traite des systèmes d'information, des formes de coopération, des capacités d'anticipation des besoins, de l'évaluation de la qualité des prestations délivrées, il impacte fortement des pratiques professionnelles et les représentations des catégories de salariés. C'est donc de manière très indirecte, alors que notre analyse se limite ici volontairement aux textes écrits, qu'apparaissent les mutations des places et des rôles des professionnels de l'action sociale.

Concernant les formes organisationnelles, c'est l'ensemble du texte – et des suivants – qu'il nous faudrait reprendre. En effet, toute la réforme modifie en profondeur les modèles d'organisation faisant entrer les établissements et services sociaux et médico-sociaux dans

¹ *La décentralisation en matière d'aide sociale*, rapport de la Cour des Comptes, Décembre 1995.

² *Le bilan de l'application de la loi du 30 juin 1975 sur les institutions sociales et médico-sociales*, IGAS, décembre 1995, p.122.

l'hypermodernité. Cependant, une telle démarche dénaturerait notre recherche. En effet, il ne s'agit pas pour nous d'analyser l'ensemble des modifications organisationnelles mais celles qui résultent des mutations des rapports d'usage. C'est la qualification des trois dimensions d'indicateurs liées aux acteurs, aux actants et aux organisations que nous cherchons à construire. Découvrir que la loi, parce qu'elle repose sur une volonté de changer l'état des choses, a provoqué des changements n'ouvre aucune perspective heuristique. Ce n'est donc pas le lien direct entre le changement du cadre légal et les évolutions des formes d'organisation qui nous intéresse mais la qualité des effets provoqués par les mutations des rapports d'usage, ces derniers étant cependant introduits par l'évolution législative. Voyons les modifications qui impactent le rapport d'usage.

La redéfinition des missions de l'action sociale, notamment en la faisant reposer sur l'évaluation continue des besoins et attentes de tous les groupes sociaux et particulièrement des plus fragiles, provoque une sorte de « désinstitutionnalisation » des établissements et services. Ils n'ont plus vocation à exister pour eux-mêmes mais par leur capacité à répondre aux besoins repérés. Ce point sera confirmé par la limitation de durée de l'autorisation de fonctionnement. Avant la réforme elle était illimitée, le premier avant-projet envisage de la réduire à cinq ans, des débats parlementaires elle ressortira fixée à quinze ans. La refonte de la nomenclature des établissements et services sociaux et médico-sociaux mais surtout de leurs modes d'intervention intégrant une plus grande diversité de pratiques de prise en charge ou d'accompagnement correspond à une « fluidification » des formes d'organisation, les mettant en demeure de s'adapter, au plus près, à l'usager. La ferme volonté de développer des modalités diverses et variées de coordination visant la complémentarité entre les acteurs et la garantie de continuité des prises en charge tend à modifier les institutions en les ouvrant les unes aux autres, en les plaçant dans un jeu d'interdépendance. Les pratiques d'évaluation, qui restent floues dans ce premier texte, constituent une véritable révolution en orientant les acteurs à oser regarder les effets de leur action. La confirmation – car cette disposition existait déjà dans la loi de 1975 mais avait connu des aléas dans son application – d'une organisation territoriale de l'intervention, coordonnée par des schémas d'organisation opposables, place chaque établissement ou service dans une chaîne structurée de production des services, entraînant des recompositions majeures des jeux d'alliance et des stratégies adaptatives. La modernisation du régime de l'autorisation, des dispositifs de contrôle, des systèmes d'information, du pouvoir de fermeture, des procédures de tarification et de contrôle budgétaire sont autant d'éléments qui remanient profondément les formes organisationnelles de tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux. Tous les éléments que nous venons de citer étaient déjà contenus dans le premier avant-projet de texte, dès 1998, et seront, pour la plupart, repris dans les suivants.

Nous proposons de poursuivre l'analyse des versions suivantes en notant les évolutions observées dans les formulations, les ajouts ou retraits qui éclairent notre recherche.

La seconde mouture de l'avant-projet de loi est un « document de travail » du 4 août 1999. Dans l'intervalle, des consultations ont été organisées par la Direction Générale de l'Action Sociale auprès des grandes fédérations du secteur.

L'article 361-3, celui qui déjà dans le texte précédent déclinait les droits des « *personnes bénéficiaires, de leur famille et de leur entourage* », connaît une modification importante par l'ajout d'une sorte de préambule qui déclare que « *Nul ne peut faire l'objet de discrimination...* » mais surtout que la personne âgée, handicapée ou en difficulté sociale « *doit être placée au cœur du système de prise en charge sociale et médico-sociale [qui doit] s'organiser autour d'elle afin de lui assurer un égal accès aux prestations existantes et le*

meilleur service. » La logique de service, avec toutes ses conséquences en matière d'information et de communication, est posée. La liste des outils visant cette fin est inchangée. Comme dans le texte précédent, le contrat de séjour fait l'objet d'une description détaillée – qui sera ensuite abandonnée – pour les établissements accueillant des personnes âgées.

Dans la troisième version, datée du 24 mai 2000, le préambule de l'article que nous venons de citer a disparu pour revenir aux considérations moins lyriques et plus juridiques de la fin de l'article, resté quasiment inchangé depuis le départ. Par contre, apparaît un nouvel article (numéroté dans cet avant-projet 261-3) qui prévoit la participation de représentants des usagers ou de leurs représentants légaux selon les cas, aux conseils d'administration de l'organisme gestionnaire de l'établissement ou du service. Cette disposition – pour le moins surprenante puisqu'elle porte atteinte au principe de la liberté associative issu de la loi du 1^{er} juillet 1901 – ne résistera pas à l'opposition farouche des fédérations nationales. Cette « utopie » de l'administration est significative de l'ampleur des enjeux qui s'affrontent autour de la participation des usagers. Cet épisode démontre à quel point l'utilisateur se trouvait exclu du dispositif et avec quelle force certains entendaient le réintégrer en son centre. Les postures d'acteurs, les catégories de représentations sont bousculées par ce choc de logiques contradictoires.

Le contrat reste dans la forme édulcorée du premier texte, un « *document individuel établi par le représentant légal de l'établissement ou du service avec le concours, chaque fois qu'elle en a la possibilité, de la personne concernée.* » Le contrat de séjour proprement dit est réservé aux établissements pour personnes âgées.

Les formes de participation des usagers sont décrites dans deux articles. L'article 261-8 qui reprend à peu près les dispositions du précédent avant-projet. L'article 261-9 qui évoque une « *commission d'organisation de la vie sociale* » ayant compétence sur la « *qualité de la prise en charge des personnes accueillies.* » Et « *rend un avis sur le rapport d'activité du service.* » Cette instance ne sera pas maintenue dans le projet de loi.

Une commission parlementaire de neuf membres toutes tendances confondues, présidée par le député Pascal Terrasse, a rendu un rapport en mars 2000 après neuf mois de travail et quarante auditions représentant toutes les sensibilités du champ social et médico-social. Ce rapport précise que « *la mauvaise connaissance parfois des besoins réels a pu conduire à la création de structures ne répondant pas aux besoins constatés sur le terrain.* » Il propose d'inverser la perspective au profit d'une « *logique fondée sur la personne et sur l'évolution de ses besoins à travers les divers âges de la vie.* » C'est donc cette nouvelle logique qui doit présider à la mise en place de nouveaux instruments garantissant les droits des personnes. Il propose que le règlement intérieur et le contrat de séjour se voient conférer « *une valeur juridique afin notamment qu'ils soient opposables en cas de manquement.* » Cette rapide présentation du rapport Terrasse montre les convergences fortes qui ont marqué l'élaboration de la réforme, renforçant l'impératif d'améliorer les conditions de communication et d'information avec les usagers.

Parmi les nombreuses réactions des acteurs de terrain, nous repérons celle d'une association de Protection de l'Enfance à propos des « outils » : « *La loi prévoit de trop nombreux outils qui ne sont pas forcément adaptés aux établissements qui accueillent des jeunes en difficulté sociale. De plus se pose la question de savoir ce qu'il faut entendre par*

“l’usager”. *S’agit-il des enfants accueillis ou de leur famille ?*¹» Cet extrait illustre les réactions générales des acteurs de terrain : d’abord on encombre l’action avec des outils trop techniques ; ensuite on fixe, à travers le terme « usager » un rapport d’usage qui gagnerait à ne pas être trop défini ni identifié. Comment imposer des procédures uniformes dans l’extrême diversité des pratiques ? *« La loi prévoit un contrat. Comme la charte, se pose la question de savoir s’il doit être passé avec l’usager mineur, ou sa famille. »* (Ibid.). *« L’unicité de ces droits peut poser problème en ne tenant pas compte de la particularité des prises en charge. »* (Ibid). Dès 1997, l’Union Nationale des Institutions et Organismes Privés Sanitaires et Sociaux (Uniopss), portait les mêmes inquiétudes à la lecture d’un document préparatoire à la réforme : *« Sur le principe des droits de l’usager, ces dispositions constituent une avancée par rapport à la loi actuelle (...). Des interrogations subsistent néanmoins sur l’adaptation de ces outils aux différentes catégories de personnes, d’établissements et services. »*

Nous parvenons enfin, au terme de plusieurs reformulations, au projet de loi adopté en conseil des ministres le 26 juillet 2000 et déposé sur le bureau de l’Assemblée Nationale. L’exposé des motifs est une déclaration d’intention qui éclaire les tenants et aboutissants de la réforme visée. Les deux « orientations majeures » présentées confirment le fait que c’est bien une problématique communicationnelle et organisationnelle qui prévaut :

- *« Une loi conférant leur pleine citoyenneté aux bénéficiaires et porteuse d’innovations en matière de prises en charge ... »*
- *« Une loi rénovant et clarifiant les procédures organisant le secteur (...) instaurant une meilleure coordination et responsabilisation des acteurs et des décideurs et organisant la transparence de leurs relations... »*

L’exposé des motifs confirme ces orientations en décrivant les deux grands principes que la réforme vise à concilier :

- *« Une plus grande souplesse du dispositif grâce au développement des droits des usagers et à la promotion de l’innovation sociale et médico-sociale ; il s’agit d’adapter les structures et prestations aux besoins et non l’inverse ;*
- *Une transparence accrue dans l’organisation du secteur grâce à des procédures de pilotage du dispositif plus rigoureuses... »*

Dans le texte proprement dit, un article 2 – qui ne restera pas en l’état – précise que l’action sociale est conduite *« dans le respect de l’égalité de tous les êtres humains »* et que, pour ce faire, les personnes accueillies *« bénéficient d’une information sur la nature et l’étendue de leurs droits ainsi que sur les prestations disponibles, du libre choix entre ces prestations et d’un libre accès à tout document relatif à leur prise en charge. »* L’essentiel de ces dispositions sera repris dans l’actuel article L.311-3 du Code de l’Action Sociale et des Familles. C’est sans doute dans cette première tentative de formulation qu’apparaît le plus clairement l’enjeu communicationnel de la réforme. L’article 261-3 des avant-projets disparaît, il rappelait le principe de non-discrimination. Dans la référence aux dispositions du Code Civil c’est le respect de la dignité qui est d’abord cité, replaçant au premier plan ce principe lié aux droits de l’homme.

¹ *Réflexions sur le projet de réforme de la loi de 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales*, Bernard Hamon, président de l’A.S.E.A. d’Angers, Actualité et perspective, revue du Syndicat National des Associations de Sauvegarde de l’Enfance et de l’Adolescence, n°40, septembre 2000.

Nous retrouvons les outils qui figuraient dans les versions précédentes. Cette fois, le contrat de séjour n'est plus réservé aux seuls Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées (EHPA) mais concerne tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux selon des conditions qui seront précisées par décret. Un nom est donné à l'instance de participation des usagers : conseil de la vie sociale, renvoyant les anciens conseils d'établissements, instaurés en décembre 1991, et conseil de maison, instaurés en juin 1975, aux oubliettes de l'histoire. Ces deux dernières instances avaient connu un succès très mitigé selon les catégories d'établissements. Les avant-projets évoquaient une représentation possible des usagers par le biais d'associations représentatives, empruntant en cela les mesures relatives à la participation des usagers dans le droit sanitaire. Cette disposition disparaît du projet de loi.

Concernant les formes organisationnelles, le second alinéa de l'article 9, traitant de la nomenclature des établissements et services, précise que « *Les conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement des établissements et services relevant des catégories mentionnées au présent article (...) sont définies par décret.* » Dans un secteur d'activité comportant, à l'époque, 22 000 établissements ou services¹, il était illusoire de définir des normes uniques de fonctionnement. La loi annonce donc qu'elle limite ses intentions normatives aux grandes règles générales et transversales à toutes les activités et tous les publics, laissant les détails se négocier au cas par cas, secteur par secteur, catégorie de public par catégorie de public. Cela montre que le registre normatif, en termes de configuration des institutions, reste au-dessus de la réalité propre à chaque unité de travail et que les mutations des formes organisationnelles seront plus fortement marquées par les rapports d'usage spécifiques qui existent dans chaque catégorie d'établissement ou de service, en fonction de ses modalités de fonctionnement et des particularités du public accompagné.

Le même article confirme la nécessité d'équipes pluridisciplinaires et qualifiées et renvoie le niveau de qualification des directeurs à un décret. Là encore, nous restons dans des considérations très générales qui ne conforment pas étroitement les postures professionnelles, laissant le détail des mises en œuvre aux cas particuliers.

Par souci de brièveté, nous ne reprendrons pas dans le détail les lectures et modifications du texte à l'Assemblée Nationale et au Sénat qui aboutirent à la réunion d'une commission mixte paritaire (la procédure d'urgence ayant été déclarée devant la lenteur des travaux des sénateurs qui faisaient une « grève du zèle ») le 4 décembre 2001 – soit un an et demi après le dépôt du projet – mettant au point le texte définitif qui sera adopté à l'unanimité des deux chambres courant décembre (le 18 au Palais Bourbon, le 19 au Palais du Luxembourg). Du texte issu des premières lectures dans les deux chambres, les fédérations nationales se félicitent globalement eut égard aux progrès accomplis. Pour ce qui nous concerne ici : « *L'Uniopss² se félicite que les parlementaires aient complété la liste des droits reconnus aux personnes et qu'ils aient adapté les instruments à la diversité du secteur social et médico-social. Sont également positifs les ajouts des sénateurs portant sur les modalités de mise en œuvre du droit à communication du dossier relatif à la prise en charge...* ³ » Ce n'est pas l'existence des « instruments » qui ferait donc problème mais la possibilité de les adapter aux circonstances particulières de chaque intervention. Ce n'est pas le principe même de communication des informations – via l'accès au dossier – qui interrogerait mais la nécessité

¹ Aujourd'hui, on parle de 32 000 établissements ou services du fait de l'intégration de nouveaux secteurs (par exemple la Branche de l'Aide à Domicile) et de l'extension des activités, notamment des services à la personne et des dispositifs destinés aux personnes âgées.

² Union Nationale Interfédérative des Organismes Privés Sanitaires et Sociaux.

³ *Projet de loi rénovant l'action sociale et médico-sociale*, Uniopss, 27 novembre 2001.

de s'adapter à la singularité des situations. S'il est loisible d'entendre l'argument et d'en percevoir l'intérêt, les propositions d'amendement que dépose l'union peuvent laisser penser que le débat cacherait en fait des stratégies d'évitement : « *L'Uniopss souhaite que le décret qui est prévu pour préciser les modalités d'accès de la personne accueillie aux documents relatifs à sa prise en charge puisse prévoir les adaptations et les dérogations nécessaires compte tenu de la diversité des différentes catégories de personnes bénéficiaires et des prises en charge visées par le projet de loi.* » Dans cet exposé, l'usage du terme « adaptation » est cohérent avec l'argument cité plus haut, par contre, l'introduction de « dérogations » possibles ouvre la porte à des exclusions pures et simples de certains usagers du droit d'accès aux informations les concernant. Nous voyons comment agissent ainsi des phénomènes de catégorisation des usagers qui mettent à mal le principe d'universalité des droits. Les rapports d'usage ne sont pas perçus de la même manière selon les catégories de représentation des uns et des autres.

C'est à la demande de plusieurs fédérations représentant les associations d'action sociale que l'article L.311-3 (article 4 de la loi) s'est vu ajouter, par les députés, la participation directe des usagers à l'élaboration et à la mise en œuvre du projet les concernant. Ce fait révèle la complexité et l'ambivalence des jeux de représentation : d'une part, les réactions tendent à limiter les effets indésirables d'une communication qui considère les usagers comme des citoyens ordinaires – donc titulaires des droits communs –, d'autre part, et parfois venant des mêmes acteurs, les réactions tendent à étendre le domaine de la participation. Pour clarifier ce qui peut apparaître contradictoire, il convient d'affiner l'analyse. Globalement, nous sommes amenés à penser que la participation des usagers aux aspects cliniques de la prise en charge ou de l'accompagnement ne pose pas de problèmes majeurs à la culture professionnelle. La clinique étant entendue ici au sens le plus large de l'art et la manière de se tenir au chevet de la personne en difficulté et croisant les domaines d'actions (thérapeutique, éducatif et pédagogique), elle s'appuie sur une position d'expert qui ne semble pas pouvoir être fragilisée par une plus forte participation du « sujet de soins ». Par contre, nous sommes également amenés à penser qu'une participation plus « politique » de l'utilisateur heurte les représentations du champ professionnel. Ce serait donc en ce sens que le droit d'accès aux informations détenues par les institutions sur l'utilisateur, que les instances de participation à l'organisation collective de la vie des établissements et services sociaux et médico-sociaux apparaissent beaucoup plus problématiques.

Michel Lévy, conseiller d'État commentait ainsi en avril 2001 les travaux de la réforme : « *Quoiqu'il en soit, les mesures prévues, et en tout cas leur sens, sont importantes. Le "client", éternelle arlésienne des actions sociales, celui pour qui on parle beaucoup, mais qui parle peu, pourra, peut-être, davantage se faire entendre.* ¹ »

Mais globalement, les avis des acteurs institutionnels sont plutôt positifs. « *On n'est plus dans l'assistance et la protection mais dans une relation avec une personne citoyenne en difficulté. C'est la grande avancée qu'on espérait.* » Déclarait fin 2001 le Directeur général de la Fédération Nationale des Associations de Réadaptation Sociale.

.3.1.2. Les débats parlementaires

Les débats parlementaires sont, tout naturellement, révélateurs des forces qui agitent ces conceptions préétablies des acteurs (les institutions gestionnaires, les actants que sont les

¹ Michel J. Levy, *Vers de nouvelles régulations dans le secteur social et médico-social : que reste-t-il de la loi sociale du 30 juin 1975 ? De la réforme d'ensemble aux modifications parcellisées.* Revue de Droit Sanitaire et social, 36, octobre-décembre 2000, 667- 696.

établissements et services, les professionnels et les usagers) et les mentalités quant à l'utilité des dispositifs techniques choisis. Ces forces font se heurter des représentations en fonction des positions stratégiques et idéologiques, se confronter des points de vue en fonction des positions d'acteurs, se réaliser des alliances. Elles manifestent également des convergences, rappelons que le texte a été voté à l'unanimité des deux chambres et que son élaboration – de 1995 à 2002 – a traversé des alternances politiques sans connaître de grandes remises en cause. A travers tous ces mouvements, des conceptions se révèlent quant aux postures professionnelles, quant aux catégories d'usagers, quant aux formes d'organisation, ces mêmes conceptions se transforment, d'autres se construisent. *In fine*, ce sont ces conceptions construites, issues du consensus des décideurs – que nous pourrions nommer « ingénieurs » –, qui se stabilisent dans un dispositif législatif. Cette quasi-unanimité politique démontre que nous sommes bien en présence d'un énoncé qui surgit ici au cœur de l'agenda politique, porté par des représentations croisées, des fictions, de niveau sociétal. Voici ce que déclarait la Députée Roselyne Bachelot, membre de la commission des affaires culturelles, familiales et sociales, lors des débats au Palais Bourbon : « *Le groupe RPR s'est fixé une règle éthique : ne pas "instrumentaliser" les publics en grande difficulté en cédant à une approche politicienne. Cet esprit de responsabilité a été largement partagé au sein de notre commission et je me plais à saluer – une fois n'est pas coutume – l'esprit d'ouverture et de dialogue de notre Président et de notre Rapporteur (murmures sur les bancs du groupe socialiste).* ¹ »

Le rapport de la commission des affaires culturelles, familiales et sociales sur le projet de loi, présenté par le député Francis Hamel situe d'emblée les enjeux communicationnels qui introduisent l'affirmation des droits des usagers : « *Cette approche implique une logique d'adaptation des structures aux personnes au lieu de l'adaptation des personnes aux structures.* ² » Dans ce rapport, Monsieur Jean-François Chossy insistait sur la frustration « *des associations qui ont participé à la préparation de la présente réforme* » qui attendaient qu'y soit incluse la réforme de l'autre loi de 1975 relative aux personnes handicapées. Cette déclaration est significative. En assimilant l'ensemble des associations consultées au seul secteur du handicap, le Député confirme le fait que la représentation dominante des usagers qui prévaut chez les parlementaires est liée au handicap³. Il faudrait même dire plus précisément le handicap physique et le handicap mental car la notion de handicap psychique n'existe pas encore en droit positif – elle sera « créée » par la loi du 11 février 2005 relative aux droits, à la citoyenneté et à l'égalité des chances de la personne handicapée. C'est dans le même sens que le Député Yves Bur intervient dans l'hémicycle : « *N'aurait-il pas mieux valu inscrire dans une loi d'orientation en faveur des personnes handicapées l'ensemble des droits des personnes ?* » Il plaidait alors pour que la réforme de la loi relative aux institutions soit menée de pair avec la réforme de la loi d'orientation en faveur des personnes handicapées. Si les droits – et les instruments afférents – n'étaient définis que dans le cadre des dispositions relatives au handicap, qu'en serait-il des droits des personnes âgées, des familles vulnérables, des enfants en situation de danger, des personnes en position d'exclusion sociale ? Les

¹ L'ensemble des citations de ce paragraphe sont extraites des comptes rendus des débats des séances des 31 janvier et 1^{er} février 2001, disponibles sur le site de l'Assemblée Nationale : http://www.assemblee-nationale.fr/11/dossiers/action_sociale.asp.

² *Rapport fait au nom de la commission des affaires culturelles, familiales et sociales sur le projet de loi (n°2559) rénovant l'action sociale et médico-sociale, par Mr Francis Hamel, Député, N°2881, Assemblée Nationale, 24 janvier 2001.*

³ « *Comme prévu, l'essentiel des interventions porte sur la politique du handicap. Le domaine des personnes âgées est peu abordé, celui de l'exclusion moins encore et le secteur de l'aide sociale à l'enfance pratiquement jamais. Il existe pourtant près de 52 000 places en maisons d'enfants à caractère social ou foyers de l'enfance et villages d'enfants, mais aucun mouvement consumériste ne pousse à la défense d'un secteur très largement décentralisé sur les départements.* » (Bauduret & Jaeger, 2002, p.61).

catégorisations opérées sont essentiellement le résultat de réduction de la focale sur tel ou tel public spécifique.

Au cours des travaux de la commission, un amendement précisant que l'information des usagers, de leur famille et de leurs accompagnants serait garantie par l'accès aux nouvelles technologies a été rejeté. L'élaboration de la réforme est liée à l'évolution massive des problématiques communicationnelles au cœur de la société de l'information, cependant les représentations des législateurs n'allaient pas jusqu'à intégrer directement les incidences des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Lors du débat en première lecture à l'Assemblée Nationale, le Député Jean Pontier revient sur une question déjà soulevée lors des discussions préalables « *Il serait bon, aussi, de mentionner la participation de la personne à sa prise en charge, et de prévoir l'adaptation des instruments, pour tenir compte de l'hétérogénéité des publics et des catégories d'établissements et services.* » Il est intéressant de constater à quel point le principe de forte différenciation prévaut à l'ingénierie des instruments. Les catégorisations des usagers sont sans doute fortement marquées par des distinctions précises entre les problématiques. C'est peut-être ce qui explique le débat récurrent, sur lequel nous aurons l'occasion de revenir, autour du terme d'usager. La dimension générique de ce vocable, pour désigner l'ensemble des bénéficiaires de l'action sociale et médico-sociale, barre la perception des différences qui caractérisent ce public. Le Député Yves Bur, dont nous avons montré ci-dessus la manière dont il assimile la catégorie d'usager à celle, plus restrictive, des handicapés, insiste sur la difficulté à traiter dans un instrument juridique unique des catégories hétéroclites d'usagers : « *...un cadre législatif unique reste-t-il justifié pour traiter des difficultés sociales, de vieillissement, de handicap ? Le débat s'est concentré sur ce dernier thème. Alors que dans tous les secteurs s'impose une prise en charge de plus en plus individualisée, on peut craindre que l'évolution vers une notion globale du handicap, quelle qu'en soit l'origine, gomme les spécificités.* »

Madame Hélène Mignon déclare après avoir rappelé les instruments visant à garantir les usagers dans leurs droits : « *Autant d'outils propres à garantir l'exercice de la citoyenneté.* » Ce lien entre des dispositifs techniques particuliers et l'ambition citoyenne place les outils de la loi dans une perspective ambitieuse. Le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement, le contrat de séjour et les formes de participation ont pour fonction de permettre aux personnes accueillies d'accéder à « *une citoyenneté de plein exercice* ». L'intention de leurs concepteurs, pour généreuse qu'elle soit, ne manque pas de souffle utopique. Au plan stratégique, le niveau d'exigence placé dans l'ingénierie a toutes les chances d'introduire des enjeux importants dans le rapport d'usage que générera leur mise en œuvre.

Roselyne Bachelot, qui fut très présente sur cette réforme, reprend une citation chère à René Lenoir – auteur de la loi du 30 juin 1975 – de Rainer Maria Rilke : « *Pauvres ils ne le sont pas ; ils ne sont que privés de biens essentiels et livrés au hasard, sans force et sans volonté. Ils sont marqués du sceau d'une angoisse sans nom et dépouillés de tout, même du sens de la pauvreté.*¹ » Cette introduction lyrique à son propos dénote une vision particulière, mais sans doute largement partagée par ses pairs, des usagers de l'action sociale.

Le porte parole du groupe communiste établit un lien entre droit des usagers et droits des salariés, mêlant habilement ces deux catégories que l'ensemble des dispositions tend à opposer : « *Il faut revaloriser la filière, et aussi mieux permettre l'expression des salariés et*

¹ Cité par René Lenoir : *Les exclus, un français sur dix !*, Paris, Le Seuil, 1974, p. 31.

des personnes prises en charge. Nous avons cosigné un amendement qui permet à ces dernières de participer à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil. Nous proposerons que le règlement de fonctionnement et le projet d'établissement soient soumis à l'avis des institutions représentatives du personnel. » (Monsieur Patrice Carvalho).

Des visions plus « charitables » se font jour. Ainsi Monsieur Bernard Accoyer :
« Parce que les personnes handicapées ne peuvent se défendre elles-mêmes et parce que leurs familles, accaparées par la charge que constitue le handicap ne peuvent s'investir dans la vie publique, nous devons sans cesse penser à aller vers les handicapés, leurs familles et les associations qui militent pour l'égalité des droits entre les êtres humains quel que soit leur état physique ou mental. »

Revenons un instant sur la manière dont la mention aux NTIC a été écartée lors des débats :

« M. Jean-François Chossy : " L'amendement 178 vise à permettre à tous les intervenants chargés de prendre en charge des personnes handicapées de bénéficier de formations régulières pour maîtriser l'ensemble des aides techniques disponibles, y compris celles qui relèvent des technologies les plus avancées. "

M. Le Président : " J'ai pu constater à l'exposition universelle de Hanovre que les innovations technologiques liées aux aides techniques pour les handicapés étaient particulièrement remarquables. "

M. Le Rapporteur : " Cela est indéniable et le recours aux nouvelles technologies est tout à fait louable mais il n'y a pas lieu de l'inscrire dans la loi : la commission est donc défavorable à l'amendement. "

Mme la Secrétaire d'État : " Même avis. La formation continue des personnels relève des "bonnes pratiques" qui seront soumises à évaluation. "

L'amendement 178, mis aux voix, n'est pas adopté.

M. Jean-François Chossy : " Dans le même esprit que le précédent, l'amendement 180 vise à faciliter l'accès aux nouvelles technologies des familles et des accompagnants. "

M. le Rapporteur : « Même avis que sur l'amendement précédent. »

Mme la Secrétaire d'État : " Même avis également. "

L'amendement 180, mis aux voix, n'est pas adopté. »

Les députés entérineront la nécessité de décliner les instruments en fonction des spécificités des situations concrètes. Pour cela, ils vont surtout renvoyer la mise en œuvre de certaines dispositions à la voie réglementaire : *« Mme Roselyne Bachelot-Narquin : "La loi crée un conseil de la vie sociale qui existait déjà de fait dans certains établissements, mais qu'il est bon de systématiser. Néanmoins, les situations sont si différentes que des modulations seront sans doute nécessaires. Je propose par l'amendement 142 de renvoyer pour cela (...) à un décret en Conseil d'État." »* Cet amendement sera adopté.

Ce sont les 30 et 31 octobre que le texte est venu en première lecture au Sénat, soit dix mois après les travaux des Députés. C'est Paulette Guinchard qui présente le texte aux membres de la Haute Assemblée. En janvier, elle était députée membre de la commission des affaires culturelles, familiales et sociales, en octobre, elle assume au gouvernement les fonctions de secrétaire d'État aux personnes âgées. Roselyne Bachelot, à l'Assemblée Nationale, faisant allusion aux innombrables réunions de travail sur cette réforme auxquelles elle avait participé depuis cinq ans, déclarait : *« Il y aurait presque matière à fonder un club des participants aux colloques tendant à la réforme de la loi de 1975 ! »* Et Jean Le Garrec (Président de la commission) de lui répondre : *« Le club des joyeux réformateurs ! »* Cette

remarque et cette anecdote ont pour but de signaler que l'élaboration de ce texte – décisif pour les 32 000 établissements et services sociaux et médico-sociaux – est le fait d'un petit nombre de personnages politiques, habitués de longue date aux dossiers de l'action sociale. L'analyse de leurs représentations et de la manière dont ils conduisent l'ingénierie doit tenir compte de ce facteur : nous sommes bien en terrain de compétence.

La secrétaire d'État expose le fond de tableau de la réforme : « *De récents événements – je pense à l'APAJH de l'Yonne, pour ce qui concerne le handicap, ou encore à certains accueils familiaux de l'Hérault, qu'il a fallu fermer il y a moins de quinze jours – nous rappellent l'exigence d'une vigilance de tous les instants en la matière.*¹ » Car c'est bien avec cette préoccupation de la maltraitance institutionnelle que la loi a été élaborée. Les instruments garantissant le droit des usagers ont été conçus comme de véritables prothèses venant compenser les situations d'extrême faiblesse dans lesquelles se trouvent les usagers face aux équipes professionnelles et aux institutions, certains et certaines d'entre eux n'étant pas toujours des plus bienveillants.

Lors du débat, article par article, un seul amendement est proposé par le Sénateur Paul Blanc, rapporteur, sur l'article 4² : l'amendement n°10 précise que « *les modalités de mise en œuvre du droit à communication prévu au 5° sont fixées par voie réglementaire.* » Il sera adopté, satisfaisant ainsi une demande des fédérations qui souhaitaient garantir les conditions d'accès aux dossiers pour les usagers (souvenons-nous que l'Uniopss souhaitait même des « dérogations » en la matière). Ce décret est, six ans après la publication de la loi, le seul à n'être pas paru ! Nous n'avons pas connaissance de réactions revendicatives au sujet de cet « oubli ». Ce fait confirme la frilosité tant des décideurs que des acteurs de terrain à transmettre aux usagers les informations les concernant...

¹ L'ensemble des citations de ce paragraphe sont extraites des comptes rendus des débats des séances des 30 et 31 octobre 2001 au Sénat : <http://www.senat.fr/seances/s200110/s20011030/st20011030000.html>

² A ce moment, l'article 4 était ainsi rédigé : « *L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médicaux sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :*

1° Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;

2° Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes, soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;

3° Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion ; adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit être systématiquement recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;

4° La confidentialité des informations la concernant ;

5° L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;

6° Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;

7° 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. »

A propos de l'article 5¹ un amendement n°182 proposait de supprimer la mention « *et notamment pour prévenir tout risque de maltraitance.* » Il paraît trop restrictif de ne lier la prévention qu'à une meilleure communication en direction de l'utilisateur (le Sénateur Jacques Blanc précise que cette prévention passe également par la formation, la qualification des personnels, la supervision des pratiques). Cet amendement ne sera pas adopté, renforçant de fait la vocation des instruments de communication comme moyen de lutter contre la maltraitance. L'idée du concepteur demeure intacte même s'il reste à prouver que l'amélioration des conditions de l'information prévient les dérives. Nous nous référons aux distorsions constatées entre les intentions de certains inventeurs et l'usage réel qui est fait par les usagers de l'invention (Bell et son téléphone qui devait être une prothèse pour les sourds, Edison et son phonographe qui devait conserver la voix des morts, etc.).

L'amendement n°114 propose qu'au a) soit ajouté à la consultation du CNOSS la consultation des représentants des personnes morales gestionnaires d'établissements et services sociaux et médico-sociaux. L'argument du Sénateur Serge Franchis est que « *Les personnes morales gestionnaires d'établissements et services sociaux et médico-sociaux doivent être consultées sur la définition du contenu de ces documents qui s'imposeront à elles.* » A cela, le rapporteur oppose le fait qu'il n'y a pas de raison de consulter les seuls gestionnaires mais une instance plus large qui associe également les représentants des usagers : le conseil supérieur des établissements et services sociaux et médico-sociaux (qui finalement ne sera pas maintenu dans le texte final). L'amendement ne sera pas adopté. Nous sommes ici au cœur de l'ingénierie des outils de la loi 2002-2. La charte des droits et libertés est le seul instrument qui est livré achevé aux établissements et services, tous les autres sont à construire par les équipes elles-mêmes, dans les cadres définis par les textes. C'est ce qui valut à cette charte d'être fortement critiquée par les professionnels et les gestionnaires : un texte généraliste qui ne s'adapte pas à la situation singulière de chaque type de prise en charge, de chaque catégorie de public, des spécificités institutionnelles. Un directeur d'une maison d'enfants à caractère social nous confiait à ce sujet sa détermination à ne pas communiquer l'article de la charte ayant trait à l'accompagnement de fin de vie. Le seul outil finalisé a donc été construit sans autre consultation que le CNOSS (où siègent cependant des représentants des organismes gestionnaires et des représentants des salariés et des usagers).

A propos du contrat de séjour, l'amendement n°11 proposé par la commission tend à mieux distinguer le contrat de séjour du document individuel, il sera adopté donnant la version définitive de cet article. Le second alinéa prévoit que les éléments de contenu du contrat soient précisés par décret « *selon les catégories d'établissement et de personnes accueillies.* » L'amendement proposé par Monsieur Paul Blanc parlait de « *populations accueillies* », la secrétaire d'État lui suggérera de remplacer le mot « *population accueillie* » par « *public accueilli* », c'est finalement le terme « *personnes accueillies* » qui sera retenu en

¹ A ce moment, l'article 5 était ainsi rédigé : « *Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article 4 et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil auquel sont annexés :*

a) *Une charte des droits et libertés de la personne accueillie arrêtée par les ministres compétents après consultation de la section sociale du Comité national de l'organisation Sanitaire et Sociale mentionné à l'article L.6121-9 du Code de la santé publique ;*

b) *Le règlement de fonctionnement défini à l'article 7 ;*

Un contrat de séjour ou un document individuel de prise en charge est élaboré, avec la participation de la personne accueillie ou de son représentant légal, pour définir la nature et les objectifs de la prise en charge ou de l'accompagnement dans le respect des règles déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet d'établissement.

Un décret en Conseil d'État fixe, selon les établissements le type et le contenu de ce document. »

commission mixte paritaire. Ce débat sémantique est hautement instructif sur la façon dont se construisent des catégorisations des usagers. La loi du 30 juin 1975 utilisait le vocable « publics » pour désigner les bénéficiaires de l'action sociale et médico-sociale. Nous sommes alors dans la période de la planification et des grands programmes d'intervention. L'action sociale est un mode de gestion des populations, elle s'adresse à des groupes sociaux identifiés par des problématiques verticales et collectives. Le glissement vers le terme de « personne accueillie » dans la loi de 2002 est significatif d'un basculement des paradigmes. La logique d'institution est remplacée par une logique d'action centrée sur l'individu. Le terme « public » n'est pas employé une seule fois dans la nouvelle loi. L'utilisateur n'est plus le témoin générique d'un groupe social, il est une personne, singulière, reconnue dans sa particularité. Les politiques sociales ne sont plus définies selon la logique des tuyaux d'orgue (des politiques sectorielles juxtaposées les unes aux autres) mais selon le principe de la transversalité. Elles identifient des problématiques horizontales qui traversent les groupes sociaux. C'est par ces glissements terminologiques que se reconfigurent des catégories d'utilisateurs.

L'amendement n°183 proposait de compléter l'article 5 pour signifier que le contrat de séjour « doit concilier le respect et les droits de la personne accueillie et les responsabilités du bon fonctionnement collectif de l'établissement, du service ou de l'institution. » Il ne sera pas retenu ici car l'amendement n°15 dans l'article 7 précisera que le règlement de fonctionnement doit concilier « les droits de la personne accueillie avec les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service. » C'est en fait l'équilibre entre droits et devoirs qui est débattu par les sénateurs. L'idée est de limiter l'effet des outils relatifs aux droits des utilisateurs, à trop donner de droits on risquerait d'occulter les devoirs. Certes, ces instruments ont bien un rôle de prothèse ; ils ne doivent pas transformer les utilisateurs en « utilisateurs-rois », seulement investis du pouvoir de leurs droits sans se reconnaître les devoirs inhérents à toute vie collective et sociale. C'est du moins sur ce raisonnement que se fondent les sénateurs. Outre le fait que cette position est idéologiquement très discutable – ce qui serait ici hors de propos – il est utile de noter que l'ingénierie des outils garantissant le droit des utilisateurs a été connotée par cette crainte de provoquer un déséquilibre au sein des institutions. La volonté de rééquilibrer les droits des personnes accueillies ne devait pas provoquer un retour trop violent du balancier vers des excès qui porteraient atteinte aux prérogatives des gestionnaires et aux droits des salariés. C'est ainsi que nous pouvons interpréter ces avenants qui préconisent l'équilibre entre droits et devoirs et la consultation préalable soit des gestionnaires soit des salariés. Le sénateur Jacques Blanc, pour défendre son amendement n°183 parle significativement de « *réciprocité entre le droit des utilisateurs et la responsabilité du bon fonctionnement de l'établissement.* » Il laisse entendre que ces deux notions, inscrites dans des registres différents, pouvaient être placées en symétrie sur un même plan. Paul Blanc, rapporteur de la commission, exprime la même idée quand il déclare qu'il souhaite : « *établir plus clairement un équilibre entre les droits des utilisateurs et les contraintes inhérentes au bon fonctionnement d'un service social ou médico-social.* »

A propos de l'article instituant le conseil de la vie sociale (article 6 bis à ce stade de la rédaction du texte), un avenant a tenté de substituer à l'avis simple que doit formuler cette instance sur divers aspects de la vie et du fonctionnement de l'institution un avis conforme sur lequel il serait alors impossible de « passer outre » ; le but étant d'affirmer « *la nécessaire prise en compte des avis et demandes formulées par le conseil de la vie sociale.* » (Sénateur Hubert Durand-Chastel). Le législateur a été tenté d'aller un peu plus loin dans la participation des utilisateurs. C'était déjà l'interprétation que nous pouvions faire du projet d'intégrer – quasiment en qualité de membre de droit – des utilisateurs dans les conseils d'administration des associations gestionnaires. L'utilisateur doit devenir incontournable pour

l'organisation des actions qui lui sont destinées. Cette position émerge à travers différentes stratégies au cours des débats.

.3.1.3. Les textes d'application : première étape de l'ingénierie des outils

Nous aboutissons, enfin, au texte définitif¹ tel qu'il figure actuellement dans le Code de l'Action Sociale et des Familles. Ce texte nous donne donc des repères exploitables pour analyser les modes d'ingénierie des dispositifs communicationnels imposés.

Le dictionnaire permanent de l'action sociale, présentant l'ensemble de la loi, dans le chapitre traitant des droits des usagers, introduit ainsi un paragraphe intitulé « *Les instruments prévus pour la mise en œuvre de ces droits* » : « *Les instruments mentionnés par la loi sont nombreux et, même s'ils ne sont pas toujours nouveaux, doivent être maintenant généralisés à l'ensemble des équipements sociaux. L'objectif du législateur est ici précis. Il ne suffit pas d'énoncer des droits des usagers, mais il faut que ces droits soient mis en œuvre concrètement, d'où l'idée de rendre obligatoire et de formaliser un certain nombre d'outils.* ²»

Les outils, à l'exception de la charte des droits et libertés qui sera publiée par un arrêté du 8 septembre 2003 (Journal Officiel n°234 du 9 octobre 2003), ne sont pas aboutis. Il reste en effet aux équipes à les construire, les roder, les mettre en œuvre. Pour guider cette seconde phase d'ingénierie (la première ayant été le travail législatif), des « modes d'emplois » ont été livrés, soit par le texte de loi lui-même, soit par les textes réglementaires qui ont suivi³. Le tableau page suivante résume ce dispositif :

¹ Cf. annexe 4 : extraits du Code de l'Action Sociale et des Familles (partie législative) issus de la loi 2002-2. p.393.

² *La loi rénovant l'action sociale et médico-sociale*, bulletin spécial du dictionnaire permanent de l'action sociale, édition législatives, n°166, 19 février 2002.

³ Cf. annexe 5 : extraits du Code de l'Action Sociale et des Familles (partie réglementaire) issus de la loi 2002-2. p.396.

Outils garantissant le droit des usagers	Code de l'Action Sociale et des Familles (partie législative)	Textes d'application (CASF partie réglementaire)	Date d'application
Droit d'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge par la personne accueillie	Article L.311-3 – 5°	Non publié	Non fixée
Livret d'accueil ou autres formes d'information	Article L. 311-4	Circulaire n°138 DGAS du 24/03/2004	3 juillet 2002
Contrat de séjour, document individuel de prise en charge ou autres formes de contractualisation	Article L. 311-4	Article D.311 (décret n°2004-1274 du 26/11/2004)	28 mai 2005
Règlement de fonctionnement	Article L.311-7	Articles R.311-3 à R.311-37 (décret n° 2003-1095 du 14/11/2003)	22 mai 2004
Conseil de la vie sociale ou autres formes de participation	Article L.311-6	Articles D.311-3 à D.311-32-1 (décret n°2004-287 du 25/03/2004 modifié par le décret n°2005-1397 du 2/11/2005)	28 septembre 2004
Recours à une personne qualifiée	Article L.311-5	Articles R.311-1 et R.311-2 (décret N°2003-1094 14/11/ 03)	17 mai 2004
Projet d'établissement ou de service	Article L.311-8	Article D.311-38	3 juillet 2002
Charte des droits et libertés de la personne accueillie	Article L.311-4	Arrêté du 8 septembre 2003	9 octobre 2003 (parution au Journal Officiel)

Illustration 20 : Synoptique des textes d'application de la loi 2002-2(partie droit des usagers)

Nous nous trouvons avec un système combiné d'instruments qui poursuit la finalité de garantir le droit des usagers. Nous pouvons parler de système technique. Le schéma ci-dessous tente de représenter ce système :

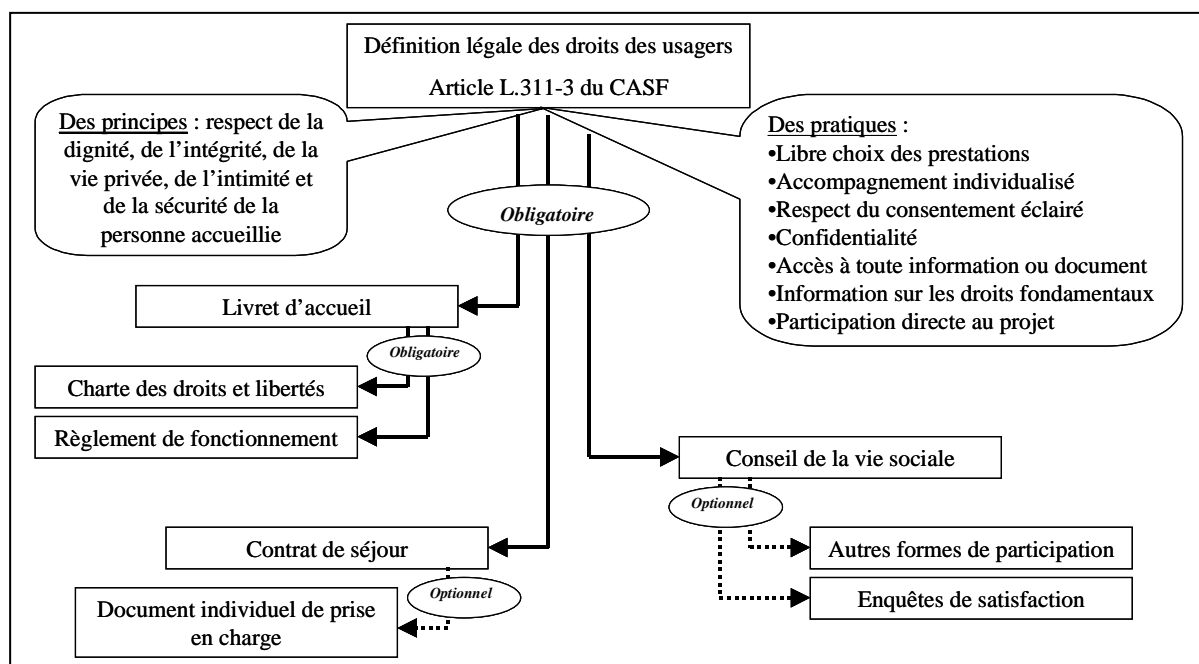


Illustration 21 : Le système constitué par les outils droit des usagers de la loi 2002-2

C'est à travers cette construction, maintenant stabilisée par la loi publiée, que nous proposons de poursuivre notre analyse des représentations qui ont prévalu à l'ingénierie de ces dispositifs. Pour cela, nous allons procéder à une rapide lecture des textes d'application.

Le livret d'accueil ne bénéficie que d'une circulaire pour sa définition. Elle précise que « *Les établissements ou services et lieux de vie et d'accueil adaptent le contenu, la forme et les modalités de communication du livret d'accueil en tenant compte, notamment, de leur organisation générale, de leur accessibilité et de la nature de leur activité sociale ou médico-sociale ainsi que de la catégorie de personnes prises en charge.* » Le souci de tenir compte des diversités de situations est affirmé en retenant quatre critères qui influent sur le contenu la forme et la transmission du livret : 1°) l'organisation générale de l'établissement ou du service ; 2°) le niveau d'accessibilité de l'institution ; 3°) la nature des activités ; 4°) la catégorie de personnes prises en charge. Les catégories auxquelles il est fait allusion sont les usagers identifiés dans l'article premier de la loi : « *des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté...* » Cette liste décline une première typologie des usagers qui contribue à construire des catégories d'usage selon les cas.

Une « annexe indicative » délivre des éléments de contenu du livret. Nous ne les reprenons pas ici de manière exhaustive, nous limitant à y repérer ce qui peut en être extrait d'indications quant aux postures d'usage et professionnelles. En fait, les indications minimales devant figurer au livret d'accueil sont très formelles et relèvent d'informations relativement standardisées. C'est peut-être par les manques que les recommandations de contenu disent quelque chose d'une position attendue des usagers. Par exemple, rien n'est dit sur le fait que le livret d'accueil doit présenter des éléments du projet d'établissement ou de service, les valeurs de l'organisme gestionnaire. L'organisation est présentée mais rien n'invite à commenter, voire à justifier, les choix opérés, notamment au regard d'un positionnement de l'institution dans le cadre global des dispositifs d'intervention (par exemple, dire pourquoi un IME a choisi de se diversifier en créant une activité de suivi et de soin à domicile). Dans le souci de suivre les indications de la loi, on aurait pu imaginer qu'il

était souhaitable de présenter les modes d'organisation « *en unités de vie favorisant le confort et la qualité de séjour des personnes accueillies* » (article L.312-1), l'organigramme complet des personnels et leurs niveaux de qualification (« *Les prestations (...) sont réalisées par des équipes pluridisciplinaires qualifiées* ») y compris du directeur (« *Ces établissements et services sont dirigés par des professionnels dont le niveau de qualification est fixé par décret...* »). Les méthodes adoptées quant à l'évaluation pourraient être présentées et notamment la manière dont les usagers y sont directement associés. Les comptes rendus de l'évaluation externe menée par un organisme extérieur pourraient figurer dans le livret d'accueil afin de permettre à l'utilisateur d'identifier les points de progrès réalisés ou à poursuivre. La situation budgétaire de l'établissement ou du service pourrait être présentée, notamment sa situation au regard des comparaisons opérées par les autorités de tarification sur la base des indicateurs de convergence tarifaire établis par le gestionnaire. Nous voyons bien que, conformément à la loi elle-même, de nombreuses informations pourraient figurer au livret d'accueil et que, sur ce point, l'administration centrale s'est montrée très minimaliste. Il est probable que ce contenu indicatif, réduit à sa plus simple expression, est le résultat d'un compromis entre le ministère et les fédérations (qui ont été également largement consultées sur la rédaction des décrets). Il n'est qu'à voir l'évolution des différents projets mis en consultation. Les éléments de contenus ont réduit au fur et à mesure de l'évolution des débats pour finir par n'être qu'une « annexe indicative ». Cette genèse du livret d'accueil crée donc les conditions d'une large autonomie des acteurs de terrain. C'est donc du côté de la seconde ingénierie de cet outil que nous devons aller chercher. C'est au plus près du rapport d'usage – par ceux la même qui vont utiliser le livret d'accueil dans la relation à l'utilisateur – que se construit cet outil de communication.

Le contrat de séjour a tardé à être défini par décret puisque le texte, très attendu par les acteurs professionnels, n'a été publié qu'en novembre 2004, soit presque trois ans après la loi. Certains ont vu dans la lenteur de cette publication une forme de mauvaise volonté de l'État à appliquer cette loi novatrice et consensuelle (il est vrai que l'alternance politique issue des élections présidentielles de 2002 a freiné les dossiers en cours au profit de projets que la nouvelle majorité voulait voir avancer rapidement). Un autre élément explique ce retard : les projets de texte ont fait plusieurs navettes entre la Direction Générale de l'Action Sociale et le Conseil d'État sur un point juridique de désaccord. L'article L.311-4 du CASF prévoit que le décret précise le contenu minimal du contrat « *selon les catégories d'établissements et de personnes accueillies.* » Or les premières moutures du texte d'application (août et décembre 2002) ne déclinaient pas précisément les catégories d'établissements et d'utilisateurs relevant pour les uns du contrat de séjour, pour les autres du document individuel de prise en charge. Un compromis a été trouvé dans une formulation plus précise d'un article D.311 qui fait référence à la nomenclature des établissements.

A travers ces tergiversations sur le contrat de séjour, on constate que le principe même de contractualisation est un enjeu important de la rénovation des pratiques d'action sociale. En définissant précisément les catégories d'établissements dans lesquelles la contractualisation de l'aide est possible et, *a contrario*, celles où elle ne l'est pas, le législateur dessine les contours de catégories d'utilisateurs plus ou moins en proximité avec la « pleine citoyenneté » qui a servi d'emblème à la réforme.

Nous pouvons cartographier ce montage. Dans ce qui constituerait le « cœur de cible de la citoyenneté », nous avons placé les établissements pour lesquels s'impose le contrat de séjour. En dehors de ce cercle figurent soit les établissements pour lesquels un document individuel de prise en charge est jugé suffisant, soit les publics non soumis au contrat.

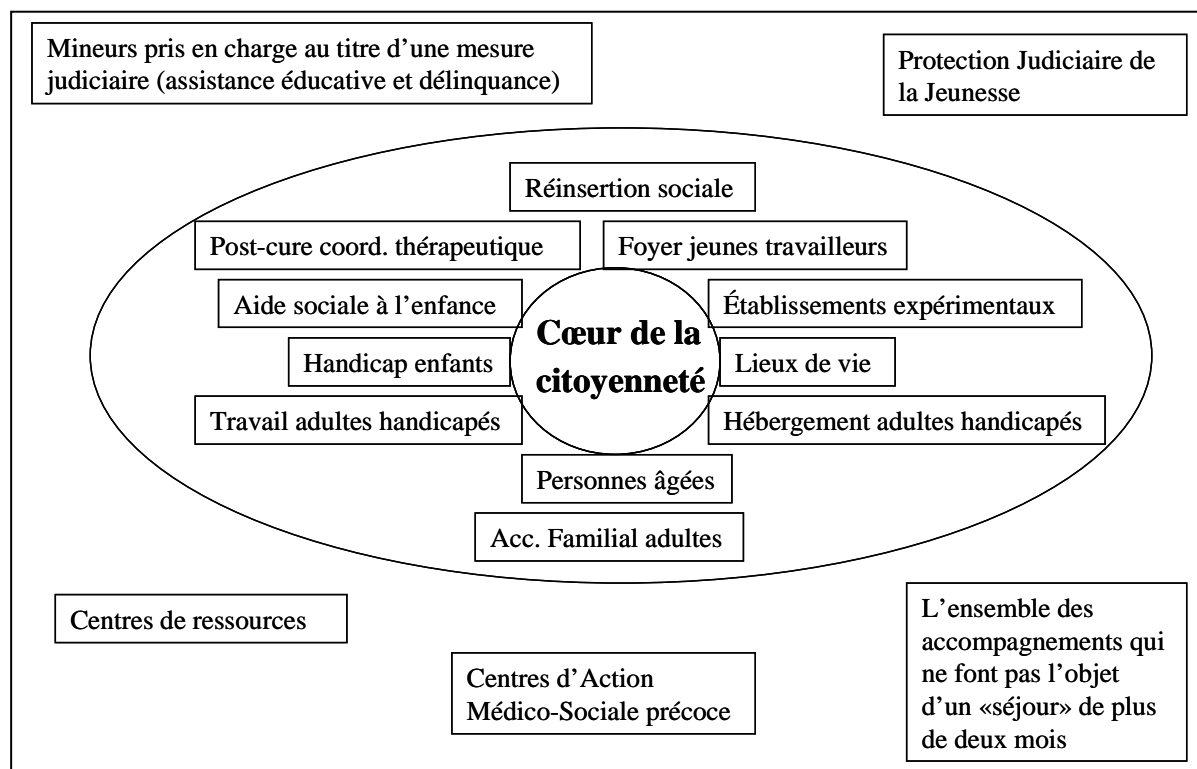


Illustration 22 : Cartographie de l'accès au contrat de séjour

En effet, il y a une différence forte entre le contrat et des formes contractuelles non opposables en droit. Pour les premiers, il est reconnu la pertinence du cadre protecteur du contrat, soit en le signant directement, soit par l'intermédiaire de la signature du représentant légal pour le cas des usagers ne disposant pas de la capacité civile à contracter. Une ligne de partage est donc construite entre deux grandes catégories d'usagers. Elle résulte des pressions des fédérations. Par exemple, l'Union Nationale des Associations de Sauvegarde de l'Enfance et de l'Adolescence, dans une note du 30 septembre 2002, déclare qu'elle « *avait souhaité clairement que les prises en charge faites sur ordonnance judiciaire soient exclues du contrat de séjour. Il y avait, à notre sens, une incompatibilité fondamentale à contractualiser sur une décision judiciaire.* » Cette affirmation semble relever de l'évidence. D'autres se sont pourtant opposés, en vain, à cette approche. En effet, quand un jeune est placé par mesure judiciaire, l'injonction fixe le cadre de sa prise en charge hors du domicile familial. Les parents conservent cependant l'autorité parentale sur leur enfant ce qui implique de larges domaines d'action à négocier entre le service gardien et les parents (scolarité, suivi de la santé, habillement, relations, loisirs, etc.). Pourquoi ces espaces négociables ne pourraient-ils pas faire l'objet d'un contrat entre le responsable de l'établissement désigné par le juge et les parents ? C'est donc bien sur des représentations préconstruites que se jouent les exclusions du contrat, non des principes de réalité fondés. Les usagers auraient-ils moins de capacités, quand ils sont désignés par une décision judiciaire.

Le conseil de la vie sociale ou les autres formes de participation ont du faire l'objet de deux décrets, l'un en mars 2004 – soit plus de deux ans après la loi – l'autre en novembre

2005 pour corriger le premier. Dans les faits, instaurer la participation des usagers à la vie et au fonctionnement des établissements et services sociaux et médico-sociaux ne relève pas de l'évidence. De telles dispositions existaient déjà dès la loi de 1975 avec le « conseil de maison » puis par un décret de décembre 1991 avec le « conseil d'établissement ». La mise en œuvre de ces instances s'est heurtée à de fortes réticences ainsi qu'à des difficultés d'adapter une disposition générale aux particularités des situations institutionnelles. C'est la raison pour laquelle de longues concertations ont eu lieu autour de ces décrets. Les acteurs, selon leurs logiques propres, cherchaient à simplifier, voire à diminuer, les modalités de participation des usagers.

Un avant projet de décret a circulé dès février 2002. Celui-ci prévoyait une forte représentation des usagers (six ou neuf) et des familles (deux ou trois) au regard de celle des personnels (deux ou trois) et de l'organisme gestionnaire (un ou deux). Le conseil devait être tenu informé des résultats des évaluations interne et externe. Dans cette version, le directeur, disposant d'une voix consultative, animait et conduisait les réunions. La limite d'âge pour être éligible était de douze ans et les mandats restaient fixés à trois ans comme en 1991. Le nombre de réunions était de quatre par an. Les autres modalités de participation se réduisaient à un simple article qui prévoyait des enquêtes de satisfaction semestrielles. Aucune de ces dispositions spécifiques ne sera reprise dans le décret final.

Un second projet fut rédigé en mai 2002 qui prévoyait trois formes de participation : le conseil de la vie sociale, le groupe d'expression et l'enquête de satisfaction en précisant les établissements et activités relevant de l'une ou l'autre disposition. L'accent est mis sur le fait que c'est bien « *la participation directe des bénéficiaires* » qui est recherchée ; les établissements et services étant chargés de prendre les moyens de rendre effectives ces consultations par un accompagnement adéquat des usagers. Il est plus précis sur la forme des débats du conseil, son animation, le respect de la confidentialité. Par exemple, pour le groupe d'expression, il précise que trois absences consécutives d'un représentant entraînent son remplacement. Les catégories de membres sont prévues entre neuf et dix-sept membres, le texte rappelant simplement que la majorité des sièges doit être dévolue aux usagers et à leurs familles. Il en serait de même pour le groupe d'expression. Le président serait choisi parmi les membres du conseil, sans autre précision. Là encore, ces dispositions ne survivront pas dans le texte définitif.

Un troisième document de travail est daté d'août 2002. Il s'approche un peu plus de la version finale. Il comporte cependant des précisions que nous ne retrouverons pas dans le décret. Par exemple cette spécification : « *Les formes de participation retenues font partie intégrante du projet d'établissement ou de service.* » Un cahier de délibération devait recueillir les comptes-rendus des débats. Le texte s'inquiétait des modalités de communication des débats du conseil qui devaient être précisées par le règlement de fonctionnement. Le groupe d'expression est détaillé dans une forme assez proche du conseil de la vie sociale mais composé, sur candidatures, par cooptation de « l'administration de l'établissement ».

Un dernier avant projet est présenté en décembre 2002. Un article 11 déclare : « *Dans le cas où la représentation des familles n'est pas justifiée en raison de la catégorie d'usagers ou de la nature de la prise en charge, les sièges des instances de participation prévues aux sous-sections précédentes sont attribués aux usagers.* » Cet article manifeste les débats, hésitations et controverses qui ont prévalu à la rédaction du texte définitif. Un cadre juridique unique pour définir les instances de participation ouvre de larges débats sur le bien fondé de telle ou telle participation. Par exemple, la participation des parents dont les enfants ont été

placés par mesure judiciaire, la participation des enfants des personnes âgées dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées, la question des familles des personnes en situation d'errance, etc.

Le texte final, dans sa première mouture de mars 2004, fixe le cadre. Nous ne reprenons pas ici l'ensemble des définitions des instances de participation mais celles qui intéressent un début de catégorisation des usagers. L'élément le plus nouveau de cette version est l'exclusion des dispositions communes des usagers mineurs relevant d'une décision judiciaire de placement ou de protection. Dans ce cas, le conseil de la vie sociale n'est pas obligatoire, s'il existe, la présidence est réservée au directeur. Le groupe d'expression n'est plus défini, sa composition et son fonctionnement étant renvoyés au règlement de fonctionnement. Les sièges sont désormais répartis ainsi : minimum deux représentants des usagers pour un représentant des familles, un représentant des salariés et un représentant de l'organisme gestionnaire. Il est cependant précisé que pour les centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), seule la participation des usagers est requise. Quant à l'établissement reçoit des personnes majeures, la participation des familles peut être cependant prévue. Si les usagers sont trop jeunes, le conseil de la vie sociale n'est pas obligatoire et, s'il existe, seul le collège des familles est constitué. Le président du conseil est élu « par et parmi » les usagers. Cette disposition, apparue en toute fin de rédaction, a soulevé de nombreuses contestations selon l'argument que certains usagers ne sont pas en capacité d'assumer cette fonction. Le vice-président peut, quant à lui, être désigné parmi les usagers ou parmi les représentants des familles. Le nombre de réunions est fixé, au minimum, à trois par an. Un ordre du jour, établi par le président, doit être communiqué au moins huit jours avant la réunion. D'autres formes de consultation sont prévues, soit en lieu et place du conseil selon les catégories de structures, soit en complément du conseil : groupe d'expression, consultation de l'ensemble des personnes prises en charge, enquête de satisfaction. La durée du mandat de représentant est assouplie, elle peut aller de un à trois ans selon le choix de l'organisme gestionnaire.

Ce décret, parce qu'il comportait certaines imprécisions, voire des fautes de frappe ou de virgule, a été complété par un second le 2 novembre 2005. La dérogation liée à l'âge des usagers est précisée : le conseil de la vie sociale n'est pas obligatoire quand la majorité des bénéficiaires a moins de onze ans. Un autre problème se posait : Comment faire quand les usagers sont pris en charge pour de courtes périodes ? Le décret règle cette question pour les CHRS et centres de post-cure. Le conseil de la vie sociale n'est pas obligatoire quand les durées de prise en charge sont inférieures à la durée minimum du mandat, soit un an. Il en est de même lorsque ces établissements accueillent majoritairement des usagers pour lesquels il doit être fait recours à des traductions. La rédaction de l'article D311-5 du CASF est reprise pour clarifier le statut juridique des représentants des familles. L'ancien décret désignait « *les titulaires de l'exercice de l'autorité parentale à l'égard des mineurs* » ou, selon les cas, « *les représentants légaux des personnes accueillies* » quand il s'agissait d'usager majeurs. Le nouveau texte désigne simplement les « *familles* » ou les « *représentants légaux* ». L'article D311-7 est beaucoup plus précis sur les combinaisons entre les sièges dévolus aux usagers et aux familles selon les cas de figure qui peuvent se présenter. Le directeur peut établir un constat de carence si aucune représentation d'un collège ne peut aboutir (ce qui n'entame pas la règle de la minorité des sièges aux salariés et gestionnaires). La désignation du président reste circonscrite aux usagers mais « *en cas d'impossibilité ou d'empêchement* » la possibilité est ouverte de recourir au collège des familles ou représentants légaux. Le représentant de la commune d'implantation de l'institution est réintroduit, avec voix consultative, dans le conseil. Cette disposition existait dans le conseil d'établissement. Elle était indiquée dans les avant-projets, nul ne sait pourquoi elle avait été retirée du décret de 2004. Enfin, le décret

précise que « *le relevé de conclusions des formes de participation mises en œuvre peut être consulté sur place par les bénéficiaires de la prise en charge, les familles ou les représentants légaux, qui n'en sont pas membres.* » (article D311-32-1 du CASF).

Le balayage de l'évolution des rédactions du décret relatif au conseil de la vie sociale et autres formes de participation permet de percevoir la manière dont se sont construites des catégories d'usagers :

- Ceux qui sont au cœur de la consultation : prise en charge en internat, lieu unique de délivrance des prestations, etc.
- Ceux qui sont « mis de côté » : mineurs sous main de justice, personnes en situation d'exclusion sociale, usagers d'accompagnements ambulatoires, etc.

Les hésitations qui apparaissent sont le produit de rapports de force entre la volonté politique, les positions techniques de la direction générale de l'action sociale, les pressions des lobbys, les conceptions propres à certains champs d'activité (tel le secteur de la Protection de l'Enfance où il est largement estimé qu'il est quasiment impossible d'associer les parents). Tous les éléments comptent : le nombre et la répartition des sièges, les exceptions acceptées, les dérogations possibles, etc. Ils conditionnent les formes organisationnelles de ces instances, leur plus ou moins forte influence sur les fonctionnements institutionnels, les rapports entre groupes d'acteur.

Dernier élément de la panoplie des outils garantissant le droit des usagers, le règlement de fonctionnement est défini par un décret du 14 novembre 2003. Comme le décret précédent, il a été précédé par trois avant-projets datés du 22 mai 2002, du 1^{er} août 2002 et du 9 décembre 2002, qui ont été soumis à consultation auprès des partenaires. La teneur des travaux de consultation a surtout porté sur la répartition des éléments : ceux qui devaient figurer dans le règlement de fonctionnement, ceux qui devaient être renvoyés à d'autres documents (le contrat de séjour ou le livret d'accueil). Seule la première version dit que « *le règlement de fonctionnement précise le régime des sanctions et des recours en cas de non respect de ces obligations.* » Ce premier texte envisage que le règlement rappelle « *les mesures légales, réglementaires et contractuelles qui s'appliquent aux personnels en matière de respect des droits fondamentaux des bénéficiaires...* » Le texte prévoyait un préambule au règlement qui aurait rappelé « *les valeurs de neutralité, de protection, d'égalité, de probité, de respect dû à la personne, au nombre de celles qui doivent animer la vie collective.* »

Le second texte prévoyait que le règlement précise « *les modalités de consultation mises en œuvre pour l'élaboration et la modification du règlement de fonctionnement et du projet d'établissement ou de service.* »

Le texte final représente une simplification importante par rapport aux avant-projets. Arrêté par l'organe délibérant de l'organisme gestionnaire, le règlement de fonctionnement est préalablement soumis à l'avis de l'instance de participation des usagers et de leurs familles et aux instances représentatives du personnel. Annexé au livret d'accueil, il est remis à toute personne travaillant ou séjournant dans l'établissement ou le service. Les dispositions spécifiques relevées dans les avant-projets ne sont pas retenues. Il reste donc des dispositions très générales qui délimitent les droits, libertés et obligations des usagers, les garanties qui leurs sont apportées et la définition des limites de responsabilités tant du côté des bénéficiaires que des professionnels et de l'organisme gestionnaire.

Nous voyons, par l'étude des strates historiques de l'élaboration de ce texte, que le législateur a hésité entre un cadre qui se réfère à des valeurs fortes, d'ordre éthique, et un document plus utilitaire qui se limite à borner les responsabilités réciproques. C'est cette dernière option qui, semble-t-il, a été dominante. Cela ne retire rien à cet outil dans sa fonction de délimitation des catégories d'usage qui dessinent les postures des acteurs.

.3.2. Les modes de réception par les professionnels

Avant de poursuivre la construction des outils par la seconde phase d'ingénierie (la réalisation des outils dans les équipes professionnelles), prenons le temps d'observer les modes de réception de ces nouveaux dispositifs. Pour cela, nous faisons le choix de nous appuyer sur les débats apparus dans le champ professionnel autour de la mise en place de la loi rénovant l'action sociale et médico-sociale et des outils relatifs au droit des usagers. Notre axe d'analyse est ici celui du point de vue des professionnels : comment les cultures professionnelles ont-elles accueilli les mutations techniques imposées par la loi ? Nous analyserons ultérieurement les modes de réception par les usagers.

Nous avons mené une rapide étude dans la presse spécialisée afin de repérer les réactions du milieu professionnel. Le corpus retenu est emprunté à un journal du travail social : les Actualités Sociales Hebdomadaires. Cette publication est la principale revue spécialisée à destination des professionnels de l'action sociale. Elle contient des informations juridiques et institutionnelles, des reportages... Ce périodique paraît tous les vendredis, et compte plus de 50 000 abonnés (soit plus de 400 000 lecteurs si l'on se réfère aux publicités du journal). Il comporte une rubrique « Tribune libre » que nous avons choisie pour ses caractéristiques. Dans cette rubrique les lecteurs peuvent écrire sous un format limité (entre 7 000 et 11 000 signes espaces compris). Se livrent à cet exercice d'écriture autant des professionnels de terrain que des personnalités reconnues pour leurs travaux. Le principe est l'expression d'une opinion qui n'engage que son auteur. Cette rubrique présentait donc un intérêt pour notre étude puisqu'elle se faisait l'écho d'opinions personnelles d'acteurs de l'action sociale et médico-sociale, soit légitimés par leurs pratiques de terrain, soit repérés pour avoir commis d'autres publications. Au total, cette « tribune libre » nous livrait un « état de l'opinion » et de la diversité des positionnements. La période d'analyse court de 1995 au tout début de l'année 2007, soit douze années qui représentent trois phases historiques :

- La période de gestation de la réforme : de 1995, année des premiers rapports préparatoires à la réforme, à 2001, juste avant la publication de la loi ;
- La période de mise en place : de 2002, année de la loi, à 2004 année de publication des derniers décrets d'application ;
- La période d'évaluation des effets de la loi : de 2005 à aujourd'hui.

Sur la période considérée, 271 tribunes libres ont été publiées. En utilisant les mots clefs « droit(s) » et « usager(s) » que nous avons complété par « réforme "ou" loi "ou" 1975 », nous avons obtenu une sélection d'environ soixante dix articles. Une première lecture nous a permis d'en retenir 26 qui développaient, directement ou non, un argument ayant trait aux mutations introduites par la loi 2002-2¹. C'est donc en prenant appui sur ces textes que nous analysons les modalités de réception de la réforme et de ses effets sur le champ professionnel².

Avant d'entrer dans l'analyse proprement dite, un fait saute aux yeux : L'intérêt des mesures imposées par la loi pour garantir un nouveau positionnement des usagers dans

¹ Ces 26 textes se répartissent chronologiquement ainsi :

- 1995-2001 (gestation) : 6 textes ;
- 2002-2004 (mise en œuvre) : 13 textes ;
- 2004-2007 (évaluation) : 7 textes.

² Cf. annexe 6 : Analyse des modes de réception – « tribunes libres » A.S.H. p.409.

l'action sociale est rarement mis en cause. Il semble se construire un discours « politiquement correct » et très consensuel tendant à louer le bien fondé des nouvelles dispositions. Nous nous trouvons ainsi, au fil des textes consultés, en présence d'une quasi *doxa* que personne (à une exception près) n'ose remettre en cause. Les critiques apparaissent donc plutôt à la marge sur les difficultés à mettre en œuvre ces idées généreuses, sur l'impossibilité d'adapter les dispositifs aux situations présentées qui relèvent souvent de l'exception à la règle. Il est donc difficile de repérer des positions claires et tranchées – d'un côté les « pour », de l'autre les « contre » – tant s'imbriquent dans les arguments développés des réticences spécifiques sur fond d'accord global. Ces stratégies, liées à la domination massive d'un discours présenté comme une évidence indiscutable, tendent à masquer les véritables points de désaccord. Nous avons donc pris le parti de ne pas tenter de classer les prises de position mais d'y repérer la manière dont se dessinent des postures de réception de la loi. Que celles-ci soient annoncées positivement ou négativement n'a, au total, pas grande importance.

.3.2.1. L'éthique et le politique

Une première série d'interrogations apparaît comme relevant du registre éthique. Une tribune du sociologue et philosophe Saül Karsz intitulée « L'éthique, le retour (du refoulé ?) »¹ montre que la place et le rôle de l'éthique dans le travail social change sous l'impact de deux phénomènes : une nouvelle position de l'usager qui se montre plus exigeant sur les résultats et une plus forte proximité du décideur politique. L'attente des bénéficiaires change : « *D'accord pour l'accompagnement, pour le faire avec, ils deviennent soupçonneux et rétifs devant les prises en charge par trop musclées, celles qui entendent faire pour eux, c'est-à-dire à leur place et pour leur bien supposé. D'où, entre autres, une recrudescence de revendications et d'exigences, y compris en termes de résultats que le travail social ne peut guère fournir.* » De ce fait, c'est l'assemblage technique du dispositif qui doit évoluer : « *Dans tous les cas, on admettra qu'une telle situation impose la révision plus ou moins déchirante d'un certain nombre de procédures, méthodologies et modalités d'intervention, l'actualisation de maints idéaux et objectifs.* »

Si Saül Karsz présente cette perspective comme inévitable dès 1998, elle ne semble pas encore admise en 2007. Une tribune émanant d'une formatrice en insertion professionnelle revient sur la question de l'éthique². L'argument est qu'avant les formalisations imposées par la loi, l'éthique était le fondement des pratiques professionnelles, « *Désormais, respecter l'usager en tant que personne est un devoir, une obligation sur laquelle il faut rendre des comptes. Qui dit "rendre des comptes" dit "évaluer", "mesurer", "contrôler", et donc transformer un état en actes. Cette notion de respect risque alors d'être tirée vers le bas.* » Myriam Eck est convaincue que « *La conception et la mise en place des outils qui accompagnent cette loi illustrent cette tendance à la primauté de la forme sur le fond.* » La technicisation des processus de production des services perdent de leur dimension humaine « *infime et infinie* » en se formulant dans des expressions consensuelles comme « respect » ou « dignité » : « *Cette récupération de valeurs éthiques par la loi participe de la «sensure», définie par l'écrivain Bernard Noël comme la «privation de sens» : les mots sont utilisés mais vidés de leur sens.* » Elle revient sur l'idée que la transparence imposée par les outils mis en place n'a pour effet que de créer de nouvelles zones d'ombre qui renforcent les difficultés d'accès des personnes concernées. L'argument peut paraître facétieux, il semble assez significatif de la pensée moyenne de nombre de professionnels : la transparence évacue le sens (!) et renforce l'opacité (!). Plus au fond de l'argument, c'est le rapport entre *tekhne* et

¹ ASH, n°2092, 06/11/98, « L'éthique, le retour (du refoulé?) », Saül Karsz.

² ASH, n°2491, 26/01/2007, « Loi 2002-2 : les mots vidés de leur sens... », Myriam Eck.

praxis qui est interrogé selon la prénotion qui consiste à penser qu'à l'origine était l'éthique – sorte d'être pur et virginal dans sa bonne volonté mâtinée de générosité – que la technique est venue « *tirer vers le bas* ». C'est un clivage entre « éthique » et « technique » qui s'esquisse dans cet argument.

Les interrogations posées par les outils de la loi 2002-2 peuvent également se situer dans le champ politique. Bernard Cavat, alors directeur d'un service d'AEMO¹, présente les fondations du mouvement « Education et société » – mouvement qui tente de convoquer la dimension citoyenne des professionnels du social. Si le propos se veut positif sur la promotion de la citoyenneté des usagers, nous pouvons y déceler une prise de position en creux sur la technique : les travailleurs sociaux sont invités à dépasser la question technique au profit d'un positionnement politique. « *La technicité du travail éducatif et social ne peut s'affranchir de sa composante politique. L'émergence d'un espace potentiel de débat politique permanent entre les différents acteurs sociaux - usagers, professionnels, bénévoles, élus - est une des conditions pour éviter que le fossé ne se creuse entre les droits formels des citoyens et leurs droits concrets.*² » La technique serait du côté du formel, le politique du côté du concret. N'est-ce pas là la résurgence d'une séparation entre l'état naturel et l'artefact ? L'auteur se félicite de la promotion des droits individuels et collectifs. « *Restent aux travailleurs sociaux la responsabilité morale d'une vigilance critique à la concrétisation, auprès des personnes concernées, de ce discours politique et, le cas échéant, le devoir d'interpellation des élus et des institutions.* » Les outils sont ici transcendés dans une dimension de veille démocratique dont il n'est pas certain qu'elle fasse partie des perspectives des concepteurs de la loi. En écho à ce texte de 1998, une tribune de 2003 amplifie un thème évoqué en d'autres endroits : l'insuffisante prise en compte de la dimension socio-économique des situations sociales des bénéficiaires. Xavier Bouchereau³, éducateur dans un service judiciaire d'assistance éducative en milieu ouvert (AEMO), écrit que la grille d'analyse des travailleurs sociaux privilégie une approche « psychologisante » quasi-exclusive au détriment de la prise en compte du contexte socio-économique des familles. Autrement dit, et pour faire le lien avec l'article précédent, l'usager serait plus considéré comme un « sujet » (au sens psychologique du terme) que comme un citoyen, acteur d'un système social, économique et politique. En développant son propos, l'auteur affirme que, ce que nous nommons le rapport d'usage, doit en fait laisser place à une parole de contestation des usagers et qu'il revient aux professionnels de l'entendre et de la prendre en compte⁴. Il évoque à ce sujet un fait survenu lors d'un congrès du Carrefour national de l'AEMO. La présidente de l'association de parents d'enfants placés « Le fil d'Ariane » a dénoncé à la tribune l'omnipotence et l'omniscience de certains professionnels sans y mettre trop de formes : « *Elle a, avec ses mots, exposé sa vérité, comme nous exposons si souvent la nôtre. Une partie de l'auditoire a sifflé. Ces professionnels du social, ces spécialistes de l'accompagnement et du soutien par la parole n'ont rien dit, ils n'ont posé aucune question, ils ont seulement sifflé. Voyez, Madame Gadot, il nous reste, nous aussi, encore beaucoup de travail à effectuer.* »

C'est par le biais de l'évaluation que Pierre Savignat⁵, maître de conférence à l'université Pierre Mendès-France de Grenoble et membre de la Société française de

¹ Les situations professionnelles des auteurs sont présentées au moment de la publication des articles.

² ASH, n°2035, 05/09/1997, « *Education et société en mouvement* », Bernard Cavat.

³ ASH, n°2327, « *Assistance éducative : le risque d'un "ethnocentrisme de classe"* », Xavier Bouchereau.

⁴ « *On regrette souvent que les personnes ne prennent pas conscience de leurs difficultés. Lorsqu'elles se rebiffent ou nous contredisent, nous en déduisons que, décidément, il leur reste beaucoup de travail pour prétendre engager un réel changement, pour amorcer une évolution positive.* »

⁵ ASH, n°2396, 25/02/2005, « *Evaluation dans les institutions sociales et médico-sociales : de quelques questions de méthode* », Pierre Savignat.

l'évaluation, revient sur la capacité des usagers à prendre part aux débats qui doivent marquer les constructions institutionnelles du travail social, sorte d'éthique de la citoyenneté. Pour lui, l'essor des droits des usagers ne représente pas un glissement vers une logique marchande. Au contraire, « *Il s'agit de faire participer pleinement l'utilisateur aux débats et confrontations qui nourrissent cette transaction, de recueillir son avis, de l'associer, autant que faire se peut, aux décisions le concernant, dans le cadre des missions et des règles définies par les pouvoirs publics.* » Cette perspective, que l'auteur situe dans une optique évaluative, suppose la mise en œuvre d'outils spécifiques et de méthodologies qui tiennent compte du cadre des missions confiées.

Le questionnement éthique et politique oscille donc, à travers les textes retenus dans cette analyse, du constat d'une évolution incontournable des outils vers le respect de valeurs éthiques à l'affirmation inverse selon laquelle l'instrumentation légale empêche à l'éthique de subsister au cœur d'une relation trop technicisée et standardisée. La question technique peut être présentée comme insuffisante face à la dimension politique des enjeux, au contraire, notamment dans les démarches d'évaluation, elle peut être présentée comme le support d'une participation des usagers aux débats démocratiques. Cette confrontation, éthique et politique, du professionnel à la parole (enfin libérée ?) de l'utilisateur, semble, de toute évidence, conflictuelle et invite les professionnels à quitter le confort de grilles plus basées sur une approche psychologique que sociopolitique.

.3.2.2. Les valeurs

Le travail social serait dévoyé par une obligation de résultat. C'est du moins une thématique qui semble assez récurrente dans les propos des travailleurs sociaux. Cette pression de l'efficacité serait aggravée par les phénomènes d'accroissement technique : les nouveaux outils et instruments qui font leur apparition dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux. La réduction du temps de travail est souvent évoquée dans le registre des contraintes. Les lois sur l'aménagement et la réduction du temps de travail sont concomitantes de la réforme de la loi de 1975. Elles ont contribué à donner le sentiment que le champ d'action se trouvait attaqué de toutes parts du fait des restrictions budgétaires par un manque de moyens, du fait des 35 heures par un manque de temps, du fait de la technicisation par un manque « d'âme ».

Comment dans ce contexte préserver les « *valeurs fondatrices du travail social* » c'est la question que se pose ce chef de service de l'UDAF de la Vienne¹. Il réfute l'idée qu'il y aurait d'un côté des « *cadres gestionnaires* » emportés par le chant des sirènes du libéralisme et de l'autre des travailleurs sociaux qui resteraient seuls attachés aux valeurs. Pour lui, la préoccupation liée à « *l'édiction des règles et l'élaboration de contraintes, inspirées par "l'économisme ambiant"* » ne peut relever d'un manichéisme opposant simplement les cadres et les équipes. Ce texte met en valeur le fait que la technicisation des procès interroge les logiques en présence entre les équipes encadrantes – spontanément soupçonnées d'être porteuses de valeurs technicistes, économiques et libérales – et les acteurs de terrain – spontanément crédités d'être de bonne foi dans le maintien des traditions.

La mise en œuvre du droit des usagers est liée à la reconnaissance des professionnels. C'est la thèse que défend Didier Bertrand², éducateur spécialisé, qui développe le concept de coproduction : « *L'idée d'une coproduction des réponses exige que les travailleurs sociaux*

¹ ASH, n°2064, 27/03/1998, « *Associations familiales et champ socio-judiciaire* », Marc Poupart.

² ASH, n°2239, 30/11/2001, « *Se mobiliser pour mieux remobiliser : coproduction et mobilisation* », Didier Bertrand.

puissent être reconnus, qu'ils disposent par conséquent de nouveaux moyens, et qu'ils soient en mesure de peser sur la définition et l'organisation de leur travail. » Indirectement, cet article induit l'idée que l'évolution des conditions techniques et idéologiques de production des services sociaux construit une nouvelle forme : la coproduction. Le rapport d'usage n'est plus linéaire et descendant (d'un producteur à un bénéficiaire) mais interactif (chaque acteur étant producteur d'une partie du service).

La problématique posée par une directrice d'Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD)¹ prend le contre-pied de cette idée de coproduction. Le droit des usagers pourrait même s'opposer à celui des salariés. Les dispositifs techniques qu'apporte la loi défendant les premiers peuvent être générateurs de risques pour les seconds :

« Une fois dépassée la prise de conscience et acquise la connaissance théorique des règles à respecter et des dispositifs à activer, on s'aperçoit que la mise en oeuvre sur le terrain soulève moult questions et difficultés, qui peuvent déboucher, si on n'y prend garde, sur de nouveaux risques pour les professionnels compétents. Risque lié aux pressions psychologiques, risque de détérioration de l'estime de soi avec toutes les conséquences personnelles qui peuvent en résulter, risque de perte immédiate d'emploi... Tous les salariés dans les établissements pour personnes âgées, de l'agent de service au directeur, peuvent y être confrontés. »

Cette directrice, sans doute à partir de sa propre expérience de management, notamment dans des situations de maltraitance ou de violence institutionnelle, affirme qu'une prise en compte trop immédiate et sans nuance de la parole des usagers porte atteinte aux conditions de travail. L'intérêt de la personne accueillie ne peut constituer un absolu indiscutable face aux intérêts institutionnels :

« Donner un pouvoir absolu et sans nuance à la parole de l'usager aux dépens de celle des salariés et de la réglementation qui les protège contribue à détériorer le climat social, donc la qualité de la prestation servie aux usagers. Affirmer, comme peuvent le faire des services déconcentrés de l'administration sanitaire et sociale, que "la violence institutionnelle comporte tout ce qui donne prééminence aux intérêts de l'institution sur les intérêts de la personne accueillie " ne devrait-il pas être modéré par le fait que tout ce qui privilégie injustement et illégalement l'intérêt de la personne accueillie sur celui des salariés contribue également à cette violence ? »

Même si la question est posée avec pertinence, nous devons y discerner l'expression d'un soupçon face à l'évolution des postures réciproques des usagers et des professionnels. Le fait de l'exprimer sur le mode d'une opposition binaire révèle des craintes : crainte de la perte d'une position acquise, d'un affaiblissement de la maîtrise technique du dispositif par les techniciens au profit des utilisateurs.

Dans les trois articles que nous venons de citer, ce qui apparaît comme un nouveau système technique, centré sur le droit des usagers, présenterait donc des risques de clivage. Clivage au sein des équipes professionnelles, sur fond de pression à obtenir un résultat, entre les gestionnaires, les cadres et les acteurs de terrain qui cherchent à défendre les valeurs ainsi remises en cause par une sorte de productivisme. Alors que l'évolution technique inviterait, assez naturellement, à une coproduction du service, un autre clivage apparaît entre usagers et professionnels. La coproduction brise le partage des logiques entre producteur et

¹ ASH, n°2412, 17/06/2005, « Parole d'usager contre parole de salarié : nouveau risque pour les professionnels », Marie-Thérèse Lorans.

consommateur au bénéfice d'une recherche de maîtrise commune de la technologie de production. Le fond de résistance culturelle qui contredit cette perspective tend à opposer professionnels et usagers : une « trop forte » prise en compte de la parole de ces derniers nuirait à l'intérêts des premiers.

.3.2.3. Le statut du sujet

Une critique assez générale traverse le champ des débats autour de la réforme, elle est essentiellement avancée par les personnes porteuses de références psychologiques. Au premier rang d'entre elles, les personnels médico-psychologiques. A de nombreuses occasions (groupe de travail, écrits, conférences), nous avons constaté des similitudes importantes dans les arguments avancés par ces catégories de personnels. Au détour de l'étude des textes publiés dans les « tribunes libres » des ASH, nous avons retrouvé un article qui nous avait interpellé lors de sa publication. Il nous semble tout à fait caractéristique de cette mouvance théorique qui interroge, frontalement, la technicisation des processus qui sont l'objet de notre recherche.

Joseph Rouzel, ancien éducateur spécialisé, psychanalyste et formateur, dans un article intitulé « Usager, usagé ?¹ », s'attaque au « *terme, très à la mode dans la sphère du social, d'usager* ». L'intérêt de cette contribution est qu'elle se décale des options théoriques qui animent notre recherche – la problématique de l'usage – pour se centrer sur la dimension subjective. Le détour opéré, en début de texte, par les acceptions juridiques du terme – le droit d'usage qui apparaît dans le Code Civil de 1805 – sert à introduire l'idée que l'usager, sorte de « *ramasse-miette* », est avant tout un « *usagé* ». Point de faute d'orthographe dans ce glissement mais « *le dévoilement exact de la vérité contenue dans le mot.* » C'est en effet dans un processus de stigmatisation que se construit cette catégorie de l'usager, que l'auteur qualifie de « *catégorie d'infamie* » et qui fait apparaître « *l'usagé* » de la logique sociale. Logique infernale appuyée sur des outils scientistes (les concepts d'exclusion ou d'insertion) qui ont pour fonction de réifier les sujets. C'est aux tréfonds de cette critique radicale d'un rapport d'usage qui stigmatise que Rouzel « *ouvre une porte* » : celle du sujet de l'inconscient, ou plutôt celle de la « *clinique du sujet* ». Les grands partages théoriques sont ainsi judicieusement placés : sujet de droit, sujet de l'inconscient. Partages qui font écho à une autre ligne de démarcation entre l'individuel et le collectif. S'appuyant sur Freud qui invite à cesser d'opposer le sujet et le collectif, puis sur Lacan qui déclare que « *l'inconscient c'est le social* », l'auteur tente de réarticuler le sujet et le social. Mais, constate-t-il, « *Le rapport entre le sujet et ses autres ne colle pas.* » C'est bien là qu'est le problème, « *cette rencontre conflictuelle entre un sujet et son environnement.* » Le travail social et ses instruments ont une fonction de médiation à assurer dans ce rapport... Mais c'est là que le droit blesse, non soumis à des devoirs – qui, nous dit J. Rouzel, inscrivent dans le lien social – le sujet de droit devient consommateur. Ce qui devait être médiation, passage (« *forcément "pas sage"* ») devient « *un des nombreux objets du marché des biens* ».

« *Le terme d'usager laisserait croire que le sujet puisse se déplacer béatement dans la culture comme dans un supermarché : il a droit à divers objets de consommation et les travailleurs sociaux sont en tête de gondole pour faire l'article : il est bien frais mon "rémi", regardez ma "cèmu" comme elle fait envie, cette petite "trace" vous va si bien au teint...* »

¹ ASH, n°2210, 14/04/2001, « *Usager, usagé ?* », Joseph Rouzel. Le texte intégral de cet article est reproduit dans l'annexe 6, appendice 1. p.421.

Autrement dit, et c'est sur cette idée que se conclut l'article, rabattre les usagers sur leur droit d'usage empêche « *la prise en compte des sujets dans leur singularité d'êtres parlant* ».

Plusieurs éléments émergent de l'analyse de cet article, qui, rappelons-le, nous semble significatif de tout un courant de la pensée critique sur les outils de la loi 2002-2. La critique du terme usager qui est assimilé, ironiquement, à usagé, derrière les jeux de mots¹ c'est le rapport d'usage qui nous semble, en partie, nié. L'usager « *ramasse-miette* » est avant tout « *sujet parlant* ». La parole est présentée, conformément à Lacan, comme l'équivalent du social. Mais la parole dont il s'agit ne dispose d'aucun autre média que le sujet lui-même. Toute médiation est conçue comme un « hors sujet », un élément extrinsèque qui devient un environnement, c'est-à-dire autre chose que le sujet lui-même. Ce débat nous ramène, à nouveau, au cœur de l'articulation entre technè et praxis. L'environnement, créé par le sujet, n'est pas envisagé par J. Rouzel comme un élément constituant du sujet lui-même, au sens des approches constructivistes. La critique du terme usager dévoile donc une négation du rapport particulier qu'entretient l'individu avec son milieu, rapport que nous qualifions de « rapport d'usage » et qui nous intéresse précisément parce qu'il construit l'humain en train de s'humaniser par les objets techniques qu'il manipule.

Partant de cette posture théorique, J. Rouzel ne peut considérer le rapport du sujet à son milieu que comme un rapport « *qui boite* », à l'instar de S. Freund. C'est un rapport frustrant qui est perçu parce qu'il manifeste le mal être du sujet avec ce qui est conçu comme son extériorité. A l'inverse, si ce rapport est envisagé comme rapport de force du sujet avec lui-même, ça ne « boite » plus mais ça « force ». Ce sont toutes les énergies potentielles qui viennent se loger dans ce rapport, manifestant la volonté de l'être à exister et à se prolonger par le milieu technique qu'il construit et qui le construit dans une interaction féconde, même si elle peut être douloureuse. Une position consiste à considérer cette claudication comme incompatibilité radicale du sujet de l'inconscient avec son environnement, une autre, plus proche de notre thèse, l'envisage comme cet effort incessant de l'homme à se construire dans – par et au travers – un processus technique.

Le troisième aspect qui ressort de cet article concerne les considérations implicites de l'auteur pour le milieu technique qui constitue l'environnement du sujet. Il évoque l'image du « supermarché » des objets qui supportent le travail social (Revenu Minimum d'Insertion – RMI – Couverture maladie Universelle – CMU – ou Trajet d'Accès à l'Emploi – TRACE), assemblages techniques que nous faisons le choix de considérer comme des dispositifs communicationnels. L'humour est utilisé pour discréditer la pertinence desdits objets, pour contester la persistance du milieu technique à conditionner la structuration du sujet. Cette conception du milieu technique, qui nous paraît clivée, tenterait-elle une mise à l'abri de l'auteur face aux redoutables questions ontologiques auxquelles nous confrontent les objets techniques ?

Lors d'une conférence sur les outils relatifs au droit des usagers, un psychologue nous interpellait en ces termes : « *Tout cela, c'est le monde des objets ! Où est le sujet ?* »

¹ Jeux de mots que se permet l'auteur pour nous garder de « *s'engouffrer tête baissée dans des mots qui participent au malheur des êtres.* »

.3.2.4. Le contrat

Le Président de l'URIOPSS Bretagne¹ célèbre le fait que « *Les associations de solidarité entrent dans un deuxième siècle d'activité*² ». Pour cela, elles doivent relever « *le défi d'un nouveau pacte associatif, où bénévoles, salariés et bénéficiaires sont acteurs* ». Le support de cette position d'acteur, c'est le contrat. Les associations de solidarité sont passées de la charité à l'assistance puis à la prise en charge. Le principe qui domine aujourd'hui les relations entre professionnels et usagers est contractuel. C'est une révolution que vivent les associations dans ce second siècle de leur existence : « *Cette profonde mutation accélérée par l'affirmation des droits [des usagers] ne peut que s'accompagner d'un réexamen du rôle et de la place de chacun dans l'association et son projet.* » Daniel Hardy exprime très clairement comment l'introduction du contrat implique une modification complète des rôles et des places, jusqu'au projet lui-même. En cela, il confirme l'hypothèse que nous avons explorée précédemment de la fonction de germe structural du contrat de séjour.

Bien que ce ne soit pas le secteur le plus exposé, c'est peut-être dans le champ de la Protection de l'Enfance qu'est dénoncé avec le plus de vigueur le risque de « marchandisation » du social. Le contrat est alors perçu comme l'instrument qui précipite la relation consumériste :

« *Soucieuse des droits de l'usager - louable intention - cette contractualisation conduit à présenter dorénavant la protection en termes d'offre et de demande, pour arriver à ce résultat que le danger est soluble dans le marché. Prouesse qui d'évidence ne sert pas que l'intérêt, allégué, des familles. Contractualisation dont le caractère euphémisant, teinté d'angélisme, ne peut échapper à des professionnels qui fondent leur pratique sur une référence à la loi qui s'impose. La loi du cadre judiciaire comme la Loi symbolique qui impose le "parler vrai".*³ »

Le contrat, précédemment loué par un Président de fédération, est ici dénoncé comme l'outil qui dévoie l'action. L'extrait de l'article de cet éducateur spécialisé est hautement instructif. Sous l'expression « *louable intention* », il ne dénonce pas ce que nous avons nommé la *doxa* du droit des usagers, il insinue simplement que l'intention louable pourrait en cacher une autre... Puis le contrat est présenté comme réduisant la protection de l'enfant à une logique marchande (offre/demande). La tautologie est bouclée en un tour de main : le danger est donc soluble dans le marché. L'argument, qui serait irrecevable s'il se situait dans un cadre scientifique, est un trait d'humeur qui permet tous les raccourcis. Ce qu'il faut démontrer c'est que le système se délite sous l'effet d'un libéralisme rampant qui pervertit tout sur son passage. La « *prouesse* » de cette dilution marchande serait au service de l'intérêt des familles. A ce point du raisonnement émerge l'idée que cet intérêt serait contraire à celui des professionnels (qui, eux, sont au service des intérêts de l'enfant puisqu'ils le protègent). La contractualisation a donc un caractère « *euphémisant* » pour cette notion de danger qui est au centre de l'intervention en Protection de l'Enfance. Or, cet angélisme s'oppose à la « *référence à la loi* ». L'auteur précise alors qu'il s'agit de la loi judiciaire mais aussi de la loi symbolique. Ces deux dimensions de la loi ne souffrent aucun compromis, et surtout pas avec les logiques marchandes, seul prévaut le « *parler vrai* ». Ce parler vrai nous rapproche étrangement du sujet parlant qui, dans un article précédent, s'opposait à l'usager(é). Les principaux ingrédients des résistances professionnelles sont ici exprimés :

¹ Union Régionale Interfédérale des Organismes Privés Sanitaires et Sociaux

² ASH, n°2235, 02/11/2001, « *Les associations de solidarité entrent dans un deuxième siècle d'activité* », Daniel Hardy.

³ ASH, n°2294, 17/01/2003, « *Où est passé l'enfant en danger ?* », Charles Ségualen.

- Le soupçon : Le droit des usagers cacherait autre chose que ce qu'il annonce, serait au service d'autres intérêts que celui des bénéficiaires.
- La technophobie : Dans le même sens, les outils qu'il instaure servent d'autres fins que l'utilité qui leur est prêtée.
- La technocratie : De plus, ces outils qui s'inscrivent dans un contexte hostile (le marché libéral), risquent de prendre le pouvoir sur leurs utilisateurs.
- La perte de sens : Les valeurs se diluent progressivement dans la logique marchande.
- La fin du sujet : A terme, ce sont les fondamentaux ontologiques eux-mêmes (inspirés de l'humanisme) qui disparaissent.

.3.2.5. La visibilité

Nous restons dans la Protection de l'Enfance avec une question à propos de l'accès au dossier d'assistance éducative. Dans cet accroissement du principe de transparence, quel est le statut de l'écrit dans la relation avec les familles ? Que deviennent les postures professionnelles ? L'écrit, en tant qu'objet technique de communication change la donne. Avant, il était le support d'objectivation du professionnel pour lui-même ou pour ses responsables (en l'occurrence le juge des enfants en protection judiciaire des mineurs), avec le droit d'accès au dossier par les familles, il devient le support de la relation. Alain Charles¹, éducateur spécialisé reconnaît que cela change le contenu des écrits, mais aussi les places : « *Un effort pour rendre lisibles et accessibles nos écrits est indispensable, trop d'entre eux véhiculent des présupposés qui sont porteurs d'autant de jugements. Ce type d'écrit admet une toute-puissance préalable du travailleur social qu'il convient de questionner. De même, les observations explicitées devront rendre compte de la chose observée plutôt que de l'observateur.* » Le poids relatif de chacun des interlocuteur se trouve rééquilibré par cet accès de tous aux informations : « *Le principe du contradictoire annonce un rééquilibrage fondamental dans le sens où, à son tour, la famille va pouvoir porter un regard sur ce qui focalise l'intervention : le rapport écrit.* »

La répartition des forces autour de ce dispositif de communication instaure un rapport plus conflictuel : « *Toute une réflexion sur cet écrit doit être menée. La culture de la confrontation entraînera sans doute la montée en puissance de la culture d'évaluation.* »

L'auteur invite à développer, autour de ces outils, une rigueur non normative : « *Sans vouloir réduire la complexité et la diversité des mesures d'action éducative à des modèles d'intervention normalisés ou standardisés, il est nécessaire d'évoluer vers une plus grande rigueur méthodologique dans nos écrits.* »

Cette question du rapport à l'information qui se joue entre les familles et les professionnels justifie un nouvel écrit de Xavier Bouchereau². L'intervention socio-éducative ne peut faire l'économie du rapport qu'elle entretient avec les familles. La qualité de traitement des informations est un enjeu pour la qualité de l'intervention. C'est par la question de l'intimité qu'il ouvre le débat. « *Toute démarche éducative (écrits, partenariat, demandes de renseignements...) devrait faire l'objet d'un travail d'explication préalable auprès des*

¹ ASH, n°2244, 04/01/2002, « *De la culture de la contradiction à la culture de l'évaluation* », Alain Charles.

² ASH, n°2250, 15/02/2002, « *Que reste-t-il de leur intimité ?* », Xavier Bouchereau.

parents. Aucune information les concernant ne devrait être recherchée et encore moins transmise si elle ne se révèle pas indispensable. Enfin, le vocabulaire utilisé pour évoquer les difficultés ou les problématiques familiales devrait être compréhensible par tous et notamment par les parents. Notre jargon ne doit pas servir à imposer un savoir aux familles ni former un écran de fumée qui nous soustrait à la critique de l'utilisateur. »

Cet extrait atteste de la démarche volontaire de l'éducateur. Le traitement de l'information dans la relation d'aide touche de près au pouvoir qui est étroitement lié à la maîtrise du savoir. Le professionnel, en rendant visibles, lisibles et compréhensibles les informations qu'il manipule, s'expose au regard critique de l'utilisateur. Cette critique devient un des leviers de l'action. La manipulation des informations, parce qu'elle se fait avec et aux côtés de l'utilisateur, devient un vecteur essentiel du travail. La question de la visibilité, facilitée par l'effort technique des réformes en cours, est centrale à toute problématique relative aux phénomènes techniques.

.3.2.6. La marchandisation

Revenons vers un thème déjà évoqué : le risque de marchandisation du travail social. Durant l'été 2002, un rapport du Mouvement des Entreprises de France (Medef) a défrayé la chronique¹. Il préconisait d'ouvrir à la concurrence certains marchés réservés aux associations d'action sociale. L'économie dite sociale doit, d'après le patronat français, entrer de plain pied dans le secteur marchand concurrentiel. C'est à ce sujet que Joseph Haeringer², alors directeur général d'association, réagit en voyant dans cette prise de position un « rappel » incitant les associations à développer et affirmer d'autres modèles de coopération. Alors que le Medef suggère de solvabiliser la demande sociale plutôt que de continuer à subventionner l'offre de services sociaux, il démontre que la relation d'aide, fondée sur l'éthique est intrinsèquement et radicalement différente du rapport marchand, fondé précisément sur la notion de solvabilité. La démonstration est pertinente. Mais elle dérive quand il dénonce : « *le risque de perte qui consisterait à rabattre le service sur la technicité d'une expertise et à le déconnecter de son registre relationnel et éthique.* » En effet, J. Haeringer réintroduit alors une coupure discutable : d'un côté – de celui du marché – il y aurait technique et expertise, de l'autre – celui du travail social – relation et éthique. L'opposition qui est mise en jeu entre les paires de mots n'est pas neutre. Elle indique, sans doute à l'insu de l'auteur, une extériorité de la technicité qui n'aurait rien à voir avec l'éthique et la relation. La technique, c'est de l'éthique en actes, de la morale incarnée. Le risque de marchandisation du social – risque qu'il faudrait mieux définir tant il est simplement agité dans une fonction d'épouvantail, sans être réellement théorisé – n'est pas un risque d'invasion techniciste. Le champ éthique peut présenter les mêmes travers. Le risque est essentiellement dans une problématique d'accès aux aides – la solvabilité dont parle justement J. Haeringer – et de discrimination qualitative.

Michel Perrier³, directeur d'un Institut Médico-Éducatif et sociologue affirme lui aussi que l'introduction de normes libérales dans le secteur médico-social est difficilement compatible avec la volonté de placer l'utilisateur au centre du dispositif. Si la loi rénovant l'action sociale a correctement posé les principes démocratiques, elle n'a pas garanti les moyens nécessaires pour que les usagers disposent effectivement de ces droits. Cette démonstration revient à l'éventualité d'une discrimination qualitative dans un marché ouvert :

¹ « *Marché unique, acteurs pluriels : pour de nouvelles règles du jeu* », Medef, 1^{er} juillet 2002.

² ASH, n°2275, 06/09/2002, « *La dirigeance associative mise à l'épreuve* », Joseph Haeringer.

³ ASH, n°2480, 24/11/2006, « *L'évaluation au crible de la démocratie* », Michel Perrier.

« Les principes, les règles et les pratiques caractérisant un fonctionnement démocratique sont censés exister dans le dispositif de prise en charge du handicap (associations, établissements ou services). De même, les nouvelles lois concernant les personnes en situation de handicap semblent aller dans le sens de la reconnaissance de la place centrale des sujets dans les processus de soin et d'éducation et nous imposent un ensemble de documents et d'instances propres à faire de chaque usager un acteur à part entière : projet d'établissement, livret d'accueil, contrat de séjour, conseil de la vie sociale, etc. Les procédures d'évaluation doivent mesurer le bon fonctionnement du système, dans le respect des dispositions légales. On pourra objecter que l'absence des moyens nécessaires à la transformation radicale du secteur du handicap permet difficilement de dépasser les intentions généreuses. Mais on peut considérer que la loi ouvre des espaces de négociation propres à faire valoir nos exigences. »

.3.2.7. La formalisation

La prise en compte de la parole de l'utilisateur implique, nous l'avons vu, une formalisation des procès. Cette formalisation passe par des supports techniques (contrat, politique des écritures, dossier, etc.). Une opposition aux évolutions en cours se construit au fil des propos échangés dans la tribune libre. Une entreprise de formalisation, louable en soi, s'opposerait à l'implicite inhérent à toute relation humaine. La technique tuerait la spontanéité de l'échange interpersonnel. Mais l'argument inverse est également assez largement répandu. Nous retenons ci-après quatre contributions défendant l'intérêt de la formalisation technique.

Xavier Bouchereau¹, qui a beaucoup écrit sur ces thèmes dans les ASH, revient à la barre pour la défense du dispositif. L'utilisateur doit pouvoir se situer dans le système d'aide sociale, sa parole – tant dans son contenu que dans ses formes – doit être entendue. Mais cette place à laisser à l'utilisateur incite à formaliser les pratiques professionnelles pour les rendre compréhensibles. *« ...pour s'émanciper (un peu...) des motivations inconscientes et des forces sociales qui nous agissent, il est indispensable de formaliser notre pratique. »* La formalisation défendue par cet éducateur permet une prise en main des dispositifs techniques par les usagers eux-mêmes *« Il faut opposer aux règles tacites, des règles de fonctionnement explicites, lisibles tant pour le professionnel que pour l'utilisateur, des règles qui, parce qu'elles sont claires, institutionnellement visibles, peuvent être contestées, remaniées ou assouplies. »* L'enjeu est d'instaurer un rapport d'usage pour les usagers eux-mêmes : *« Des règles et des postures professionnelles qui permettent aux personnes en grande difficulté de se situer dans le système d'aide sociale, favorisant ainsi une prise de position construite de leur part y compris, et surtout, lorsque celle-ci remet en cause notre manière de penser et d'agir le social. »* Xavier Bouchereau insiste, le simple respect des normes de droit n'est pas suffisant pour produire les effets attendus. Sans le dire, c'est une norme d'usage – concept sur lequel nous concluons cette recherche – qui s'instaure en surplomb de ces mutations techniques : *« A ce titre, on ne rappellera jamais assez la nécessité qui est faite aux travailleurs sociaux non seulement de respecter le droit et les protocoles institutionnels mais également d'aider les usagers à se les approprier. »*

Pour Annick Dupuy², directrice d'une association de services à domicile, la clarification des outils est un gage de qualité. *« La boîte à outils fournie par la loi du 2 janvier 2002 ne peut pas être constituée de simples mesures paperassières. Nos institutions, nos bénéficiaires, n'y trouveront leur compte que si les livrets d'accueil, les contrats de séjour, le*

¹ ASH, n°2284, 08/11/2002, « Grande pauvreté : parole en souffrance », Xavier Bouchereau.

² ASH, n°2371, 03/09/2004, « Clarifier les relations entre directeurs et administrateurs », Annick Dupuy.

règlement de fonctionnement, la grille d'évaluation ont un réel contenu, à la fois en termes de qualité, de transparence et d'efficacité. » Elle induit par ailleurs l'idée que les avancées techniques qui orientent les procédures *« font peser sur nos associations de plus en plus de responsabilités. »*

Bertrand Dubreuil¹, éducateur, sociologue et formateur, reprend l'idée de dépasser le simple niveau *« des obligations illusoires et paperassières »* pour *« éviter contestations tatillonnes et chicanes judiciaires. »* C'est sur les pratiques effectives qu'il faut se centrer afin de faire de la loi une opportunité pour *« modifier notre rapport au public. »*

« Il serait dommage que le sentiment de harcèlement procédural, fort présent aujourd'hui dans le secteur social et médico-social, serve de prétexte pour s'en tenir à l'obligation légale sans plus. » B. Dubreuil témoigne par ailleurs de son expérience de consultant et des questions qu'amènent les équipes. En aucun cas, ces questions – qu'elles soient simplement défensives ou fondées – ne doivent édulcorer l'intérêt de ces nouvelles manières de procéder.

Un véritable effort méthodologique doit être mené pour tirer profit de ces nouvelles conditions de coproduction de l'action. C'est l'axe de travail que propose Jean-Luc Charcot², animateur du réseau « Moderniser sans exclure » autour du concept de délibération. Les principes de délibération – tant avec les usagers qu'avec les salariés – ne peuvent faire l'économie d'une véritable réflexion sur les conditions de ces échanges. La mise en œuvre de nouvelles formes de participation des salariés et des usagers dans les institutions sociales et médico-sociales pose des difficultés, ne les minorons pas. *« ... nous ne sommes pas des "M. Jourdain" de la délibération et de la participation ! »* Un immense chantier s'ouvre aux professionnels : *« Un champ, à la fois théorique - tant il est vrai que l'étude de ces activités est encore peu répandue - et d'analyse et d'échanges d'expériences, est à explorer et à mettre en oeuvre rapidement, si nous voulons être à la hauteur des enjeux sociétaux qui traversent ce secteur. »*

Ces quatre contributions résument une grande part des arguments développés en défense. Tout d'abord, la formalisation, grâce à une modélisation précise des procès, est une garantie contre la subjectivité de la relation, qui laisse place à toutes les prises de pouvoir. Ensuite, ce même effort de rigueur, appuyé sur des procédures méthodiques, est un véritable gage de qualité pour les prestations. L'enjeu n'est pas que de pure mise en forme (simple application d'obligations légales, voire « paperassières ») mais de permettre que le rapport d'usage associe l'ensemble des acteurs, notamment de permettre aux usagers de s'en saisir et de s'y situer. La tâche première des équipes est donc de saisir les opportunités offertes par ce nouvel arsenal procédural et technique pour dépasser *« contestations tatillonnes »* et *« chicanes judiciaires »*. Mais la simple bonne volonté ne suffit pas, la capacité à délibérer dans les institutions du social n'est pas innée, il faut ouvrir un chantier exploratoire, à la fois théorique et expérimental pour *« être à la hauteur des enjeux sociétaux »* qui agitent ces évolutions.

¹ ASH, n°2385, 10/12/2004, « Droits des usagers : l'occasion de repenser le sens des relations d'aide et d'éducation », Bertrand Dubreuil. Le texte intégral de cet article est reproduit dans l'annexe 6, appendice 6. p.434.

² ASH, n°2404, 22/04/2005, « La mise en œuvre de la loi 2002-2 à l'épreuve de la délibération », Jean-Luc Charcot.

.3.2.8. La parole

L'article publié par une psychologue en insertion professionnelle retient toute notre attention. La thèse peut se résumer ainsi : La garantie des droits empêche d'entendre le besoin au-delà de la demande. Il s'agit d'une entrée un peu différente de celle de Joseph Rouzel qui tentait d'articuler sujet de droit et sujet de l'inconscient autour de la notion de l'être parlant (le « parlêtre » lacanien). Ce sont les statuts du désir et du besoin qu'interroge Raymonde Ferrandi¹. Une rapide approche de la notion de besoin amène l'auteure à situer la reconnaissance du désir comme un besoin fondamental de l'être humain. La demande ne serait alors qu'une manière masquée de dire à un autre son besoin et son désir. Son approche, très marquée par le structuralisme, lui permet d'affirmer que la demande « *est à la fois expression et leurre (le besoin et le désir y sont toujours signifiés par autre chose, à commencer par les mots, qui n'ont rien à voir avec la chose). Cette demande dont on oublie souvent que l'essentiel n'est pas son objet, mais qu'elle ait un destinataire...* » Mais c'est là que les choses se compliquent : « *Vint le droit.* » Et les besoins fondamentaux ont été érigés en droits. « *... le premier effet des dispositifs qui découlent de ces principes est de transformer l'être de besoin ou le sujet du désir en ayant droit.* » Cela représenterait « *un détournement manifeste de la relation d'aide.* » A titre d'illustration, R. Ferrandi indique l'évolution prévisible des premiers entretiens qui seront plus axés sur le recueil de renseignements que sur l'écoute de la personne. En filigrane de la question suivante « *Quand ses dires sont broyés et transformés en "données", quand elle se trouve "inscrite" non pas dans une relation vivante mais dans un fichier d'ordinateur ?* » Nous repérons une posture proche de la technophobie développée notamment par Jacques Ellul. La position de cette psychologue est claire, la relation d'aide fondée sur le droit ne peut remplacer la rencontre. « *Tout plutôt que cette acceptation du bout des lèvres, aseptisée, qui ne dit rien du désir de l'autre.* » La reconnaissance des droits, comme la cascade de procédures qui en découlent hiérarchisant les réponses selon un ordre de valeurs préétabli, passe outre la demande du sujet. « *Ainsi, à force de mettre hors circuit besoin, désir et demande, pour placer l'usager dans l'obligation d'exercer ses droits, on en arrive à des situations tragi-comiques, dans lesquelles on ne sait plus qui demande quoi à qui, et pourquoi ...* » Pourtant, toute relation d'aide à l'usager « *ne s'autorise que de la demande de ce dernier* ».

Exactement un an plus tard, c'est à nouveau une psychologue qui développe un thème identique² : La logique gestionnaire et ses outils, occultent la dimension immatérielle de la relation. L'enjeu de la technicisation du social et du médico-social est « *d'améliorer la qualité et d'adapter le secteur aux évolutions économiques.* » Et cela se fait à grand renfort de « *nouvelles méthodes de management - downsizing, bench-marking, engineering voire re-engineering - et de moyens de contrôles contraignants - contrats d'objectifs, démarches qualité, normes ISO, accréditation, évaluation individualisée des performances* ».

Cette « *logique gestionnaire* » se paie cher au plan humain : « *Ainsi, les personnes prises en charge sont instrumentalisées, réifiées, comme dans le secteur concurrentiel, on ne parle plus d'usagers mais de "clients". Ceux-ci doivent avoir "la prestation de service" qu'ils réclament et leur demande est, dans la logique gestionnaire, affaire de résolution technique d'un problème.* » Mais, il y a un écueil : les réponses ainsi réduites à des solutions immédiates, « *ne répondent pas aux attentes des "clients"* ». La résolution des problèmes au plan technique n'a pas d'effet sur les personnes qui résistent. Pourquoi ? Parce que « *l'homme*

¹ ASH, n°2302, 14/03/2003, « *A propos du droit des usagers* », Raymonde Ferrandi. Le texte intégral de cet article est reproduit dans l'annexe 6, appendice 2. p.423.

² ASH, n°2351, 19/03/2004, « *Les méfaits d'une logique gestionnaire* », Marie-France Custos-Lucidi. Le texte intégral de cet article est reproduit dans l'annexe 6, appendice 4. p.428.

n'est pas un être de besoins mais un être de désir. » Il découle de cette logique gestionnaire toute une série de conséquences néfastes tant pour les usagers qui se trouvent instrumentalisés que pour les salariés qui doivent se situer dans des injonctions contraires à leurs projets professionnels que pour les cadres, coincés dans des contraintes paradoxales. Cela débouche sur une véritable souffrance éthique, la relation est barrée par l'obligation de résultat. Pour revenir au « *pari du sujet* » qui fonde la posture éthique des professionnels : « *Il s'agit donc de faire valoir, dans des espaces de paroles institués, l'importance du travail de lien (n'en déplaie aux ingénieurs du social) qui permet de donner ou redonner du sens à des existences singulières, à la parole des sujets, à partir des points d'insertion de ce qui les fait souffrir dans la réalité, afin de les accompagner dans l'espace social pour qu'ils puissent y trouver leur place et inventer leurs propres réponses.* »

En réponse à l'article précédent de France Custos-Lucidi, Philippe Besson¹, directeur administratif et du développement d'une association prenant en charge des Infirmes Moteurs-Cérébraux, prétend que formaliser les relations avec les usagers n'a pas que des inconvénients pour ces derniers comme pour les professionnels. D'abord, les établissements n'ont de légitimité que parce qu'ils présentent une utilité sociale : répondre aux besoins des citoyens qui font appel à eux. Il est donc urgent de quitter les « *logiques internes* » qui cantonnaient les usagers à la posture « *d'ayant droit captifs et infantilisés* » au profit de cette « *nouvelle logique gestionnaire* ». Prenant le contre-pied de Marie-France Custos-Lucidi, il affirme : « *Les usagers (...) peuvent enfin être reconnus comme citoyens à part entière et sujets de désir, le devoir minimum de l'institution à leur égard est d'être à l'écoute de leurs besoins et attentes.* » Car pour lui, « *faire émerger une demande* » est un moyen de « *prendre soin* » et, dans ce modèle relationnel, la relation est « *constituée de droits et de devoirs mutuels* ». Formaliser cette relation grâce aux supports contractuels revient à conférer à l'utilisateur « *le statut de personne pleinement responsable.* » Il existe également des bénéfices pour les professionnels qui peuvent participer (élaboration du projet, autoévaluation, amélioration de la qualité, coordination des projets personnalisés). Finalement, la formalisation (par exemple à travers les fiches de poste et le projet d'établissement) évite les discours communautaristes, les « *confusions des rôles et des genres* », l'indifférenciation des compétences. De plus, la « *logique gestionnaire* » ne néglige pas le « *travail invisible* » qui est, aux yeux de l'auteur, « *une caractéristique du monde du travail en général et de notre secteur en particulier.* » Après un vibrant plaidoyer recensant tous les intérêts que les salariés peuvent tirer de cette refondation des places et des rôles, il donne raison à sa détractrice sur deux points. Le premier concerne la montée en puissance de « *la face hideuse du dogme néo-libéral et sa logique implacable et destructrice.* » Le second point d'accord est plus surprenant :

« *Enfin, comme le souligne Marie-France Custos-Lucidi, nous contribuons de l'intérieur à faire fonctionner cette logique implacable, contre nous en l'occurrence. Il paraît essentiel ici d'exhorter tous les gestionnaires convaincus de l'intérêt de la logique gestionnaire pour dynamiser et renouveler le secteur à ne pas céder aux sirènes du "prêt à penser technocratique" et à toutes ces méthodes gadgets en "ing". Un véritable modèle de management du secteur de l'économie sociale est à bâtir de manière volontariste, imprégné totalement des valeurs humanistes et de la conviction des républicains de la fin du XIXe siècle, à qui l'on doit rien moins que l'invention de la solidarité.* »

« *Ne pas céder aux sirènes du "prêt à penser technocratique"* » alors que l'ensemble du texte représentait, sans doute sans que son auteur n'en ait eu pleinement conscience, un

¹ ASH, n°2356, 23/04/2004, « *De quelques bienfaits de la logique gestionnaire* », Philippe Besson. Le texte intégral de cet article est reproduit dans l'annexe 6, appendice 5. p.431.

véritable effort d'objectivité rationnelle pour distancer les phénomènes observés – regroupés sous le terme de « logique gestionnaire » – sa chute laisse réapparaître la vieille peur d'une emprise de la technique sur les destins humains. Comment peut-on chercher à prouver que la logique gestionnaire, qui est une technique parmi d'autres, peut être mise au service d'un véritable projet pour l'homme tout en dénonçant le fait que la technique est une menace pour l'homme ? Ce genre d'incohérence est souvent présent dans les arguments avancés par le corps professionnel, même au sein des démonstrations qui se veulent les plus progressistes.

Ce thème de la relation mise en péril par la structuration plus formelle de l'intervention est assez souvent invoqué dans les articles étudiés puisque nous en retenons cinq qui en parlent directement, sans compter les autres textes ayant trait à des thématiques voisines. Pour Karine Heib¹, assistante sociale dans un conseil général, l'obligation de résultat inspirée de néo-libéralisme place les travailleurs sociaux dans une série de paradoxes. Réduire l'action sociale à un guichet délivrant des prestations revient à passer à côté de la relation. Son propos n'est pas de remettre en cause le bien fondé de la démocratie participative, de la citoyenneté et du droit des usagers, mais de dénoncer la manière dont ils servent de vitrine à des institutions qui piétinent ces concepts dans leur rapport avec les travailleurs sociaux. « *Qu'attend-on vraiment de ces derniers, pourtant souvent prêts à collaborer à un projet de service à condition qu'ils y soient associés en amont (diagnostic partagé) et que ce projet prenne en compte la parole de l'utilisateur, que nous nous devons de retransmettre et que l'institution a le devoir d'entendre ?* » En fait, l'action sociale se réduirait à une fonction de guichet réduisant l'accompagnement à des réponses « *au coup par coup* ». Ceci est d'autant plus vrai que « *l'on ne considère l'action sociale que sous l'angle économique, l'atomisation de la problématique globale de la personne et sa réduction à un traitement par dispositifs* ». Dans ce cas, « *la demande d'aide matérielle se [substitue] au besoin d'écoute et de prise en charge globale.* » Au détriment d'un véritable projet social – portant à considérer l'utilisateur comme un client – nous assistons, dit l'auteure, à un acharnement « *à "casser" la relation entre l'utilisateur et les travailleurs sociaux, relation qui reste parfois la seule chose à offrir... ?* »

C'est l'acte éducatif qui est mis en question dans ces évolutions nous dit en écho Jean-Michel Zejgman², alors directeur de Maison d'Enfants à Caractère Social (MECS) et consultant. Son propos n'est pas de commenter à nouveau la loi de rénovation sociale, ce que de nombreux acteurs ont déjà fait « *mais d'interroger plutôt la technicisation du métier d'éducateur et de l'action éducative.* » Il revient en effet aux directeurs, suite à la publication des décrets (cet article est écrit à l'automne 2005) de « *développer au sein de [leurs] institutions des outils spécifiques garantissant et délimitant les droits et devoirs des usagers et de leurs familles : projet personnalisé, contrat de séjour, livret d'accueil, règlement de fonctionnement, conseil de la vie sociale... Ces dispositifs, attendus par beaucoup d'entre nous, sont une nécessité : nous avons encore des progrès à faire sur la question du droit des personnes. La modernité de ces textes nous bouscule de manière salutaire par les nouveaux questionnements qui en découlent...* » Il souhaite que ces mises en œuvre échappent à « *une vision technique et instrumentale de la notion d'éducatif.* » Les dispositifs de la loi 2002-2 doivent « *favoriser l'émergence de relations plus humaines entre usagers et professionnels, et permettre que de nouvelles pratiques institutionnelles s'imposent.* » Pour ce faire, il faut éviter une « *simple instrumentalisation de la loi* » en conceptualisant les outils pour leur donner du sens. J.M. Zejgman propose pour cela de « *Réintroduire une réflexion théorique sur le sens même du mot "éducation"* ». Ce serait « *un préalable essentiel à toute formation, à toute démarche professionnelle dans le champ de l'éducation. Il faut redonner à cette notion sa*

¹ ASH, n°2399, 18/03/2005, « *Injonctions paradoxales* », Karine Heib.

² ASH, n°2425, 14/10/2005, « *L'acte éducatif en question* », Jean-Michel Zejgman.

valeur symbolique de transmission et l'articuler avec nos savoir-faire et nos compétences. » Une fois encore, l'argument peu sembler un peu court. En effet, la démonstration se limite à opposer les valeurs fondamentales aux instruments techniques. Les premières (dans ce texte : droits démocratiques + « *relations plus humaines* ») existeraient en elles-mêmes, indépendamment des supports qui leur donnent une concrétude, une opérationnalité. Les seconds (dans ce texte « *la technicisation* » + « *l'instrumentalisation de la loi* ») ne peuvent être que des menaces pour les premières. Une fois de plus, aucune autre hypothèse n'est explorée. Faut-il y voir la résurgence d'une approche transcendantale de l'action sociale ? Les valeurs ne pouvant être compromises par la matérialité des actes et leur incontournable réalité technique...

.3.2.9. Convoquer l'essentiel

Une autre tendance considère que toute l'agitation qui entoure cette soi-disant refondation de l'action sociale ne serait que futilité. L'essentiel est ailleurs et nous serions en train, dans cet engorgement de techniques nouvelles, de passer à côté de l'essentiel. Pour Henri Araou, nous sommes franchement en situation « d'overdose¹ ». A la question qui ouvre cette tribune. Fallait-il réformer la loi du 30 juin 1975 ? L'auteur répond oui pour l'intérêt à distinguer le champ social du sanitaire mais « *Non - très nettement non -, si la réforme servait de prétexte pour ajouter une couche supplémentaire de réglementation dans un secteur déjà sur-réglémenté.* » La loi a deux facettes, l'une qui adapte le dispositif au XXI^{ème} siècle (essentiellement sur l'aménagement du territoire et le développement local), l'autre qui est un « *chef-d'œuvre de bureaucratie* ».

« *Il se trouve qu'entre ces deux volets, très inégaux, une partie de la loi est réservée aux "droits des usagers". Au risque de choquer les intellectuels de la "pensée unique", je n'y vois qu'une nouvelle mode, bien dans l'air du temps, porteuse de démagogie pour affirmer des droits qui ne devraient pas se discuter au moins depuis la déclaration des droits de l'Homme (il en sera différemment avec la révision de la loi d'orientation pour les handicapés, car il s'agira de définir et de garantir vraiment les droits spécifiques des handicapés).* » C'est la seule trace que nous avons trouvée dans cette étude d'une parole qui ose remettre en cause le bien fondé du droit des usagers. Pour l'auteur, l'utilisateur a toujours été « au centre » des préoccupations. Il suffit de se remémorer les « *pionniers qui dans les années 60-70 ont créé, avec des bouts de ficelle et sans argent, les premiers centres d'aide par le travail ou centres d'hébergement et de réinsertion sociale.* » En fait, la promotion des droits risque d'entraîner une « *inévitabile judiciarisation du social* ».

« *Dans le social, pour "accompagner" réellement les plus faibles, au-delà des savoir-faire nécessaires, c'est le savoir-être qui est essentiel, et celui-là ne se réglementera jamais.* » L'essentiel est dit : la règle, la procédure ne relèvent pas du « bon » savoir, le seul qui vaille dans la relation d'aide : le « savoir être ». C'est pourquoi l'auteur dénonce la menace qui pèse sur l'État qui ne cesse d'ajouter de nouvelles réglementations : l'obésité.

Habib Benchehda², directeur d'association gestionnaire de Centre d'Hébergement et de Réadaptation Sociale (CHRS), ne dit pas autre chose en affirmant que la « *boîte à outils* » relative au droit des usagers peut avoir pour effet de vider l'intervention de sa « *substance* ».

¹ ASH, n°2315, 13/06/2003, « *A propos de la loi du 2 janvier 2002 : l'overdose* », Henri Araou. Le texte intégral de cet article est reproduit dans l'annexe 6, appendice 3. p.426.

² ASH, n°2367, 09/07/2004, « *Directeurs sous haute surveillance* », Habib Benchehda.

« Le respect des droits et des libertés des usagers, de leur citoyenneté, la promotion de leur expression et de leur participation, la contractualisation de leurs rapports avec les établissements et les services constituent une avancée considérable dans le champ social. Aussi le directeur se doit-il d'être vigilant dans la mise en œuvre de son projet d'établissement et d'évaluer avec précision les capacités, les compétences, la moralité de ses collaborateurs. Il doit également veiller à la mise à jour des documents obligatoires (livret d'accueil, contrat de séjour, règlement de fonctionnement, grille d'évaluation...). Si la boîte à outils est complète, grand est le danger de vider les esprits de la substance qui nourrit les projets les plus ambitieux : la créativité, l'imagination, le rêve. Cette approche technologique de l'action du secteur doit être accompagnée d'une nécessaire attention au sens, aux valeurs qui animent les projets associatifs et d'établissement. »

Cette dernière citation, qui peut apparaître très similaire à d'autres extraits reproduits précédemment, mérite d'être déconstruite car elle représente une démarche fréquente illustrant le mode de réception des réformes dans la culture professionnelle. Nous en avons fait le schéma ci-dessous :

1. Le droit des usagers n'est pas contestable, c'est un progrès.
2. Cependant, il appelle toute la vigilance des professionnels.
3. Car il peut présenter des risques.
4. En effet, il est au cœur d'une opposition entre « technique » et « sens ».
5. Il faut donc refuser la dérive techniciste.
6. Au profit d'un retour au sens et aux valeurs.

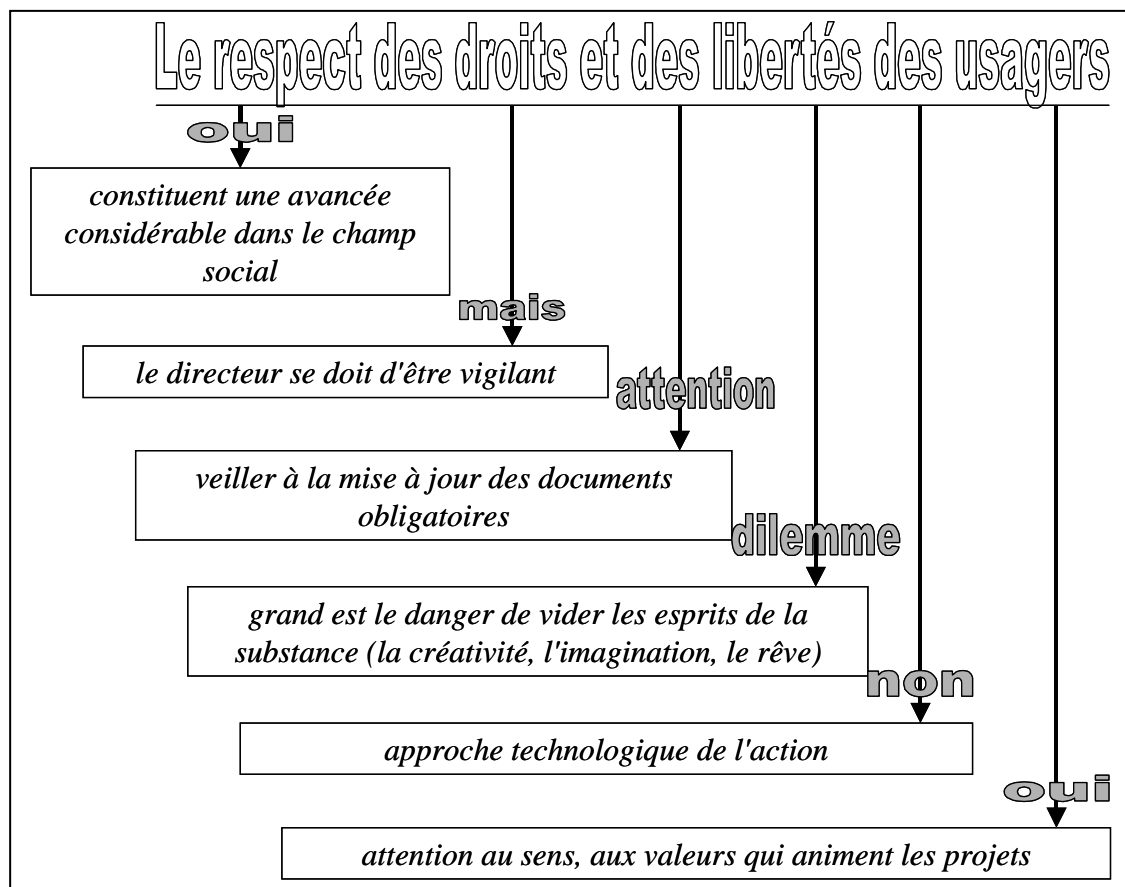


Illustration 23 : Modèle de réception des réformes dans la culture professionnelle

.3.3. La réalisation des outils relatifs au droit des usagers

L'ingénierie des outils issus de la loi rénovant l'action sociale s'est déroulée en deux temps : d'une part, la conception législative des dispositifs – que nous avons dénommé la phase de préfiguration – ; d'autre part, la réalisation concrète des instruments à l'échelle de chaque établissement ou service. Cette seconde phase d'ingénierie est marquée par les modes de réception que nous venons d'étudier à travers les controverses débattues dans le champ professionnel.

Pour aborder la mise en œuvre des outils relatifs au droit des usagers, nous faisons le choix de n'en retenir qu'un, particulièrement emblématique des nouvelles postures communicationnelles à adopter au sein des équipes dans la relation avec les usagers : le livret d'accueil.

.3.3.1. Entrée par la réalisation des livrets d'accueil

Les 58 livrets d'accueil qui constituent notre corpus sont issus de divers champs d'activité :

Établissements et services de la Protection de l'Enfance	20
Établissements et services relevant du handicap enfants	15
Établissements et services relevant du handicap adultes	6
Établissements et services pour personnes en difficulté sociale	3
Établissements et services pour personnes âgées	13
Établissements et services sanitaires	1

Illustration 24 : Répartition des livrets d'accueil du corpus par catégories des établissements et services

46 livrets d'accueil concernent des établissements, 12 des services¹, 3 concernent un ensemble d'activités regroupant établissement(s) et service(s) de milieu ouvert(s).

Les documents considérés ont été créés postérieurement à la loi et à la circulaire d'application de mars 2003, c'est-à-dire qu'ils sont (ou devraient être) conformes aux dispositions légales. Un premier constat global peut être fait sur la forme de ces documents : la réalité est extrêmement variée concernant les modes de reproduction des documents.

Livrets réalisés en imprimerie quadrichromie	27
Livrets dont les couvertures sont réalisées en imprimerie	3
Livrets réalisés par un service interne de reprographie	12
Livrets réalisés avec des imprimantes domestiques	16

Illustration 25 : Mode de reproduction des livrets d'accueil

¹ La distinction entre établissement et service est opérée selon les principes posés par la loi 2002-2 : établissement = hébergement ; service = pas d'hébergement.

Il y a autant de livrets réalisés selon des moyens techniques d'imprimerie que de livrets « bricolés » avec les « moyens du bord ». Pour ce dernier groupe, les méthodes de reliure sont diverses, elles vont de la simple agrafe au ressort plastique. Nous obtenons donc des résultats sensiblement différents en termes d'effet et de qualité de communication. Le premier sentiment qui se dégage au niveau de l'utilisateur sur les prestations délivrées par l'établissement peut être lié à l'impression que donne la qualité du document. Il est certain que l'on n'a pas le même ressenti devant un document noir et blanc photocopié qui comprend du texte sans illustration que face à un livret imprimé en quadrichromie sur papier glacé, dont la maquette a été conçue par un infographiste. Le support du message induit directement son contenu et les modalités de sa réception. Par exemple, ce livret d'accueil d'un service de placement familial spécialisé de la Croix Rouge Française (J231¹), imprimé en noir et rouge (pour la couleur de la croix), se présente de manière austère, voire rébarbative. Sachant que les premiers usagers de cet établissement sont des mineurs placés dans le cadre de la Protection de l'Enfance, il paraît assez clair que la froideur du support (mise en page selon le format administratif classique d'un traitement de texte de base) procure une certaine rigueur à la qualité de l'accueil. L'utilisation de la seconde personne du singulier ne trompe pas sur la cible, il s'agit bien des jeunes de 0 à 21 ans accueillis dans le service. A l'opposé, le livret d'accueil de cet Institut Thérapeutique Éducatif et Pédagogique (ITEP) (K231) réalisé en quadrichromie, égayé de dessins très suggestifs et adaptés aux âges des enfants accueillis, illustré de photos présentant des jeunes en activité, composé de titres-questions précis et de textes-réponses courts et faciles à lire donne une toute autre impression. Nous nous trouvons donc devant une extrême diversité de formes documentaires qui induisent des colorations très différentes aux contenus.

En arrière plan de ces efforts variables quant aux mises en forme des livrets d'accueil se profile une autre diversité : la capacité des documents à rendre leur contenu accessible aux usagers selon leurs capacités de compréhension et de communication. L'accessibilité des contenus constitue dans certaines situations une véritable gageure : comment écrire à destination d'utilisateurs qui ne savent pas lire ? (c'est le cas de nombreuses structures qui s'adressent soit à de très jeunes enfants, soit à des usagers handicapés, soit à des jeunes exclus du système scolaire...). Là encore, les efforts apparaissent très variables selon les documents compulsés. Par exemple, le livret d'accueil de cet ESAT (Établissement et Service d'Aide par le Travail) s'adressant à des travailleurs handicapés (A232²) présentant une déficience intellectuelle comporte 29 pages en noir et blanc, non numérotées, présentées selon une forme très administrative, sans illustration en dehors de la couverture couleur (réalisée en imprimerie). Le message est ardu... Peut-on penser qu'il est à l'image des conditions de production que trouve le travailleur handicapé dans cet établissement ? Il apparaît en tout cas assez évident que l'effort pour rendre accessible et compréhensible le message aux usagers est relativement limité. A l'inverse – cette expression ne vise pas à caricaturer les clivages mais à montrer les fortes différenciations qui les caractérisent – le livret d'accueil de cette Maison d'Accueil Spécialisée (T232³), réalisé avec une imprimante de bureau manifeste, malgré sa simplicité de forme, un réel souci de s'adapter aux capacités de compréhension des usagers (dans les M.A.S., il s'agit de personnes lourdement handicapées). Les textes sont courts (ils sont plutôt destinés aux tuteurs), une iconographie simple permet un repérage des secteurs d'activités par couleur, des photos montrent les lieux en indiquant leur dénomination, des dessins très simples évoquent les thèmes (« votre accueil », « vos interlocuteurs », « vos

¹ Nous rappelons que pour chaque document cité figure entre parenthèses la référence du classement permettant, pour l'auteur, de le repérer dans le corpus de recherche. La nomenclature complète des documents constituant le corpus est présentée en annexe 7. p.437.

² Cf. reproduction partielle de ce document Volume 2 p.458.

³ Cf. reproduction partielle de ce document Volume 2 p.459.

activités et vos loisirs », « situation géographique »), des pictogrammes enfin construisent le corps du message devenu ainsi plus accessible. A travers cet effort d'accessibilité, l'établissement ou le service délivre implicitement un message fort de sa volonté à s'ajuster aux besoins de la personne accueillie. Parfois, une maladresse de langage révèle d'autres intentions : « *L'ensemble des objectifs liés à votre prise en charge hôtelière et médicale, ainsi qu'à votre bien-être général et notamment moral, sont formalisés dans un Projet de Vie, adopté par l'ensemble du personnel et perçu comme la base de l'image de marque de notre Maison.* » (AU231). Dans ce texte, le projet de vie est plus motivé par le souhait de donner une bonne image de l'établissement que par la capacité réelle de l'organisation à se centrer sur la personne accueillie et ses besoins.

Un dernier aspect de présentation générale des livrets d'accueil étudiés concerne la hiérarchisation des informations présentées. La manière dont les livrets organisent l'information, l'ordre chronologique de leur présentation entre les premières et les dernières pages, les volumes accordés selon les catégories d'informations, les plus ou moins grandes mises en valeur de celles-ci, les mots employés pour les présenter, tous ces éléments construisent une hiérarchie des informations et, à travers elle, une hiérarchie de valeurs. Le message peut parfois être à contre-courant des attentes des personnes accueillies : « *Bénéficiant d'une architecture exceptionnelle, classée Monument Historique, située idéalement en plein coeur de la ville, dans un quartier calme et à quelques pas des berges de la Meuse, disposant d'un parc et d'un jardin classés, la maison de retraite offre à chaque pensionnaire, la quiétude et les soins nécessaires à son état de santé.* » (AU231). Il n'est pas certain que la priorité des personnes concernées soit de vivre dans un site classé qui risque d'être peu pratique pour la vie quotidienne. Cela ne provoque pas les mêmes impressions d'avoir un livret d'accueil qui commence par « *Bienvenue à M., ce livret a pour but de te présenter à toi et à ta famille le centre éducatif spécialisé, de vous donner diverses informations pouvant être utiles tout au long de ton accueil* » (B230¹) ou un autre qui débute par « *Le juge des enfants vient d'ordonner une mesure d'A.E.M.O. à l'égard de votre (ou de vos) enfants(s). Il a pensé au vu des éléments du dossier et de ce que vous avez échangé avec lui, que les conditions de vie de vos enfants les mettaient en situation de danger.* » (AS231²). Dans le premier document, nous trouvons les mots « *bienvenue* », « *informations utiles* », « *accueil* ». Dans le second : « *juge* », « *mesure* », « *dossier* », « *danger* ». Il est certain que ces deux séries de mots ne provoquent pas exactement la même impression pour le lecteur du livret d'accueil. Cet exemple tente simplement d'illustrer l'impression qui se dégage de la lecture des livrets d'accueil, la hiérarchie des informations est un élément déterminant qui conditionne les modalités de la communication entre l'institution et la personne accueillie.

Des impressions différentes se dégagent des livrets d'accueils d'établissements pour personnes âgées. Ils s'approchent plus d'une démarche de séduction de l'utilisateur. Comme s'il s'agissait d'attirer la clientèle³. Ce phénomène se constate autant pour les établissements privés que publics habilités à accueillir des bénéficiaires de l'aide sociale. Par exemple :

« *C., village du Centre Var, typiquement provençal est situé dans un cadre exceptionnel de verdure à une heure de route des grandes métropoles : Marseille, Nice, Toulon, à ½ heure de Draguignan. L'accueil sympathique et les activités multiples de ses quarante associations, son superbe lac entouré de collines et de forêts font de C. un village attachant qui a préservé dans son dynamisme cette identité qui fait son charme. C'est au*

¹ Cf. reproduction partielle de ce document Volume 2 p.459.

² Cf. reproduction partielle de ce document Volume 2 p.469.

³ Cf. annexe 8, p.466.

coeur du village, au 33 Avenue Florentin Giraud, que la Maison de Retraite Publique "L.P." vous accueille. » (AAE231).

.3.3.2. L'in-formation de l'organisation

Les livrets d'accueil ne montrent pas la réalité des établissements et services qu'ils présentent, ils construisent cette réalité. La référence constructiviste est ici de première importance : la réalité n'existe pas préalablement à la manière dont nous pouvons la décrire, elle est le produit de cette tentative de description. Dans le cas précis des livrets d'accueil, il apparaît de manière indirecte de véritables stratégies de communication qui tentent de valoriser tel aspect, de minorer tel autre, de taire certaines dimensions. Cette construction est le résultat de choix, mais constitue aussi parfois de véritables « actes manqués ». Par exemple dans ce livret d'accueil, il est impossible de comprendre quel est le public accueilli ((A232), dans celui-ci, aucune indication n'est donnée sur les activités proposées aux usagers (H233).

Cette in-formation par le livret d'accueil est instructive si l'on dépasse les premières impressions. Une rapide analyse des couvertures des documents permet de distinguer comment l'institution se met en scène¹. Là encore, la diversité est la règle. Certaines associations, par souci d'unifier leur communication, imposent à tous les documents une forme unique de couverture. Cette association (Cf. la série « H ») utilise trois couleurs (noir, brun, rouge), un quadrillage horizontal qui divise la couverture format A4 en cinq parties. La partie haute accueille le logo associatif, la partie basse les coordonnées de ladite association. Au centre est écrit « Livret d'accueil », au-dessus le nom de la structure, au-dessous l'adresse de la structure. L'ensemble produit un document peu attractif, relativement administratif (il est rangé dans une pochette plastifiée transparente). Ce style de couverture des livrets d'accueil, imposé par le siège de l'association présente l'intérêt d'une véritable cohérence associative. A qui s'adresse ce message d'unité ? Il doit être rare qu'une même famille ait des membres dans plusieurs institutions sociales et médico-sociales de cette association, la perception d'unité n'est donc pas envisageable du point de vue des usagers ou de leurs familles. C'est donc aux équipes que s'adresse ce message. Finalement, cette « mise en forme » à destination des salariés n'a pas permis une singularisation des communications des établissements. Il en est autrement de cette association (Cf. la série « R ») où l'unité des documents se limite au respect de la charte graphique. Tous les livrets sont imprimés, selon le même format (A5) avec une dominante jaune, le logo associatif apparaît discrètement sur la couverture (à des endroits différents selon les établissements), les illustrations sont propres à chaque structure. Un souci d'unité est là aussi conféré par l'utilisation probable d'un même maquettiste pour tous les documents puisque l'on retrouve des motifs communs. Le souci d'unité constitue un message à destination des professionnels, le respect de la singularité de chaque structure constitue un message propre à chaque groupe cible d'usagers. D'autres associations font le choix d'une réelle diversité de formes telle celle-ci (série « P ») dans laquelle les choix de couleur, de format, de typographie n'ont rien de commun selon les établissements. Seul le logo de l'association rappelle l'unité de gestion.

Que donnent à voir les établissements et services au travers des choix esthétiques qui ont guidé la construction des livrets d'accueil ? Pour répondre à cette question, nous retiendrons deux éléments de contenu : les illustrations et les textes.

Les choix iconographiques ne sont pas neutres. Dans un nombre relativement élevé de documents, les illustrations sont absentes. Nous l'avons déjà signalé, cela confère un aspect

¹ Cf. annexe 8 : La couverture des livrets d'accueil : une mise en scène de l'institution. P.456.

austère à la communication. Certains établissements ont limité les illustrations à la reproduction d'images libres de droit trouvées sur Internet (les « cliparts »). Ces images paraissent relativement décalées du message et surtout peu spécifiques à l'émetteur (chacun sait les reconnaître comme venant d'ailleurs)¹. Les autres documents se partagent en deux groupes : ceux qui ont recours aux photos, ceux qui ont recours aux dessins. Certains livrets mixent dessins et photos. L'utilisation des photos est souvent problématique car elles se limitent à « montrer » plus qu'à expliquer. Nous assistons alors à l'exposition des différentes façades de l'établissement (C234²), aux vues des pièces, parfois de l'équipe professionnelle. Ces pratiques sont fréquentes dans les Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) qui présentent souvent une photo avantageuse de l'établissement en couverture et des vues des chambres et des activités dans les pages intérieures (quasiment la totalité de notre échantillon « personnes âgées »). Certains organigrammes se transforment en « trombinoscopes » (C231) donnant un visage aux acteurs professionnels, personnalisant la relation à venir. Notons les livrets d'accueil de cette association (série « D ») qui utilisent des photos en y ajoutant des silhouettes stylisées qui représentent les personnes en activité³. Ce procédé présente l'avantage de simplifier les question de droit à l'image (il semble de plus en plus difficile d'utiliser des photos présentant des visages d'usagers) et ouvre les documents à une dimension plus large (c'est le geste qui est mis en valeur plus que le sujet). Il est d'ailleurs significatif que ces livrets précisent « *Les photos, dessins et illustrations utilisés dans ce manuel n'ont aucun caractère contractuel.* » Dans d'autres cas, des photos sont « floutées », servent de fond de page, évoquent plus qu'elles ne montrent⁴. C'est le règne de la suggestion utilisée avec plus ou moins de bonheur selon que nous sommes dans une réalisation « maison » ou l'œuvre d'un « homme de l'art ». Les conditions économiques de production de ces documents sont déterminantes sur le résultat de l'opération.

D'autres livrets font le choix d'utiliser partiellement ou en totalité des dessins, créés pour l'occasion. Là encore, une réelle diversité préside même si ces livrets font partie de ceux où l'on sent le plus fort investissement de l'émetteur du message⁵. Nous constituons ainsi, à travers l'ensemble des livrets recueillis, une collection assez riche de dessins représentant – ou figurant – la famille : des personnages plus grands, plus ou moins sexués, qui représentent les parents, d'autres plus petits, plutôt moins sexués, qui représentent les enfants. Parfois les rôles sont plus explicitement désignés : un papa + une maman + un garçon + une fille (+ parfois un bébé) = une famille. La qualité picturale des représentations détermine la plus ou moins grande pertinence du dessin qui, quand c'est réussi, symbolise ou suggère le sujet traité ou, quand le résultat est moins probant, montre et désigne le thème. Le recours aux dessins d'enfants est une façon d'utiliser le dessin pour illustrer les livrets d'accueil mais ce stratagème semble avoir fait son temps, nous n'en avons trouvé qu'un cas (U230⁶) dans le corpus constitué pour cette recherche. Dans de rares situations (Cf. série « K »), le dessin raconte une histoire, évoque un univers de référence destiné à parler à l'imaginaire de l'enfant. En l'occurrence, il s'agit d'un lit d'enfant transformé en tapis volant. Les enfants sont dessus et regardent le paysage qui défile sous eux, dans un cas il s'agit d'une mare avec des roseaux, une maison et une grenouille, dans l'autre d'un château entouré d'arbres. Les couleurs dominantes (bleu nuit ou vieux rose) suggèrent l'univers du rêve. Ce message n'implique aucune lecture univoque, il convoque l'imagination, l'interprétation, le rêve.

¹ Cf. annexe 9, p.469.

² Cf. reproduction partielle de ce document Volume 2 p.456.

³ Cf. annexe 8, p.464.

⁴ Cf. annexe 8, p.464.

⁵ Cf. annexe 9 : Une iconographie variée et significative : l'exemple des représentations de la famille dans des livrets d'accueil. p.467.

⁶ Cf. reproduction partielle de ces dessins : Volume 2 p.458

Les choix discursifs apparaissent souvent très clairs. Nous avons déjà évoqué les degrés de complexité du propos qui prend plus ou moins en compte les niveaux de compréhension des usagers. Le texte parle de lui-même, soit par ce qu'il dit, soit par la façon dont il le dit, soit par ce qu'il tait. La philosophie du langage développée par J.L. Austin peut éclairer partiellement cette analyse. Il distingue trois dimensions à l'acte de langage que nous adaptons au cadre de notre problématique :

- Acte locutoire : le langage est énonciation, remplissant une fonction phatique.
- Acte illocutoire : le langage s'inscrit dans un contexte qui conditionne la transmission et la réception du message.
- Acte perlocutoire : le langage est habité d'intentions, il prend des significations par les effets qu'il crée.

Le concept habermasien d'«agir communicationnel» complète cette approche en intégrant la dimension sociale et critique des énonciations. Voulant s'extraire d'une conception trop rationnelle et instrumentale de l'agir, héritée de l'école de Francfort, Jürgen Habermas prône l'intersubjectivité. «*L'action et l'interaction ne sont plus seulement envisagées comme production d'effets, elles s'analysent comme associées à des trames d'échanges symboliques et de contextes langagiers.*» (Mattelart & Mattelart, 1995, p.82). Identifiant trois modes de communication, Habermas leur associe trois types de langage liés à des thèmes ce qui lui permet de définir trois critères de validité :

- Le mode « cognitif » est associé à un acte de langage affirmatif (thème : contenu propositionnel) dont le critère de validité est la « vérité ».
- Le mode « interactif » est associé à un acte de langage régulateur (thème : relation interpersonnelle) dont le critère de validité est la « justesse ».
- Enfin, le mode « expressif » associé à un acte de langage de type représentatif (thème : intentionnalité du locuteur) aura pour critère de validité la « sincérité ».

« Vérité », « justesse », « sincérité » : Que donnent à voir, selon cette grille de lecture, les textes des livrets d'accueil ?

« *Le directeur et tout le personnel du service M. t'accueillent pour un temps, sur décision du juge des enfants. Chacun tient à ce que ce temps passé en famille d'accueil se déroule dans de bonnes conditions.* » (J231). Faible dimension phatique de ce texte d'accueil au profit d'un acte clairement illocutoire : comment le jeune accueilli dans ce centre de placement familial, séparé de sa famille par une décision judiciaire, peut-il accueillir ce message qui ne cache pas ses intentions ?

Une grande majorité de documents débutent, dès les premières pages du livret d'accueil, par la présentation de l'organisation associative et administrative (cadre légal, autres services gérés par la même entité juridique, etc.). De quelle « vérité » s'agit-il ? De celle qui résulte de la position de surplomb occupée par le concepteur du document ? C'est sans doute le cas ici : « *L'objectif du livret est de garantir l'exercice effectif des droits et libertés des usagers et notamment de prévenir tout risque de maltraitance.* » (AAH231). La conformité à la loi, qui justifie le livret d'accueil par la lutte contre la maltraitance, est certaine mais est-ce judicieux de parler de maltraitance lors de l'accueil ? En quoi cette

présentation de type administratif rejoint-elle les préoccupations réelles du lecteur ?
« *L'admission du résident se fait à l'aide d'un dossier constitué d'une partie administrative :*
- *formulaire d'admission complété, contrat de séjours accepté et signé,*
- *une copie du livret de famille,*
- *copie de la carte d'assuré social et mutuelle,*
- *photos d'identité ou photographie récente,*
- *photocopie des titres de pensions,*
- *dossier APA déposé auprès du Conseil Général, et éventuellement dossier d'aide sociale.* » (AAA231).

« *Être parent, un apprentissage difficile : certaines façons d'agir de l'enfant peuvent être ressenties difficilement par les parents, peuvent aussi les angoisser ou les exaspérer. Certaines situations, certains modes de vie, l'accumulation de difficultés peuvent rendre fragile les parents.* » (A234¹). La posture de l'auteur de ces lignes (un service d'A.E.M.O.) paraît immédiatement différente. La dimension informative du message est placée en arrière plan au profit de la recherche d'une sorte d'alliance (le texte poursuit en citant une brochure de l'AFIREM² : « *Tous les parents rencontrent des difficultés et connaissent des moments de découragement. A cela il n'existe pas de solutions toutes faites... En toutes circonstances, l'enfant doit se sentir aimé et en sécurité.* »). Acte perlocutoire, ce texte fonctionne sur le mode interactif, il sonne « juste » aux oreilles de celui qui le lira, parent d'enfant relevant des mesures de protection fixées par le juge des enfants. De même, nous n'avons trouvé qu'un exemple de livret d'EHPAD qui tente d'emblée de situer les difficultés entraînant l'admission : « *L'âge, un état de santé défaillant, l'éloignement de vos proches, vous conduisent à envisager une entrée dans un établissement susceptible de vous offrir la sécurité, l'accès à des aides constantes pour votre vie quotidienne et une surveillance médicale rassurante.* » (AAI231). La plupart du temps, les causes de l'arrivée en établissement pour personnes âgées sont banalisées : « *Sachez que si vous décidez de passer parmi nous un séjour, vous serez notre hôte et que l'ensemble du personnel sera à votre entière disposition pour rendre cette période de votre vie la plus agréable possible.* » (AAG231).

La dimension d'énonciation dans les livrets d'accueil étudiés est très variable. Nous avons relevé la difficulté globale des livrets d'accueil à nommer ce qui fait problème, en l'occurrence les motifs de l'admission dans l'établissement ou le service. Sans doute, la volonté de ne pas heurter les usagers et leurs familles amène les rédacteurs à euphémiser quelque peu leur propos. Certains se réfugient derrière une déclinaison administrative : « *Enfants accueillis pour difficultés d'ordre familial ou social, sans handicap grave.* » (P232³). D'autres restent dans une présentation générique : « *X. est une association (...) ses statuts précisent ses buts : "accueillir et protéger toute personne en situation de vulnérabilité, prioritairement les femmes vivant des violences."* » (E230⁴). Certains ne disent rien : « *Votre enfant va être accueilli provisoirement dans un service du C. dans l'attente d'un retour à votre domicile.* » (W231). A l'inverse, nous pouvons trouver des expressions plus (trop ?) directes : « *Notre mission est d'apporter des soins aux enfants sourds ou entendants ayant un retard du développement psychique ou des troubles de la personnalité.* » (C231). Ou encore cet exemple d'expression directe : « *Vous êtes à la rue sans solution d'hébergement. Vous pouvez être accueilli pour la nuit. Cet accueil vous permettra de mettre en œuvre par vos propres moyens ou avec l'aide d'un travailleur social les conditions d'un hébergement*

¹ Cf. reproduction des dessins de ce document Volume 2 p.470 à 472.

² Association française d'information et de recherche sur l'enfance maltraitée (AFIREM). 149 rue de Sèvres 75015 Paris.

³ Cf. reproduction partielle de ce document Volume 2 p.465.

⁴ Cf. reproduction partielle de ce document Volume 2 p.465.

durable et votre sortie. » (R234). Le livret d'accueil d'EHPAD cité ci-dessus va plus loin, il est le seul exemple dont nous disposons qui aborde clairement la question de la mort :

« Beaucoup de nos résidents achèvent leur vie dans l'établissement. Nous souhaitons, pour eux et leur famille, un séjour apaisé. Il nous semble donc important d'aborder dès à présent certaines questions, afin de vous indiquer les réponses que nous pouvons apporter.

Les équipes de la Maison de Retraite suivent régulièrement des formations afin de savoir accompagner jusqu'au bout ceux qui achèvent leur vie dans l'établissement et leur offrir, comme à leurs proches, une écoute respectueuse. La psychologue de l'établissement intervient chaque fois que nécessaire. » (AAI231).

Mais plusieurs livrets édulcorent le message au risque de le rendre incompréhensible. Tel ce centre éducatif spécialisé qui accueille des jeunes au titre de la Protection de l'Enfance âgés de 6 à 14 ans : *« Tout comme toi, les jeunes et leurs familles rencontrent des difficultés qui nécessitent un accompagnement spécifique au sein d'un établissement tel que celui-ci. »* (B230).

Nous trouvons des équipes qui ont développé de véritables efforts pour mettre des mots sur les difficultés dans la volonté de s'adresser aux usagers. Par exemple cet I.T.E.P. qui ouvre ainsi son livret d'accueil : *« Tu viens aux M. à C. parce que tu as des soucis à l'école pour apprendre, à cause de ton comportement. Tu n'arrives pas à respecter les règles, tu veux toujours commander et pas souvent obéir, ou tu es tout seul dans ton coin et tu n'es pas content de toi. »* (K232¹). Nous trouvons là une définition assez précise, mais pas trop encombrée de langage psychologique ou psychiatrique, des troubles du caractère et du comportement. Le jeune concerné peut vraisemblablement se reconnaître dans cette description de sa situation. Avec cet essai de communication, nous nous trouvons dans le mode expressif décrit par Habermas. Ce sont des critères de sincérité qui valident ce langage.

Nous venons de voir, en parcourant rapidement quelques livrets d'accueil la façon dont les établissements et services risquent des descriptions plus ou moins ajustées de leur réalité, de leur monde vécu... Cette mise en forme des institutions à travers la façon dont elles se donnent à voir dans les livrets d'accueil produit des effets transductifs. En effet, il n'y a pas d'acte discursif qui n'ait d'effets sur la réalité décrite. Par la manière dont les institutions se décrivent, elle induisent une organisation (un agencement d'objets techniques dans le dispositif institutionnel) dont il résulte une topographie institutionnelle.

Un agencement des objets techniques dans le dispositif que constitue l'établissement ou le service est décrit par le livret d'accueil. En décrivant cet agencement, le livret d'accueil l'organise, le structure, lui donne sens. Il place les objets de l'ensemble technique les uns par rapport aux autres, définit les liens entre eux, oriente les flux d'échanges et d'interactions. C'est ce que font les livrets d'accueil en présentant les outils à disposition des usagers et en les articulant avec l'ensemble des actes produits par l'institution. Par exemple, à propos du projet personnalisé de cet I.T.E.P. : *« Le projet personnalisé permet au jeune d'être en position d'auteur et d'acteur de son projet d'accompagnement. C'est plus qu'une pratique éducative, c'est un droit auquel nous associons les familles. »* (H233). Ce sont les articulations entre les actes qui font sens : *« Les ateliers éducatifs sont complémentaires du travail scolaire et sont sources de valorisation. »* (X231²). La présentation finalise plus ou moins le dispositif technique : *« Le dispositif mis en place au S. s'oriente vers une ouverture sur l'extérieur avec pour objectifs l'autonomie d'une part et l'insertion professionnelle*

¹ Cf. reproduction partielle de ce document Volume 2 p.457.

² Cf. reproduction partielle de ce document Volume 2 p.461.

d'autre part. » (D231a¹). Le service lui-même, par la description des étapes, est configuré et mis en perspective par les formes de sa présentation : « *Votre séjour commence par un mois d'observation au CHRS ; c'est un temps d'adaptation, d'évaluation qui vous permettra de poser, avec vos référents, les bases précisant votre projet.* » (S230). Les conditions du déroulement de la prise en charge sont décrites : « *Tous les ans, un projet individualisé est élaboré par les professionnels avec le jeune et ses parents. Le projet comporte : Des actions éducatives – autonomie quotidienne ; intégration sociale – Des actions pédagogiques – scolaires ; techniques professionnelles – Sur avis médical, des actions de soins et de rééducation – psychothérapie ; orthophonie, psychomotricité – Un éducateur est chargé du suivi de projet. Il rencontre régulièrement le jeune et ses parents.* » (AO231²).

Une des modalités de finalisation du dispositif technique passe par le projet d'établissement ou de service. Peu de livrets y font explicitement référence. Voici deux exemples. Le premier appartient à un établissement public pour personnes âgées géré par le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la mairie. C'est le maire qui rédige l'introduction : « *Cet équipement est un des éléments de la politique sociale et d'accueil mise en œuvre par la commune en direction des personnes âgées afin de prendre en compte le souhait de celles et de ceux qui souhaiteront bénéficier selon leur âge et leur situation de services communs tout en conservant une indépendance et une autonomie que l'âge n'entrave pas dans leur vie quotidienne. La structure de l'équipement s'inscrit dans les choix que nous faisons de valoriser la qualité de vie des habitants de la commune.* » (AZ231). Le second exemple se situe également dans le secteur des personnes âgées. C'est la seule expression aussi complète d'un projet institutionnel que nous avons trouvée dans les 58 livrets étudiés :

« *Le projet d'établissement de l'EHPAD « D. » repose sur une démarche collective redonnant une place et un rôle à chacun dans le respect de tous. Cette démarche s'appuie sur :*

- *Une prise en charge globale de chaque résidant visant à maintenir son autonomie et sa vie relationnelle, sociale, culturelle et spirituelle.*
- *Une prise en compte du caractère individuel de chacun afin que la personne âgée se perçoive comme un être digne d'intérêt.*
- *Une dimension intergénérationnelle, au sein du même lieu, qui favorise les échanges entre les générations.*
- *Une dimension interculturelle qui favorise les rencontres dans une dimension triptyque : respect, convivialité et liberté.*
- *Une ouverture sur l'extérieur favorisant les liens sociaux avec les familles, les amis et les bénévoles, en maintenant une dimension socioculturelle.* » (AAJ231).

Ce sont tous ces agencements techniques, décrits par le livret d'accueil, qui génèrent une clarification des places des objets techniques, de leurs articulations réciproques, de leur rôle et de leurs finalités dans un ensemble technique lui-même finalisé. Nous percevons ce que cet effort de traçabilité représente pour un champ d'activité dont la culture ne portait pas à entrer de plain pied dans un système de description méthodique des actions et de leur organisation.

Au final, c'est une topographie institutionnelle qui se dessine à travers le livret d'accueil. Conçu « *in vitro* », c'est-à-dire selon une logique externe, il s'est imposé par le cadre législatif pour s'immiscer au cœur même des pratiques dans une procédure inaugurale – l'accueil qui est un moment déterminant pour la suite de la prise en charge ou de

¹ Cf. reproduction partielle de ce document Volume 2 p.460.

² Cf. reproduction partielle de ce document Volume 2 p.461.

l'accompagnement – et dont les qualités structurales tendent à déployer leurs principes organisateurs (Simondon, 1989).

Nous venons, sous le concept d'in-formation de mettre en valeur l'impact des nouveaux dispositifs d'information et de communication sur les formes organisationnelles des établissements et services. Poursuivons l'analyse en regardant ce qui se joue du côté des rapports d'usage.

.3.3.3. Un « mode d'emploi »

Bien que de manière non exclusive mais plus que les autres outils de la loi 2002-2, le livret d'accueil remplit une fonction de mode d'emploi au sens où nous l'avons approché par les travaux de Serge Proulx dans une anthropologie des usages. Le mode d'emploi correspond à cet effort de l'ingénieur de limiter les détournements d'usage. Le livret d'accueil présente une définition pragmatique des usages de l'institution. Il développe quatre dimensions inhérentes à l'usage : les définitions de bonnes pratiques, les prescriptions d'usage, les contraintes de forme et les tentatives de maîtrise technique¹.

Les définitions de bonnes pratiques ne relèvent pas, contrairement aux prescriptions d'usage, de l'injonction. Elles sont plutôt des tentatives d'assimilation à un groupe d'utilisateurs conforme aux attentes des garants de l'institution. Nous pourrions dire qu'il s'agit « d'injonctions douces », c'est par une description du dispositif que les rédacteurs développent cette dimension des livrets d'accueil. Les références aux droits de l'homme sont souvent l'écran qui sert cette intention, notamment quand ils déclinent ce que cela représente pour les comportements individuels. Par exemple : « *La solidarité entre les personnes est un des fondements de la cohésion de notre société démocratique.* » (E230). Le texte sous-entend à la fois que la personne bénéficie de la solidarité de l'association gestionnaire de ce CHRS mais qu'elle doit également faire preuve de comportements solidaires à l'égard des autres. La présentation des groupes de vie classe également les usagers dans des groupes d'âge et aux comportements qui vont avec : « *Sur ce groupe, les jeunes sont mis en situation de se préparer progressivement à être autonomes. Pour ce faire, la présence éducative est "allégée". – Les jeunes se lèvent seuls pour se rendre à l'école ou au travail ...* » (Q231). Ce foyer éducatif, après avoir déclaré qu'il est souhaitable que les prises en charge évoluent trace une perspective : « *Quitter l'internat pour aller vers une plus grande autonomie en passant, si besoin est, par un internat externé ou directement en service extérieur, en famille, en appartement loué...* » (H234). L'assimilation aux « grands » de l'institution est ici utilisée comme vecteur de promotion. Contrairement aux injonctions qui barrent le chemin, les indications de bonnes pratiques tendent souvent à « tirer les usagers vers le haut » : « *Nous aidons l'enfant ou l'adolescent à devenir acteur de son propre développement, en l'encourageant à prendre conscience de ses compétences et en le préparant à construire son projet de vie de futur adulte citoyen.* » (X231). Le quotidien, qui représente le premier support de travail des établissements sociaux et médico-sociaux, est souvent valorisé. Il représente implicitement une définition du « bon usage » de l'institution : « *Le cadre de vie permet de vous associer à l'organisation de la vie collective et favorise votre prise de responsabilités. Des tableaux de service et de participation au ménage sont là pour permettre une juste répartition des tâches, en fonction des disponibilités de chacun.* » (Q233). Nous trouvons ainsi toute une liste des comportements attendus des usagers : « *la santé est capitale. Il est donc nécessaire de la protéger. L'infirmière est là pour répondre à vos questions, vos inquiétudes.* » (AL231). A *contrario* nous trouvons également les comportements

¹ Cf. annexe 1 « Un exemple de mode d'emploi », p.386.

indésirables : « *L'établissement n'est pas en mesure d'accueillir les personnes en état d'ébriété ou nécessitant des soins médicaux immédiats. Il en est de même pour celles accompagnées d'animaux.* » Mais le même document induit des prescriptions d'hygiène versus positif : « *Vous bénéficierez du repas et de l'accès aux douches.* » (R234). Les indications sont parfois implicites : « *Votre désir légitime de voir et de communiquer avec votre enfant doit cependant tenir compte de ses rythmes de vie.* » (W231). S'agissant ici d'un service de Protection de l'Enfance, il n'est pas certain que tous les parents « désirent » communiquer avec leur enfant placé : il peut être celui qui a dénoncé les mauvais traitements dont il était victime à son domicile générant un rejet de ses parents. Autre exemple dans cette Maison d'Accueil Spécialisée (MAS) qui décline ses objectifs : « *Garantir la participation de l'usager, de la famille et/ou de son représentant légal, à la vie de l'établissement (conseil de la vie sociale) et de l'association (assemblée générale).* » (T231). La volonté de participer à la vie « démocratique » des institutions du social n'est pas forcément un sentiment largement partagé par les usagers et leurs familles. Ces deux derniers exemples montrent que les assimilations à des groupes d'usagers de référence ne fonctionnent pas toujours quand elles reposent sur des représentations extérieures aux intéressés eux-mêmes. Nous assistons alors à une projection un peu plaquée des représentations des concepteurs du livret d'accueil. Par exemple, il n'est pas certain que les personnes âgées perçoivent très conviviales les présentations suivantes : « *Les animations comportent des activités manuelles, de la pâtisserie, des activités physiques, des soins d'esthétiques, des jeux, des projections cinématographiques, des spectacles et des rencontres inter-générationnelles. Les anniversaires sont fêtés tous les mois autour d'un repas convivial suivi d'un après-midi récréatif.* » (AAC231).

Dans les établissements pour personnes âgées, la capacité à recueillir le niveau de satisfaction des résidents est un enjeu pour la qualité des prestations. Là encore, cela peut se faire sous forme d'exigence (participation au conseil de la vie sociale) ou plus doucement sous forme d'encouragement poli : « *Votre information et la prise en compte de vos besoins étant une de nos priorités, nous vous serions reconnaissants de nous faire part de vos suggestions et remarques à l'aide du questionnaire que vous trouverez page 19 du présent document.* » (AAD231).

Les propositions peuvent parfois être en décalage avec la culture de référence du groupe d'usagers (ou des familles) concerné. C'est souvent le cas des activités de loisirs proposées dans les Maisons d'Enfants à Caractère Social : « *Les enfants peuvent s'inscrire dans des activités sportives, ludiques, culturelles internes à l'institution (...) ou externes dans les différents centres de loisirs sportifs et/ou culturels de la ville...* » (L231¹). Les rôles peuvent ainsi se trouver répartis : « *... une participation financière peut être demandée à la famille. L'habillement, une partie des frais de transport (...) reste à sa charge.* » (I232²). Certains livrets sont très explicites sur la répartition des rôles : « *Aussi, nous exigeons du personnel la plus grande correction envers les pensionnaires, qui devront à leur tour, respecter leur travail : les employés assurent le fonctionnement général de la maison de retraite, ils ne sont pas des domestiques particuliers. De même, ils ne recevront ni cadeau, ni argent de la part des personnes hébergées.* » (AAB231).

Outre ces indications « *soft* » des comportements attendus, nous trouvons des injonctions plus précises que nous appelons des prescriptions d'usage. L'objectif est alors de délimiter l'espace d'usage autorisé. C'est bien entendu le règlement de fonctionnement qui

¹ Cf. reproduction partielle de ce document Volume 2 p.456, 464 et 465.

² Cf. reproduction partielle de ce document Volume 2 p.456.

remplit essentiellement ce rôle. Nous trouvons cependant nombre de ces prescriptions dans les livrets d'accueil. Ces prescriptions d'usage ne se trouvent pas dans la totalité des livrets d'accueil étudiés. Nous les trouvons plutôt dans des documents qui visent à départager de façon claire les devoirs et responsabilités de chaque partie. La topographie institutionnelle dessinée par ce type de livrets est une carte qui place les frontières. Le livret a alors tendance à fixer les missions du service (souvent présentées comme exogènes) qui s'imposent alors à l'usager. « *Nous sommes tenus de veiller à ce que votre enfant ne soit pas victime de mauvais traitements ; bénéficie de soins nécessaires à son développement. Nous avons aussi le devoir de le protéger contre lui-même s'il se met en danger.* » (AS231). Présentées sous forme de contraintes imposées au service dans le cadre de ses missions, les prescriptions paraissent indiscutables. Elles opposent les intervenants professionnels (chargés de la sécurité de l'enfant) aux parents (susceptibles de maltraiter l'enfant ou de ne pas lui apporter les soins nécessaires). Il en est de même dans cet établissement de personnes âgées : « *La décision d'admission appartient à la Direction en fonction de la liste d'attente. Cette admission se fait après discussion avec la famille (si besoin, une période probatoire d'un mois peut être exigée avant que ne soit prononcée l'admission définitive).* » (AAB231). Le texte cherche à rappeler qui prend les décisions.

Le livret lui-même peut être présenté sur le ton de l'injonction : « *Vous lirez attentivement ce livret d'accueil car ses différentes rubriques régissent vos conditions de vie dans l'établissement et nos devoirs réciproques.* » (T231). Les conditions d'exercice de la mission font parfois l'objet d'injonction aux usagers : « *Il est impératif que des rencontres aient lieu afin de comprendre votre situation, de recueillir votre point de vue et d'engager avec vous une réflexion sur les actes posés, les difficultés rencontrées, les solutions à envisager et à mettre en œuvre.* » (Q234¹). Dans le même sens, émanant comme la précédente citation d'un service d'A.E.MO. : « *Les résultats de cette aide ne pourront toutefois être positifs qu'à partir de votre engagement dans la démarche.* » (H232). Un livret réalisé par un S.E.S.S.A.D. décrit (sans que cela soit le règlement de fonctionnement) « *Les bonnes recettes pour vivre ensemble* » : Deux listes suivent, celle des « *mauvais produits* » (« *gros mots, coups, provoquer, sortir de l'établissement, casser* ») et celle des « *bon produits* » (« *dire, parler, jouer, se faire des copains, total respect, réparer* ») (K234). Les rédacteurs laissent échapper leurs conceptions sous-jacentes que seule une étude comparative des livrets peut mettre en lumière. Concernant la prise de repas dans les chambres en EHPAD uniquement possible en cas de maladie de la personne âgée, ce n'est pas la même chose de dire : « *Un plateau vous sera servi dans votre chambre si votre santé l'exige selon la prescription médicale* » (AAE231) ou de dire : « *Les repas ne seront servis dans votre chambre que sur avis médical.* » (AM231). L'injonction peut être très autoritaire : « *Nous demandons aux personnes logées dans notre établissement de respecter scrupuleusement les horaires pré cités.* » (AAB231). Ce genre d'expression positionne de façon particulière l'usager qui s'y trouve soumis...

Rarement, ces prescriptions sont exprimées sous forme de dessins. Nous trouvons le livret d'accueil « usagers » (D231b²) de ce service d'insertion professionnelle pour jeunes et adultes handicapés³ qui décline dans une bande dessinée des « *notions de petits soins et d'hygiène* » : Nous y voyons une personne prendre une douche (« *se laver tous les jours* »),

¹ Cf. reproduction partielle de ce document Volume 2 p.464.

² Cf. reproduction partielle de ce document Volume 2 p.460.

³ Les livrets de la série « D » (un service d'insertion professionnelle pour jeunes et adultes handicapés, un foyer d'adaptation au travail, un centre de travail adapté) sont, pour chaque établissement, en double : un exemplaire complet format A4, ne comportant que du texte, est destiné aux parents ou tuteurs, un exemplaire format A5, essentiellement composé de dessins et photos avec des textes très brefs est destiné aux usagers.

déposer du linge dans une corbeille (« *changer régulièrement de vêtements* ») et se laver les dents (« *se brosser les dents* »). Nous avons déjà signalé l'effort de communication par le dessin de la série « K »¹ (trois I.T.E.P. gérés par la même association). Nous trouvons dans les livrets d'accueil de chaque établissement des prescriptions exprimées par des bulles placées dans les dessins. Un jeune assis au milieu de la page intitulée « *C'est quoi le thérapeutique ?* » : « *On reste aux R. parce que des fois c'est dur à la maison et à l'école !* » ou ce dialogue entre deux jeunes : « *Si tu provoques pas tu vas te faire des copains* » - « *Ca c'est cool !* »(K232). Ce jeune qui se gratte la tête devant un lit défait : « *Chaque matin on fait son lit !?* » Sans avoir recours au texte, des dessins sont suffisamment explicites pour constituer des prescriptions. Ce groupe de jeunes, dossiers sous le bras ou cartable à la main qui figure la mobilisation dans une scolarité (page « *Comment ça se passe à l'ITEP ?* »). Cet autre jeune devant un lavabo, la brosse à dents bien en évidence sur l'étagère (page « *Tes soucis peuvent être plus faciles à vivre avec une aide thérapeutique. Pourquoi ?* »). Ou encore cet adulte – pouvant figurer l'éducateur – qui pose sa main sur l'épaule de cette jeune fille assise tenant un stylo à la main (page « *L'équipe d'éducateurs est là pour t'aider* ») (K233).

Les contraintes de formes sont présentées dans les livrets d'accueil. Il s'agit de tous les éléments de design institutionnel qui configurent les usages possibles de l'établissement ou du service par les usagers. Ces éléments sont souvent présentés sous forme de renseignements pratiques. Le lecteur n'y perçoit pas *a priori* les contraintes qu'ils imposent à l'utilisateur. L'approche de ces renseignements pratiques sous l'angle des contraintes de design renseigne sur les fonctions de mode d'emploi remplies par les livrets d'accueil. Cet I.T.E.P. consacre trois des seize pages du livret d'accueil à donner des précisions sur le calendrier de fonctionnement de l'année (U230), ce centre éducatif qui réserve deux des dix-sept pages du livret d'accueil à décrire la situation géographique et les moyens d'accès à l'établissement (B230). De nombreux livrets précisent les jours ou horaires d'ouverture de l'établissement ou du service. Ce sont effectivement des contraintes spécifiques liées à des formes d'organisation. Peu de documents précisent d'ailleurs la conduite à tenir en cas de fermeture du standard ou de l'accueil. Nous pouvons assimiler aux contraintes de forme les descriptions des cadres juridiques qui légitiment les interventions. Ce service de tutelles utilise douze pages du livret pour décrire les différentes mesures de tutelles qu'il exerce, deux pages décrivent les territoires d'intervention avec les adresses des antennes, il ne reste que cinq pages pour présenter le service (A231²). Les précisions géographiques ou de moyens d'accès tiennent de la place dans les livrets. Ces informations sont induites par l'annexe indicative de la circulaire relative au livret d'accueil. Dans l'ensemble, les livrets d'accueil ont pour première fonction de fixer ces contraintes en les transmettant aux usagers. Cette fonction est cependant assumée dans des termes très divers. Certains livrets présentent ces informations de manière relativement rigide, d'autres ont trouvé des styles qui évitent l'austérité.

Enfin, ce sera le dernier axe d'analyse des livrets d'accueil comme modes d'emploi, il est tout à fait instructif de repérer la manière dont les livrets définissent les zones d'incertitude (Crozier, 1992) que se préservent l'institution et les professionnels. Dans sa fonction topographique, le livret d'accueil effectue une projection des surfaces de travail et en attribue la propriété selon un découpage assez classique : les surfaces dévolues aux gestionnaires, celles relevant de l'exclusive des professionnels, celles qui sont partagées entre professionnels et usagers, celles qui relèvent de la seule responsabilité des usagers et/ou de leurs familles.

¹ Cf. reproduction des couvertures de ce documents Volume 2 p.457.

² Cf. reproduction partielle de ce document Volume 2 p.464.

Les espaces qui appartiennent plutôt aux gestionnaires sont le projet associatif et la gestion des instances associatives. Tous les livrets d'accueil font référence à l'association gestionnaire de l'établissement ou du service. Selon les cas ils présentent le projet associatif, les valeurs et/ou les missions que se donne l'association, certains citent des extraits des statuts (l'objet précisé dans l'article premier). Dans la plupart des cas, une page est consacrée à cette présentation. Elle est souvent distincte du corps du livret (2^{ème} de couverture, document séparé, mise en page particulière qui la distingue de celles traitant des prestations...). Le nom du président est toujours donné. Parfois, une description des instances est faite. Dans certains cas, la volonté de « rendre l'association plus participative » (R231) est affirmée comme le moyen d'améliorer la collaboration entre les militants associatifs et les salariés. Cela n'empêche pas que les formes de présentation attestent dans la quasi-totalité des livrets d'un partage assez classique entre le niveau politique (les membres de l'association) et le niveau technique (les professionnels).

Les espaces appartenant plus spécifiquement aux professionnels sont largement décrits. A propos du référent éducatif : « Il est le garant de votre projet, de sa permanence ; il en assure la cohérence, avec l'équipe, votre famille, et avec les intervenants extérieurs.. » (T232). Pour le moins, la formulation de cette définition tend à placer la famille dans un rôle assez périphérique surtout quand on sait qu'il s'agit d'un établissement pour polyhandicapés. « Les équipes éducatives (...) accompagnent les enfants et adolescents aux différents moments de leur vie à l'institut. Elles aident ces jeunes à s'intégrer socialement, à développer leur autonomie et à favoriser leur insertion en leur permettant d'acquérir un comportement "citoyen". » (H233). L'absence de référence à tout élément extérieur à l'équipe éducative pour mener à bien ces missions fait penser qu'il s'agit là d'une tentative de prise de pouvoir technique par les éducateurs. C'est parfois une contrainte extérieure qui cautionne l'affirmation de prérogatives exclusives du professionnel. Tel ce service d'Investigation et d'Orientation Éducative : « L'intervenant social a obligation de recueillir des renseignements à l'extérieur » (R233). Les parents ne sont pas toujours présents dans le processus d'élaboration, ils sont parfois informés *a posteriori* : « A partir du repérage des difficultés identifiées et des capacités que chacun peut mettre en œuvre, le service définit des orientations de travail qui seront présentées à la famille. » (I231). Le texte ne précise pas si la famille peut discuter ces orientations. « Lors des réunions de synthèse sont élaborés des projets d'intervention en fonction des âges et des situations singulières de chaque enfant. » (U230). Le livret précise plus loin que, conformément au décret sur les I.T.E.P., « les parents sont associés aussi étroitement que possible à l'élaboration du projet personnalisé... » Cependant, ils n'assistent pas aux synthèses qui le décident. Ils reçoivent simplement : « Un projet personnalisé pour chaque enfant ; des bilans trimestriels pédagogiques et éducatifs ; des comptes-rendus de synthèse interdisciplinaire. » D'autres établissements prévoient explicitement d'associer l'utilisateur : « Tous les 3 mois, les personnes qui s'occupent de toi font une réunion qui s'appelle la synthèse. Ils parlent de tes progrès, de tes difficultés et cherchent des idées pour t'aider encore plus. (...). Tu es invité à la fin de la réunion pour dire ce que tu en penses et faire des demandes. » (K232). Toute définition de l'espace professionnel ne se fait pas au détriment d'une reconnaissance de l'utilisateur. Les temps de travail entre professionnels peuvent viser l'amélioration de la qualité des prestations au bénéfice de l'utilisateur. Il est alors utile que le livret d'accueil présente ainsi ces temps de travail spécifique. Par exemple, dans ce service de tutelles : « En interne, les professionnels disposent de temps de travail collectif afin de garantir la qualité de l'intervention : réunions d'équipe ; réunions d'évaluation en présence de spécialistes (psychologues, médecins) ; concertation juridique en présence d'un avocat ; réunions d'information avec le concours de notaires, d'assureurs, d'agents immobilier, de banquiers... » (A231). Dans le même sens, ce livret d'un établissement pour jeunes polyhandicapés : « L'équipe mène régulièrement un travail de

réflexion dans le souci constant d'améliorer ses pratiques (la douleur chez l'enfant, la communication non-verbale...). » (T231). C'est peut-être au sujet des procédures d'admission qu'est le plus clairement affirmée la prérogative de décision de l'équipe des professionnels : « *Le pôle adolescents reçoit un dossier descriptif de la situation du jeune, dossier qui est transmis au service et étudié en réunion d'équipe éducative (...). L'équipe éducative donne son avis, le directeur prononce ou non la décision de prise en charge ...* » (R232). C'est enfin dans le domaine des interventions médico-psychologiques que des frontières sont le plus nettement tracées. Voici ce que déclare le livret d'accueil d'un Centre Médico Psycho Pédagogique (CMPP) à propos du dossier médical : « *Un dossier est ouvert au nom de l'enfant. Les informations contenues dans ce dossier sont strictement confidentielles et relèvent du secret médical et professionnel. Ce dossier, placé sous la responsabilité du médecin directeur, peut vous être accessible, sous réserves des dispositions légales.* » (Q236). L'accumulation du secret médical et du secret professionnel, l'expression « *peut vous être accessible* » au lieu d'énoncer simplement le droit d'accès, le pluriel aux « *réserves* » des dispositions légales (dispositions légales qui ouvrent toutes à un droit d'accès) sont des éléments de dissuasion qui transforment un droit en parcours labyrinthique pour accéder aux informations détenues par les experts.

Les espaces partagés entre les professionnels et les usagers sont présentés. Conformément aux recommandations annexées à la circulaire de mars 2004, il s'agit essentiellement des instances de participation des usagers. La plupart des livrets les présentent sous forme standard : « *Selon la législation en vigueur, un conseil de la vie sociale est mis en place, les familles et les jeunes y sont représentés. Chacun peut se porter candidat.* » (I232). Le manque d'enthousiasme pour présenter ces espaces d'action croisée entre professionnels et usagers est parfois évident. Des options minimales sont retenues (hors de la légalité) : « *Un conseil de la vie sociale se réunit trois fois par an pour donner son avis sur l'organisation et le fonctionnement du service. Il comprend un représentant des enfants (âgé de plus de 11 ans), un représentant des parents, un représentant des assistants familiaux, un représentant des personnels du service, un représentant de [association gestionnaire].* » (J231). Cet espace de collaboration entre professionnels et usagers peut être présenté de manière restrictive : « *Il est le seul espace où les parents sont invités à donner leur avis et faire des propositions sur le fonctionnement de l'établissement.* » (U230). Certains services ont mis en place une enquête : « *Dans un souci d'améliorer le contenu de nos actions, une enquête visant à recueillir vos avis, critiques ou suggestions, concernant la mesure dont vous bénéficiez, vous sera remise.* » Ce procédé met une distance entre les professionnels et les usagers du fait de la médiation de l'enquête. C'est sans doute la raison pour laquelle ce service d'Assistance Éducative en Milieu Ouvert (AEMO) insiste : « *Nous souhaitons vivement que vous preniez le temps de la remplir. Vous contribuerez ainsi à faire progresser notre dispositif.* » (H232). D'autres ne montrent pas autant de persuasion : « *Une fois par an, il est procédé auprès des jeunes et des parents à des enquêtes de satisfaction concernant le fonctionnement du foyer. Le résultat de cette enquête est communiqué au conseil d'administration et si nécessaire aux autorités de contrôle.* » (Q231). Le travail avec les parents peut également faire l'objet de présentations minimalistes : « *Les rencontres avec vos parents seront organisées chaque fois que nécessaire.* » (Q233). Ce qui n'est pas la même chose que d'affirmer « *Les parents restent les premiers éducateurs de leur enfant.* » (X231). Dans le premier cas, c'est la nécessité qui fait loi, dans le second c'est la volonté d'associer les parents. Le second livret précise d'ailleurs ses conceptions : « *L'institut n'a pas pour mission d'engager une prise en charge thérapeutique ou sociale avec la famille mais favorise et sollicite une collaboration et des rencontres avec elle, qui ont pour but : D'être à l'écoute des parents ; D'établir une relation de confiance ; D'échanger sur leur perception de l'enfant et de l'adolescent...* »

Enfin, des espaces sont définis comme relevant de la seule responsabilité des usagers. Ces définitions remplissent une fonction de dégageant de la responsabilité des professionnels. L'enjeu peut donc paraître prioritairement juridique et non fondé sur un souci de ne pas empiéter sur l'autonomie des usagers ou de leur famille. La responsabilité des parents ou des usagers est souvent convoquée sur les documents à fournir pour rendre possible la prise en charge (documents administratifs, attestations, certificat médical ...). Elle l'est également sur des comportements dont nous avons parlé plus haut : se rendre aux rendez-vous, accueillir le travailleur social à son domicile, etc. Dans le champ de la Protection de l'Enfance, il est souvent fait référence au fait que les parents, malgré les mesures de protection, conservent l'autorité parentale et les droits et devoirs afférents : « *Le fait que votre enfant soit confié ne modifie pas les droits et les responsabilités qui sont les vôtres.* » (W231). Le droit à l'intimité des usagers et de leur famille est évoqué en citant la loi (article L.311-3 du CASF). Certains livrets délimitent plus précisément le champ de responsabilité des parents : « *Les parents (...) sont responsables des besoins matériels de leur enfant : vêtue, loisirs, fournitures scolaires... ; Du suivi médical de leur enfant avec si besoin le soutien de l'infirmière de l'institut.* » (X231). Les espaces d'autonomie des usagers doivent être définis avec plus ou moins de précision selon les catégories de public et les modes de prise en charge. Par exemple dans le cas d'un accueil familial : « *Tu vas vivre en famille d'accueil et partager avec chacun de ses membres la vie de tous les jours. Ceux-ci respecteront ta vie privée, ta liberté de penser, ton identité culturelle et religieuse (...) des meubles (lit, placard...) te seront réservés.* » (J231).

.3.4. La construction de rapports d'usage

L'ingénierie puis la réalisation des outils a été suivie de leur mise en œuvre. Cette phase n'est pas encore totalement achevée dans l'ensemble des établissements et services, elle est en cours, les équipes sont encore au travail. Il est difficile de faire un état des lieux précis de la mise en œuvre et de ses effets. Nous pouvons cependant observer la manière dont les choses se mettent en place autour de cette idée centrale de notre modèle théorique qu'est le rapport d'usage. Nous proposons dans ce chapitre d'aborder sous un angle anthropologique, à l'instar de Serge Proulx, la question des rapports suscités par ces nouveaux objets techniques. L'outil retenu ici est le règlement de fonctionnement qui nous semble particulièrement emblématique d'une façon de définir les modes d'utilisation projetés sur les dispositifs institutionnels.

.3.4.1. Entrée par les règlements de fonctionnement

50 règlements de fonctionnement constituaient notre échantillon d'analyse. Ils sont issus des champs d'activité suivants :

Établissements et services de la Protection de l'Enfance	23
Établissements et services relevant du handicap enfants	15
Établissements et services relevant du handicap adultes	9
Établissements et services pour personnes en difficulté sociale	3

Illustration 26 : Répartition des règlements de fonctionnement du corpus par catégories des établissements et services

33 règlements de fonctionnement concernent des établissements, 17 des services.

L'ensemble des documents considérés ont été créés postérieurement à la loi et au décret d'application du 14 novembre 2003, c'est-à-dire qu'ils sont (ou devraient être) conformes aux dispositions légales.

Comme pour les livrets d'accueil, nous faisons le constat d'une grande diversité. Celle-ci reste cependant relative car nous retrouvons une liste identique de rubriques telles qu'elles ont été induites par le décret relatif au règlement de fonctionnement en application de l'article L.311-7 du CASF. Ce qu'il est intéressant de repérer, c'est la manière dont les établissements et services déclinent ce cadre commun dans leur spécificité. Il apparaît des distinctions selon les publics et les missions. Le règlement n'est pas de même nature s'il concerne des adultes en pleine capacité de leurs droits ou des mineurs, s'il relève de missions de Protection de l'Enfance ou d'insertion sociale. Par exemple, nous constatons que les règlements de fonctionnement des Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale ont une connotation particulière. Ils sont plus centrés sur la mise à disposition d'un logement (chambre ou appartement) et se rapprochent donc d'une sorte de bail locatif (bien que l'accueil en CHRS ne se confond pas avec un contrat de location).

Certains règlements semblent très redondants par rapport au livret d'accueil. Ils reprennent des éléments déjà indiqués dans le livret. La stratégie consiste parfois à développer dans le règlement les grandes lignes du fonctionnement évoquées dans le livret, ce qui laisse penser que le règlement s'adresse plus aux responsables de l'usager. La description du déroulement du processus de prise en charge peut être longue, parfois fastidieuse. Cela

explique que le volume des règlements étudiés oscille de 2 à une trentaine de pages. Le record est de 40 pages dans un I.T.E.P. (G240) mais il s'agit en fait de trois documents : le règlement de fonctionnement ; les règles de vie à l'institut ; les règles associatives formulées dans une charte. Cet exemple illustre la manière dont certains établissements « empilent » les textes réglementaires internes. Cette tendance manifeste une difficulté à adapter le cadre légal à la particularité – réelle ou supposée – de l'institution. Certaines structures ont donc fait le choix d'avoir un règlement de fonctionnement en tout point conforme au décret et de renvoyer les applications particulières à un règlement intérieur (ex. Q241), ou à des règles de vie (ex. P242, G240) ou des règles de vie collective (H243). Ces textes annexes déclinent alors les modalités de prise en charge (processus d'admission, horaires, calendrier de fonctionnement, règles de vie collective propres à l'activité, etc.). De même, n'apparaît pas toujours claire l'articulation du règlement de fonctionnement avec la charte des droits et libertés de la personne accueillie. Ce texte, livré achevé dans sa rédaction issue de l'arrêté du 8 septembre 2003, doit être annexé au livret d'accueil. Certains établissements l'ont « traduit » pour le rendre accessible aux usagers (Cf. série « AB »), d'autres ont utilisé cette réinterprétation du texte pour la substituer au règlement de fonctionnement proprement dit (G240). Un établissement a intitulé son règlement « charte des droits et libertés des personnes accueillies » sans s'inspirer particulièrement de la charte en question (Z241).

Pour tenter de classer les règlements analysés, nous pourrions les regrouper en trois ensembles : Les « juridiques », les « éthiques » et les « engagés ». Bien entendu, ces catégories ne tracent pas des lignes frontières hermétiques entre les établissements et services, elles indiquent des tendances, sachant qu'un même règlement peut, selon les sujets abordés, naviguer d'un ensemble à un autre.

Les règlements à forte coloration juridique sont les plus nombreux ce qui semble assez logique compte tenu de la nature du document et de la commande légale qui pèse sur ses auteurs. Ce type de règlement peut, dans une version minimaliste, se contenter de reprendre la loi en la paraphrasant à peine (Q244). Le texte donne alors l'impression d'une « coquille vide » non intégrée par l'institution, non appropriée par les rédacteurs. Nous pouvons nous trouver dans ce cas dans une position assez basique d'un rapport à la loi peu élaboré, faiblement théorisé : le seul souci est d'être en règle. A l'inverse de ces règlements très juridiques (beaucoup ont été rédigés par des conseillers juridiques), nous trouvons quelques règlements dans lesquels l'imprécision des termes réserve de sévères contentieux sur l'interprétation. C'est une façon de contourner les principes de droit que de les formuler de manière à les laisser dans le flou. Par exemple : « *Il faut reconnaître à l'enfant un droit et un besoin d'intimité. Il faut veiller à l'aménagement des lieux de vie, des temps de vie, afin de satisfaire ce besoin et ce droit.* » (Z241).

Les règlements de fonctionnement qui mettent en avant les valeurs éthiques entendent tracer des perspectives au-delà des questions légales et comportementales. Le but annoncé est alors de « *nous permettre à tous de mieux vivre ensemble* » (X241). Le registre légal se trouve transcendé par la dimension éthique. Il ne suffit pas de la loi pour dire ce qu'on a à faire, encore faut-il habiter cet espace intermédiaire entre les normes et les pratiques qui renvoie chacun à ses choix personnels, à des valeurs plus ou moins collectives. L'ambition visible dans cette série de règlements est de faire le lien entre les pratiques éducatives, pédagogiques, thérapeutiques ou d'accompagnement social et les modalités du « vivre ensemble », de donner sens à ces pratiques individuelles inscrites dans un projet collectif. Cependant, ce type de préoccupation n'intègre pas forcément les conditions de l'engagement de l'institution. En effet, le souci éthique peut renvoyer l'utilisateur à ses comportements individuels sans clarifier la manière dont l'institution s'engage pour l'aider à ajuster ses attitudes.

La troisième catégorie de règlements de fonctionnement regroupe ceux qui intègrent l'idée d'un engagement bilatéral de responsabilité entre l'utilisateur et sa famille d'une part et l'établissement d'autre part. C'est la matrice contractuelle qui sert de référence : « *L'acceptation par la famille de l'orientation de son enfant à l'I.T.E.P. est une sorte de contrat réciproque entre elle, l'établissement et l'enfant.* » (K242).

Dans la forme, nous trouvons des règlements qui font le choix d'entrer par les droits, d'autres par les interdits. Dans le premier cas, le texte énonce les droits (« j'ai le droit à... » ou « respect de ma ... ») et en déduit les obligations (souvent appelées devoirs) qu'imposent ces droits pour respecter l'équilibre de la réciprocité de toutes relations sociales apaisées.

En termes de présentation, il semble que peu d'énergies institutionnelles aient été déployées pour donner à ces documents un caractère un tant soit peu attractif. Il est même surprenant de voir les contrastes qui existent, pour les mêmes structures, entre des livrets d'accueil très sophistiqués dans leur design et des règlements simplement reproduits en photocopie. La forme dit ici quelque chose du fond conformément à l'expression de Victor Hugo (« *La forme, c'est le fond qui remonte à la surface.* »). Nous n'avons trouvé qu'un règlement de fonctionnement qui utilise les pictogrammes. Un seul règlement atteste d'un souci de communication. Il s'agit d'un résumé du document officiel conçu pour être remis aux enfants sous forme d'un dépliant (format 10 cm X 10 cm) très coloré où sont résumées les grandes dispositions réglementaire de l'I.M.E.

Nous avons fait le choix d'utiliser l'analyse de ces règlements de fonctionnement pour illustrer les rapports d'usage qui se structurent dans les organisations sous l'impact de nouveaux dispositifs communicationnels. Cette analyse doit nous permettre d'approfondir nos trois dimensions de recherche : les postures professionnelles, les catégories d'utilisateurs et les formes organisationnelles. Pour cela, nous extrayons de l'analyse quatre pistes qui éclairent notre problématique :

- La question des postures définies par le règlement : Cette piste ouvre, à nouveau, une réflexion sur les délimitations de compétences (comment le règlement trace-t-il des frontières sur le terrain des compétences ?) mais elle va plus loin. Le principe de réciprocité semble parfois mis à mal par les règlements. S'il est affirmé comme un principe général et indiscutable, les textes révèlent quelquefois, insidieusement, la perpétuation de dissymétries. Le respect est des fois à sens unique.
- La question de la reconnaissance de l'utilisateur : Cette piste interroge la conflictualité du rapport entre professionnels et utilisateurs. Elle se trace au travers de questions très concrètes de la vie sociale permise ou non aux utilisateurs, de la participation des parents, de la question du partage des espaces – question essentielle de l'articulation entre les espaces privés et publics autour de la prise en charge sociale. Cette piste concerne aussi la valeur exemplaire des conceptions qui circulent autour de la vie sexuelle des utilisateurs.
- Le régime des responsabilités. C'est le rôle du règlement de fonctionnement de clarifier les engagements de responsabilité. Comment ces aspects sont-ils traités sous l'angle de la sécurité des personnes et des voies de recours, du traitement des informations et de la politique des écritures ?

- La dernière piste – peut-être la plus révélatrice de la structuration d'un rapport d'usage – concerne l'articulation entre droits, devoirs et obligations. La manière dont ces concepts sont utilisés dans les règlements est hautement significative des conceptions qui circulent dans la relation d'altérité qui est au centre des rapports institutionnels des organisations sociales et médico-sociales. Cette piste se décline notamment par le traitement des sanctions.

.3.4.2. Des questions de postures

Comment les règlements de fonctionnement tracent-ils des frontières sur le terrain des compétences respectives des professionnels et des usagers ? Cette tentative de délimitation des espaces d'action tend à restreindre les marges de manœuvre des usagers et de leurs familles. Cela se fait malgré l'adhésion généralisée et écrite au principe de respect réciproque.

La majorité des règlements consultés font en effet état d'un principe d'égalité de tous devant les règles : « *Ses dispositions s'imposent à l'ensemble des personnels, jeunes et familles.* » (AL241) ; « *Les obligations de civilité et de bienveillance pèsent également sur ledit personnel.* » (Q244). A propos des faits graves qui peuvent être commis : « *que ces faits émanent du personnel ou des enfants.* » (P242). Il faut noter qu'il n'est pas évident qu'une institution soit prête à reconnaître ainsi sa propre violence. Ce sont parfois les obligations du personnel qui sont mises en avant en listant les droits qu'ils doivent garantir aux usagers avant d'introduire la réciproque : « *Toute personne accueillie s'oblige au même respect des personnes qu'elle est amenée à rencontrer au cours de sa prise en charge.* » (N241). Cette expression n'a pas la même signification que celle-ci : « *Les adultes qui travaillent dans l'institution ont les mêmes droits.* » (L241). C'est toute la différence entre la réciprocité et la symétrie. Cette dernière position induit un jeu concurrentiel entre professionnels et usagers : plus ces derniers ont des droits plus les premiers se sentent menacés dans les leurs. Tous les règlements le disent avec leurs mots : « *Chacun a droit au respect, les adolescents comme les adultes.* » (R242). « *Cette notion de respect engage l'adulte autant que l'enfant.* » (L241). Mais nombreux sont ceux qui ciblent le respect selon un sens unique : des usagers envers les professionnels. « *Les bénéficiaires du suivi éducatif sont tenus de respecter les personnes qu'ils sont amenés à côtoyer au cours de la mesure.* » (P241) ; « *Un manque de respect (agressivité verbale, insulte) à l'égard d'un professionnel dans l'exercice de ses fonctions entraînera un rappel à l'ordre par écrit de la part de l'encadrement avec copie au juge des enfants.* » (I241). La réciproque de ce respect est rarement écrite ou alors elle se perd dans la déclaration globale des droits de l'article L.311-3 (droit au respect de sa vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa sécurité). Des associations ont « formaté » l'ensemble des règlements de fonctionnement des établissements et services qu'elles gèrent selon une trame commune, laissant les déclinaisons intégrer les spécificités des établissements ou des publics. C'est ainsi que la série « R » propose un plan unique dont nous reproduisons ici la première partie relative au respect :

- « *Droit au respect*
 - *Respect mutuel en actes et en paroles*
 - *Respect de soi-même*
 - *Respect des biens*
 - *Respect des rythmes* »

Deux services ambulatoires, l'un de type Service Éducatif Spécialisé de Soins A Domicile (SESSAD) (C242), l'autre étant un Centre d'Aide Médico-Sociale Précoce (CAMSP) (C243), gérés par la même association, ont poussé plus loin la tentative d'établir

une sorte de parité entre les engagements de l'institution et ceux des familles des enfants suivis. Les engagements de part et d'autre sont mis en correspondance dans un tableau à deux colonnes :

« <i>Le SESSAD</i>	<i>Les usagers</i>
<i>Le SESSAD et les professionnels qui y travaillent mettent en œuvre les moyens adaptés pour susciter, faciliter et encourager la participation active de l'utilisateur et sa famille à la réalisation du projet individuel.</i>	<i>L'utilisateur et sa famille s'engagent de leur côté à :</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>S'impliquer activement pour accompagner l'évolution du projet</i> • <i>Répondre aux rendez-vous annuels systématiques à F. pour des bilans... »</i>

Illustration 27 : Parité des engagements d'un règlement de fonctionnement en SESSAD

A propos des livrets d'accueil, nous avons déjà abordé les délimitations des espaces d'action entre gestionnaires, professionnels et usagers. Il s'agit maintenant de repérer, non pas comment des zones d'incertitude sont entretenues par les uns et les autres pour maintenir les autres acteurs à la périphérie de leur territoire, mais d'étudier comment le règlement pose des limites claires en affirmant la place des uns et des autres. Nous ne devons pas perdre de vue que ces règlements de fonctionnement, même s'ils ont recueilli l'avis des instances de participation des usagers, ne sont pas co-rédigés avec les usagers. Ils sont donc une expression quasi directe des professionnels soutenus par les gestionnaires de l'institution.

Nous venons d'évoquer la matrice contractuelle qui a pu inspirer les règlements de types « engagés ». Le contrat est un excellent moyen de délimiter les places : « *L'acceptation du placement de l'adulte au F. implique l'adhésion sans condition des parents ou responsables légaux au présent règlement (...). Le non-respect du règlement peut entraîner l'exclusion temporaire ou définitive de l'adulte du F.* » (D243). Nous ne sommes pas là dans le modèle du contrat synallagmatique mais du contrat d'adhésion. La seule option que peuvent poser les parents c'est de refuser l'admission. Cette disposition (trouvée en des termes proches dans d'autres règlements) clarifie la propriété exclusive des professionnels sur leur espace de travail. Ainsi ce service d'A.E.M.O. : « *Les modalités d'exercice de la mesure éducative appartiennent au service. Elles sont néanmoins discutées avec la famille.* » (O243). Mais nous pouvons trouver les mêmes délimitations dans le secteur médico-social. Voici un exemple extrait d'un règlement concernant des adultes handicapés : « *Les activités proposées par le F. pour chaque adulte ou groupe d'adulte relèvent de la compétence exclusive de l'équipe médico-éducative. Les familles seront associées aux décisions chaque fois que nécessaire.* » (D243). La compétence est « exclusive », la concertation limitée aux cas « nécessaires », les règles du jeu sont clairement posées. Le règlement peut donc être utilisé pour « protéger » l'établissement contre les demandes des usagers : « *L'institution s'engage, dans la mesure du possible, à satisfaire aux demandes de changement qui lui semblent fondées.* » (Q241). Autrement dit, les usagers peuvent formuler des demandes mais l'institution se réserve, de manière exclusive, la prérogative d'en juger le bien fondé. Parfois, les compétences sont confisquées : « *L'argent de poche des enfants est géré par les éducateurs.* » (L241). Sans que cette affirmation ne précise les âges ou les degrés d'autonomie entraînant cette mesure qui est donc de portée générale. L'appui des interventions sur une mesure judiciaire est perçu comme élément clarificateur : « *Ces interventions sont conduites sur la base de décisions judiciaires, ce qui d'emblée situe les places de chacun : mise en œuvre de la mission par le service qui désigne un intervenant, nécessité pour les parents de prendre en compte la décision.* » (I241). La légitimité des obligations imposées aux usagers ou aux familles (qui semble en contrepartie définir un

terrain d'action exclusif pour le professionnel) est d'autant plus forte qu'elle est extérieure à l'établissement : « *La mesure éducative étant ordonnée par le juge des enfants, l'éducateur doit rencontrer la famille ; la famille est tenue de recevoir l'éducateur.* » (Q244).

Pour terminer ce paragraphe, nous voulons remarquer cette initiative d'un règlement de fonctionnement d'un service de placement familial en Protection de l'Enfance. Pas question ici de mise en symétrie des obligations entre salariés et usagers ou familles d'usagers. Le règlement introduit le paramètre de l'engagement contractuel des salariés et des conséquences sur les pratiques professionnelles : « *Dans le cadre de la prise en charge, chaque personne doit respecter certaines obligations : le personnel du service se doit d'être respectueux à votre égard et à l'égard de vos enfants ; il s'engage contractuellement auprès de l'association gestionnaire à respecter les bonnes pratiques en matière d'accueil, de respect des personnes et de leur sécurité.* » (J241). L'intérêt de cette définition d'une posture est de manifester la singularité de la place de salarié, lié par un contrat de travail, de celle d'usager ou de parent d'usager. Dans la même idée, cet autre règlement débute par le rappel des droits et devoirs des salariés avant de définir les droits et devoirs des usagers. Les droits sont définis par le Code du travail, la convention collective et le règlement intérieur du service, les devoirs par le fait que « *Les salariés du C. s'engagent par la signature du contrat de travail à respecter les principes déontologiques qui prévalent dans le service et sont exposés dans son projet.* » (AB241).

3.4.3. Quelle reconnaissance de l'usager ?

La manière de déterminer les clôtures, qui interdisent la confrontation des compétences, laisse penser qu'il s'agit d'un évitement de situations que les professionnels perçoivent comme potentiellement conflictuelles. Cette question de la conflictualité des rapports entre professionnels et usagers est relativement peu abordée dans les règlements. Il est vrai que leur rôle est précisément d'éviter les conflits. Cependant, une bonne façon d'éviter les conflits pourrait consister à assumer, via les règles collectives, la conflictualité inhérente aux relations d'aide. Nous n'avons trouvé qu'un règlement de fonctionnement d'un service d'A.E.M.O. (I241) qui tente d'assumer cette position :

« *L'intervention éducative auprès de la famille sur décision judiciaire contient des droits et des obligations qui sont à articuler et peuvent être parfois contradictoires entre le parent, l'enfant et le service.* » Cette déclaration pose le principe même d'un rapport conflictuel. L'intérêt de la suite est qu'il ouvre un espace de négociation qu'il finalise autour de l'intérêt de l'enfant : « *L'objectif commun sera, en articulation avec la décision judiciaire et en prenant en compte la situation de l'enfant, de définir entre professionnels et parents tout ce qui est nécessaire à son développement.* » Puis le document dresse la liste des droits (droit à un accompagnement adapté, droit à la sécurité) et place en parallèle des obligations et contraintes (des contraintes liées à la prise en charge sur décision judiciaire, des obligations de signalement pour le service, des obligations de respect mutuel liées aux règles de l'échange). Ce service de Protection de l'Enfance poursuit sa logique dans la manière dont il aborde les voies de recours ouvertes aux familles. Après avoir précisé que les familles sont associées « *tout au long de la prise en charge et notamment au moment de la définition des orientations de travail et du bilan de l'action menée* » mais également par des formes collectives de participation, le texte constate que des désaccords peuvent subsister (voire même naître de ces pratiques participatives) : « *Dans le cas de désaccords liés aux orientations de travail définies dans le document individuel de prise en charge ou à la conduite de la mesure d'A.E.M.O., il y a lieu d'ouvrir un espace de discussion afin de rechercher une solution possible dans un premier temps. Si le désaccord persiste, la famille*

peut en informer le chef de service éducatif de l'antenne, voire le directeur du service. Si ces contacts n'ont pas permis de traiter ce différend il est possible d'interpeller le juge des enfants (question en lien avec le projet de l'enfant) ou la personne qualifiée (...) (question en lien avec la conduite de la mesure). » L'effort de gestion des divergences de postures est ici exemplaire. Ce texte nous permet de mesurer l'ampleur des impacts que peuvent avoir ces clarifications sur les postures de travail et de coproduction, sur les contenus des actions, sur les formes d'échange et d'organisation de l'aide.

La piste de la reconnaissance se fraye un chemin sinueux parmi les aspects les plus concrets de la prise en charge. Par exemple, la vie sociale permise ou non aux usagers révèle mieux que tout débat ontologique les représentations que les rédacteurs du règlement se font des usagers. Les visites que peuvent recevoir les usagers dans les établissements font l'objet de nombreuses clauses des règlements. Les positions tenues vont de l'ouverture la plus positive comme dans ce centre éducatif : *« Les visiteurs sont les bienvenus. »* (B240) aux restrictions les plus étroites : *« Les résidants ne peuvent faire pénétrer quiconque dans les chambres qui leur sont affectées sans l'autorisation expresse d'un salarié de l'établissement. »* (Q243). Cette dernière citation provient également d'un foyer éducatif de la Protection de l'Enfance. Il est bien évident que les effets de socialisation produits par ces deux règles ne seront pas de même nature. Le ton dominant sur cette question des visites reste celui du contrôle : *« Les visites de copains, copines, sont autorisées dans certains lieux (...) Elles sont soumises à autorisation préalable de l'éducateur(trice). Les invités sont tenus d'adopter une tenue correcte et de respecter le règlement de l'institution. »* (L241). Les CHRS sont les plus restrictifs, sans doute par crainte de voir utiliser abusivement les logements mis à disposition de leurs usagers : *« Toute demande de visite est soumise à un "bon d'autorisation" de présence dans l'appartement ou dans la chambre négocié entre l'utilisateur et le référent du projet personnalisé ou le permanent social. »* (E240). Dans un autre cas, la demande écrite doit être *« soumise au directeur au plus tard 4 jours avant l'hébergement souhaité. »* (S240a).

La participation des parents fait également l'objet de restrictions plus ou moins fortes. Certains établissements mettent en avant l'ouverture aux parents : *« Leur participation est requise à chaque bilan de synthèse et lors de la définition du projet personnalisé mis en œuvre sous l'autorité du directeur. »* (H243a). Il est vrai que cette participation est plus facile dans le secteur du handicap. *« La maison d'accueil se veut un lieu ouvert et prône le maintien des liens familiaux. Un lieu d'accueil et de rencontre est prévu au manoir, utilisable sur simple demande »* (T242). De nombreux parents siègent au conseil d'administration de cette association. Mais ces dispositions existent aussi en Protection de l'Enfance comme l'atteste ce règlement d'un service de prévention spécialisée : *« Chaque acte fait l'objet d'une présentation, puis d'un compte rendu aux parents concernés lors de rencontres conviviales. »* (Q247). Dans d'autres cas, l'accueil s'annonce moins chaleureux : *« L'accès des chambres des personnes résidentes n'est pas autorisé aux familles et visiteurs sauf accompagnées de la personne résidente et d'un professionnel après accord de la direction. »* (AX241). Dans cette maison d'enfants organisée en foyers éclatés dans la ville il en est de même. Ces sites qui hébergent les enfants *« ne sont accessibles que par eux-mêmes et le personnel qui les encadre. Les parents n'y ont accès que lors des départs et retours des enfants pour leur accompagnement. Ces maisons sont complètement le domaine des enfants et ne peuvent être un lieu d'entretiens pour les familles. »* (P242).

La reconnaissance de l'utilisateur passe par la reconnaissance de son intimité, principe largement affirmé dans tous les règlements de fonctionnement. Mais la façon dont sont définis les espaces qui lui sont réservés pour vivre cette intimité est un indicateur du contenu que

mettent les professionnels dans cette reconnaissance de l'autonomie. « *Chaque jeune bénéficie d'une clef interdisant l'accès à sa chambre à toute personne à l'exception des salariés de l'établissement qui, pour des raisons évidentes de sécurité, doivent pouvoir pénétrer dans les chambres.* » (Q241). Cette disposition n'est pas de même portée que la précaution prise dans la formulation de cet article dans un foyer éducatif à propos des chambres mises à la disposition des jeunes : « *Ces chambres sont considérées comme des lieux d'intimité, dont les personnes possèdent l'usage dans le cadre de leur prise en charge. Les professionnels s'autorisent à y pénétrer avec l'accord du jeune ou en cas de nécessité impérative, sans cette autorisation.* » (H244). Les termes sont ici choisis avec soin sur le plan juridique : il ne s'agit pas d'un espace privé (ce qui emporterait son inviolabilité) mais d'un « lieu d'intimité », le jeune n'en a pas la « jouissance » mais « l'usage » ce qui autorise le contrôle. Tous les règlements ne sont pas toujours aussi clairs : « *Ces lieux [chambres ou appartements] sont considérés comme des lieux privés dont les personnes bénéficient de l'usage.* » (AY241). Nous pouvons comparer deux positions différentes adoptées par deux CHRS sur cette question de l'accès aux locaux mis à disposition des usagers. Le premier autorise l'entrée des personnels hors la présence de l'occupant : « *Les personnels (éducatif et d'entretien) ont accès aux appartements (en se manifestant préalablement par interphone ou par sonnerie) et ce, en présence comme en absence des usagers.* » (S240). Le second a mis en place une procédure pour limiter au strict nécessaire les immixtions dans l'espace d'intimité de l'utilisateur. L'accès se fait à la demande de l'utilisateur formulée sur un ordre de travaux « *précisant l'accord de l'intéressé(e) pour l'introduction dans les lieux en son absence ("bon bleu" à retirer à l'accueil).* » (E240). Alors que nous trouvons un règlement de MAS qui interdit l'ameublement personnel de la chambre, celui-là déclare : « *Le résidant peut apporter ses meubles ou en acquérir au cours de son séjour.* » (C245). L'intimité, ce sont aussi les affaires personnelles de l'utilisateur. La plupart des règlements limitent ce sujet aux objets de valeur confiés ou non (ce qui engage ou décline la responsabilité de l'établissement). Aucun ne traite des fouilles, sauf celui-ci : « *Le contrôle des affaires personnelles reste exceptionnel. Il est effectué par les éducateurs ou par un membre de la direction.* » (R242).

L'intimité reconnue à l'utilisateur, c'est aussi le droit à l'image. Il s'agit là d'une question qui a beaucoup évolué ces dernières années. Seul un règlement l'aborde (H241b) pour préciser que les photographies et films réalisés dans le cadre des activités sont exclusivement réservés à une diffusion restreinte (informer des projets, exploiter des événements, valoriser les jeunes, conserver un souvenir) « *Naturellement l'établissement s'interdit l'utilisation de toutes photographies pouvant porter préjudice à la dignité d'un enfant ou à celle de ses parents.* »

C'est sans doute à propos de la vie sexuelle des usagers que les jeux de représentations sont les plus explicites. Avant de nous intéresser aux règlements qui traitent ce sujet, il faut nous interroger sur le nombre très important de règlements qui ne l'abordent pas. Nous pouvons aisément concevoir que les services de milieu ouvert, de consultation ou de soins ambulatoires ne se sentent pas obligés d'aborder la question de la sexualité des usagers. Il est par contre plus difficile de comprendre ces silences quand il s'agit d'établissements assurant un hébergement, qui plus est, dans des espaces collectifs. Nous sommes carrément dans le non-dit, voire le déni, dans les établissements hébergeant des adultes. Ce silence manifeste à son plus haut point les conceptions que se font les professionnels des usagers qu'ils accompagnent, de la difficulté que cela représente d'intégrer l'utilisateur dans toutes ses dimensions humaines, être charnel apte à vivre les mêmes émotions, les mêmes expériences de la vie que l'intervenant chargé de le prendre en charge. Un peu comme si cette partition des rôles autour de cette « prise en charge » obérait au moins partiellement la reconnaissance de l'humanité de l'utilisateur.

Les règlements qui abordent la question de la sexualité le font sous l'angle de l'interdit. Cet interdit est très rarement explicité, justifié ou commenté. Au plus, nous trouvons des expressions de ce genre : « *Les jeunes vivent en mixité et instaurent des relations avec leur entourage. Les relations sexuelles sont interdites dans le cadre de l'établissement.* » (R242 foyer éducatif de jeunes). Ou encore : « *Les personnes vivent en mixité et instaurent des relations avec leur entourage.* » (R241d maison d'accueil spécialisée). Comme si, dans ces deux citations, quelque chose essayait de se dire sans parvenir à transpercer le mur des préjugés. Par contre, alors que la question est peu traitée dans les Établissements et Service d'Aide par le Travail (E.S.A.T., celui-ci en parle : « *Chaque adulte a droit à une vie affective. Toutefois toute expression physique de la sexualité, même volontaire et partagée, n'est pas acceptée au sein de l'établissement.* » (A242). Pour illustrer la variété relative des positions sur le sujet, nous retenons deux tentatives d'en dire un peu plus : « *La mixité des groupes de vie et des activités donnera aux enfants la possibilité de découvrir l'autre sexe dans le plus strict respect des convenances.* » (Z241 Institut Médico-Pédagogique). Le règlement ne légifère pas sur ces fameuses « convenances ». « *Les professionnels accompagnent au mieux les résidents dans le choix de leurs pratiques religieuses, de leur vie affective et sexuelle, en respectant l'intimité des autres personnes et leur liberté de choix.* » (T242 Maison d'Accueil Spécialisée).

.3.4.4. Les délimitations de responsabilités

Le règlement de fonctionnement a précisément pour fonction de délimiter les registres de responsabilité et leur répartition entre les acteurs (Lhuillier, 2004). Ce n'est pas cet aspect juridique qui nous intéresse ici mais, à travers lui, ce que nous pouvons en tirer comme enseignements sur la conception des usages développée par les rédacteurs.

La sécurité des personnes est un thème obligatoirement traité par les règlements de fonctionnement. Chaque personne accueillie a « *droit à la sécurité* » (I241), ce qui impose une responsabilité pour les professionnels : « *Les professionnels prennent toute mesure utile afin de veiller à ce que les jeunes qui leur sont confiés ne soient pas victimes de violence (y compris institutionnelle), de chantage, de menaces et de tout tentative de porter atteinte à leurs droits et à leur intégrité physique.* » (H244). La sécurité engage donc une disparité de postures car ce sont les professionnels qui sont, en tout premier lieu, investis de la responsabilité de garantir la sécurité des usagers. « *Tout acte de maltraitance sera signalé à la direction.* » (T242). L'article L.313-24 du CASF prévoit que tout salarié dénonçant des faits de maltraitance ne peut, en aucun cas, faire l'objet de mesures défavorables que ce soit en matière de conditions de travail, de contrat ou de rémunération ni, bien entendu, de sanction. Cet article est largement reproduit dans les règlements comme l'incitait le décret. Cependant, nous trouvons des règlements qui élargissent la responsabilité selon le principe que la sécurité doit être l'affaire de tous et de chacun. Un règlement étend même les dispositions de l'article L.313-24 aux usagers : « *Aucun usager ne peut être sanctionné pour avoir signalé un fait de violence, de harcèlement ou d'abus d'ordre sexuel.* » (T241).

La sécurité de l'utilisateur passe également par le traitement des informations. Comment lui est garantie la confidentialité des informations connues sur lui par l'institution ? Tous les établissements et services ne clarifient pas les sécurités et responsabilités qui encadrent leur système d'information. Certains le font sans détailler les moyens utilisés : « *Les dossiers des jeunes pris en charge sont placés sous la responsabilité du directeur du service. Les mesures de sécurité nécessaires sont prises afin de garantir leur confidentialité.* » (AL241). D'autres sont plus explicites en précisant que les dossiers sont accessibles mais protégés des tiers ce qui peut avoir pour conséquence d'empêcher la consultation par l'utilisateur de certaines pièces

qui porteraient atteinte à la vie privée d'autres personnes. Voici un exemple d'article relativement bien construit sur le plan juridique pour concilier légalement toutes les composantes de la question :

« La confidentialité des informations concernant le jeune et sa famille est assurée :

- *Les informations en interne au sein de l'équipe pluridisciplinaire et en externe avec les partenaires tenus au secret professionnel seront partagées dans le seul but d'améliorer la connaissance, donc la prise en charge du jeune.*
- *Les échanges d'informations avec les partenaires extérieurs seront verbaux et limités aux éventuelles difficultés traversées par le jeune. Ils excluent, sans accord écrit express de celui-ci ou de ses représentants légaux, toute communication sur les antécédents et la problématique familiale.*

Accès aux dossiers et aux écrits :

- *Tout acte notoire dans la prise en charge dépassant les actes usuels relatifs à la surveillance et à l'éducation doit être transmis aux parents pour exercice de l'autorité parentale.*
- *Tout signalement à l'autorité demande qu'une information soit transmise au jeune et à ses parents.*
- *Tout bilan écrit, acte de prise en charge, est communiqué au jeune et à sa famille.*

Le jeune et sa famille peuvent à tout moment, par lettre simple, demander à consulter leur dossier :

- *A la direction des foyers éducatifs pour consultation de tous les éléments relatifs à la prise en charge par les foyers ;*
- *Au Tribunal pour enfants ou à la Mission Protection de l'Enfance pour consultation de l'ensemble du dossier.*

Cette consultation se fera obligatoirement en présence d'un représentant de l'institution et pour le jeune mineur, d'un représentant légal ou d'un conseil avocat. »

(H244).

Outre que cette rédaction semble juridiquement assez fondée – en l'état actuel des textes puisque le décret attendu pour préciser les modalités d'application du 5°) de l'article L.311-3 n'est toujours pas publié – nous pouvons en extraire des éléments significatifs sur la manière dont l'article organise les positions de chaque acteur au regard des informations à traiter. Le partage des informations est finalisé (améliorer la prise en charge) et limité aux personnes soumises au secret professionnel. Les échanges d'information avec des partenaires ne sont pas écrits et ne concernent pas les antécédents, on se limite aux problèmes actuels. Toute information sortant des actes quotidiens est transmise aux représentants légaux de l'utilisateur. Les signalements aux autorités (nous sommes ici dans un établissement de Protection de l'Enfance) impliquent une information des parents. L'ensemble des écrits produits par l'institution est communiqué, sans autre forme de procédure, aux usagers et à leurs familles. Enfin, l'accès au dossier est ouvert sur simple demande écrite, soit à l'établissement (obligations issues de la loi 2002-2), soit au tribunal pour enfants (obligation issue du décret du 15 mars 2002) soit auprès des services de l'Aide Sociale à l'Enfance (obligation issue de la loi du 6 janvier 1984). Dans ce processus de partage de l'information entre professionnels et usagers, les postures des uns et des autres se modifient sensiblement. L'impact de ce droit nouveau – véritable germe structural – n'a pas fini de produire ses effets :

- Sur la lisibilité des actions et leur compréhension par les usagers ;
- Sur le contenu des informations partagées (limitées à ce qui est strictement nécessaire à l'accomplissement de la mission) ;
- Sur la forme de l'information, vraisemblablement beaucoup plus respectueuse des personnes concernées ;
- Sur la diffusion de l'information : les personnes exclusivement concernées par la prise en charge ;
- Etc.

Par ces mutations, c'est toute la politique des écritures qui se trouve interrogée dans les établissements et services. Comment les traces sont-elles produites, transmises et conservées ? Cette question, à l'heure du numérique, prend une certaine importance. Bien entendu, tous les règlements, ou presque, font référence à la loi informatique et liberté pour préciser que chacun possède un droit d'accès et de correction aux données nominatives conservées par l'institution. Par contre, peu de règlements déclinent les modalités concrètes d'exercice de ce droit. Quelques règlements précisent leur organisation administrative : « *Les dossiers sont actuellement en double exemplaire et comportent : Toutes les pièces officielles et copies des rapports et des courriers, dans une armoire à la direction du service ; Les mêmes documents auxquels s'ajoutent les notes des travailleurs sociaux dans un meuble fermant à clé dans chacune des antennes.* » (P241). D'autres ne mettent pas autant l'organisation en transparence. Certains s'inscrivent même dans un registre assez défensif : « *Le directeur n'est pas tenu de donner suite aux demandes [de consultation du dossier] qui prendraient un caractère abusif du fait de leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique.* » (C244).

.3.4.5. L'articulation droits / devoirs / responsabilité

Etudier séparément les droits et les responsabilités, comme nous venons de le faire, n'est pas suffisant pour percevoir la manière dont les règlements de fonctionnement organisent un « régime disciplinaire » au sens foucauldien du terme. Il nous faut aller voir comment s'articulent ces trois concepts de droits de devoirs et de responsabilités. Ils circulent au cœur du rapport d'altérité entre usagers et professionnels, rapport d'altérité qui configure fortement le rapport d'usage.

Un règlement nous est apparu très révélateur d'une articulation possible. Il s'agit en fait de la dernière page d'un règlement de 18 pages d'un Centre Éducatif Spécialisé dont la mise en forme différente du reste du document fait penser à une affiche résumant les règles en les simplifiant. Cependant, l'organisation de la page et les mises en lien qu'elles induisent ne reprennent pas la structure du texte du document principal. Sous le titre « Je suis citoyen », la page décline deux colonnes « J'ai le droit » et « J'ai l'obligation ». Nous reproduisons le texte page suivante en reprenant l'organisation spatiale du document (B240) :

« JE SUIS UN CITOYEN »

La Santé

J'ai le droit

- à une prévention sanitaire et sociale
- à l'hygiène et à la sécurité

J'ai l'obligation

- de me présenter aux visites médicales
- de respecter l'hygiène et la sécurité

La cigarette

Il est interdit de fumer dans les locaux de l'établissement

J'ai le droit

- de refuser de consommer tout produit pouvant nuire à ma santé (tabac, alcool, drogues)

J'ai l'obligation

- de refuser de distribuer tout produit pouvant nuire à la santé des autres (tabac, alcool, drogues)

La sexualité

Les relations sexuelles, les attitudes provocatrices et indécentes sont interdites

J'ai le droit

- au respect de mon intimité
- au respect de mon corps

J'ai l'obligation

- de respecter l'intimité des autres
- de respecter le corps des autres

Le Repos

J'ai le droit

- au respect
- Chacun a droit au repos
Pour respecter cela tu devras veiller à ne pas faire de bruit entre l'heure du coucher et celle du lever

J'ai l'obligation

- de respecter les autres quel que soit leur âge

Les Chambres et autres locaux

J'ai le droit

- à un cadre de vie agréable

J'ai l'obligation

- de respecter les espaces verts, les lieux de vie, loisirs

L'Alimentation

J'ai le droit

- à une nourriture variée

J'ai l'obligation

- de goûter à tout même si je ne connais pas ou si j'apprécie peu
- d'être présent à tous les repas

Les Réunions de groupe – Le Conseil de la Vie Sociale

J'ai le droit

- de m'exprimer librement et d'être écouté
- de représenter, d'être représenté et de participer à la vie de l'établissement

J'ai l'obligation

- de permettre la liberté de parole aux autres et de les écouter
- d'assumer, si je suis délégué, mon rôle de représentant au Conseil de la Vie Sociale

Les violences

J'ai le droit

- d'être respecté
- d'être protégé
- de déposer plainte pour toutes formes d'agression ou menaces

J'ai l'obligation

- de respecter les autres quel que soit leur âge
- de ne pas user de violence verbale ou corporelle et d'en réprover l'usage
- de témoigner si j'assiste à des agressions ou de menaces

La Fugue

J'ai le droit

- d'être en colère, d'avoir du chagrin
- de ne pas être d'accord
- de m'isoler pour me calmer

J'ai l'obligation

- de dire où je vais quand je sors
- de ne pas m'éloigner de la propriété
- de ne pas me mettre en situation de danger

Ne pas oublier les "5 incontournables" : Bonjour/.Merci/ S'il vous plaît/Est-ce que je peux/Au revoir

Illustration 28 : Tableau de répartition des droits et obligations d'un règlement de fonctionnement

La mise en parallèle des droits et des obligations formule bien le message d'une réciprocité indispensable entre ce que peut faire l'enfant et ce qu'il doit faire à l'égard des autres. Tout droit qui lui est acquis représente, de sa part, un engagement vis-à-vis d'autrui. Nous pourrions discuter l'expression « J'ai droit » selon le débat introduit, entre autres, par Reynald Brizais (Vogt & ali, 2000). Dans un article¹, il prend position contre cette expression banale pour rappeler que nous ne sommes pas propriétaires des droits mais simplement titulaires. Le fait d'être titulaire de droits permet de moduler les conditions de leur exercice, par exemple selon que l'on est un enfant dépendant ou un adulte autonome. Si l'exercice des droits peut être limité, chacun, quelle que soit sa situation, reste pleinement titulaire de tous les droits dont jouissent les citoyens sans aucune distinction. Nous voyons donc, dans l'exemple ci-dessus, le grand intérêt pédagogique de la construction.

Un autre intérêt de ce texte est qu'il articule « droits » avec « obligations », contrairement à la plupart des règlements consultés qui placent les « devoirs » au regard des droits. « *Tous les droits se trouvent limités par des devoirs.* » (AB241). Cette tendance est d'ailleurs introduite par l'article L.311-7 du CASF qui impose un règlement de fonctionnement qui doit préciser « *les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service.* » Il nous apparaît que cette limitation des droits par les devoirs, que nous avons présentée comme le souci des sénateurs lors des débats parlementaires sur la loi, tend à relativiser cette notion de titularité des droits. Référés à l'universalité des droits de l'Homme, les droits des usagers ne souffrent aucune limitation. Seul leur exercice peut être limité par des dispositions exceptionnelles (par exemple les limitations apportées à la libre circulation des personnes désorientées pour éviter qu'elles ne se perdent au nom du principe de sécurité). Se reconnaître des devoirs vis-à-vis de ses concitoyens est donc une démarche qui ne relève pas de l'imposition mais du choix responsable. Il apparaît alors que le terme « obligations » est plus ajusté que celui de « devoirs ». Etymologiquement, « devoir » fait référence à la dette². Il s'agit alors de la contrepartie des droits qui sont accordés selon le principe de Mauss de la dette et du don. Le fait de s'obliger à l'égard d'autrui renvoie plutôt à la volonté personnelle et délibérée de s'inscrire dans un rapport social. Alors que devoir induit l'idée de soumission, obligation induit celle de l'acte d'obéissance, acte qui n'aliène pas la liberté du sujet mais convoque sa capacité à être acteur et auteur de ses comportements.

Plusieurs règlements attestent de cette symétrie entre droits et engagements personnels : « *J'ai le droit d'être respecté, je dois respecter les autres, adultes et enfants : je m'adresse correctement aux autres – je ne les insulte pas ...* » (X241). Cet I.M.E. dresse la liste des droits et libertés des enfants accueillis (droit au respect de sa personne, d'être protégé, à une famille, de s'exprimer, à une éducation, à être soigné, à une vie sentimentale et affective, à des possibilités de recours). Le texte poursuit : « *Conséquence de ce qui précède : l'enfant se doit de respecter l'autre dans ses différences, dans son intégrité physique et psychologique. Revendiquer le respect de ses droits, c'est s'engager à respecter les droits des autres.* » (Z241). Certains font un lien entre le projet thérapeutique de prise en charge et la manière dont les droits sont pris en compte, tel cet I.T.E.P. « *L'établissement doit donner les moyens aux adolescents de s'exprimer dans le cadre d'un accompagnement thérapeutique*

¹ Brizais Reynald, « *J'ai le droit...* », in La Revue d'Action Juridique et Sociale, n°235, mai 2004.

² Cf. Roland Janvier, *Droits et devoirs, un équilibre trompeur*, ASH, n°2506, 04/05/2007.

éducatif et pédagogique. Le droit à la parole est fondamental (...) ce droit doit cependant s'exercer dans le respect des personnes... » (G240).

Achevons ce chapitre par la manière dont les règlements abordent le traitement des sanctions qui est une autre forme de déclinaison des droits et responsabilités. Cet aspect de la règle n'ayant pas été prévu par les textes législatifs, peu de règlements ont intégré les sanctions de manière précise. Certains règlements dressent, sur le modèle des règlements intérieurs des salariés, un inventaire des sanctions : « *Le non-respect avéré de l'un ou plusieurs des termes du contrat de séjour peut donner lieu à par exemple : - un avertissement délivré par les éducateurs accompagné d'un rappel des termes du placement et du contrat et des exigences qui y sont liées - Un second avertissement délivré par le directeur ou le chef de service formalisé avec la famille avec si nécessaire dans ce cas réévaluation et reformulation du contrat de séjour - Un troisième et dernier avertissement prononcé par le directeur ou le chef de service pouvant être suivi d'une mise à l'écart du foyer dans le respect des droits de la personne accueillie et après accord des autorités à l'origine du placement. Les sanctions encourues en cas de non respect des engagements sont évidemment proportionnées : - A la qualité des personnes concernées - Au degré de gravité des fautes ou du comportement du jeune - A leurs caractères répétitifs ou non.* » (Q241). D'autres ne prennent pas tant de précautions procédurales : « *Le non-respect du règlement de fonctionnement est passible d'une sanction. Ces sanctions, susceptibles d'être prises suivant la gravité de l'infraction, sont sous l'autorité du directeur de département et peuvent aller jusqu'à une exclusion.* » (T242). Certains n'apportent pas de précision : « *Ainsi, tout acte de violence de la part d'une personne résidante doit être signalé au directeur de l'établissement qui jugera des suites à donner.* » (AX241). D'autres complètent les procédures disciplinaires internes par le rappel d'un possible recours à des procédures externes : « *[La sanction] peut aller d'un simple avertissement jusqu'à l'exclusion temporaire ou définitive de l'établissement qui sera prononcée selon les dispositions réglementaires. Un fait grave entraînera l'activation des procédures et des dispositions pénales en vigueur.* » (R241c). Quelques uns précisent les procédures disciplinaires : « *Les sanctions sont prises dans le cadre d'une procédure contradictoire qui permet à chacun d'exprimer son point de vue, de s'expliquer et de se défendre.* » (E240). Certaines procédures introduisent un conseil de discipline avec ou sans une représentation des usagers ou un « *comité de suivi des règles de vie* » (G240).

Plusieurs règlements concernant des enfants introduisent dans la panoplie des sanctions des mesures de réparation : « *travail d'intérêt collectif* » (B240), « *réparations (sous forme d'intérêt collectif, de remboursement...)* » (L241) ; « *En cas de dégradation volontaire : tes parents seront tenus au courant. Tu devras réparer soit en participant financièrement, soit en réalisant un travail qui consistera, selon tes capacités, à améliorer la qualité de vie dans l'établissement, soit en réparant les dégâts causés avec l'aide de ton éducateur ou de l'agent d'entretien.* » (B240).

Un barème de gravité des sanctions est parfois tenté. Celui-ci (X241), rédigé avec les enfants concernés ne manque pas d'intérêt :

Les sanctions sont plus ou moins importantes selon la gravité des “bêtises” :

Si je fais une “petite ou moyenne bêtise” comme :

- Exemples de **petites bêtises** :
 - Dire des gros mots
 - Monter aux arbres et casser les branches
 - Lancer des cailloux
 - Piétiner les pelouses et y mettre des cailloux
- Exemples de **moyennes bêtises** :
 - Casser les carreaux
 - Rayer les voitures
 - Abîmer le matériel

Je m'expose à des sanctions qui peuvent être :

- Recevoir une “remontrance” par un adulte
- Être contraint à m'excuser
- Être privé momentanément : de télévision, de sorties extérieures, de console de jeux, de foot, de soirée avec le groupe
- Être contraint à réparer ce qui a été endommagé

Si je fais une “grosse bêtise” comme :

- Exemples de grosses bêtises :
 - Fumer
 - Faire une fugue
 - Dormir entre filles et garçons (faire l'amour)
 - Insulter les adultes et enfants
 - Agresser violemment un enfant et un adulte

Les sanctions sont alors plus importantes :

- Je suis convoqué chez un chef de service
- Je suis convoqué chez le directeur
- Mes parents sont convoqués chez le directeur
- Je peux être renvoyé 3 jours ou plus.

Illustration 29 : Les « grosses et petites bêtises » d'un règlement de fonctionnement d'IME

Il est souvent tenu compte « *du degré de discernement du jeune* » (H243b).

La sanction s'inscrit dans un registre éducatif : « [Les sanctions] *font partie de la mission d'éducation dévolue à l'institut.* » (C244) ; « *Toute sanction suppose d'abord une reprise par l'éducateur ou tout autre adulte témoin pour rappeler la règle ou la loi et donner du sens.* » (L241) ; « *En tout état de cause, l'acte de violence, de maltraitance et/ou délictueux nécessite une réponse. Celle-ci doit faire l'objet d'une réflexion, d'une réparation et d'une sanction afin qu'elle prenne sens dans le projet individualisé de l'intéressé.* » (G240) ; « *Pour les personnes accueillies, [les sanctions] cherchent à être constructives, elles s'inscrivent dans une dimension éducative, elles donnent sens aux transgressions éventuelles et contribuent à la prise de conscience de la faute.* » (AY241). Les sanctions « *sont destinées à susciter la réflexion et à rectifier une attitude contraire aux intérêts du résidant et/ou aux intérêts de l'ensemble du groupe ou même de l'établissement.* » (C245).

Ce régime des sanctions introduit, selon les niveaux de précision et les termes employés, des positions d'acteurs. Il contribue à une discipline institutionnelle qui détermine les places et les rôles, la façon dont sont considérés l'usager en général et l'usager qui transgresse en particulier. Il manifeste la manière dont l'organisation essaye de préserver ses formes organisationnelles, son ordre intérieur.

La plus ou moins grande définition des procédures laisse plus ou moins ouverte la lisibilité du dispositif. En poussant un peu le trait, nous pourrions dire que les règlements

oscillent ainsi entre une loi qui est « le fait du prince » (quand rien n'est dit d'autre que « *le directeur jugera des suites à donner* ») à une loi collective soumise à un contrôle démocratique (présence d'un comité de suivi des règles ou d'un conseil de discipline).

.3.5. Les recompositions institutionnelles

Nous parvenons maintenant à l'analyse des modes d'appropriation de ces DISTIC. Les effets d'appropriation seront déclinés sous trois aspects : les tentatives de redéfinition des légitimités tant des acteurs que des organisations dans le présent chapitre ; puis, dans les deux chapitres suivants, les jeux de représentations et les définitions de places et de rôles.

Outre les livrets d'accueil qui remplissent une fonction bien précise, les établissements et services, via leurs organismes gestionnaires, produisent des plaquettes de présentation. Ces outils de communication ont, plus que les livrets d'accueil, une fonction promotionnelle. C'est la raison pour laquelle il nous a semblé intéressant d'aller y chercher ce qu'ils décrivent en termes de délimitations (ou plutôt de tentatives de construction de limites) pour les catégories d'acteurs (essentiellement les professionnels et les usagers) : quelles sont les marges de manœuvre préalablement définies pour les uns et les autres ?

.3.5.1. Entrée par les plaquettes de présentation d'associations

L'ensemble documentaire recueilli pour cette recherche est composé de 31 plaquettes de présentation d'associations. Tous ces documents sont réalisés avec soin, dans leur immense majorité en imprimerie quadrichromie sur papier épais et glacé.

Par rapport à leurs couvertures, nous pouvons classer les documents présentant les associations entre deux tendances : ceux qui « montrent » et ceux qui « disent »¹.

Les documents qui « montrent » sont ceux qui utilisent une ou des photographies en couverture : visages, activités, bâtiments. Parfois des représentations plus suggestives de silhouettes ou des objets ou lieux symboliques (un phare, un ciel...).

Entre ceux qui montrent et ceux qui disent se trouvent les documents qui font les deux, associant un texte à une photo. Ces textes sont évocateurs de l'engagement associatif : « *Les accompagner pas à pas vers un avenir plus souriant* » sur fond d'un visage épanoui d'enfant (Q110) ou « *Au service des enfants et de leurs familles* » sur fond de ciel traversé par des nuages légers (O110²).

Le groupe des documents qui « disent » présente le logo de l'association avec éventuellement un texte complémentaire. Les plaquettes sont parfois agrémentées d'un dessin, souvent très schématisé. Les termes font penser à des slogans : « *une éthique associative, ses valeurs, ses concepts, ses volontés, ses missions, ses objectifs* » présentés en forme de vagues sous le titre de l'association (M110a³) ou « *Une association de militants et de professionnels pour des actions d'utilité sociale* » avec la silhouette en trait simple d'un adulte et d'un enfant (R130⁴).

¹ Cf. annexe 10 : Plaquettes de présentation d'associations. p.473.

² Cf. reproduction partielle de ce document Volume 2 p.478.

³ Cf. reproduction partielle de ce document Volume 2 p.478.

⁴ Cf. reproduction partielle de ce document Volume 2 p.479.

En fait, il faudrait ajouter un dernier groupe de document : « ceux qui ne disent ni ne montrent rien en couverture ». Le titre de l'association ou son sigle figurent simplement sur la couverture... L'essentiel est à l'intérieur !

Notre analyse va se déployer selon trois axes qui sont en prise avec nos domaines d'exploration (les postures professionnelles, les catégories d'usagers et les formes organisationnelles) :

- Que disent ces institutions d'elles-mêmes quand elles se montrent à travers des documents destinés à un large public ? Nous étudierons ici la manière dont les institutions tendent à se fluidifier dans une dynamique de réponse aux besoins de leurs publics cibles.
- Comment s'affirment de nouvelles formes de légitimités dans la façon de se mettre en scène ? Nous analyserons les discours de légitimation contenus dans les documents.
- Quels registres normatifs sont convoqués dans ces présentations ? Nous chercherons à discerner le type de normes sur lesquelles s'appuie l'exposition des institutions : norme de droit, norme éthique ou norme de marché.

.3.5.2. Déspecialisation, recomposition des formes institutionnelles

Sous l'impact d'évolutions sociétales majeures, les organisations du social se transforment fortement. Il n'était pas besoin d'une loi de rénovation – que certains disent de refondation – pour que les choses bougent. La société de l'information produit, ici comme dans tous les autres domaines de l'activité sociale, ses effets. Les grandes formes institutionnelles sont interrogées dans leur légitimité ; elles doivent démontrer leur pertinence, notamment par les résultats qu'elles produisent. C'en est fini du temps où elles étaient éternelles (le régime d'autorisation a été limité par la loi à 15 ans alors que depuis 1975 il était sans terme), les établissements et services doivent se justifier. A ce titre, la remarque d'un étudiant qui analysait une de ces plaquettes associatives est significative :

« L'association semble privilégier à première vue l'action. Le choix des mots le prouve : mots en gras + valeurs d'action. Elle présente les différents services de l'association et leur rôle. Finalement, elle effectue un retour sur son historique en ce qui concerne la création des services et établissements. On trouve ensuite les contacts et trois autres documents : organigramme, charte et présentation des choix visuels de l'association. Il manque concrètement, en 45 ans d'existence, ce que l'association a accompli ? A part la mise en place de services et établissements, comment se déroulent les actions au sein de ces organisations ? Qui ont-ils aidé ? »

La question est « hypermoderne », il ne suffit pas d'énoncer pour être légitime, il faut prouver, en actes concrets et mesurables, ce qui est effectivement réalisé. C'est donc en décalage avec les attentes contemporaines que nous constatons dans la plupart des plaquettes étudiées un certain flou dans les définitions. Des termes très généraux – et généreux ! – sont utilisés comme si leur contenu était évident et impliquait des concrétisations claires en termes d'action auprès des publics visés. Voici quelques exemples :

« L'association a pour but la mise en œuvre de tous moyens propres à assurer l'épanouissement et l'autonomie des personnes dont elle s'occupe. L'association se veut être une instance d'incitation, d'innovation, de promotion et de gestion dans tous les domaines qui peuvent avoir une action en faveur de son objet. » (AF110¹).

« Ses missions s'inscrivent dans l'orientation d'aide et d'accompagnement des personnes en difficulté et développent toutes les actions susceptibles de concrétiser de façon efficace ses objectifs. » (M110b).

« La [association] est là, où il faut quand il faut, toujours attentive à une société qui bouge. Elle représente aujourd'hui une force d'équilibre, déterminante pour les personnes en difficulté. » (AH110²).

Dans ces exemples, apparaît de manière insistante la notion de mobilité de la société. Le monde change et les associations entendent bien s'y adapter. Cette volonté participe d'une véritable fluidification des institutions. Nous évoluons de plus en plus dans une dimension virtuelle (Lévy, 1998) dans laquelle les modes d'adaptation supposent de quitter des positions trop figées et ostentatoires. C'est moins pour ce qu'elles sont que pour ce qu'elles sont capables de devenir que les institutions du social sont légitimes.

Elles cherchent à le prouver dans leurs documents de communication publique : « Attentive aux mutations de la société, elle [l'association] se veut à l'écoute des besoins sociaux. » (C110³). Ce thème est largement repris dans la plupart des documents : « Être à l'écoute des évolutions de la société, des besoins des personnes. Faire vivre un esprit associatif favorisant le pluralisme, l'adaptation et l'innovation... » (A110⁴). C'est parce que le monde bouge que les associations évoluent, c'est aussi parce que les usagers bougent avec le monde : « Percevoir les évolutions et les mutations dans lesquelles se situent les enfants et les adultes s'adressant aux différents services de l'[association] constitue l'enjeu permanent des réponses adaptées et pertinentes que nous leur devons. (O110). La marotte, qui traverse toutes les générations depuis ... des millénaires, selon laquelle rien n'est plus comme avant et surtout les jeunes, est présente dans les argumentaires : « A l'image de la société qui change de plus en plus rapidement, les jeunes confiés à l'[association] diffèrent d'une période à l'autre tant dans leur comportement que dans l'expression de leurs besoins, d'où l'impérative nécessité de se remettre en cause, et d'adapter sans cesse les réponses éducatives aux évolutions culturelles, sociales, économiques, tout en restant à l'écoute des jeunes. » (AJ110).

A travers ces mutations annoncées, les associations préparent les changements inévitables de leurs structures plus qu'elles ne les constatent. En effet, nous ne devons pas nous laisser duper par l'aspect volontariste des discours. N'oublions pas que la première fonction de ces documents est promotionnelle (montrer la modernité de l'association aux autorités de contrôle, attirer de nouveaux adhérents – certaines plaquettes contiennent un bulletin d'adhésion). C'est précisément en ce sens que les propos sont intéressants car ils illustrent les mutations qui sont en train de s'opérer, avant même qu'elles ne se concrétisent dans les formes organisationnelles. Nous savons que les établissements et services de l'action sociale et médico-sociale sont des institutions complexes, marquées par le poids de leurs

¹ Cf. reproduction partielle de ce document Volume 2 p.476.

² Cf. reproduction partielle de ce document Volume 2 p.475.

³ Cf. reproduction partielle de ce document Volume 2 p.477.

⁴ Cf. reproduction partielle de ce document Volume 2 p.473.

mécanismes administratifs internes et les résistances de la culture dominante du milieu. La tendance est, comme pour toute organisation, de montrer une adaptation de surface en recherchant la meilleure économie quant aux changements à opérer.

Cependant, au-delà des discours volontaristes d'adaptation des associations d'action sociale aux défis de ce siècle, de réelles turbulences sont présentes. Les institutions du social sont entrées dans une sorte de dématérialisation de leur réalité. Cette dilution dans l'air du temps des formes institutionnelles apparaît fort bien résumée dans ce slogan : « *Agir pour devenir ; de nouvelles réalités possibles...* » (E110). La matérialité des organisations se fait plus légère, plus souple, plus mobile. C'est ainsi que nous voyons se réaliser des regroupements associatifs selon une courbe exponentielle (d'une dizaine pour toute la France il y a quatre ans à près d'une centaine en 2006), se développer des logiques de travail en réseau : « *L'[association] inscrit ses actions dans une dynamique d'échanges, de mutualisation, de pratiques de réseaux en interne comme à l'externe.* » (T110a¹). Ces nouvelles pratiques, appuyées par l'évolution du cadre législatif (groupements de coopération, contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens) tendent à dissoudre les contours des organisations. C'est ainsi que nous voyons des activités d'internat se déployer dans les lieux habituels de vie des usagers. En Protection de l'Enfance, il s'agit des « placements éducatifs à domicile » (en fait, une mesure judiciaire de placement tout en laissant l'enfant chez ses parents avec un accompagnement éducatif renforcé) et dont le paradoxe de la dénomination illustre bien les difficultés de délimitation et de différenciation que posent ces évolutions des pratiques. Ceci amène les institutions à déployer une part importante de leurs énergies à recomposer sans cesse des limites institutionnelles qui s'évaporent sous l'effet de leur propre volonté de coller aux « *évolutions de la société* » et aux « *besoins des personnes* ». En fait, et c'est ce que ne montrent pas les plaquettes des associations, les organisations passent leur temps à détruire et reconstruire, décomposer recomposer, leurs frontières dans un mouvement constant de différenciation / assimilation à leur environnement. C'est là un trait essentiel de l'évolution des formes organisationnelles sous l'impact des nouveaux dispositifs communicationnels de la société de l'information. Ce n'est plus la matière institutionnelle qui est déterminante, ce sont les flux dans lesquels elle évolue, flux informationnels. C'est en ce sens que nous pouvons peut-être parler de dématérialisation des institutions. Le « lieu » de l'institution n'est plus le château où ont été accueillis les premiers pensionnaires au début du siècle dernier. Le « lieu » institutionnel n'est plus localisé, il se diffuse dans l'ensemble des échanges qui définissent cette nouvelle forme d'organisation. D'ailleurs, les établissements et services sont de plus en plus délocalisés, éclatés en de multiples unités de travail, morcelés en des séquences distinctes de prise en charge. C'est en ce sens qu'en complément de la notion de dématérialisation, nous pouvons parler de déspecialisation des formes organisationnelles.

Le recours à l'histoire doit être interprété dans ce contexte. En effet, quasiment toutes les plaquettes font référence à l'histoire de l'association : retour sur les temps fondateurs, mémoire des personnages qui ont créé l'œuvre, affirmation d'une continuité historique et idéologique, fidélité aux origines (en fait au mythe des origines). D'ailleurs, il apparaît nettement que plus cette histoire est longue, plus la notoriété de l'association est grande. La légitimité est proportionnelle à l'âge de l'association : plus elle est vieille mieux cela vaut ! Cet appel à l'histoire, typique d'une culture professionnelle (Meyer, 2004), ne doit pas nous égarer. Cet ancrage à ce qui fait office de point fixe dans l'imaginaire collectif ne sert qu'à valoriser les capacités adaptatives de l'organisation. L'image qui vient à l'esprit est celle d'un

¹ Cf. reproduction partielle de ce document Volume 2 p.474.

arbre qui se défeuille sous l'effet de vents tempétueux, ne reste alors que le branchage, la structure centrale, en l'occurrence les origines.

.3.5.3. Mutation des légitimités

C'est exactement le même mouvement de déspecialisation et de recombinaison qui entraîne une forte mutation des légitimités. En disant cela, nous pensons aux légitimités institutionnelles en tout premier lieu, mais aussi aux légitimités des acteurs (pour notre recherche, les professionnels et les usagers). Ce second aspect sera repris ultérieurement. Nous trouvons encore des documents qui appuient leur légitimité sur l'antériorité de leurs pratiques : « *La prise en charge des personnes en difficulté : un savoir-faire de 40 ans.* » (F110a¹). En matière de légitimités annoncées dans ces supports publicitaires des associations d'action sociale nous assistons à de véritables rhétoriques *pro domo* telles que les constataient Vincent Meyer à propos des discours de légitimation professionnelle des travailleurs sociaux (Meyer, 2004) : « *La force indiscutable du mouvement associatif, que nulle administration ne saurait remplacer, réside dans le bénévolat, dans le temps et l'énergie que consacrent des femmes et des hommes à la réussite d'objectifs auxquels ils croient et qui les rassemblent.* » (AF110). Finalement, les discours de légitimation développés dans les documents consultés semblent assez classiques et tenir peu compte des modifications environnementales des associations. Le discours hypermoderne de l'adaptation sans limite aux évolutions de ce temps constitue un plaidoyer en faveur de la légitimité des associations mais ce discours ne débouche pas sur une intégration des évolutions aux pratiques de travail. Nous aurions là, c'est une hypothèse explicative, l'expression du hiatus qui sépare les intentions énoncées des réalisations effectuées dans les pratiques quotidiennes des équipes dans les établissements et services.

Comme si le discours de légitimation ne fonctionnait bien que dans le registre général des finalités et des intentions : « *Pour l'association [association], l'intégration de tous dans le corps social, l'accès à une citoyenneté pleine et entière et à une qualité de vie sont des priorités, plus encore, une exigence.* » (C110). Nous sommes au niveau de l'exigence, sans se sentir contraint de dire ce que cela implique concrètement au niveau des pratiques institutionnelles.

Tout le monde constate que les légitimités ne peuvent plus rester les mêmes, qu'elles bougent sous l'impact de la révolution informationnelle, mais personne ne peut dire, en actes, les orientations qu'il conviendrait de prendre. Au moins au niveau de ce point d'observation réduit – et possiblement réducteur – que sont les plaquettes de présentation conçues par une trentaine d'associations d'action sociale, le discours paraît assez silencieux sur cet aspect des choses...

C'est par un effort permanent de différenciation que tentent de se redéfinir les organisations du social. Cela représente un enjeu de premier plan pour les associations. Quelle est finalement la particularité des associations d'action sociale ? Sont-elles encore de véritables associations quand elles atteignent une certaine taille ? Dans l'action sociale, nous trouvons en effet des associations qui emploient plusieurs centaines de salariés, réalisent un chiffre d'affaire de plusieurs dizaines de milliers d'euros et qui sont administrées par une ou deux dizaines de bénévoles aux compétences parfois limitées à leur militantisme ou à leur

¹ Cf. reproduction partielle de ce document Volume 2 p.476.

notabilité. De grandes fédérations nationales telles l'UNIOPSS s'interrogent sur ce fait et mettent en place des commissions de travail. Qu'est-ce qui marque la spécificité associative de ces grosses organisations ? Qu'est-ce qui les différencie des entreprises classiques ? Cette plaquette tente une ouverture autour du concept « d'entreprise associative » : « *Une véritable entreprise associative : Agréée et habilitée par l'État et les collectivités territoriales, l'[association] assure la gestion d'un grand nombre d'établissements et services spécialisés représentant un plateau technique diversifié et adapté aux différentes formes d'accueil d'un public particulièrement vulnérable et fragilisé...* » (D110¹). Référée à l'économie sociale, l'entreprise associative trouverait une nouvelle légitimité. L'une d'elle tente de pousser l'explicitation dans son document (E110) : « [L'association] s'inscrit pleinement dans le champ de l'économie sociale et solidaire, convaincue que celle-ci, notamment composée des mutuelles, des coopératives et des associations, est une façon de favoriser la promotion sociale des personnes et des groupes. » Le texte précise plus loin : « *Si son statut associatif lui confère une dimension institutionnelle particulière, l'[association] est aussi une organisation productive de biens et de services. Elle intègre les domaines de l'économie, du social et du politique dans son action.* » Cette déclaration n'est sans doute pas représentative des niveaux de clarification auxquels se situe la majorité des associations, elle est cependant représentative des efforts de différenciation et de redéfinition des délimitations institutionnelles par lesquelles les associations d'action sociale tentent de refonder leur légitimité.

.3.5.4. Les régimes normatifs

« *L'association se réfère à des principes universels liés à sa conception de la place de l'homme dans la cité ; ceux-ci se déclinent en un certain nombre de valeurs spécifiques liées à son identité et aux habilitations de ses établissements. Ces valeurs se traduisent en principes d'actions et de réflexions ainsi qu'en organisations au service de projets et actions précis.* » (I110b).

Ce texte est significatif des déclinaisons selon lesquelles les institutions du social fondent leurs références normatives. Un premier registre de vocabulaire se situe du côté des normes éthiques (principes universels, place de l'homme dans la cité, valeurs, principes d'action), un second appartient aux normes de droit (habilitation, organisations, projets et actions précis). Le troisième registre normatif concerne les normes de marché. Il n'apparaît pas ici bien qu'il soit effectivement présent dans les pratiques des structures (y compris celles à but non lucratif, le marché ne se réduisant pas à une question de bénéfices partagés ou non). Cette première citation montre comment les associations tissent entre eux les registres normatifs pour composer un bouquet qui porte le nom de « projet associatif ».

La norme dominante, dans le champ de l'action sociale et médico-sociale, est la norme de droit. Nous l'avons suffisamment montré dans les parties précédentes, c'est le cadre législatif qui détermine les conditions de l'action, qui légitime les interventions, qui délimite le cadre de travail. C'est la loi, et aucune autre règle, qui déclare ce qui relève de l'action sociale et médico-sociale. Certes des zones intermédiaires existent, il s'agit plutôt d'espaces de superposition entre l'action sociale proprement dite et les activités sociales. Par exemple, c'est le cas dans le domaine des services aux personnes. Mais les modes de financement (public au titre de l'aide sociale, privé mobilisant la solvabilité du demandeur) tracent une

¹ Cf. reproduction partielle de ce document Volume 2 p.473.

frontière assez nette. Là encore, c'est le cadre du droit qui place les limites. L'action sociale, dût-elle avoir peine à le reconnaître, est donc massivement déterminée par les normes de droit. Cela n'est pas simple à accepter dans une culture professionnelle qui a toujours voulu privilégier les repères éthiques. C'est le principe du droit qui a pris le pouvoir depuis que les membres de l'assemblée constituante ont décrété, en juin 1793, que « *Les secours publics sont une dette sacrée, la société doit la subsistance aux citoyens malheureux...* »¹ Mettant ainsi un terme à l'hégémonie du principe de charité, fortement mâtiné de références éthiques. Il apparaît que les associations sont encore restées au milieu du gué de ce changement de références qui remonte pourtant à plus de deux siècles. Les textes des plaquettes sont éloquentes : « *L'[association] est une association humaniste et militante qui veut promouvoir la citoyenneté active ! en s'appuyant sur les droits de l'Homme et de l'Enfant, la laïcité, le respect des différences.* » (H110). Nous voyons dans cette citation les juxtapositions du registre éthique (humaniste, militante, respect des différences) et des normes de droit (citoyenneté active, droits de l'Homme, laïcité). Quand les valeurs sont convoquées, constituant un cadre déontologique, ce sont fréquemment des normes de droit qui émergent : « *... l'[association] s'attache à défendre les cinq valeurs qui sont les siennes depuis sa création, et qui, toutes au bénéfice de l'utilisateur, favoriseront l'intégration de celui-ci en milieu ordinaire, à savoir : liberté, égalité, fraternité, laïcité et citoyenneté.* » (F110a). Nous trouvons parfois des associations dont la formulation des finalités reprend quasiment textuellement les termes des politiques sociales et des dispositifs d'intervention qui en découlent : « *Les finalités de l'[association] résident dans la prévention des inadaptations et des exclusions, le développement des capacités des personnes et des moyens d'intégration.* » (R130). Les normes de droit sont parfois explicitement citées comme constitutives de l'identité associative. Dans cette citation, la légitimité associative réside, entre autre, dans sa capacité à contribuer à l'élaboration des dispositifs publics d'intervention à travers la loi : « *La [association] est une association d'action sociale : elle informe, agit, innove et participe à l'élaboration de la politique sociale. Localement elle intervient avec des partenaires tels que les services publics, des organismes et d'autres associations.* » (Q110).

La majorité des documents consultés tentent, malgré l'hégémonie de la norme de droit, de s'appuyer sur des valeurs éthiques. Les associations semblent écrire un roman qui pourrait s'intituler « A la recherche de la norme éthique perdue ». Nous sommes alors dans le registre du discours incantatoire : « *Un projet social fondé sur une éthique et des valeurs partagées* » (D110). Ce qui n'ôte rien ni à la sincérité de ceux qui ont conçu ces déclarations, ni à la qualité militante mobilisée par ces associations. D'ailleurs, le contexte très juridique qui environne l'action de ces associations n'empêche absolument pas de se référer à des valeurs qui dépassent la simple mise en œuvre de politiques publiques (Afchain, 1997). La critique ici ne cherche pas à invalider le côté volontariste des discours tenus mais à les identifier comme des tentatives de différenciation, de démarcation dans une recherche de nouvelles légitimités. Les expressions sont variées :

« *L'association a pour but la promotion et le soutien des jeunes et des adultes en difficulté, l'épanouissement de leur personnalité et leur adaptation sociale.* » (S110²).

« *[L'association] exprime ainsi son combat contre le défaitisme et la fatalité, sa volonté et son engagement dans le changement.* » (E110).

¹ Article 21 de la constitution du 24 juin 1793.

² Cf. reproduction partielle de ce document Volume 2 p.478.

Voici les titres présentés par une association : « *La dignité de la personne humaine – La reconnaissance de la personne – La solidarité entre les personnes* » (E110).

Certaines associations s'affichent comme solidaires des personnes qu'elles accompagnent. Cette affirmation peut ne pas avoir de conséquence directe sur la façon dont les professionnels se situent aux côtés des usagers. « [L'association] *inscrit ses projets dans une logique de solidarité et de respect de la dignité de l'homme.* » (C110). Nous sommes alors dans un registre idéologique qui n'implique pas immédiatement une dimension concrète. Il n'empêche que ce genre d'affirmation a, à plus ou moins long terme, des conséquences sur la manière de réfléchir la relation d'aide. « *Dignité, tolérance, solidarité et respect sont nos valeurs fondamentales.* » (T110b¹).

Ce qui semble faire défaut à bon nombre d'associations d'action sociale, c'est la dimension militante. Gestionnaires de dispositifs d'intervention, elles ont eu tendance à perdre la verve militante des temps fondateurs pour limiter leur légitimité à la bonne gestion des missions qui leur étaient confiées. Certains textes appellent donc au réveil de cette fibre militante : « *Toutes les énergies mobilisées par la militance de l'association, l'activité de ses professionnels, ses propositions vis-à-vis des pouvoirs publics, ses axes de développement, son organisation tendent vers un même but : la restauration de la personne et du lien social, et sa promotion.* » (H110).

Ces discours semblent faire l'impasse sur une réalité déterminante des évolutions actuelles : la montée en puissance des normes de marché. Force est de constater que le champ de l'action sociale est de plus en plus poreux aux activités lucratives. Mais ce n'est pas cette évolution qui nous paraît la plus déterminante. Les normes de marché ne sont pas réservées aux activités marchandes. Certaines procédures de mise en concurrence (comme l'appel d'offre, y compris dans le cadre de marchés publics) introduisent un nouveau registre normatif dans le monde de l'action sociale et médico-sociale. Dans le cadre d'une régulation qui reposera de plus en plus sur un équilibre entre offres et demandes, plus précisément qui partagera les interventions entre les publics solvables et les publics bénéficiant des aides publiques, les normes de marché deviendront de plus en plus prégnantes et surdétermineront les pratiques des organisations qui cherchent toujours à assurer leur pérennité. Il est donc étrange que cette dimension normative ne soit pas évoquée implicitement ou explicitement dans les plaquettes de présentation des associations. Un peu comme si ce secteur d'activité ne voulait pas voir les mutations qui se préparent et qui se déroulent déjà sous nos yeux.

¹ Cf. reproduction partielle de ce document Volume 2 p.473.

.3.6. L'usage ou le choc des représentations

Les effets de l'usage passent également par la mise en acte des représentations qui circulent entre les acteurs. Tout acte de communication révèle les représentations que portent les émetteurs du message sur les acteurs qui les entourent. Certaines associations d'action sociale publient des journaux qui peuvent, selon les cas, être destinés à leurs adhérents ou à de larges publics (usagers, partenaires, habitants, autorités de contrôle...).

Ces journaux constituent une forme construite de communication stratégique. La manière dont ils déclinent les catégories d'acteurs, dont ils parlent (ou ne parlent pas) des usagers des établissements et services gérés par l'association, dont ils décrivent l'action des professionnels que sont leurs salariés est fort instructive au sujet des jeux de représentation qui circulent dans les organisations concernées.

.3.6.1. Entrée par les journaux d'associations

Nous avons constitué un panel de revues émanant de 14 associations d'action sociale. Ici encore, l'intérêt de cet échantillon n'est pas d'être numériquement important. Il s'agit simplement de disposer de quelques productions permettant de qualifier les postures professionnelles, les catégories d'usagers et les formes organisationnelles. Nous disposons donc de 17 revues différentes (certaines associations publiant plusieurs journaux vers des publics différents) qui, selon les cas, sont soit des journaux internes, soit à destination des adhérents de l'association, soit ouverts aux usagers, soit « tous publics ». Au total, cette partie du corpus se compose de 40 exemplaires de journaux d'associations. Les étudiants avec qui nous avons procédé à une première analyse de ces revues, qui ne connaissaient pas les organismes éditeurs, ont été en peine d'identifier les destinataires car les cibles sont rarement explicitement annoncées. Ce point ne nous est pas apparu comme un handicap puisque nous nous intéressions au contenu des articles, ce qu'ils révèlent des représentations qui circulent, sans attacher une grande importance aux destinataires des messages.

Il est intéressant d'observer rapidement les thèmes abordés qui nous renseignent sur la coloration que prennent ces organes de communication. Les revues distribuent de l'information sur l'organisation. Cela va de renseignements relatifs à la gestion des ressources humaines (essentiellement, mais non exclusivement, dans les bulletins destinés aux salariés) à des repères sur l'organisation interne de l'association ou d'un établissement particulier (plutôt dans les revues dont le rythme de publication est espacé). Il est fréquent que soit mis en avant le caractère institutionnel de ces publications : la première page étant dans ce cas réservée à une éditorial du président et/ou à un article du directeur général de l'association. Ces informations internes remplissent une fonction identificatoire. On y trouve des nouvelles sur des collègues ou des administrateurs (par exemple une rubrique nécrologique), des indications très pratiques (calendriers, montant des cotisations ...). Certaines revues, plutôt destinées aux adhérents mettent en lien directement les cotisations (ou les actions menées pour le financement d'actions) avec les effets produits auprès des bénéficiaires. Concernant les narrations des activités, il peut s'agir, selon les journaux ou les cibles, de celles relevant strictement de l'association (assemblées générales, conseil d'administration, réunions des adhérents, cotisations, etc.) ou de celles concernant les établissements et services (activités menées avec les usagers, temps forts, actualité et évolutions, etc.). Ces dernières informations peuvent se révéler anecdotiques (la fête de Noël d'un établissement) ou plus globales (les

enjeux concernant les prestations servies par un établissement ou un service). Le but semble, chaque fois, double : développer un sentiment d'appartenance collectif et accroître le niveau d'information des destinataires. Dans certains cas, il est difficile de distinguer ce qui est présenté comme un « journal » d'une simple plaquette de présentation de l'association et de ses actions. Il y a aussi une fonction très pédagogique de ces documents (par exemple expliquer ce qu'est l'assemblée générale d'une association loi 1901). Le journal peut aussi être utilisé pour mobiliser les acteurs sur une cause (opération « brioches ») ou un thème (loi du 11 février 2005). La dimension « projet » est très valorisée dans les journaux étudiés. Qu'il s'agisse de la présentation (ou du rappel) du projet associatif, de l'exposé de tel ou tel projet spécifique ou du développement des projets stratégiques à court ou moyen terme, les revues publiées par les associations sont un vecteur important de la conduite des projets en les faisant connaître, en les explicitant, en mobilisant autour d'eux. La présentation de ces projets est également un moyen de valoriser l'association. Des thèmes plus généraux peuvent être traités dans les journaux, soit directement en lien avec une activité spécifique menée dans l'organisation, soit en écho à l'actualité, notamment celle des politiques sociales. Il peut s'agir de dossiers, de débats, d'articles de fond ou au ton plus polémique. Des sujets très divers sont ainsi abordés : les droits et devoirs des mineurs, les inquiétudes face à « la loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », la réforme de la Protection de l'Enfance, la création des maisons départementales des personnes handicapées, etc. Ces journaux suivent tous un axe visant à valoriser l'association et ses activités. Cependant, les modalités selon lesquelles se développe cette fonction promotionnelle varient, nous y reviendrons. Certaines associations mettent en avant leurs capacités à répondre aux défis qui se posent à elles. D'autres, valorisent leur grande expertise sur les questions traitées. D'autres enfin, promeuvent leurs adhérents et leur militantisme ou les usagers et leurs réalisations. Les options qui sous-tendent ces choix ne sont pas neutres. Elles indiquent une mise en avant, soit de leurs modalités d'organisation, soit des compétences professionnelles, soit de la reconnaissance des capacités des usagers.

Globalement, les communications développées par ces organes sont assez simples, dans un style journalistique (titres accrocheurs, chapeaux, textes courts, langage courant) ce qui les rend assez aisément accessibles. Ces revues se lisent vite, vont immédiatement à l'essentiel. La plupart font l'objet d'une reproduction soignée (imprimerie, quadrichromie, papier glacé). Les maquettes quant à elles souffrent parfois de ne pas être réalisées par des spécialistes (mise en page « plate », surcharge textuelle ou graphique, disharmonie des couleurs...). L'iconographie se réduit souvent à des photos prises à l'occasion des événements relatés (le départ en retraite du directeur adjoint de l'IME...), parfois des dessins enrichissent l'illustration.

.3.6.2. Des définitions des usagers

Les définitions que les institutions sociales peuvent construire des usagers auxquels elles s'adressent dépendent, en tout premier lieu, des catégories juridiques qui sont construites par les politiques sociales. Ces catégories ont évolué au fil de l'histoire, continuent à bouger sous l'impact des classifications administratives (par exemple les classements des handicaps qui ont été fondamentalement modifiés par la loi du 11 février 2005) ou des représentations sociales (la même loi a créé le handicap psychique). Les journaux des associations peuvent s'ériger contre ces catégorisations qui semblent inadaptées à la réalité et aux besoins des personnes accueillies. C'est par exemple le cas des jeunes majeurs en Protection de

l'Enfance : « *Les mesures d'aide aux jeunes majeurs ne peuvent légalement aller au-delà de 21 ans, âge fatidique auquel le jeune se doit de ne plus avoir besoin d'un suivi éducatif extérieur ! Ce sont aux jeunes les plus en difficultés sans soutien familial à qui on demande d'être adultes le plus rapidement possible.* » (R150). Les effets de cette catégorie juridique sont considérables pour les intéressés d'une part et pour les établissements d'autre part. Pour les intéressés, le risque est important de voir s'interrompre un soutien éducatif et social après l'âge légal de la majorité puisque tout repose sur la possibilité de passer contrat soit avec l'autorité administrative, soit avec le juge des enfants. La garantie du suivi est subordonnée à la volonté de passer contrat des services de l'Aide Sociale à l'Enfance ou du magistrat mais également à la capacité du jeune de respecter les termes du contrat. En second lieu, les effets se font sentir pour les établissements car les modalités de financement de ces prises en charge pour les jeunes majeurs ont été remises en cause par la direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse, plongeant certaines structures dans de graves difficultés. Cet exemple illustre la manière dont les institutions du social sont très sensibles aux fluctuations des catégorisations juridiques et administratives des usagers, du fait de la prégnance de la norme de droit exposée précédemment. Une simple modification des conditions de prise en charge financière peut provoquer des réorientations déterminantes de l'établissement ou du service.

Au travers du filtre des journaux étudiés, il apparaît que les associations se positionnent généralement comme les garantes de la défense des intérêts des usagers. Placées aux premières loges du constat de leurs besoins, fantassins aux avant-postes des réponses à apporter, les organisations du social ont tendance à se penser comme les principaux porte-parole des usagers, de leurs intérêts, de leurs ressentis, de leurs demandes. Cette légitimité que se donnent les institutions du social peut être aisément interrogée. Ne serait-ce qu'en constatant les phénomènes émergents d'organisations autonomes d'usagers qui entendent porter par eux-mêmes et pour eux-mêmes leur propre parole et l'expression de leurs besoins – qui peuvent alors prendre la forme de revendications. Directement ou implicitement, les revues présentent cependant les associations comme les avocats naturels des usagers dont elles s'occupent. Toutes les activités sont finalisées par l'intérêt supérieur de l'utilisateur. Cette cause semble, dans les expressions employées, se suffire à elle-même sans avoir besoin d'autres justifications.

C'est par une sorte de substitution virtuelle que les organisations se sentent autorisées à prendre la place des intéressés dans la représentation de leurs intérêts. Une revendication de rôle par subrogation. C'est dans le cas des associations de parents que ce principe paraît particulièrement évident. Voici, par exemple, l'éditorial du président d'une association de parents d'enfants handicapés : « *Nous avons une grande mission à accomplir "permettre à nos enfants de vivre dans la dignité".* » (AW150). Ou cet administrateur, parent d'enfant handicapé qui explique le sens de son engagement associatif : « *Défendre les sans défenses, telle est ma devise. Si nous, parents, ne le faisons pas, qui le fera à notre place ?* » (Ibid.). Dans ces exemples, ce sont les parents qui se sentent investis d'une mission de représentation des intérêts de leurs enfants. Cela ne les empêche pas de reconnaître également ce rôle de subrogé aux professionnels qui sont à leurs côtés : « *Qui d'autre que des parents passés par cette épreuve [du handicap d'un enfant], et forts de l'appui de professionnels avec qui ils font équipe, assureront dès aujourd'hui, et encore plus demain quand nous ne serons plus là, la défense de nos enfants et le suivi de leur accompagnement tout au long de leur vie ?* » (AI150a). Cette phrase est subtile car elle répartit assez clairement les rôles entre professionnels et parents, tendant à estomper les spécificités statutaires et les champs de compétence puisque les professionnels « font équipe » avec les parents (qui sont par ailleurs

administrateurs de l'association). Dans cette répartition des portefeuilles de compétences, les enfants handicapés dont il est question (et qui bien souvent sont adultes) n'apparaissent pas. Ils restent cantonnés au rang d'enfant... C'est ainsi qu'un discours militant, tout à fait louable dans son intention (qui critiquerait le combat pour la dignité des personnes en situation de handicap ?), fort bien tenu dans ses stratégies (les associations de parents ont, en France, fait considérablement avancer la cause du handicap), tout à fait adapté dans ses formes (les institutions nées de cette mobilisation présentent une qualité technique indiscutable) et légitimement reconnu (Cf. l'influence des grandes fédérations d'associations de parents dans l'élaboration de la loi pour l'égalité des droits et des chances la participation et la citoyenneté des personnes handicapées), peut masquer un discours catégorisant qui reproduit, parfois à l'insu des acteurs eux-mêmes, des rapports de domination et contribue à maintenir les usagers dans des classements qui les infériorisent.

Des places se trouvent ainsi confisquées par des mécanismes institutionnels où les énoncés agissent pour perpétuer un ordre établi des représentations préconstruites sur les catégories d'acteurs. Dans une association de parents d'enfant handicapés, un article fait le point sur le fonctionnement des Conseils de la Vie Sociale (CVS). Une interview donne la parole à une usagère, handicapée hébergée dans un foyer de l'association, présidente dudit Conseil. Celle-ci constate les progrès réalisés entre le fonctionnement de l'ancien conseil d'établissement et le nouveau fonctionnement du CVS. Dans le système précédent, « ... c'était surtout les parents qui s'exprimaient. On nous donnait le temps de parole juste à la fin de la réunion. C'était pas facile pour nous car on ne se sentait pas à notre place. » Aujourd'hui avec le nouveau Conseil de la Vie Sociale, « ...c'est mieux parce qu'on nous écoute plus. Toutes nos questions sont traitées. Notre parole est plus prise en compte. » (AI150b). Nous voyons, à travers l'expression directe de cette usagère, que les postures sont en train d'évoluer. Nous constatons surtout comment les places pouvaient se trouver confisquées sans que personne ne s'en rende vraiment compte et la façon dont les dispositifs pouvaient produire l'inverse de leurs buts parce qu'au-delà des bonnes volontés, des représentations continuaient à structurer les répartitions des places et des rôles.

Notre analyse des journaux d'association nous a permis de faire un autre constat. Quand une prise de conscience interroge ces impensés sur les rôles sociaux attribués, il est fréquent que la remise en cause se retourne directement sur la société, évitant ainsi une autocritique. C'est alors la société qui ne donne pas les places auxquelles les usagers ont droit. Ainsi dans cette association gérant des établissements pour personnes handicapées : « *Fiers de montrer au grand public ce qu'ils sont eux-mêmes capables de produire lorsque la société veut bien leur donner leur chance, quatre établissements de l'association ont brûlé les planches ce matin là.* » (F150c).

Nous observons ainsi un double niveau de discours. D'une part, un discours qui tend à défendre l'égalité de traitement entre les usagers et les citoyens. Cet exemple symbolise cette posture : « *Les adultes de CAT, comme tous les travailleurs en entreprise, ont droit aux stages de formation permanente des adultes.* » (AW150). D'autre part, second niveau de discours, les institutions qui revendiquent – pour les autres, l'extérieur ou « la société » – qu'aucune différence de traitement ne soit faite, perpétuent des différenciations fortes entre les positions d'acteurs. L'article dont est extrait la citation ci-dessus utilise quelques lignes plus loin l'expression « ...nos travailleurs... ». Ce possessif en dit long sur la position inconsciente qu'occupent les responsables (administrateurs, adhérents, professionnels ou bénévoles) à l'égard des travailleurs handicapés employés dans les ESAT de l'association...

.3.6.3. Les prénotions à l'œuvre

Cela peut paraître assez évident d'affirmer que les places et les rôles occupés dans les organisations sont contraints par des *a priori*. Ce qui est intéressant à mettre en valeur dans cette analyse, c'est la manière dont ceux-ci se dévoilent à travers les organes de communication des associations. En fait, il apparaît que ce sont des postures relativement classiques qui perdurent, en relative rupture avec le discours de surface et, surtout, en opposition avec les évolutions effectivement en cours, ce qui apparaîtra dans les deux derniers chapitres de cette partie.

Ce sont des *a priori* qu'expriment les éducateurs de ce foyer éducatif qui écrivent un compte-rendu des vacances qu'ils ont passées avec un groupe d'adolescents : « *Notre surprise fut immense lorsqu'un soir les jeunes nous ont invités à nous mettre les pieds sous la table dressée, et que nous nous sommes fait servir le repas préparé par leurs soins. Jamais au foyer une telle situation ne s'est présentée, car les jeunes sont pris dans leur ordinaire avec ses habitudes et ses règles. Le fait de partir en transfert leur permet de se détacher d'un fonctionnement rituel. Il en est de même pour les éducateurs qui sont alors plus disponibles.* » (R150b). Ces *a priori* apparaissent fortement déterminés par le quotidien de la vie des institutions ; « l'ordinaire » avec ses « habitudes » et ses « règles » qui impose un « rituel » : jeunes et éducateurs sont pris dans ce mécanisme qui ne permet pas de dépasser ces jeux de représentations. Il est surprenant de constater dans les journaux le nombre de fois où apparaît une expression de surprise des professionnels devant la révélation des compétences des usagers, souvent à l'occasion d'une activité à caractère exceptionnel. Par exemple, à propos d'un atelier « graffs » dans un Institut Médico-Professionnel : « ... nous avons été surpris de leur imagination mais aussi de leur créativité. » (H150). Ce genre d'expression est, à tout le moins, déroutante car elle provient de personnes qui accompagnent au quotidien les usagers et qui sont donc les mieux placées pour connaître toutes leurs potentialités. C'est le cadre inhabituel de l'activité qui change le regard. Cette remarque creuse le sillon d'une hypothèse déjà formulée : le contexte institutionnel de l'intervention sociale et médico-sociale a tendance à enkyster les acteurs dans des jeux de rôles – et d'attentes de rôles – qui ne permettent pas de faire évoluer les représentations. L'institution est alors au service de la perpétuation des postures professionnelles des uns et des statuts d'utilisateur des autres ; le tout enfermé dans des formes organisationnelles qui cherchent à se pérenniser. C'est avec une certaine naïveté que les journaux attestent de cette tendance à l'entropie qui caractérise les institutions du social.

Ce que les *a priori* conservent à l'interne des organisations, il faut le faire évoluer à l'externe. Nous pouvons aisément constater que la situation des « travailleurs handicapés » peine à évoluer dans les ESAT, du fait notamment de cette entropie naturelle des institutions, renforcée par le contexte législatif¹. En poussant un peu le trait, nous pourrions dire que les travailleurs handicapés sont enfermés au sein des ESAT par les représentations internes qui circulent sur eux autant que par celles qui circulent à l'extérieur. Quand ces établissements

¹ La réforme des ESAT, consécutive à la loi 2002-2 devait provoquer des changements importants du statut des travailleurs handicapés qu'ils emploient. Le décret n° 2006-1752 du 23 décembre 2006 relatif au contrat d'aide et de soutien se révèle décevant car il n'apporte pas les évolutions attendues. Les débats sont pris en tenaille entre deux tendances opposées qui tendent à empêcher toute évolution significative du statut des travailleurs handicapés : 1°) la tendance à maintenir le travailleur handicapé dans une position de sous-citoyen, sans prendre en compte ses aspirations à participer et à se situer comme acteur 2°) la tendance à assimiler le travailleur handicapé à un salarié de droit commun sans tenir compte de ses difficultés spécifiques.

communiquent, ce ne sont pas les représentations internes qui sont interrogées mais les réticences du milieu normal de travail à intégrer des personnes handicapées. Cet article revendique ainsi le fait que la rencontre peut effacer les *a priori* : « *C'est par la rencontre que les préjugés tombent. Quand un employeur parle quelques instants avec un candidat handicapé, très vite, il oublie le handicap et découvre les compétences et les atouts que cela peut entraîner pour l'entreprise.* » (AW150).

Dans les prénotions qui agitent les rapports sociaux autour des usagers, la revendication d'une légitimité des postures professionnelles apparaît assez fréquemment dans les propos développés par les revues associatives. En fait, se fait jour une alliance prédominante entre les administrateurs des associations et les professionnels qu'elles emploient. Nous n'irons pas jusqu'à dire que cette alliance se fait au détriment des usagers car ce serait abusif, particulièrement dans les associations de parents. Il ne s'agit aucunement d'une alliance contre les usagers mais d'un lien privilégié qui associe d'abord les gestionnaires aux techniciens. La technicité professionnelle est souvent présentée comme essentielle : « *Chant, danse, construction des décors, réalisation des costumes : toutes les compétences de ces jeunes ont été judicieusement associées par l'équipe éducative de l'établissement aboutissant ainsi à une prestation artistique de haute qualité.* » (F150b). C'est ici l'équipe qui sert de révélateur, de liant qui permet à l'initiative de réussir. Les « talents » des usagers ne se seraient pas suffi à eux-mêmes. En subordonnant ainsi les compétences des usagers à la compétence des professionnels, les choses se trouvent remises en ordre. Il y aurait en effet une force subversive assez redoutable à reconnaître que les capacités des usagers pourraient s'exprimer sans avoir besoin de l'appui des techniciens ni du support des institutions. Un tel constat remettrait centralement en cause l'existence même des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Penser que l'utilisateur pourrait, par lui-même, développer ses potentialités – ou au moins une partie de ses potentialités – interrogerait de plein fouet la raison d'être des dispositifs de soutien aux personnes fragiles.

Cette technicité centrale et indispensable des professionnels est également reconnue par les usagers. Ou du moins, les journaux associatifs font parler les usagers en ce sens (nous ne pouvons en effet tirer aucune conclusion sur les choix des expressions relatées dans les colonnes de ces journaux n'ayant pas accès aux critères de sélection et aux choix explicites, s'ils existent, d'une ligne rédactionnelle). Un résidant d'un foyer d'accueil temporaire complète ainsi l'enquête de satisfaction qu'il était invité à remplir : « *Il est cependant important de prendre conseil autour de soi, l'aide des permanents est à cet égard très appréciable. Soulignons la valeur de leurs bons conseils, leur disponibilité et leur collaboration efficace avec les autres acteurs sociaux.* » (AT150d). Cette citation aurait pu être multipliée par de nombreux autres exemples trouvés dans les revues compulsées.

Sur l'aspect des postures professionnelles, les journaux associatifs semblent assez largement utilisés pour confirmer et consolider des rôles. De nombreux numéros laissent place à des témoignages de professionnels. Telle association crée une rubrique régulière qui vise à faire connaître les métiers présents dans les établissements ou services – occasion de légitimer des positions institutionnelles – telle autre place des encadrés où des salariés donnent leur point de vue, etc. Ces témoignages insistent souvent sur l'apport que représentent les professionnels dans la réalisation du projet pour lequel ils sont partie prenante, « corps et âme » : « *J'ai appris à avoir un autre regard sur moi-même, sur le corps humain, l'écoute qu'on peut avoir. Le fait que l'on puisse devenir un élément moteur pour les personnes. Nous sommes un peu le prolongement du fait qu'ils n'aient pas la capacité de*

faire les choses. » (AW150b). Cet apport de compétence tend à se justifier par les manques de l'autre, ses incapacités. Le professionnel est un révélateur comme le présente subtilement cette assistante sociale en Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile : « *Chaque personne évolue à son rythme, mais les changements que je constate chez chacune d'entre elles sont souvent spectaculaires. (...) Je trouve cette dynamique autour de la prise d'autonomie particulièrement intéressante et valorisante pour toutes les personnes accueillies dont le mérite est de pouvoir en quelques mois redevenir acteurs de leur vie.* » (AV150a). Mais souvent, le professionnel se vit comme en surplomb de cette réalité humaine qu'il doit accompagner. Rares sont les expressions du niveau de ce « jeune » assistant familial : « *Ma nouvelle profession complète de la manière la plus intime ma connaissance de cette créature utopique : l'être humain. Car bien sûr, l'être humain, "l'Homme", n'existe pas. A moins que l'on ne compte aussi les creux, les manques, les rêves, les désirs.* » (AT150d). En contrepoint, nous pouvons citer ce discours plus stéréotypé :

« Vous professionnels de terrain du médico-social au service de la personne handicapée au quotidien, quand allez-vous sortir de vos murs et de vos préoccupations salariales et budgétaires – certainement légitimes – pour défendre votre savoir-faire ?

Etes-vous conscients de la marche en arrière possible quant à l'accompagnement de la personne en situation de handicap que peuvent générer tous ces différents projets ?

Au regard de toutes les souffrances humaines, chaque acteur doit pouvoir réfléchir au devenir de la personne handicapée et apprendre ou réapprendre à les considérer au cœur des processus d'accompagnement. » (D150).

Ce coup de colère nous ramène à un aspect de notre recherche déjà amplement investigué : l'affirmation d'une légitimité professionnelle passe par le déni de tout recours à des artefacts. C'est parce que les professionnels sauront se déprendre des questions matérielles (salariales ou budgétaires) que le processus d'accompagnement sera à nouveau au niveau où il aurait dû toujours être. Cet argument place clairement le professionnel du côté de la maîtrise du rapport à l'autre, sans intermédiaire d'aucune sorte qui risquerait d'introduire un complexe rapport d'usage dans lequel usager et professionnel seraient côte à côte pour actionner ces dispositifs...

.3.7. Les définitions de places et de rôles

Le contrat de séjour est une opération visant à assigner à chacun une place et un rôle précis pour conduire l'action. Nous avons donc utilisé des modèles types de contrats, élaborés par des établissements ou services, pour étudier la manière dont les rôles et attentes de rôles sont décrits et se révèlent. C'est le troisième aspect des effets d'appropriation des outils de communication relatifs au droit des usagers que nous proposons d'analyser.

.3.7.1. Entrée par les contrats de séjour

L'analyse qui va suivre repose sur un panel de 35 contrats de séjours ou documents de prise en charge¹. Il s'agit de modèles vierges qui n'intègrent pas les dispositions personnalisées négociées avec les usagers. Ces documents sont des standards qui nous donnent des indications d'ordre général sur la manière dont les établissements et services envisagent les matrices contractuelles adaptées à leur public et aux prestations délivrées.

Quelques éléments communs aux formulaires étudiés se dégagent. Tout d'abord, les formes sont relativement identiques, empruntant au modèle classique du contrat synallagmatique dans lequel deux parties s'engagent réciproquement sur un projet partagé. La rédaction par articles est le plus souvent utilisée, chaque article traitant d'un point particulier. Le décret n° 2004-1274 du 26 novembre 2004 relatif au contrat de séjour ou document individuel de prise en charge prévu par l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles « formatait » en son article premier (article D. 311-I de la partie réglementaire du CASF) les formes et contenus de ce document.

Sans que nous ne trouvions un format type appliqué à tous les contrats réalisés, nous constatons que certaines rubriques apparaissent régulièrement. Nous en présentons ici les grandes lignes sans qu'aucun contrat ne les contienne toutes de manière aussi formelle ou exhaustive :

- Un préambule fixe généralement les objectifs poursuivis par la conclusion d'un contrat.
- Il est fait référence au cadre juridique du contrat : textes généraux de référence, textes spécifiques à l'établissement ou à l'utilisateur, désignation des parties signataires et de leur statut juridique.
- Le texte donne une définition générale de l'accompagnement ou de la prise en charge : garanties de droits, qualité des prestations, légalité des formes, individualisation de l'accompagnement, objectifs globaux (référence au projet d'établissement ou de service).

¹ Pour simplifier le texte, nous parlerons de « contrats de séjour » sachant qu'il peut s'agir de documents individuels de prise en charge (DIPC). Nous sommes parfaitement conscient que la différence entre ces deux documents est de nature juridique. Cependant, et la lecture de notre échantillon nous confirme dans cette hypothèse, la nature contractuelle est quasiment identique dans le contrat et dans le DIPC, ce sont les effets juridiques produits qui diffèrent.

- Puis, nous trouvons souvent une description des conditions d'admission : démarches et autorisations de prise en charge, décision d'admission (souvent le directeur), conditions de transmissions des informations nécessaires à la prise de décision, dispositif institutionnel (livret d'accueil, règlement de fonctionnement, etc.).
- Le contrat présente les prestations offertes : de manière générale et générique dans le premier contrat puis personnalisées dans l'avenant conclu à six mois¹, précisions sur la mise en œuvre et les modifications éventuelles des prestations, délimitation des responsabilités dans l'exécution de celles-ci (établissement ou service, usager ou famille, organismes chargés du financement, etc.).
- Pour les établissements, il est fait une présentation des conditions hôtelières d'accueil : modalités d'hébergement, description des locaux et de l'équipement, transports, etc.
- Les conditions et modalités du suivi sanitaire des usagers peuvent être précisées : modalités de recours à un prestataire (notamment libéral), conditions de suivi en matière de santé, répartition des responsabilités.
- Le texte peut informer sur les relations avec les familles : dispositions spécifiques à l'aménagement des relations de l'usager avec les membres de sa famille et de ces derniers avec l'établissement ou le service (y compris leur éventuel hébergement pour des visites).
- Le contrat définit les conditions et rythmes des sorties : visites à des tiers, retour en famille, etc.
- Précisions quant aux participations financières de l'usager : nature des frais, répartition des participations, renvoi pour les montants à l'annexe prévue soit au contrat lui-même, soit au livret d'accueil.
- La question des assurances peut être traitée par le règlement de fonctionnement ou le contrat selon les cas : répartition de ce qui est à la charge de l'établissement et/ou de l'usager ou de ses responsables légaux.
- Certains établissements rappellent les dispositions relatives aux objets de valeur personnels (ce point peut également être traité par le règlement de fonctionnement) : rappel de la loi et des dispositions internes relatives aux objets de valeurs confiés et délimitation des responsabilités pour les objets conservés par l'usager.
- La participation de la personne accueillie et/ou de son représentant légal à l'élaboration du projet individualisé est, la plupart du temps, une clause

¹ Selon les contrats, ces six mois sont conçus, conformément à l'esprit de la loi, comme une période de prise de contact permettant d'envisager la personnalisation de l'accompagnement ou de la prise en charge. Mais ils peuvent aussi être interprétés comme une « période d'essai », « période d'observation » ou « période probatoire » à l'issue de laquelle les parties peuvent éventuellement remettre en cause le projet lui-même.

importante du contrat : engagement dans la conclusion du contrat, description des lieux et moments de la participation.

- Comme tout contrat juridique, le document fixe les conditions de sa révision ou modification : modalités de révision/modification, conséquences d'éventuels refus de renouvellement.
- Le contrat détermine la durée pour laquelle il est conclu : délais de validité du contrat, liens avec d'autres décisions (administratives ou judiciaires externes à l'établissement ou au service).
- Les conditions et conséquences de la résiliation du contrat sont presque toujours apportées : modalités de résiliation et conséquences selon les cas (à l'initiative de l'utilisateur, à celle de l'établissement, par une décision externe aux parties signataires), résiliation du fait du non respect d'une clause substantielle du contrat.
- Certains contrats contiennent une clause de réserve (voir ci-après) : limitation (ou dégageant) de la responsabilité de l'établissement ou du service en cas de non atteinte des objectifs fixés (obligation de moyens et non de résultat).
- Le traitement des litiges est fréquemment abordé : recours amiables (internes ou auprès de la personne qualifiée), recours contentieux (autorités de contrôle, mandataires, désignation du tribunal compétent).
- Enfin, le contrat comporte des signatures : de l'utilisateur (s'il a la capacité légale à contracter) ou de son représentant légal (dans ce cas, la signature de l'utilisateur vient attester qu'il a pris part à l'élaboration du présent contrat), du représentant de l'établissement ou du service dûment mandaté. Il mentionne éventuellement l'identité et la signature de la personne qui accompagnait l'utilisateur lors de la négociation, de la rédaction et de la signature du contrat.

Nous l'avons noté pour quelques rubriques, il y a parfois une reprise de dispositions relevant plutôt du règlement intérieur. Le partage entre règlement de fonctionnement et contrat de séjour n'est pas toujours évident si l'on en croit les redondances constatées dans le matériel étudié. Sur ce point, les textes d'application ne sont pas toujours aidant en ce qu'ils invitent à reprendre des éléments d'un document sur l'autre (y compris avec le livret d'accueil). Il est intéressant de voir que, parfois, les effets de répétition de certaines dispositions dans un document et dans l'autre mettent en valeur des points d'insistance portés par l'institution ou ses acteurs.

Dans l'ensemble, les contrats sont rédigés dans un style très juridique. Nous pouvons nous interroger sur le niveau d'accessibilité de ce langage aux usagers amenés à signer ces documents. Il n'est pas rare de voir ainsi débiter les contrats : « *Sur le fondement de l'article L.311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles, l'établissement est soumis aux dispositions : - Du décret 2004-1274 du 26/11/2004 relatif au contrat de séjour (CS) ou document individuel de prise en charge (DIPC) ; - De la loi 2005-102 du 11/02/2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Vu l'arrêté d'autorisation en date du* » (D253). L'ingénierie de cet outil a

été le fait de hauts fonctionnaires rompus aux aspects juridiques de la question. La motivation était de border la question des risques et responsabilités par un document opposable en droit. Il est donc assez naturel de trouver, à terme, un document qui, s'il risque d'être inadapté en termes de communication, répond aux exigences juridiques de forme et de contenu. Il semble d'ailleurs que de nombreux établissements et services ont eu recours à des conseillers juridiques pour écrire ces contrats. Cette tendance lourde qui détermine le design de ces outils a un impact important sur les postures des acteurs.

.3.7.2. Une répartition des responsabilités

La tendance naturelle des contrats est de tout prévoir afin de ne rien laisser dans un flou qui ouvre la porte aux conflits. L'enjeu est ici qu'un désaccord sur l'application ou l'interprétation d'une clause d'un contrat de séjour induit immédiatement un risque de procédure en justice. La plupart des responsables ou gestionnaires d'établissements cherchent à éviter la multiplication des recours contentieux. Ces recours portent en effet une mauvaise image (mauvaise gestion, relations dégradées, coûts, consommation de temps...). Ce sont donc essentiellement les litiges qui doivent être prévus pour être évités. Cette tendance intrinsèque à l'idée même de contrat a pour effet de dramatiser les relations (c'est toujours le pire qui est envisagé). Le contrat, que nous avons précédemment abordé comme germe structural au sens de Simondon pourrait donc avoir une fonction dramatique dans les institutions. Il structure le milieu associé en mettant en valeur les aspérités du système, ses abords ingrats et douloureux. C'est là un aspect inattendu de la fonction du contrat conçu, au départ, comme un facilitateur des relations, un facteur de paix sociale, de lien positif.

Le contrat peut être parfois décrit comme un outil de mobilisation : « *Le présent projet s'inscrit dans une démarche dynamique, positive, et doit permettre l'engagement et la mobilisation de l'ensemble des partenaires concernés.* » (AAB250). Il devient un levier supplémentaire, en cohérence avec le projet global de promotion des personnes, pour motiver chaque acteur à participer activement au projet. Cet aspect mobilisateur du contrat est peu décrit dans les contrats analysés. Le trait dominant est plutôt inverse : le contrat est un moyen de se protéger juridiquement des usagers et de leurs familles en délimitant les frontières des espaces de responsabilité.

Tous les contrats ne fixent pas les mêmes niveaux de responsabilité. Nous y reviendrons, des distinctions – parfois subtiles – marquent les engagements sollicités pour les différents acteurs. D'autres tentent de les placer sur le même plan : « *Le foyer G. s'engage à mettre en œuvre les moyens suivants (...). Tes représentants légaux s'engagent à mettre en œuvre les moyens suivants (...). Tu t'engages à mettre en œuvre les moyens suivants (...).* » (Q251). Comme si l'engagement d'une institution – qui plus est en mission d'intérêt général et d'utilité sociale – pouvait être de même nature que celui de parents (ascendants ou descendants) passablement dépassés par la situation sociale de l'utilisateur et, *a fortiori*, que cet engagement puisse être comparé à celui d'un usager. Il y a un risque de mélanger les plans de significations, les registres juridiques et les niveaux de systèmes.

Certains établissements présentent le contrat de manière surprenante. Ainsi cette résidence pour personnes âgées : « *Un contrat de séjour reprenant vos droits et obligations vous sera remis avant votre entrée.* » (AZ231). Nous n'avons pas eu accès à ce document mais tel qu'il est présenté dans le livret d'accueil, nous ne voyons pas où est présentée la notion d'engagement réciproque. Globalement, nous avons constaté que quelques

établissements peinent à clarifier le statut des documents remis : « *Le règlement intérieur formalise les prestations apportées par l'Établissement. Un contrat de séjour vous sera remis lors de votre admission.* » (AAF231). Il aurait mieux convenu de dire : « Le contrat de séjour formalise les prestations et le livret d'accueil vous sera remis... »

A plusieurs reprises (T250, F250, D251, D251c, D252, D253, AX251), nous avons trouvé sous le titre « clause de réserve » un texte identique, visiblement issu du même document type qui doit circuler. Ce texte est, à quelques variantes près, ainsi formulé : « *L'établissement s'engage à tout mettre en œuvre pour répondre le mieux possible aux objectifs fixés par le présent contrat, mais en aucun cas l'obligation de résultat ne pourra s'imposer à celui-ci. L'obligation de moyens de l'établissement pourra s'appliquer sous réserve que l'ensemble des informations transmises à l'occasion de l'admission soient "sincères et véritables". Ce présent contrat ne vaut qu'après engagement mutuel des deux parties.* » Le cabinet EQR¹ propose un texte assez proche : « *L'établissement s'engage à mettre en œuvre tout les moyens dont il dispose pour répondre aux objectifs fixés par le présent contrat. En aucun cas il ne pourrait être tenu pour responsable des objectifs non atteints.* » Le succès de cette clause, sans doute inspirée des conseils convergents des juristes consultés, mérite d'être souligné car il met en lumière un élément central du contrat de séjour : la limite de responsabilité pour des causes extérieures aux co-contractants. La réduction de l'obligation incombant à l'établissement aux seuls engagements de moyens a été un thème, au demeurant très défensif, fortement développé lors de l'instauration du contrat de séjour. Il est évident qu'il est difficile pour un établissement ou un service de s'engager sur des résultats quand l'objet de l'action concerne des problèmes humains et sociaux. A titre de comparaison, l'Education Nationale est engagée sur des obligations de moyens, jamais sur les obligations de résultats. L'objectif selon lequel 80 % d'une classe d'âge doit atteindre le baccalauréat constitue un objectif, d'ailleurs pas encore totalement atteint, pas un engagement formel. Nous constatons la même nature d'engagements sur les moyens et non sur les résultats quand il s'agit de risques sanitaires (ex. prévention VIH) ou de sécurité (ex. prévention routière). Cependant, dans l'action sociale et médico-sociale, le repli derrière une simple obligation de moyens a longtemps justifié l'absence d'évaluation des effets de l'intervention et des suites des prises en charge, comme s'il importait peu aux intervenants de savoir ce que devenaient les personnes : peur de constater les échecs ou la faible efficacité du système ? Cette problématique est complexifiée par la forte dépendance des établissements ou services à l'attribution de moyens qui conditionne fortement l'efficacité de l'action. La rédaction de ces clauses de réserve peut même faire allusion aux moyens disponibles : « *L'établissement s'engage à tout mettre en œuvre dans la limite des moyens qui lui sont alloués budgétairement pour répondre aux objectifs fixés par le présent contrat...* » (F250).

Cette réserve relative aux moyens dont dispose l'établissement nous permet d'aborder les causes extérieures qui limitent le périmètre contractuel. En effet, la législation invite à ce qu'un véritable contrat soit conclu entre deux entités réputées, l'une et l'autre, en pleine capacité à s'engager réciproquement. La lecture attentive des modèles à notre disposition nous amène à penser que ce n'est pas si simple. Plusieurs facteurs viennent limiter le champ des éléments contractualisables. Du point de vue de l'utilisateur, cela est plus visible : il s'agit essentiellement des capacités limitées de l'utilisateur du fait de ses difficultés personnelles et sociales. Du point de vue de l'institution, nous pouvons repérer :

¹ EQR Formation & Conseil, 18 Rue du Sentier, 75002 Paris : <http://www.eqr-management.com/>.

- Les limites liées à la fiabilité et à l'exhaustivité des informations connues sur l'utilisateur ;
- Les limites liées à l'obligation de moyens qui ne peut engager *ipso facto* une obligation de résultats ;
- Les limites de moyens alloués qui peuvent empêcher le bon déroulement de l'action prévue sans engager la responsabilité de l'intervenant¹ ;
- Les limites liées à la décision de prise en charge : judiciaire (mesure de protection pour les adultes vulnérables, protection judiciaire des mineurs en danger, mesures pénales pour les mineurs, etc.), administratives (mesures liées au handicap, protection administrative de l'enfance, aide sociale générale, etc.), médicale (prise en charge au titre de l'assurance maladie, mesures psychiatriques, etc.), etc.

Tous ces éléments, externes à l'établissement ou au service, influent sur le bon déroulement du projet d'action sans dépendre exclusivement de l'intention de celui qui doit le conduire et qui y engage sa responsabilité civile. Cela crée donc une situation particulière qui conditionne fortement les postures de négociation du contrat. Ce fait n'est sans doute pas spécifique à ce champ d'activité (par exemple, nous trouvons un certain nombre de contraintes externes aux co-contractants en matière de conclusion d'un contrat de travail). Il influence les positions des acteurs.

Nous n'avons pas fait une analyse comparative des contrats en fonction du type d'établissement ou du type de public accueilli. En effet, nous avons souhaité développer une analyse des contenus des modèles de contrat qui reste transversale afin d'en repérer les éléments saillants et transversaux. Nous remarquons simplement que certains contrats utilisent la seconde personne du singulier. Il s'agit de quelques établissements qui s'adressent à des enfants et qui font le choix de s'adresser directement à eux. L'ambiguïté de ce choix, qui transparaît dans la rédaction, est que le contrat ne peut être signé que par les parents.

.3.7.3. Des réalités aux mythes

Il existe, dans le texte de certains contrats, une dimension idéale. En effet, comme nous l'avons déjà indiqué, les contrats représentent la réalité souhaitée par ses auteurs, ils traitent du monde perçu plus que de la réalité. Nous ne pouvons leur en tenir grief puisque c'est précisément la fonction du contrat de projeter l'action vers le but recherché. Il est donc intéressant de repérer dans les textes la manière dont les auteurs tracent cet idéal à atteindre. Le contrat est une construction mythique qui s'appuie sur la réalité observée. Il se situe dans un entre deux : entre ce qui est et ce qui devrait être. Il nous livre donc des indications à la fois sur la situation actuelle (les limites et difficultés de l'utilisateur qui justifient l'intervention) et sur le jugement porté sur elle (les mesures correctrices visées par le contrat indiquent ce qui ne convient pas dans la situation présente). Le contrat, par les évolutions qu'il présente porte

¹ Sur ce point, la jurisprudence apporte une réponse différente qui tend, dans la plupart des cas, à reconnaître l'engagement de la responsabilité du gestionnaire, indépendamment de sa dépendance aux dotations budgétaires des collectivités publiques.

un jugement sur la situation. De même, par la situation qu'il projette, il indique le système de valeur qui motive l'intervention.

Les contrats sont traversés par toutes les contradictions et incohérences qui structurent un système social de valeur. Ils représentent, à la plus petite échelle des relations sociales (l'interindividuel), la négociation du rapport social avec ses dominations, ses violences, ses potentialités. Les contrats de séjour sont un élément, parmi d'autres, des tentatives de régulation des rapports sociaux.

Les contrats de séjour sont également traversés par les effets de la « société de l'information ». Ils sont « hypermodernes » en ce sens qu'ils portent la contradiction de nos modes d'existence et d'individuation actuels. Ils tentent de fixer quelque chose (un projet d'action dans et sur le monde) dans un mouvement continu de flux. En tension entre le solide (ce qui est convenu entre les parties) et le fluide (ce qui doit évoluer pour s'adapter aux évolutions constantes de l'environnement et des acteurs), le contrat est un objet contradictoire et ambigu. Nous avons été frappé de l'imprécision des motifs de révision tout autant que des temporalités de ces révisions. Pour cet établissement de Protection de l'Enfance, le contrat de séjour est révisable « *à tout moment, à la demande d'un des signataires, et notamment si l'évolution de ton projet le nécessite.* » (Q251). Il est difficile de prévoir plus souple. Mais alors, qu'est-ce qui va constituer un repère stable pour l'enfant dans ce mouvement perpétuel des formes et des limites ? Ce fond de tableau culturel du contrat de séjour est un élément sans doute déterminant. Il est cependant peut exprimé en tant que tel dans les formulations des contrats étudiés. La tendance dominante s'inscrit plutôt sur le versant « solide ».

Un des effets de cette fluidification des rapports institutionnels et des relations entre acteurs est que le contrat porte, de plus en plus sur un objet indéfinissable. Il est effectivement difficile de discerner dans les contenus des contrats des éléments très précis, clairs et solides. Cet effet est renforcé par le fait que les contrats étudiés ne sont pas des contrats conclus à l'issue d'une négociation interpersonnelle mais des modèles types destinés à être adaptés à des situations particulières. Tout en tenant compte de ces éléments, il nous apparaît cependant évident que les contrats ne s'aventurent pas sur une définition trop précise de leur objet. Nous trouvons des expressions vagues : « *Autant que possible, l'établissement veillera à favoriser l'insertion de "Mr/Mlle" "Nom" dans un groupe social, scolaire et professionnel.* » (AO251). L'expression « *autant que possible* » est éloquente et se trouve renforcée par l'imprécision du « concept valise » d'insertion. Les domaines de cette insertion, nous sommes ici dans un I.T.E.P., restent généraux (social, scolaire et professionnel). Cet autre exemple atteste que ces expressions larges et indéfinies sont redondantes dans le matériel analysé : « *L'institut P. offre un cadre de vie et des moyens qui visent à : - reconnaître, mobiliser et développer ses diverses compétences et capacités ; - favoriser son développement psychoaffectif ; - lui offrir des repères et des apprentissages éducatifs, scolaires, culturels et sociaux ; - développer sa communication (orale -LSF- et écrite) par des techniques de rééducation appropriées.* » (C254). Nous sommes ici dans un établissement d'enseignement spécialisé pour enfant malentendants.

Afin de répondre à la critique méthodologique exprimée ci-dessus, nous avons reproduit, ci-dessous, un contrat de séjour contenant des clauses personnalisées. Il s'agit d'un contrat conclu dans un C.H.R.S. au bénéfice d'un couple attendant la prochaine naissance d'un enfant. Le contrat intègre donc des éléments d'action relatifs à cette situation :

CONTRAT INITIAL DE SEJOUR

L'Association [REDACTED] héberge **Monsieur** [REDACTED] et **Mademoiselle** [REDACTED]

Une demande de prise en charge au titre de l'Aide Sociale à l'Hébergement est effectuée par nos services à la DDASS.

L'Equipe éducative du C.H.R.S. s'engage à accompagner les personnes désignées ci-dessus pour leur permettre de mettre en œuvre le projet dont les objectifs globaux sont les suivants :

- **Insertion professionnelle de Monsieur.**
- **Préparer l'arrivée du bébé.**
- **Mise en place du dossier de surendettement et régularisation administrative.**
- **Accès à un logement autonome.**

Pour les semaines à venir, Monsieur [REDACTED] et Mademoiselle [REDACTED] s'engagent à tenir les objectifs d'action suivants : (mentionner les éventuelles actions menées avec des partenaires extérieurs) :

- **Accompagnement du couple dans les différentes institutions (CAF, CPAM, Banque de France).**
- **Achat relatif au bébé (vêtements, biberons...).**
- **Accompagnement dans les démarches d'emploi.**
- **Inscription dans les offices HLM.**

Un bilan sera réalisé avec les permanents référents Madame [REDACTED] et **Monsieur** [REDACTED] à 3 mois et 6 mois de présence.

A [REDACTED], le 20 mars 2006

La personne résidente,

Le permanent référent,

Le chef de service

Illustration 30 : Exemple d'un contrat personnalisé en CHRS

Comme le titre du document l'indique, il s'agit d'un contrat initial. Nous pouvons donc supposer qu'il sera complété par un avenant plus précis sur les actions à entreprendre. Cependant, nous remarquons l'imprécision des termes employés qui restent très généraux (« insertion professionnelle de Monsieur », « préparer l'arrivée du bébé », etc.). Il paraît assez prévisible que l'évaluation de l'atteinte des objectifs fixés dans ce contrat sera elle aussi relativement approximative. Ce type de formulation nous apparaît assez significatif de ce qui se pratique en de nombreux endroits.

Entre la réalité et le contrat qui lui donne forme en la projetant vers un avenir qui l'améliorera, il existe une zone incertaine qui ne trouve pas de mots trop précis pour cerner les faits. A moins que ce flou ne constitue, en lui-même, une stratégie au service des zones d'incertitudes des acteurs. Nous pouvons alors nous demander à quelle catégorie d'acteurs profite le plus cette imprécision des objectifs ?

De la réalité vécue au mythe construit par le contrat, il devrait se trouver un lien de causalité. C'est le constat des besoins qui justifie le projet. Nous avons repéré un document qui présente une trame de contrat à destination des personnels ainsi qu'une méthode de réalisation du contrat. L'intérêt de ce document est qu'il va plus loin que le simple modèle avec des cases à remplir ou à cocher, il définit une méthodologie. Il précise, sous forme de tableau, que ce sont les besoins identifiés qui permettent de définir les moyens :

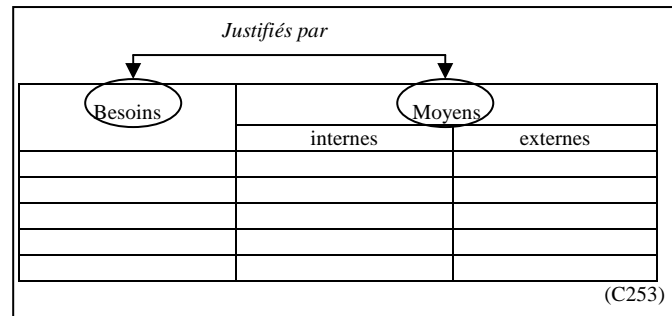


Illustration 31 : Un tableau tentant de mettre en rapport les besoins et les moyens

C'est ce « *justifié par* » qui fait problème. Nous n'avons quasiment pas trouvé de contrat qui structure de manière claire ce lien de justification entre besoins repérés et moyens mis en œuvre. Cette approche semble pourtant relever du simple bon sens. Comment se fait-il que les écrits peinent à clarifier ce lien ? Ce n'est pas faute de faire des efforts. Par exemple, dans un centre de placement familial spécialisé, le contrat décline deux listes. La première expose les « *objectifs de travail* : - protéger le jeune et l'aider à dépasser les difficultés ; - assurer aux parents leur place ; - faire en sorte que la séparation constitue un temps et un moyen de mise à distance, de parole et non de rupture ; - travailler les liens parents et enfants ; (etc.) » ; la seconde décrit les « *moyens* : - hébergement dans une famille d'accueil ; - entretiens individualisés avec le jeune ; - possibilité de soutien psychologique ; - entretiens avec la famille d'accueil ; - organisation des calendriers de retours au domicile et des vacances ; (etc.). » (J251). Les liens logiques – de cause à effet – ne sont pas perceptibles dans la simple juxtaposition de ces deux énumérations. D'ailleurs, dans cet exemple, les objectifs de travail relèvent plutôt d'éléments généraux ayant trait au projet global de l'établissement qu'à une identification méthodique des besoins de l'utilisateur. Les moyens quant à eux sont très génériques et n'attestent pas d'une capacité de l'institution à s'adapter à la singularité des besoins.

Par la façon dont le contrat butte sur le lien à établir entre besoins et réponses, entre objectifs généraux et particuliers, entre réponses globales et adaptations singulières, nous percevons comme une impasse. Le contrat, destiné en premier lieu à formuler l'accord sur un projet partagé, resterait – peut-être à l'insu des rédacteurs – un espace unilatéral dans lequel l'institution impose ses vues et cherche à masquer ses incapacités à personnaliser les modes d'accompagnement ou de prise en charge.

La bonne volonté des auteurs n'est pas mise en cause. Dans la citation qui suit, nous trouvons des preuves de cet effort des organisations. Le texte peut paraître assez déclaratif et incantatoire mais par sa volonté de précision, il nous semble manifester une volonté. Placé dans un contrat, il peut représenter un engagement institutionnel fort, même si les conséquences, en termes d'opposabilité juridique, peuvent rester faibles :

« L'objectif de l'accueil de l'adolescent ou du jeune adulte dans l'institution est de l'accompagner dans la construction de sa personnalité, dans son rapport aux autres, dans l'accès aux apprentissages sociaux et professionnels, au travers d'un projet personnalisé au plus près de ses besoins en tenant compte de son histoire personnelle et de ses potentialités.

L'accompagnement institutionnel prend en compte les problématiques singulières, il cherche à ouvrir un espace et un temps où le jeune pourra construire un projet en tant que sujet.

L'accompagnement doit permettre de susciter chez l'adolescent le désir d'en savoir un peu plus sur ce qui lui arrive, sur ce qui se répète, sur ce qui advient malgré ses efforts, malgré ses résolutions, malgré les attentions de son entourage.

Cela nécessite la mise en œuvre d'un accompagnement thérapeutique, éducatif, pédagogique, social et familial. Cette approche interdisciplinaire vise à produire des effets thérapeutiques d'ensemble. » (G250).

C'est la question de la triple articulation entre les demandes formulées par les usagers, les indications posées par l'équipe professionnelle et les moyens institutionnellement disponibles qui se dévoile derrière cet aspect des contrats. Le rapport entre demande et indication est, par nature, conflictuel. Il peut opposer deux formes de pouvoir : d'une part la revendication de l'usager légitimée par son expérience concrète et vécue de sa situation qui l'amène à formuler une demande ; d'autre part, l'indication des professionnels qui résulte d'une analyse experte de la situation selon un point de vue d'extériorité. Chacun va chercher à prendre le pouvoir sur la décision à prendre. En ce sens, le contrat peut être un véritable espace de débat contradictoire à condition qu'il soit accompagné de formes précises respectant les places de chacun. Si le contrat se limitait à l'affrontement de ces deux éléments, il pourrait être relativement simple à construire malgré la complexité des jeux de représentations qui entrent en ligne de compte. La troisième dimension complique les choses. L'état de l'offre institutionnelle limite les possibilités d'action. Cette offre relève de la responsabilité des professionnels et des gestionnaires, mais aussi des autorités chargées de l'autorisation, du contrôle et surtout du financement. Le rapport dialectique qui s'instaure entre les trois pôles qui structurent l'orientation du contrat est à prendre en compte. Nous n'en trouvons que peu de traces directes dans les modèles étudiés.

Le rapport de force, tel que nous l'analyserons dans le paragraphe suivant, intègre peu la dimension de l'offre institutionnelle. Dans les formes visibles que nous avons vues, il met uniquement en jeu les deux parties signataires du contrat : les professionnels et les usagers.

.3.7.4. Des rapports de force

Le contrat tend à répartir les niveaux d'engagement des protagonistes. Il est par excellence le lieu d'un rapport de force qui vise à répartir les fonctions. Pensé par des cadres administratifs du ministère et rédigé par les responsables des institutions sociales, le contrat est avant tout le produit des acteurs qui occupent une position dominante dans le rapport social et institutionnel. La rédaction va explicitement ou non attester de cette position et chercher à la confirmer. C'est ainsi que nous pouvons lire l'extrait suivant qui concerne un DIPC dans un service d'Aide Éducative à Domicile (AED) qui intervient par contrat administratif à la demande des parents (et non pas sous injonction d'un juge) « *Les modalités d'intervention, tant sur le plan clinique qu'éducatif, sont élaborées en équipe pluridisciplinaire. L'équipe effectue une évaluation au moins une fois par an.* » (H252a). Nous aurions pu nous attendre, du fait du caractère contractuel de l'intervention qui n'est

déclenchée que par la demande d'aide des parents, à ce que le contrat laisse plus de place au principe de co-intervention. Il n'en est rien, les professionnels utilisent le contrat pour délimiter et protéger leur espace exclusif de travail. Les modalités d'intervention ne sont élaborées qu'au niveau de l'équipe pluridisciplinaire. Non seulement les parents ne sont pas associés à cette construction mais c'est sans eux que l'équipe évalue annuellement le projet. Dans la série de modèles de contrat produits par ce service, nous en trouvons un qui est utilisé pour les aides éducatives aux jeunes majeurs. La citation ci-dessus, valable pour les AED concernant des mineurs est reprise telle quelle dans le modèle de contrat destiné aux jeunes majeurs (H252b). Il s'agit pourtant d'adultes, jouissant totalement de la capacité à contracter, pleinement titulaires de leurs droits, aptes à définir le projet les concernant...

Ce foyer éducatif va dans le même sens quand il écrit dans le contrat : « *Après ton premier mois de présence, l'équipe éducative s'est réunie et te propose ainsi qu'à tes représentants légaux de mettre en œuvre les moyens suivants pour parvenir aux objectifs qui nous sont assignés.* » (Q251). Nous notons ici la manière dont le texte élude le rapport conflictuel, voire dialectique, entre demande/indication/offre. L'équipe éducative définit seule le projet – évitement du débat entre la demande de l'utilisateur et l'indication des professionnels – et de plus les objectifs lui sont assignés de l'extérieur, nous pouvons penser qu'ils le sont par le juge – évitement du conflit entre mission déléguée et indication. En fait, nous pouvons nous demander comment les contrats définissent les fonctions, les assignations de rôles : « qui assigne quoi à qui ? ». Si la plupart des contrats civils règlent simplement cette question, les contrats propres à l'action sociale et médico-sociale sont moins clairs. En effet, le fait que l'intervention se situe dans le cadre de politiques sociales relevant des missions de service public et des fonctions régaliennes de l'État (ou des compétences étatiques décentralisées), brouille un peu les pistes. Finalement, le contrat de séjour n'aurait plus qu'à régler les derniers détails des répartitions de rôles, l'essentiel étant prévu ailleurs dans le cadre de l'autorisation ou de l'habilitation de l'établissement ou du service, ou dans le cadre du mandat confié (judiciaire ou administratif). Il ne reste plus, dans le contrat qu'à décrire la mise en œuvre des : « *objectifs qui nous sont assignés.* » Cela a un effet considérablement réducteur sur l'autonomie des contractants et leurs capacités à décider des projets.

S'il ne reste plus de grandes marges de manœuvre aux professionnels, il est donc logique que ceux-ci cherchent à réduire au strict minimum celles des usagers. C'est ainsi que l'on trouve des expressions comme celle-ci :

« Engagements de l'utilisateur :

L'utilisateur s'engage à participer, selon ses possibilités et dans le cadre d'une prise en charge adaptée, aux activités proposées dans le cadre du projet d'établissement.

L'utilisateur accepte d'être accompagné par un ou plusieurs référents au long de son accueil au sein de l'établissement.

L'utilisateur accepte le principe de l'évaluation, notamment celle de ses acquis et de ses besoins.

L'utilisateur accepte les règles énoncées par le règlement de fonctionnement et s'engage à les respecter. Il reconnaît en avoir pris connaissance. » (F250).

En fait, l'utilisateur ne s'engage pas ici à faire quelque chose de précis (qui le rendrait « acteur » pour reprendre l'expression consacrée dans de nombreux contrats), il s'engage surtout à accepter les formes organisationnelles de l'institution, les modalités de travail de

l'équipe, les principes établis de l'accompagnement, les règles liées au fonctionnement, autant d'éléments sur lesquels il n'a rien à dire.

Ces assignations des places, rôles et fonctions peuvent aller jusqu'à représenter des dénis de la réalité propre aux usagers sous prétexte de garantir, via le contrat, le bon ordre institutionnel. Dans cet ITEP, le contrat de séjour est très succinct, il tient sur une page. A deux reprises il aborde les manifestations possibles des troubles du comportement : « *En cas de comportement de l'adolescent mettant en danger lui-même ou d'autres personnes, la prise en charge pourra être immédiatement suspendue, et le jeune remis à ses parents.* » puis, quelques lignes plus loin « *L'adolescent s'engage à faire les efforts nécessaires pour bénéficier de la prise en charge. Il devra tout d'abord obéir aux adultes, et s'empêcher de tout acte de violence envers les personnes et les biens.* » (K253). Il est tout à fait remarquable que le contrat contienne des dispositions visant à limiter les manifestations caractérielles du jeune accueilli pour au moins deux raisons : d'une part, ces limitations comportementales relèvent plutôt du règlement de fonctionnement. Les intégrer aux engagements individualisés du jeune par le contrat fait peser une responsabilité personnelle directe sur le jeune qui doit « bien se tenir ». D'autre part, les troubles du comportement sont précisément ce qui a justifié l'admission du jeune dans l'établissement. Le menacer, dès la signature du contrat, de l'exclure s'il développe les comportements qui motivent son admission, n'est-ce pas une manière de le rendre encore plus « fou ». Où est la logique ? Nous aurions pu attendre un contrat de séjour qui définisse les modalités thérapeutiques d'accompagnement et de contenance des troubles.

Le contrat, c'est sa raison d'être, répartit les rôles : « *Le présent contrat définit les droits et obligations réciproques des signataires.* » (F250) ; « *L'objectif de ce contrat consiste à bien positionner les rôles et les places respectives des parents et des équipes éducatives dans la prise en charge de l'enfant.* » (P252). Il apparaît nettement, à la lecture des modèles que nous avons consultés, que ces déclarations peuvent n'être qu'incantatoires. Il y a une sorte de modélisation préalable du discours qui n'irrigue pas toujours très profondément les pratiques institutionnelles. Cependant, de nombreux contrats tentent d'instaurer un réel principe d'équité entre les co-contractants : « *Les modalités de prise en charge (nombre d'actes ou d'interventions, nature des prises en charge, horaires, etc.) ne pourront pas être modifiées par l'un des signataires sans concertation préalable avec les autres partenaires et sans l'accord du directeur et/ou de l'adjoint de direction, du médecin et de la famille.* » (AAB250). Bien entendu, le texte ci avant persiste à délimiter des privilèges. En l'occurrence l'égalité entre les signataires concerne la « concertation » préalable à toute modification mais « l'accord » ne relève que de la direction. Il n'empêche que par son fonctionnement même, le contrat de séjour place l'institution, et ses professionnels, dans l'obligation de tenir compte de l'utilisateur, de son statut de sujet de droit, de ses attentes et besoins tels qu'il les formule. Il contribue ainsi, de gré ou de force, à la structuration du projet. « *Durant cette période [d'observation], en référence au projet d'établissement, l'équipe professionnelle de l'établissement recueillera les attentes et propositions de nature à permettre une élaboration conjointe du projet personnalisé de l'utilisateur. Elle pourra faire appel à des coopérations externes.* » (F250). L'organisation s'engage ici contractuellement à recueillir les attentes et propositions de l'utilisateur.

Une autre difficulté apparaît dans la capacité des contrats à mettre en lien les engagements de l'institution et ceux de l'utilisateur. Il apparaît fréquemment que ces engagements ne sont pas sur le même plan, ne participent pas des mêmes registres de l'action.

Souvent, il n'y a pas de correspondance logique entre les engagements présentés par l'établissement ou le service et ceux des usagers. A titre d'illustration, nous reproduisons ci-après deux extraits d'articles d'un modèle de contrat (U250, un S.E.S.S.A.D.). Les articles déclinent les engagements de part et d'autre. Nous avons tenté de les mettre en tableau pour établir une correspondance entre les engagements du service et ceux des parents de l'enfant handicapé accompagné :

Article 1^{er} : Le service s'engage	Article 2 : Les parents s'engagent
1. à mettre en œuvre les orientations de travail ...	2. à permettre la mise en œuvre du projet personnalisé ...
3. à réaliser un projet personnalisé dans les 3 premiers mois ...	4.
5. à réactualiser ce premier projet ...	6.
7. à transmettre aux parents les éléments de ces différents projets ...	8.
9.	10. à favoriser les actions éducatives et thérapeutiques ...
11.	12. à se rendre aux rendez-vous ...
13.	14. à prévenir le service en cas de ...

Illustration 32 : Essai de mise en symétrie des engagements entre le service et les parents dans un SESSAD

Les items 1 et 2 correspondent : d'une part le service s'engage à mettre en œuvre les orientations de travail (encore que le contrat reste muet sur les modalités de définition de ces orientations) ; en « contrepartie », les parents s'engagent à permettre la mise en œuvre de ce projet. Bien évidemment, nous sommes ici sur une réciprocité minimale, d'un côté il y a une catégorie d'acteurs qui agit, de l'autre une catégorie d'acteurs qui n'empêche pas l'action. Mais c'est dans la suite que les choses paraissent moins claires : aucun des items suivants ne peut être mis en relation. Le service réalise et réactualise le projet personnalisé dans des délais convenus mais au regard de cet engagement, les parents ne font rien. Le service s'engage à transmettre les projets aux parents, mais aucune contrepartie n'est signalée du côté des parents (par exemple, ils pourraient s'engager à donner leur avis selon un délai et des formes précises). Ce qui relève de l'engagement des parents reste dans le registre du premier item : ne pas gêner l'action des professionnels. Ce contrat est significatif de la manière dont se répartissent les rôles. Le fait de ne pas les établir en véritable correspondance, selon le principe de la contrepartie, permet de maintenir, insidieusement, une dissymétrie des rapports. Cette dissymétrie a pour effet de maintenir les usagers ou leurs familles à la périphérie des espaces de travail.

Les contrats peuvent attester d'une véritable lutte des places dans laquelle des espaces et des rôles sont assignés aux usagers : « *Les parents accompagnent leur enfant dans l'établissement lors de son admission et font ce qu'ils peuvent pour l'aider à affronter l'étape*

de la séparation en lui indiquant qu'ils restent là pour lui mais à une autre place, aidés par l'équipe éducative. » (P252). Toute la question est de savoir quelle est cette « autre place », celle que désignent les professionnels ? Celle que prendront les usagers par le truchement d'un rapport d'usage qui rééquilibrera les relations autour de ces nouveaux dispositifs communicationnels ?

Certains textes n'hésitent pas à manipuler le paradoxe : « *Ce jugement nous confie la garde de votre enfant mais vous demeurez détenteurs de l'autorité parentale, les décisions pouvant en relever ne seront pas prises sans votre autorisation.* » (I262). L'autorité parentale maintenue n'autorise plus la prise de décision directe par les parents concernant leur enfant mais le fait de donner leur autorisation à des décisions qu'ils ne prennent plus ! Bien entendu cette déclaration est illégale et ne résisterait pas à un recours des parents dans une situation précise d'abus de pouvoir. Figurant dans le contrat, ce texte constitue une clause abusive. Il est pourtant évident qu'elle a été rédigée avec la volonté de manifester aux parents qu'ils sont reconnus dans leurs droits. Le paradoxe de la formulation employée montre le chemin qui reste à parcourir pour dévoiler les résistances inconscientes qui continuent à agiter les représentations et à alimenter les positionnements des professionnels.

Toujours dans le registre paradoxal, nous achevons ce chapitre par cette citation :

« Modes de coopération :

Afin de garantir vos droits et devoirs, vous vous engagez à répondre aux invitations de notre établissement pour ce qui concerne :

- *La validation du présent contrat, soit un mois après votre admission.*
- *Votre participation à l'élaboration de votre projet personnalisé dans les 6 mois qui suivent votre admission ainsi qu'à chaque renouvellement.*
- *Vous vous engagez à participer, selon vos possibilités aux activités et prestations telles que prévues dans le cadre de votre projet personnalisé.*
- *Vous acceptez les règles fixées par le règlement de fonctionnement qui vous a été remis lors de votre admission.* » (T250).

Il est étrange que les engagements de l'utilisateur soient présentés comme le moyen de garantir ses droits. Nous aurions pu attendre que la garantie des droits de la personne accueillie provienne d'abord des engagements de l'institution à son égard. Les engagements de l'utilisateur relèvent plutôt des garanties d'efficacité de l'action. Ce genre de déplacement des niveaux et des significations semble assez significatif des hésitations qui entourent la mise en place des contrats de séjour, de la faiblesse du cadre référentiel qui l'accompagne, des résistances culturelles qui la caractérisent.

.3.8. Des turbulences paradigmatiques

Au-delà de l'appropriation par les acteurs eux-mêmes, des phénomènes plus périphériques se développent autour des outils de la loi 2002-2. Ils sont essentiellement de deux ordres : sur le cadre référentiel d'abord (présent chapitre), sur les figures de l'utilisateur ensuite (chapitre suivant).

Les modèles d'intervention, les références d'action, sont en plein mouvement sous l'impact de ces nouvelles positions d'acteurs, de ces reconfigurations des catégories de protagonistes, de ces évolutions des formes d'organisation.

.3.8.1. Entrée par les publications d'utilisateurs auto organisés

A travers toutes les secousses que provoquent les changements de postures des différents acteurs, ce sont les cadres référentiels eux-mêmes qui se transforment. L'ensemble du corpus de recherche atteste de ce mouvement de fond. Pour approfondir cet aspect de notre thèse, nous avons analysé quelques publications émanant d'organisations autonomes d'utilisateurs.

Nous avons retenu des documents produits par deux associations d'utilisateurs :

- Des bulletins de « Pétales France » publiés par l'association « Parents d'Enfants présentant des Troubles de l'Attachement : Ligue d'Entraide et de Soutien ¹ ».
- Deux livrets édités par l'association « Le Fil d'Ariane ² » : « Mon enfant est placé, j'ai des droits » et « Guide de l'accompagnement social et de l'accès au dossier ».

Les deux séries documentaires retenues sont très différentes. Bien que touchant toutes deux à des questions de parentalité, il s'agit d'abord d'associations dont la nature diverge : l'une regroupe des parents concernés par les troubles identiques de leurs enfants, l'autre de manière plus indistincte s'adresse à des parents dont les enfants sont placés par mesure administrative ou judiciaire. Les documents diffèrent également par leur nature : les bulletins de l'association « Pétales France » sont des journaux d'information destinés aux adhérents, les brochures de l'association « Le Fil d'Ariane » visent un large public d'utilisateurs des tribunaux pour enfants ou de l'Aide Sociale à l'Enfance. Ces différences de publics cibles et de fonctions des documents permettent de se distancer des formes que prennent les informations

¹ PETALES France – BP 50132 – 02303 Chauny Cedex. Il s'agit d'une association dont l'objectif est d'accueillir, écouter, aider et informer les parents et les membres des familles d'enfant souffrant de troubles de l'attachement en référence à la théorie de John Bowlby (la construction des premiers liens entre l'enfant et la mère ou celle qui en tient lieu, besoin primaire qui s'organise avant les 2 ans de l'enfant). 95% des adhérents sont des parents adoptifs confrontés à des difficultés dans la construction d'un lien positif avec leur enfant. L'association propose des groupes de rencontre entre parents (GREP) pour rompre l'isolement, le développement d'une collaboration efficace avec les professionnels (y compris sociaux ou judiciaires). Elle dispose d'un site Internet ainsi que d'un bulletin électronique. Une dimension internationale existe avec des implantations en Belgique et au Québec où se situe l'origine du mouvement.

² Le Fil d'Ariane – 3, allée des Aubépines – 93600 Aulnay-Sous-Bois. Fondée en 1998 par une maman dont la fille de dix mois a été placée à l'Aide Sociale à l'Enfance durant six ans, l'association se fixe pour objectif d'éviter la séparation des enfants de leur famille, d'accompagner les parents d'enfants placés pour mettre fin le plus rapidement possible au placement. Le Fil d'Ariane propose aux parents de les guider dans leurs démarches, de les soutenir auprès des travailleurs sociaux et de les écouter (permanence téléphonique, forums sur le site Internet).

et de la nature même des messages et de leurs supports. Ce qui nous intéresse dans cette étude, c'est de rechercher la manière dont se disent les changements à l'œuvre, la façon dont s'impose ce qui nous apparaît être un changement de paradigme. L'aspect disparate des sources, des finalités, des contenus et des publics met d'autant plus en valeur les invariants qui émergent des documents.

Sur la forme, les bulletins de l'association « Pétales France » sont des documents simples, réalisés sous traitement de texte domestique, édités sous forme numérique (envoi exclusivement par mail aux adhérents ou aux personnes inscrites sur la liste de diffusion) sur la base d'une maquette simple et peu colorée. Un rubriquage permet à cette revue mensuelle qui varie d'une dizaine à une quinzaine de pages de traiter soit de questions de fond (articles, comptes-rendus de conférences), soit d'informations immédiates (dates de colloques ou d'assemblée générale, rendez-vous des groupes de parents dans les régions), soit de rappeler les conditions d'organisation de l'association (adhésion, coordonnées, etc.). Le style est simple sans pour autant laisser penser que les auteurs veulent rendre accessible à tous leurs propos : le public de « Pétales France » semble socialement assez large – ce qui peut être lié aux catégories socioprofessionnelles des parents adoptants qui constituent le groupe le plus important des adhérents de l'association. L'ensemble des messages traités dans les bulletins touche aux perturbations des relations parents-enfants sur la base des troubles de l'attachement précoce. L'accent est essentiellement mis sur les pathologies des enfants et presque exclusivement dans le cadre d'une adoption. Bien qu'il soit ponctuellement fait mention que ces troubles ne résultent pas uniquement des suites d'une adoption (ce qui renvoie aux troubles de l'attachement précoce du fait de l'abandon initial parfois renforcé par un long séjour en orphelinat à l'étranger), les parents qui n'ont pas adopté s'expriment peu dans les colonnes de la revue (seul dans les numéros étudiés apparaît un témoignage d'une personne ayant vécu « une inadoption » du point de vue de l'enfant élevé par ses parents naturels et victime d'un rejet). Cette catégorie de parents « naturels » ayant des enfants présentant des troubles de l'attachement précoce est plus problématique : elle renvoie à une possible difficulté des parents eux-mêmes tout autant qu'aux difficultés de l'enfant.

Les deux brochures éditées par l'association « le Fil d'Ariane » ont été publiées en 2001 pour la première (« Mon enfant est placé, j'ai des droits ») et en 2003 pour la seconde (« Guide de l'accompagnement social et de l'accès au dossier »). La première plaquette bénéficie d'une préface de la ministre déléguée à la famille, à l'enfance et aux personnes handicapées, Madame Ségolène Royal. Les qualités de cette auteure confèrent à ce document un caractère institutionnel qui semble décalé par rapport à la nature de l'association. Sur ce point en effet, il nous faut insister sur l'aspect relativement particulier que représente une association de parents dont les enfants sont placés au titre de la Protection de l'Enfance. Ces parents sont réputés se trouver, au mieux dans l'incapacité d'assumer leur rôle, au pire représentant un danger pour leurs enfants. Le fait de se constituer en association autour d'un objet socialement aussi stigmatisant est une opération pour le moins périlleuse tant en termes d'identité sociale des associés que de notoriété de leur regroupement. Le fait qu'une ministre apporte sa caution à l'entreprise n'est pas un acte neutre. D'ailleurs, Ségolène Royal rappelle dans son texte qu'il s'agit là d'une réalisation qui va dans le sens souhaité depuis longtemps (nous nous souvenons du rapport Bianco-Lamy de 1980 et de la circulaire Barrot de 1981 ainsi que des « Orientations pour le travail social » de Nicole Questiaux en 1982) et en parfaite continuité avec les orientations qu'elle avait données lors de la journée de l'enfance maltraitée du 26 septembre 2000. Une autre caution importante est apportée par celui qui a servi de conseiller juridique à ces deux brochures : Pierre Verdier, ancien inspecteur DDASS

et directeur général d'une association d'action sociale, auteur de plusieurs ouvrages de référence sur l'Aide Sociale à l'Enfance¹. Forte de ces garanties institutionnelles – sans doute nécessaires du fait de la particularité de l'entreprise – l'association nous livre deux guides pratiques très simples dans leur forme et leur niveau d'expression (les parents d'enfants placés appartiennent à des catégories socioprofessionnelles plutôt défavorisées). Le contenu, à connotation fortement juridique, est organisé sous forme de questions/réponses, les points importants sont valorisés par un jeu de couleurs, un index permet de retrouver les mots clés dans le texte. Les membres de l'association apparaissent surtout à travers la figure emblématique de la présidente qui introduit ainsi le premier ouvrage : « *A l'âge de dix mois, ma fille a été placée à l'Aide Sociale à l'Enfance, et ce pendant six ans. A l'époque, je vivais très mal cette séparation qui me laissait penser que j'étais une mauvaise mère, "incapable et irresponsable"...* » Sur le contenu, les deux documents apportent des informations juridiques centrées sur les droits des personnes, les procédures et les aides dont elles peuvent avoir besoin pour se repérer dans le dispositif français de Protection de l'Enfance.

.3.8.2. Les postures revendiquées par les usagers

En plusieurs endroits des documents étudiés apparaît l'affirmation, par les usagers eux-mêmes, d'une véritable expertise. Selon les cas, cette expertise s'affirme contre celle des professionnels, soit en complément.

Cette expertise revendiquée remet parfois implicitement en cause celle des professionnels. Un trait majeur apparaît : les professionnels ont tendance à ne pas croire les usagers quand ils témoignent de leurs difficultés. Le récit qu'ils font de leur expérience n'est pas entendu, pas compris, pas accepté tel quel. Leur vécu ainsi raconté, reprochent les usagers qui s'expriment, fait souvent l'objet d'une réinterprétation, voire d'une suspicion. « *On nous regarde et on nous dit qu'on exagère, qu'on a besoin de se faire soigner...²* ». « *Lors de la première audience du Juge des Enfants, l'assistante sociale a clairement dit que mon mari était un menteur et qu'il était coupable, alors que le dossier était encore vide : l'enquête judiciaire commençait juste.³* » Comment accepter que d'autres décident en lieu et place des premiers intéressés ? Cette question est posée sans ambages : « *Ces personnes décidaient tranquillement de mon avenir.⁴* »

Face à cette défiance, les organisations d'usagers entendent bien faire valoir la singularité de leur point de vue qui constitue une compétence irremplaçable pour l'action. A l'occasion d'une rencontre entre les associations « Pétales » de France, de Belgique et du Québec, le compte rendu déclare : « *Les 3 associations orientent leurs actions sur l'aide directe auprès des familles (rencontres, informations...) mais toutes agissent également auprès des institutions et politiques afin de faire connaître la problématique des familles.⁵* » La volonté de faire connaître la problématique des familles selon le principe qu'elles sont seules détentrices du savoir de l'expérience est un point fort affirmé par les usagers. « *Nous*

¹ « *L'enfant en miettes : l'Aide Sociale à l'Enfance : Bilan et perspectives* », Dunod, 2004 ; « *le guide de l'aide sociale à l'enfance* », Dunod, 2002, etc.

² Caroline Debladis, présidente de « Pétales France », Bulletin n°17, novembre 2005.

³ Rubrique témoignage portant en signature : « Une mère et un père qui, au-delà de la colère, ressentent une profonde tristesse que le temps n'apaisera guère. », « Pétales France », n°23, novembre 2006.

⁴ Ibid.

⁵ « Rencontre des trois Pétales ». Op. Cit.

avons tous à l'esprit que nous sommes avant tout des parents et non des thérapeutes, mais que nous pouvons porter à la connaissance des professionnels, les vécus de nos familles. ¹»

Dans un des bulletins de « Pétales France », un article de fond rédigé par une travailleuse sociale à l'origine du bureau de consultation en adoption de Québec qui a conçu une formation au contact des parents concernés, pointe également ce sentiment partagé par de nombreux usagers : *« L'aide apportée était trop souvent partielle, imprécise. Les parents avaient souvent le sentiment très insécurisant d'en savoir plus sur le vécu des enfants par adoption que les "spécialistes" en face d'eux. ²»* Les usagers reprochent aux professionnels soit de ne pas les écouter, soit de ne pas les comprendre. En filigrane se profile une compétence collective : regroupés entre pairs, les usagers sont mieux à même de se comprendre et de se soutenir. La tendance qui réapparaît ainsi est celle de l'aide communautaire. Cependant, elle n'est pas revendiquée en tant que telle. A aucun moment, dans les documents étudiés, nous n'avons trouvé de remise en cause du bien fondé de l'intervention des professionnels. Ils sont toujours ceux dont sont attendus aide et résolution des difficultés. Les témoignages qui émaillent les bulletins de « Pétales France » montrent que les lieux de parole entre parents qu'ils instaurent sont souvent les seuls espaces où ils peuvent s'exprimer. *« Chaque fois l'histoire commence par une expression de détresse, de colère et de tristesse où les sentiments d'impuissance et de désespoir sont omniprésents. Souvent, c'est la première fois que ce parent se "permet" d'exprimer librement tout son désarroi. ³»* Une mère témoigne ainsi de son expérience dans un groupe de partage : *« Plus j'écoutais et plus je "nous" reconnaissais ! (...) Pour une fois... pour une fois depuis "jamais" je me suis sentie écoutée, comprise et non jugée. Un sentiment de bien-être et sérénité me gagnait petit à petit. ⁴»* Il se dégage de ces témoignages une autre forme d'intervention qui repose sur la reconnaissance réciproque entre ceux qui vivent les mêmes situations : *« Bien sûr, on ne repart pas d'un GREP avec des remèdes miracles, mais déjà le fait de se sentir "normal", soutenu et déculpabilisé, permet de trouver en nous une énergie pour retourner dans notre quotidien et pour apprendre à mieux le gérer. ⁵»*

C'est une démarche de même nature qui a prévalu à la création de l'association « Le Fil d'Ariane » : *« Après un dur combat, seule, face à moi-même, aux travailleurs sociaux et à l'administration, ma fille m'a été rendue. C'est pour cette raison que j'ai décidé de créer cette association "Le Fil d'Ariane", afin d'apporter aux parents l'aide que j'avais tant attendue. ⁶»*

L'enjeu de cette expertise revendiquée par les usagers n'est pas individuel. Vu au travers du prisme d'organisations collectives (« Pétales France » comme « le Fil d'Ariane ») l'enjeu devient la structuration collective d'une parole qui restait en souffrance au plan individuel et qui tend à se dénouer en s'inscrivant dans une dimension groupale. Pierre Lucas nous explique que par cet accès à une parole collective *« on démontre que ce dont on parle,*

¹ Ibid.

² Johanne Lemieux, « Adopteparentalité : démystifier le rêve de l'adoption internationale pour mieux vivre la réalité », Bulletin « pétales France » n°17, novembre 2005.

³ Caroline Debladis, « Le mot de la président », Bulletin « Pétales France » n°24, janvier 2007.

⁴ GREP (Groupe de Rencontre Entre Parents), « Témoignage d'une maman Pétales », Bulletin « Pétales France » n°23, novembre 2006.

⁵ Ibid.

⁶ Catherine Gadot, Présidente, « Mon enfant est placé, j'ai des droits », association « Le Fil d'Ariane », 2^{ème} édition juillet 2002.

parce qu'on en parle alors qu'on devrait le taire, c'est à dire le garder pour soi, n'est pas nécessairement, ni seulement, mon secret « ma chose », « mon problème », mais le secret, « la chose » qu'on doit taire.(...) C'est reconnaître que les choses se nouent ailleurs et, chose importante, qu'elles se dénoueront ailleurs. ¹» La dimension ainsi ouverte vers une résolution des problématiques individuelles constitue une forme inédite d'expertise au regard des professionnels de l'intervention sociale : premier volet d'un bouleversement des paradigmes du travail social.

Une autre dimension d'expertise apparaît plus nettement dans les documents de l'association « Le Fil d'Ariane » : la capacité des parents, au travers de leur mobilisation collective, à faire évoluer les dispositifs de prise en charge ou d'accompagnement, voire même le cadre législatif. *« Grâce à la mobilisation des parents, les choses ont bougé ces dernières années. Des lois ont été votées permettant aux parents d'être accompagnés dans leurs démarches. D'autres leur permettent d'avoir accès au dossier de leur enfant et d'avoir connaissance de tous documents relatifs à sa prise en charge. Bref, "l'usager" est davantage pris en considération. ²»*

Les documents étudiés attestent d'une autre utilité : il s'agit de véritables « contres modes d'emploi ». Nous avons déjà analysé la fonction de « mode d'emploi » que remplissent les livrets d'accueil ou les règlements de fonctionnement. Face à ces systèmes de communication du « bon ordre » des choses, émergent des contres systèmes visant, non pas à donner l'ordre des choses construit par les spécialistes mais une vision plus équilibrée des relations, plus respectueuse des usagers. Clairement, les professionnels sont suspectés de ne pas respecter le droit des usagers, l'organisation se donne donc pour mission de rééquilibrer les choses en donnant les informations correctrices nécessaires.

Cela apparaît clairement dans une des rubriques des bulletins de « Pétales France » intitulée « Les structures ». Nous avons étudié deux articles de cette série, l'un présentant les SESSD ou SESSAD (Services d'Education Spéciale et de Soins à Domicile) dans le n°17 et l'autre présentant les ITEP (Instituts Thérapeutiques Éducatifs et Pédagogiques) dans le n°21. Les deux articles sont construits sur le même modèle, reprenant parfois le même texte, pour présenter la structure (âge, type de prestation, organisation des soins, élaboration du projet personnalisé, mise en œuvre de la participation des usagers, avis et critiques des auteurs). La présentation formelle a un aspect très institutionnel, c'est sous forme d'incidentes qu'apparaît le regard propre de l'association, induisant des indications sur la manière de faire bon usage du dispositif. Par exemple, à propos de la restitution du bilan d'admission : *« Lors de cette rencontre l'enfant et les parents vont apporter leurs arguments pour éventuellement influencer sur la prestation à mettre en place. ³»* Ou encore à propos du conseil de la vie sociale : *« Mon avis : c'est le mode de consultation généralement mis en place dans les SESSAD rattachés à un IME ou un IR. Les parents doivent veiller à ce que le SESSAD soit effectivement représenté en tant que tel (ce n'est malheureusement pas toujours le cas). ⁴»* Concernant la participation des parents aux réunions du conseil de la vie sociale dans les ITEP : *« les parents doivent veiller à préparer ces réunions, faire des propositions, s'assurer que les*

¹ Pierre LUCAS, *Une autre relation thérapeutique est possible, l'expérience de Monceau les Mines*, Paris, Esprit n°4, 1978.

² 4^{ème} de couverture, « Guide de l'accompagnement social et de l'accès au dossier », association « Le Fil d'Ariane », Octobre 2003.

³ Marie-France et Vincent, « SESSD ou SESSAD », Bulletin « Pétales France » n°17, novembre 2005.

⁴ Ibid.

*procès-verbaux relatent bien les interventions et demander des comptes sur les résolutions des problématiques abordées.*¹» Les auteurs poursuivent par une évaluation personnelle : « *Ce sont généralement de bons établissements où les pratiques sont éprouvées depuis de longues années et qui donnent souvent de bons résultats. Ce type d'établissement peut concerner les enfants souffrant de troubles de l'attachement ...* »² L'intérêt particulier que nous avons trouvé à ces articles est qu'ils sont en fait écrits par des professionnels de l'action sociale : Vincent est directeur d'ESAT (Établissement ou Service d'Aide par le Travail) et Marie-France, titulaire d'un DESS « droit des établissements de santé, sociaux et médico-sociaux publics et privés », elle assure pour la DDASS des missions d'évaluation de la qualité des prises en charge en établissements d'enfants handicapés. Ce n'est visiblement pas de leur place de professionnels qu'ils ont pris la parole mais de celle de parents membres de l'association. Cette différence de posture mobilise différemment leurs compétences de « spécialistes » pour les mettre au profit de leurs « pairs » dans le réseau « Pétales ».

Cette notion de « contre mode d'emploi » apparaît plus nettement encore dans les documents de l'association « Le Fil d'Ariane ». En effet, ils sont conçus pour apporter aux parents les moyens de faire respecter leurs droits dans les dispositifs qui prennent en charge leurs enfants. La ministre donne le ton : « *beaucoup de familles concernées par les dispositifs de l'Aide Sociale à l'Enfance ont le sentiment de ne pas être suffisamment associées, informées ou prises en compte.* »³ présentant cette initiative comme « *une manifestation importante de ce qui peut être fait pour que les parents recouvrent un plein exercice de la parentalité.* » La présidente de l'association est encore plus explicite sur la fonction de « contre mode d'emploi » du premier guide qu'édite l'association : « *Battez-vous en faisant respecter vos droits sans oublier vos devoirs de parents.* »⁴ En plusieurs endroits des brochures de l'association apparaît de manière sous-jacente que le combat se joue parfois contre les travailleurs sociaux. L'objectif est clairement « *d'accompagner les familles pour mettre fin plus rapidement au placement de leur enfant tout en leur enlevant le sentiment de culpabilité qui les assaille.* » Le « contre mode d'emploi » se développe ici dans des termes un peu clivés – mais n'est-ce pas la réalité qui marque actuellement les relations entre professionnels et usagers dans le champ spécifique de la Protection de l'Enfance ? – entre d'une part des parents qui vivent la séparation d'avec leur enfant dans la souffrance et la culpabilité (l'association œuvre donc au retour rapide de l'enfant et à la déculpabilisation des parents) et des professionnels dont la mission est de protéger l'enfant (ils vont donc œuvrer à nommer ce qui fait danger pour l'enfant et le protéger de ses parents).

Les deux guides ambitionnent de donner aux parents les bonnes clefs pour leur permettre de se situer à leur avantage dans le système, c'est-à-dire à rééquilibrer un rapport dissymétrique où, de surcroît les droits des personnes ne sont pas toujours bien respectés. La préface du second guide le précise : « *Nous souhaitons qu'il [le guide] vous aide à accéder à plus de justice et plus de vérité.* »⁵ Nous l'avons signalé, le propos de ces ouvrages est essentiellement juridique. Les droits sont présentés par un des meilleurs spécialistes de la question. C'est donc de manière indirecte qu'apparaissent les indications sur les postures des acteurs concernés, les représentations qu'ont les usagers des professionnels et les mutations

¹ Marie-France et Vincent, « ITEP », Bulletin « Pétales France » n°21, juillet-août 2006.

² Ibid.

³ Ségolène Royal, Préface, « *Mon enfant est placé, j'ai des droits* », Op. Cit.

⁴ Catherine Gadot, Op. Cit.

⁵ Catherine Gadot, Préface, « Guide de l'accompagnement social et de l'accès au dossier », Op. Cit.

des conceptions de l'intervention. Par exemple, dans le premier document, les questions relatives à l'éducateur sont instructives : « *quel est le rôle de l'éducateur ?* » ; « *Si je ne m'entends pas avec l'éducateur, puis-je changer ?* » ; « *Peut-il frapper mon enfant ?* ». Suivent des indications sur les obligations de respect qu'ont les professionnels (ne pas faire attendre lors de rendez-vous, ne pas se laisser convoquer pendant ses heures de travail, respect du secret professionnel, etc.). A propos des réunions de synthèse, le texte explique leur nature et complète : « *Certains services ou établissements font participer à ces réunions les enfants concernés et leurs parents. Puisque c'est eux qui ont l'autorité parentale, ils ont leur mot à dire et le droit d'entendre ce qu'on dit sur eux. Ce n'est pas le cas partout mais vous pouvez demander à y participer.*¹ » Le document rappelle des droits simples qui semblent peu respectés – c'est du moins ce qu'induisent les questions – : « *J'ai plusieurs enfants placés dans des départements différents, allant jusqu'à 250 km de mon domicile : comment faire pour leur rendre visite ? Puis-je avoir des bons de transport ?* [Réponse] *Il n'est pas normal que des enfants de la même famille soient placés dans des départements différents et lointains, c'est même contraire à la loi sur la non séparation des frères et sœurs.*² »

L'expression « contre mode d'emploi » peut sembler abusive et serait sans doute récusée par les auteurs. En effet, ce n'est pas faire œuvre « contre » que de dire les droits. Par cette expression, nous avons voulu mettre en avant le fait qu'il s'agit d'un espace d'expression qui se présente en rupture avec le ton dominant des institutions, n'hésitant pas à critiquer les façons de faire, à dénoncer les abus de pouvoir qu'elles commettent parfois. Cette rupture introduit une dynamique d'opposition visant à développer une forme différente d'emploi des institutions du social. Il est classique de dire que tout ce qui n'est pas « pour » est « contre », c'est selon ce principe que nous parlons de « contre mode d'emploi », d'un mode d'emploi contre les pouvoirs installés. La manière, d'ailleurs redondante, dont les droits sont présentés avec les voies de recours à disposition va dans ce sens. Que seraient des droits énoncés qui n'auraient pas d'opposabilité ? C'est le sens des plaquettes de l'association « Le Fil d'Ariane » qui font écho aux travaux de Patrick Cottin qui, dans un mémoire de D.E.A., expose que l'opposabilité des droits des usagers est la seule manière de leur donner consistance dans des rapports démocratiques qui ne peuvent être constamment apaisés³.

Qu'il s'agisse de revendiquer des expertises jusque là ignorées ou refusées par les institutions du social et leurs acteurs, qu'il s'agisse d'allumer des contre-feux pour permettre à des personnes mal reconnues dans leurs droits de faire meilleur usage des dispositifs d'intervention sociale, la finalité passe par la même exigence : développer de nouvelles légitimités.

« *Quand un enfant est "placé", les parents restent les parents. Ils ont des droits et des devoirs. L'administration aussi a des missions, c'est-à-dire des obligations et des devoirs.*⁴ » Cet extrait met en valeur cette recherche d'une légitimité en symétrie de celle des « institutions ». Le contenu du document atteste qu'au-delà des institutions, ce sont les professionnels et leurs postures de toute puissance qui sont visées. Que chacun se reconnaisse des droits et des devoirs pour permettre un jeu social plus juste entre les groupes d'acteurs

¹ Ibid. p.22.

² Ibid. p.29.

³ Patrick Cottin, *L'opposabilité dans le travail social, possible contrepoint aux politiques néolibérales ?*, Diplôme d'Etudes Approfondies, chaire travail social, Conservatoire National des Arts et Métiers, Paris, novembre 2004.

⁴ 4^{ème} de couverture, « Mon enfant est placé, j'ai des droits », Op. Cit.

concernés. Cette quête de légitimité interroge directement les postures professionnelles, les invitant à se déplacer du « faire » vers « l'être ». Dans le « faire » est plutôt mise en valeur l'efficacité de l'action qui peut se développer au détriment du respect des personnes. C'est le principe d'efficacité qui a professionnalisé l'action sociale en rejetant à l'extérieur des lieux d'action et de décision les usagers et leurs familles. Dans « l'être », c'est la capacité relationnelle qui est mise en valeur. Apparaît alors la forte attente des usagers de se trouver aux côtés de professionnels qui les comprennent, qui les prennent en compte, les reconnaissent et les respectent, savent entendre leurs compétences propres, leur expérience.

Cette recherche de légitimité introduit des postures relationnelles tout à fait différentes qui modifient en profondeur les conceptions que les professionnels se font de leur travail, de leur position vis-à-vis des usagers, ce que nous avons déjà nommé le basculement des postures professionnelles. L'utilisateur se revendique expert de sa propre situation et, ce faisant, se donne les moyens collectifs d'accéder à un nouveau statut mettant au travail son rapport à l'organisation. Il ne se vit alors plus comme simple utilisateur – nous devrions dire simple récipiendaire situé en bout de la chaîne de production du service – mais comme participant à l'action depuis son ingénierie jusqu'à son terme. L'utilisateur développe alors de véritables stratégies pour se positionner dans l'organisation, introduisant en cela un usage marqué par un rapport de force assez nouveau, fait d'exigences, de maîtrises, de savoir-faire et de connaissances pointues sur les dispositifs et leurs droits. Ces évolutions des postures d'usage ont un impact immédiat sur la production de service.

.3.8.3. L'impact sur la production de service

La revendication des usagers de nouvelles formes de reconnaissance ne revient-elle pas à valider la perspective d'une redéfinition de la prestation ? Celle-ci ne serait plus inscrite dans une logique descendante, émanant des sphères professionnelles pour aller vers les bénéficiaires. La prestation de service social ou médico-social inscrite dans cette nouvelle perspective issue des évolutions des systèmes de communication institutionnelle serait co-construite entre usager et professionnel. Ce concept de co-construction (Chauvière & Godbout, 1992) que nous avons évoqué en première partie prend ici une actualité particulière. Inscrit dans le mouvement historique de la structuration du champ professionnel, la notion de coproduction n'a jamais réellement trouvé d'autre débouché que dans les hypothèses prédictives de quelques chercheurs. L'organisation progressive, lente mais de plus en plus évidente, des usagers dans des formes auto légitimes d'action ne sonne-t-elle pas l'avènement de ce modèle de relation ?

Les professionnels doivent alors compter avec des usagers qui ne revendiquent pas leur place mais assument la confrontation d'expertises différenciées qui, toutes deux, doivent être préalablement reconnues pour permettre la construction d'un projet d'action. Les professionnels ne sont plus là pour « donner » des droits aux bénéficiaires mais pour faire avec les droits que « prennent » les usagers. Ce changement est important, l'action ne peut plus rester la même. Un service produit quasiment unilatéralement ne présente pas les mêmes caractéristiques qu'un service construit bilatéralement. La co-construction modifie considérablement la forme et le contenu de l'intervention.

Prenons l'exemple des écrits produits par les professionnels sur les usagers. Dans une logique unilatérale, cette écriture est le fait d'une expertise exclusive (en ce sens littéral que l'expertise exclut l'autre, celui dont on parle) qui ne souffre pas de débat. Dans une logique

bilatérale, l'écriture est elle-même le produit d'une co-construction, même si usager et professionnel ne tenaient pas ensemble le stylo. Tous le dispositif législatif permet désormais un contrôle de l'usager sur les écrits le concernant¹, ce contrôle modifie en profondeur les pratiques d'écriture des professionnels. L'idée n'est pas récente, déjà, en 1982, Georgina Dufoix² émettait l'hypothèse d'une écriture croisée entre professionnels et usagers dans le cadre des missions de Protection de l'Enfance dans le but de faciliter l'accès au dossier par les usagers. Depuis que cette question est d'actualité (elle l'est depuis 1978, année où paraît la loi relative au droit d'accès aux documents administratifs qui se prolonge, dès 1979, par le droit d'accès aux documents administratifs nominatifs), plusieurs réactions défensives sont apparues. Tout d'abord, des professionnels ont pensé que ce droit d'accès aurait pour conséquence de les inciter à vider les documents de tout contenu signifiant. L'inconsistance des écrits apparaissait alors comme la seule défense possible contre d'éventuels recours d'usager à leur encontre (plaintes pour diffamation). L'effet pervers de cette position serait de priver le travailleur social de tout levier d'action. D'autres professionnels ont souhaité que l'employeur soit seul à engager sa responsabilité, dédouanant le salarié de son implication. L'effet pervers de cette position est d'instrumentaliser le professionnel et de le placer dans un rôle de simple transmission entre l'usager et les responsables institutionnels. Une autre tendance, plus minoritaire et plutôt constatée dans les professions médico-psychologiques, a consisté à truffier les écrits professionnels de langage technique, de mots relevant du jargon, d'expressions elliptiques et de termes abscons, rendant ainsi l'écrit totalement inaccessible. L'effet pervers de cette stratégie était de rendre relativement inutilisables des documents dont l'efficacité dépend de la possibilité de partager leur contenu avec des professionnels relevant d'autres disciplines. Nous n'aborderons pas ici un stratagème qui a encore cours aujourd'hui qui consiste à subtiliser des éléments écrits du dossier sous prétexte soit de secret professionnel, soit de protection de l'intégrité des personnes, procédés illégaux qui relèvent du simple détournement de la loi et qui ne peuvent être abordés comme des actes professionnels.

La seule voie réaliste qui reste à la disposition des professionnels, après avoir éliminé toutes les autres, est celle fixée par le cadre légal : intégrer le droit d'accès de l'usager aux écrits, documents et dossiers, à toute information quelle que soit sa forme, par l'intéressé et ses responsables légaux. Cela suppose de définir une véritable politique des écritures à l'échelle de l'établissement ou du service mais aussi dans les relations avec tous les partenaires de l'intervention. Cela suppose que l'ensemble des traces produites par l'organisation soit référé à un cadre procédural construit préalablement, intégrant toutes les données de la situation, dont l'avis de l'usager. Cet exemple des écrits professionnels montre comment la construction même de l'action se trouve reconfigurée par les modifications des conditions de la production du service, du fait des changements de posture des acteurs.

En fait, nous assistons à un changement de paradigme. L'usager, jusque là identifié par ses manques, ses faiblesses, ses insuffisances, ses difficultés ou ses incapacités devient un

¹ Rappel des textes donnant un droit d'accès de l'usager à son dossier :

- Dossier administratif : Loi du 17 juillet 1978 modifiée par la loi du 13 avril 2000 ;
- Dossier social : Loi du 2 janvier 2002 introduisant le 5°) de l'article L.311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles ;
- Dossier d'assistance éducative : Décret du 15 mars 2002 modifiant l'article 1187 du nouveau Code de procédure civile ;
- Dossier médical : Loi du 4 mars 2002 modifiant l'article L.1111-7 du Code de la santé publique.

² In Nicole Questiaux, « Orientations ministérielles pour le travail social », Ministère des affaires sociales, 1982.

acteur à part entière de l'aide qui le concerne. Les documents que nous venons d'analyser nous montrent que, de surcroît, l'utilisateur prend les moyens de s'organiser pour assumer la nouvelle posture à laquelle il est convoqué. Ce faisant, il accroît son niveau de compétence, il se forme en participant à des groupes de parole où s'échangent les vécus individuels enrichissant ainsi l'expérience de chacun. Il étend ses connaissances en faisant appel à des experts qui lui transmettent leur savoir, en convoquant des colloques où les meilleurs scientifiques confrontent leurs expertises. L'utilisateur qui se révèle à travers les documents que nous venons d'analyser apparaît plus en capacité de maîtriser sa situation parce qu'il prend les moyens de connaître, de revendiquer, voire d'opposer ses droits. Il connaît les institutions pour les avoir étudiées. Il connaît leurs logiques propres, leurs règles de fonctionnement, leur organisation interne, leurs obligations. Il peut donc repérer les dysfonctionnements, les anomalies, des abus de droit, les excès de pouvoir et les dénoncer, exiger des mesures correctives.

C'est l'ensemble du cadre référentiel qui mute sous l'impact de l'apparition de cette nouvelle figure de l'utilisateur. Nous voyons ici que cette mutation de l'utilisateur entraîne – tout autant qu'elle est provoquée par – une mutation des positions des acteurs professionnels et des modalités mêmes de l'intervention dans un cadre organisationnel renouvelé. C'est tout le système qui bouge.

.3.9. Les effets retours

C'est une nouvelle figure de l'utilisateur qui émerge de ces mutations : un utilisateur qui est une personne en souffrance, intégrée pleinement dans un milieu technique qui porte et révèle une conception de l'homme mais aussi un sujet inscrit dans un savoir distribué. C'est cette nouvelle figure de l'utilisateur que nous voulons mettre en lumière à partir de ce que les utilisateurs disent « eux-mêmes d'eux-mêmes » dans les sites auto organisés qu'ils animent.

.3.9.1. Entrée par les sites d'utilisateurs

Tout d'abord, nous n'avons pas opéré de distinction entre les sites, les forums et les blogs¹. Les premiers se présentent comme des dispositifs organisés de communication, articulant des pages par des liens hypertextuels. Les seconds correspondent à une forme hypermoderne d'échanges épistolaires publicisés sur des thèmes. Les troisièmes relèvent du journal de bord exposé chronologiquement sur l'espace public avec, comme pour les *newsgroups*, la possibilité de répondre sous forme de commentaires. Dans le cadre de cette recherche, il ne nous est pas apparu pertinent de distinguer ces trois catégories. En effet, les informations recherchées concernent ce que les utilisateurs disent eux-mêmes du rapport d'usage qu'ils entretiennent avec les institutions et les professionnels du travail social. Il importe peu que cette expression prenne la forme d'un contenu formel (site), d'un débat (forum) ou d'un témoignage (blog). Par contre, nous avons été particulièrement vigilant à ne retenir, pour constituer ce matériel, que des expressions directes d'utilisateurs. Nous avons donc éliminé les sites institutionnels émanant d'organisations qui auraient pu opérer un tri ou une mise en forme parmi les expressions des utilisateurs.

Notre recherche a été intuitive, selon les principes exploratoires de la méthode compréhensive (Kaufman, 2006). Nous avons utilisé le moteur de recherche « Google » en multipliant des combinaisons de mots clefs liés soit à l'utilisateur (catégories d'utilisateurs), soit aux situations (catégories d'usages), soit aux interventions (catégories d'actions). Nous avons ainsi visité plusieurs centaines de sites sans aucune discrimination préalable (hormis celle induite par le moteur de recherche). Nous avons exploité méthodiquement les liens présentés par les sites. Cela nous a permis de partir de sites institutionnels pour ensuite naviguer sur des sites qu'ils indiquaient. Au fur et à mesure de cette exploration s'est construite une arborescence de laquelle a émergé une cohérence quant aux contenus et qui nous a permis de distinguer des redondances significatives. Nous avons pu repérer des recoupements, des liaisons ou des ruptures qui indiquent de grands mouvements d'idées, des postures idéologiques. Par exemple, le site « ACALPA » : <http://www.acalpa.org/> de l'association contre l'aliénation parentale n'indique pas dans ses liens le site de l'association « le Fil d'Ariane » qui conteste au plan théorique le concept d'aliénation parentale. Les liens présentés par Acalpa contiennent cependant une rubrique intitulée « les associations qui ne reconnaissent pas l'aliénation parentale ». Notre pérégrination d'un site à l'autre a donc mis en évidence que l'ensemble de ces expressions est organisé par des postures théoriques ou idéologiques pas toujours explicitées. Ce n'est pas ici le lieu d'en faire une analyse mais il est utile d'avoir présent à l'esprit que la manière dont la parole des utilisateurs se met en forme sur le *web* est plus ou moins influencée par des prises de position conceptuelles.

¹ Cf. annexe 11 : Sites d'utilisateurs auto organisés. p.482.

A l'issue de cette navigation « tous azimuts » qui ne pouvait prétendre à l'exhaustivité, nous avons retenu des sites qui nous apparaissaient les plus significatifs quant au champ de recherche. Ce sont les sites qui contiennent des formulations directes d'utilisateurs et dont les expressions portent explicitement sur nos trois domaines : catégories d'utilisateurs, postures professionnelles, formes organisationnelles. Nous avons simplement l'ambition de recueillir un matériel suffisamment riche quant à son contenu et en quantité suffisante tout en permettant un traitement adéquat de son contenu.

Nous avons prévu de reprendre les quatre grandes catégories d'établissements et services de l'action sociale et médico-sociale (adultes et enfants handicapés, Protection de l'Enfance, adultes en difficulté sociale, personnes âgées). Nous n'avons trouvé aucun site correspondant à nos critères de recherche pour le secteur des personnes âgées et quasiment aucun pour celui des personnes en difficulté sociale. Pour les personnes âgées, il existe une multitude de sites qui ont soit une fonction commerciale (mise en valeur de services lucratifs pour les personnes âgées), soit une fonction utilitaire (renseignements pratiques et annuaires de recherche de solutions aux problèmes du vieillissement et de la dépendance). Ces sites peuvent indifféremment émaner d'associations de personnes âgées fortement institutionnalisées (par exemple la fédération nationale des aînés ruraux) ou d'organismes gestionnaires d'établissements ou de services. Ces derniers peuvent être associatifs ou lucratifs et constituent parfois des chaînes d'établissements couvrant l'ensemble du territoire (groupement d'intérêt économique, fédération nationale, consortiums...). Face à ces formes organisées et institutionnalisées, les sujets n'ont pas développé d'expression indépendante, contrairement à ce que nous constatons dans le champ du handicap ou de la Protection de l'Enfance. Ce phénomène peut essentiellement tenir au manque de maîtrise par les personnes âgées des Nouvelles Techniques d'Information et de Communication. En effet, pour créer un blog personnel ou un site où exprimer sa situation d'utilisateur d'un établissement ou d'un service, il faut, *a minima*, savoir manipuler à bon escient l'outil informatique. A cette raison sans doute trop mécanique, s'ajoute la réalité française du peu d'organisation autonome des personnes âgées, contrairement aux pays anglo-saxons.

Ce sont sans doute des causes de même nature qui expliquent la presque totale absence d'expression sur le *web* des personnes relevant des établissements et services de l'insertion sociale. La fracture numérique est, en France, une réalité. Il existe une quasi impossibilité d'accéder à des équipements informatiques quand on vit une situation d'exclusion sociale. Certaines institutions peuvent proposer des connexions Internet à leurs utilisateurs, mais le cadre institué de cet usage rend malaisé le développement d'une parole autonome, surtout si cette expression est potentiellement contestataire de l'institution elle-même.

Nous disposons donc, dans notre matériel, d'expressions d'usagers qui ne sont pas représentatives de l'ensemble des personnes concernées. Voici la manière dont les 33 sites étudiés se répartissent :

Protection de l'Enfance	16
Handicap enfants et adultes	15
Personnes en difficulté sociale	2
Personnes âgées	0
Services sanitaires (1 site assimilé au champ du handicap)	0

Illustration 33 : Sites d'expression d'usagers utilisés pour l'analyse des effets retours

Nous avons exploré de manière complète les sites retenus. Notre intérêt s'est surtout porté sur les thèmes traités qui rejoignent notre objet de recherche. Dans les sites, ce sont les rubriques de témoignages qui ont fait l'objet d'une étude approfondie. Nous avons retenu des expressions particulièrement significatives que nous avons classées selon quatre critères :

- Les expressions de la souffrance vécue par les usagers, que cette souffrance soit relative à leur situation sociale ou de handicap ou qu'elle soit liée à leur rapport avec les institutions du travail social. Notre intérêt est de recueillir à la source des ressentis personnels.
- Les expressions de la volonté des auteurs de se situer dans les enjeux techniques qui les environnent (démêlées avec le cadre juridique ou avec les règles de fonctionnement des organisations). C'est la position d'acteur – réelle ou souhaitée – que nous cherchions à mettre en lumière.
- Les expressions attestant d'une conception de l'homme et des rapports sociaux dans lesquels elle s'inscrit. Ces valeurs sont exprimées soit directement, soit à travers des revendications indirectement révélatrices d'une idéologie. C'est la dimension anthropologique des rapports d'usage que nous souhaitons analyser.
- Les expressions relative au système de connaissances dans lequel est situé l'utilisateur : les informations qu'il maîtrise, celles qu'il produit, celles qu'il veut acquérir. C'est la question cognitive et ses modes de distribution ou de répartition que nous voulions repérer.

En ce qui concerne la forme de présentation des textes, nous l'avons adaptée au modèle de style de ce document. Par contre, nous avons conservé les contenus dans leur forme originale, tant au niveau des expressions que de la typographie des caractères (le modèle de page web n'autorise pas aisément l'usage des caractères spéciaux, des accentués ou des majuscules ce qui explique leur absence régulière dans certains textes) que de l'orthographe et de la syntaxe. La conservation de cette forme originale donne une indication utile sur l'auteur des textes.

Parmi les sites analysés qui feront l'objet des paragraphes suivants, nous en avons retenu quelques uns pour leurs textes de présentation. Ces petits textes qui figurent la plupart du temps sur la page d'accueil nous ont paru très révélateurs des postures qu'entendent occuper les usagers producteurs de ces sites.

Certaines postures se veulent résolument positives. « *Nous, parents, nous ne voulons pas être uniquement en position de critiques(...) Nous avons besoin de réfléchir, non pas pour rivaliser avec les professionnels, heureusement qu'ils sont là* » (ANDEPHI¹). La volonté est de nouer une complémentarité avec les « experts », « *Le 13 mars 2004, l'UNAPEDA (Union Nationale des Associations de Parents d'Enfants Déficiants Auditifs) est née, issue de la volonté de travailler ensemble de parents et d'associations* » (UNAPEDA²). La collaboration entre tous les acteurs est souhaitée : « *Maman d'un petit garçon aveugle, j'ai conçu ce site dans l'espoir que familles, éducateurs et autres intéressés mettent en commun leurs infos, adresses, idées, activités, astuces... à disposition de tous.* » (Enfant Aveugle³). « *Le Réseau-Lucioles est une association, Loi 1901, créée par des parents et soutenue par des professionnels.* » (Lucioles⁴).

La notion de défense des intérêts légitime la plupart du temps la prise de parole sur le web ou la création de l'association : « *Au delà de la défense de ce lieu de qualité, l'association a pour but :- la défense des droits des personnes handicapées ; - l'information de leurs familles et des professionnels ; - l'insertion sociale via les loisirs et la convivialité.* » (APEAMA⁵).

La défense des intérêts passe parfois par l'opposition aux professionnels ou la tentation de se substituer à eux. Ainsi l'association « Le Fil d'Ariane » dont nous avons déjà parlé précise sur son site qu'elle se fixe comme objectif « *d'accompagner les familles et de travailler avec elles les causes de cette séparation pour mettre fin le plus rapidement possible au placement de leur enfant tout en leur enlevant le sentiment de culpabilité qui les assaille. D'anticiper les situations pour empêcher un éclatement de la cellule familiale ; de soutenir et d'aider ces familles souvent désemparées, pour qu'elles puissent accomplir pleinement leurs devoirs parentaux ; - de conseiller les parents sur les aspects juridiques afin qu'ils connaissent bien leurs droits* » (Le Fil d'Ariane⁶). Faire à la place des professionnels peut amener les bénévoles à reproduire la position d'expert des professionnels à l'égard des autres. Par exemple, cette association se propose « *de soutenir, d'accompagner et d'aider les personnes dont un ou plusieurs enfants sont placés. Les aider dans leurs démarches, tant administratives que judiciaires, les épauler et les orienter vers des Services compétents.* » (Familles d'accueil⁷). Cette autre association utilise des expressions qui laissent penser à une position de supériorité : « *Afin d'apporter aux familles qui souffrent à cause de l'agression sexuelle, l'association leur propose soutien, écoute, réconfort et aide dans ces moments*

¹ Association Nationale de Défense des Personnes Handicapées en Institution - Parents, professionnels, amis : <http://www.andephi.org/> - Cf. annexe 11, p.482.

² Union Nationale des Associations de Parents d'Enfants Déficiants Auditifs) : <http://www.unapeda.asso.fr/> - Cf. annexe 11, p.487.

³ Enfant Aveugle : <http://www.enfant-aveugle.com/> - Cf. annexe 11, p.493.

⁴ Réseau Lucioles : <http://www.reseau-lucioles.org/> - Cf. annexe 11, p.494.

⁵ Association des Parents et amis de Marie Abadie : <http://www.apaema.org/> - Cf. annexe 11, p.489.

⁶ Association Le Fil d'Ariane : http://le-fil-dariane-france-asso.fr/index_048.htm - Cf. annexe 11, p.504.

⁷ Familles d'Accueil : <http://jesuisfamilledaccueil.aceboard.fr/#> - Cf. annexe 11, p.514.

difficiles qui ne sont pas insurmontables mais qui sont difficiles à gérer. N'hésitez pas, NOUS SOMMES LA POUR VOUS !! » (MIESGUI¹).

La volonté de construire une compréhension autonome des phénomènes apparaît dans de nombreux sites : *« nous avons besoin de comprendre par nous même. Ce n'est pas parce qu'on nous explique tel problème que cela suffit. »* (ANDEPHI). Cette compréhension passe, pour certains, par la complémentarité entre professionnels et parents : *« L'objectif du Réseau-Lucioles est de collecter et de diffuser l'expérience parentale et professionnelle acquise aux côtés de ces personnes. »* (Lucioles).

Le but de l'expression peut aussi être de faire comprendre aux autres : *« Ce blog, je l'espère, vous aidera à comprendre notre univers, à ne plus avoir peur du handicap (contrairement à beaucoup de maladie ce n'est pas contagieux !). »* (Planète orange²).

Cette compréhension passe par la mutualisation des connaissances : *« des parents d'enfants diagnostiqués TDAH ou en recherche de diagnostic ont cherché à mutualiser leurs compétences éducatives et à sortir de leur isolement social. »* (TDAH³). *« Ensemble, partageons notre expérience, pour ne plus nous épuiser à rechercher l'information, à recréer des supports, à réinventer des solutions déjà trouvées par d'autres, économisons du temps et de l'énergie pour les consacrer à nos enfants ! »* (Enfant Aveugle). L'ambition peut être large, se référant implicitement à des formes d'intelligence collective : *« Face à l'énigme que représente l'accompagnement de certaines personnes handicapées mentales dites "très dépendantes", nous sommes convaincus que la mutualisation des "bonnes pratiques" permettrait de faire avancer les familles, les professionnels, les associations, les établissements, le milieu médical, la recherche... »* (Réseau Lucioles).

Tous ces sites sont motivés par la volonté *« de prendre position »* (ANDEPHI), *« ANJEU-TC, Une association pour être moins seuls pour faire changer le regard des autres et œuvrer ensemble pour que nos enfants aient une réelle place dans notre société »* (ANJEU TC⁴). Il peut s'agir de positions militantes pour défendre une cause : *« Fondée en 1998 et composée de parents bénévoles, l'association a pour but : d'éviter la séparation des enfants de leur famille en accompagnant les parents lorsqu'ils sont en difficultés morales, matérielles et/ou psychologiques »* (Le Fil d'Ariane). Il peut s'agir aussi de la dénonciation : *« Je suis maman d'une enfant placée abusivement.(...). Que l'enfant soit placé abusivement ne doit pas empêcher le dialogue. Bien au contraire, nous pouvons nous apporter une aide non négligeable. »* (Pour ou contre le placement⁵).

La forme collaborative de ces espaces de débat est souvent affirmée : *« Ces propositions peuvent être discutées et remaniées. C'est le but de cette page ! »* (ANDEPHI) ; *« L'idée de créer une association est née d'un forum de discussion sur le net »* (TDAH) ; *« Nous comptons sur vous pour compléter et enrichir notre information. Vous pouvez le faire dans chacune des rubriques en cliquant sur "Réagir, enrichir ". Si tout le monde témoigne,*

¹ MIESGUI Aide aux familles d'enfants victimes d'abus sexuels : <http://miesgui.free.fr/> - Cf. annexe 11, p.518.

² Infirmité Motrice Cérébrale : PLANETE ORANGE : <http://catherine.pclm.info/blog/index.php/?Pourquoi-ce-blog> - Cf. annexe 11, p.491.

³ Hyper Super TDAH France (Troubles Déficit de l'Attention / Hyperactivité) : <http://www.tdah-france.org/> - Cf. annexe 11, p.486.

⁴ ANJEU TC (Association Nationale de Parents de JEUnes souffrant de Troubles dits du Comportement) : <http://www.fraternet.org/anjeutc/> - Cf. annexe 11, p.502.

⁵ Pour ou contre le placement : <http://pour-ou-contre-le-placement.aceboard.fr/index.php?login=271049> - Cf. annexe 11, p.519.

tout le monde y gagne. » (Lucioles). L'interactivité que rendent possibles les médias numériques permet de présenter ces espaces comme de véritables lieux de co-construction : « *Ce site vous est dédié, à vous, adoptés, quelle que soient votre origine, votre âge, votre parcours; Mais aussi à vous, parents, familles, ou tout simplement amis d'adoptés sensibles à leurs témoignages, à leurs questions ou à leurs quêtes.* » (La voix des adoptés¹).

Ces expressions via Internet remplissent une fonction identitaire par la volonté de se reconnaître entre pairs, marqués par les mêmes expériences, de créer du lien, d'affirmer une identité positive : « *Papa de deux filles, Charlotte et Agathe, je suis concerné par la question du handicap, puisque Agathe est atteinte du syndrome de Robinow, une maladie génétique rare. Avec ce blog, et en écho au site enfantdifferent.org, je souhaite mettre en avant des papas et des mamans qui sont différents, ... mais pas tant que ça ;-)* » (Parents Différents²).

Ces espaces de mise en relation visent le soutien des personnes, la solidarité : « *Principaux Objectifs de l'association : accueillir, écouter, aider, soutenir et informer les parents, les membres de leur famille et proches, lorsque l'enfant présente des Troubles de l'Attachement.* » (Pétales³). « *L'UNAFAM regroupe plus de 12 500 familles, toutes concernées, avec pour objet de : - s'entraider et se former ; - agir ensemble dans l'intérêt général* » (UNAFAM⁴). Les associations tissent ou retissent des liens de socialité en réunissant « *Des parents qui se sentent seuls et pas toujours entendus. Des parents qui s'interrogent et cherchent à comprendre la problématique de leur jeune. Des parents qui ont du mal à vivre ces difficultés. Et des sympathisants qui souhaitent s'investir à leurs côtés.* » (ANJEU TC). C'est un moyen de lutter contre la solitude : « *Nous faisons partie des personnes qui trop souvent se sentent seules face à tout ce qu'engendrent ces situations. Voilà pourquoi j'ai décidé de faire ce forum, un forum où tout peut se mélanger, un forum où il est permis de parler de tout cela, de la colère, de la tristesse, du sentiment d'incompréhension, de la joie du bonheur aussi. Un forum où peut-être de l'aide nous sera apportée, parce qu'on en a besoin, on en a vraiment besoin.* » (Famille d'accueil).

Ces expressions de drames personnels dans cet espace public qu'est Internet ne sont pas exemptes d'un certain égocentrisme : « *bonjour / je suis maman d' un garçon âgé de 12 ans ,il est né avec une anophtalmie bilatéral (...) /j' interviendrais régulièrement afin de vous faire part des evolutions ,ainsi que des difficultés que nous rencontrons , j' attends vos temoignages ainsi que vos idees / à bientôt / amicalement* » (Kévinou⁵). C'est cependant le respect des personnes qui domine dans les expressions utilisées : « *Association d'aide aux personnes victimes des abus et des violences sexuelles.(...) action menée dans le sens de la discrétion, du respect et de la confidentialité.* » (San Violentine⁶).

Par cette première approche des contenus, nous repérons quatre dimensions qui dessinent la figure des usagers inscrits dans un rapport d'usage avec les organisations du travail social. Nous avons résumé ces quatre axes identitaires sous l'expression « un usager bio-techno-anthropo-cognitif », c'est-à-dire, comme nous le signalions plus haut, un usager qui est un être en souffrance, inscrit dans un rapport technique à son environnement, qui

¹ La voix des adoptés : <http://lavoixdesadoptes.blog4ever.com/blog/index-2995.html> - Cf. annexe 11, p.520.

² Parents Différents : <http://enfantdifferent.blogs-handicap.com/temoignage/> - Cf. annexe 11, p.499.

³ Pétales France : http://sylviépetales.free.fr/Petales_site/index.html - Cf. annexe 11, p.500.

⁴ UNAFAM (Union Nationale des Amis et familles de Malades Psychiques) : <http://www.unafam.org/accueil.html> - Cf. annexe 11, p.501.

⁵ Le Blog de Kévinou : <http://kevinou.over-blog.org/> - Cf. annexe 11, p.497.

⁶ San Violentine : <http://www.sanviolentine.org/article-3788558.html> - Cf. annexe 11, p.517.

révèle une conception de l'être humain et intervient dans un dispositif cognitif de savoir distribué. Ce sont ces quatre dimensions que nous proposons d'explorer dans les chapitres suivants. Elles permettent de préciser la manière dont se déploie le rapport d'usage, mais cette fois-ci, vu du point de vue de l'utilisateur, c'est-à-dire dans un feedback.

.3.9.2. L'utilisateur : un être en souffrance

Le rapport d'usage est marqué par une dimension biologique. Ce sont des êtres « de chair et de sang » qui s'inscrivent dans un rapport sociotechnique avec les institutions du social, c'est-à-dire que ce rapport est fait d'affects, d'émotions, de ressentis émotionnels, de passions. Tous ces sentiments sont connotés par la situation de souffrance dans laquelle se trouvent les utilisateurs du dispositif. Personnes handicapées marquées par leur différence et leur désavantage sous le regard d'une société peu encline à leur faire une place, enfants maltraités victimes d'adultes qui les mettent en danger, personnes en difficultés sociales confrontées à l'exclusion et stigmatisées par leurs échecs dans un monde où règne la compétition, personnes que l'âge, le handicap ou la maladie a rendu dépendantes, obligées d'attendre de la bienveillance de leur entourage ou de la solidarité sociale un peu d'aide et de soutien, tous les utilisateurs de l'action sociale et médico-sociale souffrent dans leur corps, dans leur chair, dans leur âme ou dans leur psychisme. Ils souffrent de ne pas être comme les autres, ils souffrent d'être – ou de se sentir – rejetés. Ils souffrent parce que ce qu'ils vivent leur fait mal, physiquement ou moralement. C'est cette première dimension que nous souhaitons explorer maintenant à partir de quelques expressions recueillies au gré de nos explorations sur le *web*.

Cette dimension de la souffrance est interprétée, dans le cadre de cette recherche, non pas en elle-même (ce qui amène inévitablement à s'apitoyer sur le sort dramatique des personnes) mais comme un élément déterminant et constituant du rapport d'usage. L'effet retour de l'usage des dispositifs d'intervention sociale est profondément influencé par cette situation d'être souffrant qu'occupe l'utilisateur. L'image renvoyée au promoteur de l'usage (tant l'ingénieur que le technicien) est distordue par cette souffrance. C'est cela qu'il nous intéresse d'explorer.

La souffrance dont il s'agit n'est pas une situation passagère et provisoire. Les utilisateurs sont, la plupart du temps, marqués depuis longtemps par la douleur de vivre une situation insupportable. Cette souffrance s'est installée, a fait son nid dans la vie du sujet, l'accompagne quotidiennement, perdure et semble refuser de s'en aller. C'est là une différence fondamentale entre l'action sociale et l'action sanitaire. La première s'inscrit sur des temps longs pour traiter de problématiques persistantes et tenaces dans la vie du sujet, la seconde est, dans la majorité des cas, une intervention relativement brève, définie par le début et la fin d'une pathologie et balisée par des actes techniques prédéterminés. Ce rapport à une temporalité longue est un élément constituant à la fois de l'état de souffrance du sujet et du rapport d'usage qu'il entretient avec une organisation particulière.

C'est sans doute cela qui fait que la souffrance est intériorisée au plus profond de la vie psychique de l'utilisateur. Pour illustrer cela, nous avons choisi de reproduire de larges extraits du blog de « Prélude ». Cette femme, atteinte de troubles psychiques qu'elle ne précise pas, a eu la douleur de mettre au monde un enfant mort-né (Mathieu). Valentin, né quelques années après, a été placé dès sa naissance. Au moment où elle écrit les billets qui suivent, il est en pouponnière. Les mots qu'elle emploie pour décrire sa douleur disent, mieux

que toute autre analyse, ce qu'est cette souffrance que nous repérons comme un élément central de la posture d'usage¹.

« (...)Valentin est un enfant placé, par erreur. Il vit en pouponnière, loin de moi. J'ai du mal à le dire, parce que c'est humiliant. Il m'est arrivé de mentir sur l'absence du bébé. Peur du jugement des autres. » (17/12/2005).

« Tout est dur aujourd'hui. Valentin me manque autant que m'a manqué Mathieu. Je le sens jusque dans mon ventre ; il me manque une partie de moi même ; c'est comme une amputation. Je vois la psy mardi ; j'ai besoin de parler. » (17/12/2005).

« Les mots du mal coulent à flots, un flot incessant que rien ne peut freiner. Comme un besoin de parler sans fin à défaut de pouvoir être entendue. » (23/12/2005).

« C'est dur de ne pas être une maman comme les autres. Je me sens seule, je n'ai plus ma place nulle part là où il y a des mamans. Valentin je t'aime, tu me manques. Je ne suis plus une vraie maman sans toi. » (2/01/2005).

« J'ai mal ce soir. Je n'ai pas les mots pour le décrire. Valentin... Reviens...Etre en famille d'accueil lui fait oublier ce qu'est une maman, j'en souffre. » (18/06/2006).

« La douleur est horrible. Le contre coup de la pression des dernières semaines et de l'audience d'hier certainement. J'ai commencé à craquer hier soir ; depuis je ne fais que pleurer, un coup de poignard au coeur qui ne passe pas. La douleur est atroce, elle ne me quitte pas une seule seconde. J'ai mal au point que j'aimerais mourir pour que cela cesse. Si seulement je pouvais ne pas être si seule, cela m'aiderai peut être. » (1/07/2006) (PRELUDE²).

Souffrance du regard des autres (« c'est humiliant »), souffrance physique (« Je le sens jusque dans mon ventre »), souffrance incommunicable (« à défaut de pouvoir être entendue »), souffrance de la différence (« ne pas être une maman comme les autres »), souffrance qui disqualifie (« Je ne suis plus une vraie maman »), souffrance qui fait réellement mal (« La douleur est atroce »), souffrance solitaire (« si seulement je pouvais ne pas être si seule »), Maraki dresse un tableau complet des principales dimensions de la souffrance.

Le regard des autres renforce ce sentiment de mal être. « Je suis moi même une personne handicapée et vis à vis de mes parents j'ai 40 ans j'ai vécu de la honte car quand y a des gens qui venaient chez mes parents, ceci me fixaient voulant dire de me cacher et je partais..... et maintenant je suis apeurée quand je croise des gens je suis mal à l'aise je dis que je suis un monstre... » (Dominique, 26/12/2006) (APAEMA). Le rapport que l'utilisateur entretient avec le dispositif technique social ou médico-social est coloré par cette peur du regard de l'autre, par cette honte d'être différent. C'est toute l'ambiguïté de la situation d'usage qui se crée ainsi. L'utilisateur a besoin de l'aide des institutions sociales et médico-sociales mais il craint, en retour, que cette aide – et surtout les aidants qui interviennent – ne le juge négativement et ne renforce le regard péjoratif porté sur lui.

¹ Cf. annexe 11, p. 507, nous reproduisons l'intégralité de ce texte.

² Prélude, le Blog de Maraki : <http://maraki.aceblog.fr/> - Cf. annexe 11, p.507.

Cette souffrance, provoquée par la honte d'être ce que l'on est, est exprimée par cette femme handicapée : « *Quand la maladie s'est vraiment installée, mes enfants ne voulaient pas que leurs amis me voient parce que je tremblais. M'aider dans la rue était une honte pour mon ex et mes deux enfants, c'est très dur ça. Quand on a consacré avec tant de mal sa vie à travailler, éduquer, protéger, tout ce petit monde qui préfère voir le regard des gens qui jugent plutôt que celui de leur mère qui attend un peu de chaleur et de compréhension et qui regarde tout le monde la fuir.* » (ANDEPHI, rubrique « témoignage »).

Cette souffrance bouscule les repères et altère la lucidité : « *Je suis maman d'une enfant placée abusivement. Malgré tout, vu certaines circonstances, et plutôt que... j'en arrive à me demander si... Et oui, beaucoup de ... car je ne pense pas avoir assez de recul pour me prononcer.* » (Pour ou contre le placement). Le brouillage perceptif qu'entraîne la souffrance perturbe également la logique rationnelle du rapport d'usage qui s'instaure entre la personne et l'organisme censé lui venir en aide. La plupart des travailleurs sociaux expliquent d'ailleurs que ce qui est dit par les usagers correspond rarement à la réalité des faits. Il n'est pas rare en effet, et nous en avons fait l'expérience professionnellement, d'entendre les usagers décrire des situations vécues lors de leur parcours institutionnel qui n'ont rien à voir avec la manière dont nous les avons perçues. Il n'est d'aucun intérêt de déterminer ici qui a tort ou qui a raison. Il ne s'agit aucunement de vérité mais de la manière dont les protagonistes du rapport d'usage construisent leur représentation des faits. Cette représentation est déformée par les positions occupées dans l'organisation. Il semble logique que les intervenants professionnels soient plus neutres car ils sont dans une distance affective qui ne perturbe pas trop la perception des faits. C'est la raison pour laquelle nous avons fait le choix d'aller visiter le rapport d'usage par « l'envers du décor », de dresser le constat de ce qu'en disent les usagers au premier degré sans tenter d'en démêler les influences et d'en débusquer les idéologies sous-jacentes qui feraient dire aux usagers autre chose que ce qu'ils disent. La souffrance peut être un prisme déformant. Elle doit donc être prise au sérieux pour entendre ce qui se dit, tel quel, parce que c'est cette posture là qu'occupent les usagers dans le rapport d'usage.

Poursuivons notre exploration en approfondissant le problème du regard de l'autre. C'est une maman qui témoigne de l'insupportable que représente pour elle la vue de son fils handicapé moteur de 11 ans : « *Mon fils ne sent pas quand le pantalon lui tombe et ne sent pas n'en plus quand sa bouche est sale , après qu'il a lavée les dents ou manger qqchse. Malheureusement je n'arrive pas à accepter ses handicapes, et je n'arrête pas de lui dire même 10 fois par jour: va laver ta bouche, lève tes pantalons avant que je m'énerve de plus ou même je lui ais déjà dis : tu me dégoute ta bouche est déguelasse va te laver! Ca m'énerve car il en peut rien lui, mais je n'accepte pas ses handicapes , et mon amour pour lui est moins fort que pour ma fille que j'adore!*¹ » L'intérêt de cet espace d'expression qu'est Internet est de rendre disponible au chercheur des expressions de l'intimité des personnes qu'un travailleur social ne peut entendre (quel usager oserait lui déclarer les choses avec cette franchise ?). Ce témoignage est un indicateur précieux des mécanismes complexes qui se mettent en mouvement au sein des familles quand l'«anormal» y fait irruption (qu'il s'agisse du handicap ou de problèmes sociaux). Les parents – que nous considérons également, redisons le, comme des usagers de l'action sociale ou médico-sociale – portent ce regard sur le membre de leur famille qui a besoin d'aide. Ils sont coupables et honteux de leurs

¹ Site web de France 5 : Forum de l'émission « Les maternelles » : http://forums.france5.fr/lesmaternelles/Psychologie-Parents/Mon-enfant-est-different/accepte-handicape-fils-sujet_71_1.htm - Cf. annexe 11, p.488.

sentiments. Cela va donner une empreinte particulière à la manière dont ils vont faire usage de la relation d'aide venant de l'extérieur du groupe familial.

Toutes ces « émotions négatives » sont des souffrances :

« Le cerveau d'une maman est parfois très surprenant ...

En effet, à l'annonce du handicap de Yoann, je crus mourir sous le poids et la multitude d'émotions négatives qui m'envahissaient tour à tour. Jamais je n'aurais imaginé être si démunie par cette puissance et cette intensité. Dans l'idée que je me faisais du bonheur, Yoann n'avait pas sa place. (...).

Dans chacune des situations vécues auprès de Yoann, je suis confrontée à une émotion plus ou moins violente... La colère, L'envie, La jalousie, Le dégoût, L'anxiété, La peur, La culpabilité, Le soulagement, L'espoir, La tristesse, La dépression, Le bonheur, La fierté, L'amour, La gratitude, La compassion, La honte... » (Planète orange).

Nous venons d'identifier la souffrance intérieure, portée par le sujet, la souffrance générée par le regard des autres, le jeu complexe de rejet et de culpabilité qui alimente une souffrance partagée de la personne et de son entourage. A ces types de souffrance s'en ajoute une autre : celle d'être confronté à des réponses qui ne sont pas adaptées. Nous développerons ce point dans les chapitres suivants. Mais il faut ici repérer que l'inadéquation des réponses aux attentes génère de la souffrance. Par exemple, cette mère d'une jeune fille handicapée qui avait placé beaucoup d'espoirs dans la participation de sa fille à un séjour de vacances pour jeunes handicapées et qui découvre que sa fille y a été victime d'un viol. La déconvenue de cette mère est à son paroxysme quand elle découvre que ce centre de vacances a fait l'objet de plusieurs procédures pour des affaires de ce genre au cours des précédentes années. Sa colère explose alors contre la directrice de l'établissement de sa fille qui l'a envoyée dans ce centre de vacances (ANDEPHI, Témoignages). Ces situations existent dans un certain nombre d'établissements, elles sont peut-être moins rares qu'on ne le pense. L'affaire des disparues de l'Yonne, qui a tant préoccupé les parlementaires lors de la réforme de la loi relative aux institutions sociales, si elle est isolée quant à son ampleur, est sans doute symptomatique de dérives qui existent et qu'il faut prendre en compte.

A un niveau moindre, les difficultés peuvent être simplement de l'ordre de l'incompétence des intervenants, ou de leur imprévision : *« Ma belle-mère 96 ans fauteuil roulant, attachée est tombée de 5 marches, elles sont situées dans l'extrémité du couloir, sans moyen de sécurité, sans porte. Elle est hospitalisée, blessures au visage, sutures aux tibias, le bord du repose pieds et le fer des marches s'est enfoncé dans les jambes, c'est inadmissible, ... »* (ANDEPHI, rubrique « témoignages »). Dans cet exemple, il n'y a pas de maltraitance manifeste et volontaire, simplement une négligence impardonnable ou un accident relevant de l'exception. Mais tout cela produit de la souffrance et conditionne en écho les modalités du rapport d'usage.

Les forums des sites étudiés regorgent de témoignages qui frisent parfois la caricature ou confinent à la calomnie pure et simple. Ils sont toujours, et c'est cela qui nous intéresse, l'expression d'une profonde souffrance du fait que le système n'apporte pas les réponses attendues, n'offrent pas les solutions espérées. Du fait de la complexité des situations, chacun sait qu'il est impossible de parvenir à une totale satisfaction des demandes et besoins des usagers. Outre les dysfonctionnements manifestes qui doivent être sanctionnés, le rapport d'usage sera de toutes façons générateur d'insatisfaction parce que toujours au cœur de cet

écart entre ce qu'il produit – y compris les contre effets – et ce qui est attendu utopiquement de lui.

.3.9.3. L'utilisateur : un acteur dans un milieu technique

L'utilisateur en souffrance que nous venons de décrire est inscrit, nous l'avons déjà déclaré, dans un milieu technique. Il y est acteur, autant que les autres actants humains, même si c'est à un titre différent. L'utilisateur, dans le rapport d'usage, est enrôlé dans une fonction précise. Notre investigation vise à repérer s'il se contente ou non de tenir la place qui lui est désignée.

Dans le contexte de la « société de l'information », nous constatons que l'exigence des usagers, de mieux en mieux informés, va s'accroissant, ce qui les autorise à porter un regard plus critique à l'égard des professionnels. Finalement, la maîtrise technique est un enjeu qui se place au centre de l'espace de l'usage, mettant en scène des conflits de compétence.

Tous les observateurs attentifs des mutations de l'action sociale en conviennent : les usagers tendent à devenir des utilisateurs de plus en plus exigeants. Certains pensent même que l'évolution de ce niveau d'exigence assimile de plus en plus l'utilisateur de l'action sociale à un simple client. Au-delà de ce débat qui peut parfois donner l'impression d'opposer les anciens et les modernes dans deux conceptions inconciliables de l'intervention sociale, nous nous intéressons à la manière dont se déplacent les lignes de démarcation. Un utilisateur techniquement exigeant sur la qualité de la prestation qui lui est délivrée doit, pour une part au moins, maîtriser des données sur les tenants et les aboutissants de ladite prestation.

Globalement, nous avons constaté que les exigences sont posées à partir d'un constat d'insatisfaction. Par exemple, les arguments suivants sont exposés sur la page d'accueil d'un site pour justifier la création d'une association : « *Nous partons du constat que les conseils d'Administration ne jouent pas pleinement leur rôle de décision et de contrôle du fonctionnement des associations La formation des administrateurs doit être assurée de façon à leur permettre de remplir complètement la charge pour laquelle ils ont été élus. Enfin nous avons constaté que la nouvelle loi de Janvier 2002 était encore très insuffisante dans la protection de certaines catégories de handicapés (notamment les travailleurs en CAT). Les contrôles de gestion et d'utilisation des fonds sont pour le moins améliorables.* » (ANDEPHI). C'est dans un souci d'améliorer la qualité des prestations que les usagers se mettent en marche. Ils pensent, par leur mobilisation, parvenir à modifier un état de fait insatisfaisant. Nous le voyons dans la citation qui précède, le fait que les instances gestionnaires ne tiennent pas leur rôle (sont visées ailleurs dans ce site les grandes associations de parents) entraîne la mise en place d'une dynamique de formation des usagers – dans cet exemple des parents d'enfants handicapés – afin de rendre les organisations plus performantes au bénéfice des personnes qu'elles prennent en charge.

Sans doute le champ du travail social et médico-social n'a-t-il pas pris toute la mesure du niveau d'information et de compétences qui ne cesse de se développer parmi ses usagers. Voici pour illustrer cela un extrait d'un dialogue sur un forum :

- « *Je tiens à vous faire part de mon étonnement concernant le N° 565 de La DREES disponible sur le site www.sante.gouv.fr (rubriques études, recherches et statistiques) Dites moi ce que vous pensez de cet article qui affirme que 90% des familles sont satisfaites de la*

prise en charge de leur enfant handicapés. Cela me laisse sans voix! » (Helen Silvère, association "c'est mon école, à moi aussi")

- « *Ils sont sur d'avoir demandé aux concernés? »*

- « *En effet, de nos jour l'info et l'intox se côtoient et s'imbriquent... » (Enfants Différents¹).*

Il n'est pas certain que les responsables d'établissements et de services lisent avec la même attention les publications de la Direction de la Recherche et des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques du ministère de la santé et des affaires sociales. Les usagers de l'action sociale et médico-sociale sont totalement immergés dans la société de l'information. Ils ont accès eux aussi aux sources de données, que celles-ci se trouvent ou pas dans leur environnement proche. Le développement important de formes organisées entre usagers facilite cet accès à l'information, réduisant les effets discriminatoires de la fracture numérique. C'est donc un usager informé qui se présente aux portes des institutions. C'est un usager correctement équipé d'un minimum de connaissances qui s'engage dans le rapport d'usage qu'est la relation d'aide dont lui ou l'un de ses proches va bénéficier.

Cette position *a priori* compétente autorise donc un regard critique de l'usager envers ce que font les professionnels. Le développement du niveau d'information des usagers a sans doute considérablement modifié le rapport entre professionnels et usagers. Un autre phénomène renforce cette évolution de la position critique de l'usager : la modification de la légitimité institutionnelle des postures professionnelles. Nous avons déjà évoqué ces changements. Moins porté par des institutions dont la légitimité était relativement indiscutable, le professionnel se trouve plus exposé au regard de ceux qu'il accompagne. Son action n'est plus indiscutable, elle doit prouver son bien fondé, notamment par ce qu'elle produit.

Parfois un peu perdu au milieu d'une forêt institutionnelle dans laquelle évoluent de nombreux intervenants, l'usager veut maintenant comprendre.

« *Kévin a eu ne prise en charge à domicile par le sessad sur la region des Yvelines, à l'age de 1 ans .il y avais une éducatrice et une psychomotricienne qui venait 1 fois par semaine ,on rencontrait aussi le pédiatre , la psychologue,l 'assistante social » (Kévinou).*

Il s'autorise à appuyer sa compréhension du parcours proposé par une analyse critique de ce que font les professionnels :

« *Avec l'éducatrice ,il y a eu un véritable échange et avec Kévin,cela se passait très bien,elle était motivée pour que Kévin progresse,elle cédait pas a kévin qui la tester déjà à 1 ans,elle trouvait se qui pouvait l'interresser ,comme la musique,des jeux ludiques et petit a petit kévin faisait des progrès .Elle nous conseillait sur des jeux qu'on pouvait faire avec lui . C'étais quelqu'un avec qui on eu confaince.Je la remercie beaucoup de s'être occuper aussi bien de Kévin et aussi de nous avoir rassuré sur notre rôle de parents car on ne savait pas si ce qu'on faisait pour notre bout chou été bien ,on se posait beaucoup de question. » (Ibid.).*

La manière dont les professionnels nouent la relation est déterminante :

¹ Enfants différents : <http://www.enfantsdifferent.org/> - Cf. annexe 11, p.496.

« Il a eu une prise en charge en psychomotricité vers l'âge de 18 mois et avec la psychomotricienne, c'était le sens contraire, on avait l'impression qu'elle venait prendre son café. Elle arrivait presque toujours en retard, elle rentrait chez sans avoir sonné, elle était moins professionnelle que l'éducatrice car si Kevin se mettait à pleurer, il refusait de faire les exercices, elle lui cédait et restait à discuter. Kevin avait trouvé le moyen de ne pas faire de la psychomotricité. » (Ibid.).

L'utilisateur est de plus en plus en mesure de formuler ses attentes et de les poser comme une exigence technique à l'égard des tiers. La suite du blog de Kevinou, que nous venons de citer, est explicite sur ce point. En effet, les parents veulent scolariser leur fils Kevin mais se heurtent à un refus passif des professionnels et notamment du médecin psychiatre. Au détour de leurs démarches, ils découvrent qu'ils n'avaient pas été correctement informés du handicap de leur fils et ne pouvaient donc se faire une idée juste des performances qu'ils pouvaient espérer.

« Tellement que j'étais en colère contre le pédagogue, je leur ai écrit une lettre de mécontentement car, ils nous ont caché que Kevin parlera pas et que son handicap mental était plus important qu'il nous avait dit. Je n'ai jamais reçu de réponse. » (Kevinou).

De cet exemple émergent plusieurs exigences techniques de la part des usagers : tout d'abord l'exigence d'être correctement et complètement informés de la situation, qu'il s'agisse d'informations aussi complexes qu'un diagnostic médical ou un pronostic ou d'éléments de situation plus accessibles. Ensuite, l'exigence que les choix techniques soient portés par les intéressés eux-mêmes, qu'il en soient les promoteurs et les acteurs directs.

Ce dernier aspect nous amène à une autre problématique souvent rencontrée sur les sites visités : l'incompréhension face à des choix techniques non explicités. Nous nous trouvons là sur le revers de la médaille de l'information. Le manque de communication peut générer des incompréhensions profondes qui provoquent de violentes colères chez les personnes :

« Au niveau médical, on se réfugie derrière l'avis du psychiatre de l'établissement qui, malgré qu'il n'ait JAMAIS reçu l'enfant en consultation, déclare que cette dernière est trop handicapée pour en avoir besoin [de séances d'orthophonie], pour y avoir accès (mais qu'est-ce qu'il en sait ce gougusse payé à rien foutre ?)...

Moi j'appelle cela un "refus de soins caractérisé" passible du Code pénal et de la Correctionnelle !

Quand on sait que le prétendu "médecin" nous a fait en douze ans de pseudo suivi médical de notre fille une seule et unique proposition concrète à son sujet, à savoir une "ligature des trompes !!!! (rien que ça !!! La gamine n'avait que onze ans !), on doute du sérieux et des réelles compétences du monsieur....

Qui parmi vous a eu une expérience similaire ? » (ANDEPHI, rubrique « témoignages »).

Il n'est pas possible de conclure de ce témoignage à une incompétence formelle du médecin incriminé, ni au bien fondé de la demande d'orthophonie des parents pour leur fille. Par contre, nous faisons le constat indubitable d'une carence de communication qui débouche sur une incompréhension majeure et la rupture de tout dialogue possible dans l'intérêt de l'enfant. Dans ce climat de dénonciation, nous voyons mal comment les uns et les autres

pourront sortir du bras de fer qui les oppose et nous pouvons penser que la situation sera préjudiciable à l'enfant. Cela nous paraît tout à fait significatif de la nouvelle posture qu'occupent les usagers dans le rapport d'usage. La confiance n'est plus donnée *a priori*, elle résulte de la qualité de ce qui est entrepris, c'est donc le professionnel qui doit faire ses preuves et obtenir des résultats concrets. L'exigence technique de l'utilisateur place le professionnel dans la nécessité d'expliquer ce qu'il fait, de rendre lisible et compréhensible ses actes, de se placer sous le regard de l'utilisateur. A défaut, s'il entretient des points aveugles, s'il laisse subsister des zones d'incertitude, s'il se soustrait à l'injonction de transparence, le professionnel déclenche la méfiance de l'utilisateur, voire son hostilité. Dans un contexte technique de plus en plus transparent, tout ce qui n'est pas visible est soupçonné d'être volontairement masqué à des fins non avouables. Aujourd'hui, un médecin psychiatre en institution ne peut plus refuser d'expliquer l'ensemble des composantes de la situation d'une personne. Compte tenu de la complexité de la matière, la tâche est ardue. Il s'agit en fait de faire œuvre pédagogique pour permettre à des non initiés de comprendre et de s'approprier des notions savantes jusque là réservées à un cercle de spécialistes. Si les professionnels persistent à ne pas communiquer, qu'importe, l'utilisateur ira chercher ses informations à la source d'Internet où Wikipédia joue le rôle mondial de grand instructeur de tous. Qu'importe, l'utilisateur ira chercher des informations auprès de ses pairs, comme dans l'exemple cité ci-dessus, en lançant des appels sur des sites conçus à cet effet.

La maîtrise des éléments techniques des prises en charge sociales ou médico-sociales devient un enjeu central du rapport d'usage. Les organisations d'utilisateurs se constituent souvent autour de cet enjeu : « *Ce projet d'Association (ANDEFHI) s'adresse aux familles des handicapés usagers des institutions allant de l'IME, IMP, IMPRO, CAT... et part d'une constatation, la grande majorité des familles qui ont un enfant ou adulte en institutions réglementées par la loi de 1975 ou 2002 sur les centres médicaux sociaux ignore le fonctionnement de ces établissements et ne connaît ni leur droits ni leurs devoirs ce qui peut entraîner, en cas de dysfonctionnement, des difficultés pour résoudre les problèmes.* » (ANDEPHI).

Affirmer la valeur de l'expérience pour rééquilibrer un rapport d'usage qui a trop valorisé l'expertise nous fait entrer dans un rapport de force entre les utilisateurs d'une part, qui revendiquent d'être pleinement partie prenante de la construction de l'action, et les professionnels d'autre part, qui sont inquiets de ces réajustements des légitimités. Le risque serait alors d'entrer dans un rapport dialectique entre expérience et expertise qui ne chercherait pas à construire un nouvel équilibre mais à favoriser la prise de pouvoir de la première sur la seconde. L'expérience a ses limites, si elle suffisait à traiter toutes les situations sociales et médico-sociales il n'y aurait pas besoin de professionnels. Or, de nombreux sites, de nombreux témoignages attestent du rôle irremplaçable des professionnels. Ces positions, modérées, ne cherchent pas à exclure les professionnels et les institutions qu'ils servent mais à rééquilibrer les rapports. Il apparaît que, dans le rapport d'usage entre les utilisateurs et les institutions, les professionnels peuvent occuper une place de tiers. C'est un aspect original de la posture possible des professionnels, peu évoquée jusqu'ici, que de voir le professionnel dans le rôle de celui qui facilite l'accès aux organisations, qui permet de mieux comprendre les tenants et aboutissants du dispositif technique.

Car, à force de s'échanger entre utilisateurs des informations pour décrypter le bon usage des institutions, sans tenir compte de ce qu'en disent les professionnels qui ont participé à leur construction, il y a un risque de voir certains apprendre à contourner les institutions. Il ne

s'agit pas ici des tentatives de détournement de l'usage, totalement inhérentes à tout rapport d'usage, mais de contournement de l'usage. Dans cette configuration, les règles de base ne sont même plus respectées. Ces règles tiennent au fait qu'une relation engage, de part et d'autre, la responsabilité de deux interlocuteurs qui acceptent de jouer le jeu de l'interaction. Quand un usager est démasqué pour avoir transgressé ces principes fondamentaux du rapport d'usage, les réactions se font vives. Sur un site traitant des difficultés de l'adoption, un père relate la manière dont un processus d'adoption en cours a mis à mal son couple qui est en train de se séparer. Il envisage donc de ne pas engager d'adoption plénière. Un parent réagit : « *Effectivement, quand on se refile entre postulants de bonnes petites combines du genre : "ne racontez pas ce qui ternirait vos rapports d'enquêtes AS et psy" + tous les conseils de petits mensonges... On voit tôt ou tard certaines adoptions (pas toutes) qui se passent mal et qui ont leurs racines directes dans un jeu de faux-semblants qui s'est déroulé quelques années auparavant lors d'un parcours d'agrément...* » Un autre porte un jugement sans appel : « *Je plains cet enfant qui attendait beaucoup, notamment amour et une famille accueillante et qui se trouve au milieu d'un drame dont vous le rendez responsable !!! Faites -vous aider le plus rapidement possible pour préserver votre enfant !!!* » (EFA¹).

Cet exemple illustre les limites des auto organisations d'usagers qui ne peuvent alors mobiliser la technicité et la distance nécessaires pour traiter adéquatement les problèmes. Connaître toutes les ficelles d'un système technique peut ouvrir son utilisation à des fins perverses. Seule la position de tiers des professionnels peut éviter ces contournements. Les usagers eux-mêmes apparaissent tout à fait conscients de cela. Nous touchons ici les limites d'un rapport d'usage qui deviendrait une prise de pouvoir de l'utilisateur sur la machine, situation qui n'est plus, à proprement parler, un rapport d'usage. En effet, nous avons longuement décrit le rapport d'usage comme un rapport de pouvoir, ce qui fait qu'il reste un rapport d'usage c'est précisément parce qu'il reste dans ce déséquilibre fragile où ni le système technique, ni l'usager, ne parviennent à prendre le pouvoir sur l'autre.

.3.9.4. L'usager : révélateur d'une conception de l'homme

Au travers de ces débats de positionnement des acteurs, c'est finalement une conception de l'homme et des rapports humains qui se révèle. Le rapport d'usage, parce qu'il met en valeur les places et les rôles des uns et des autres, contribue à définir une ontologie. Cette dimension puissamment anthropologique de l'usage apparaît au fil de nos investigations des sites, blogs et forums de discussion.

C'est d'abord par des expressions d'insatisfaction que se révèlent, sous forme de négatif, des aspirations quant à la place de l'être humain dans les rapports techniques. L'essentiel des griefs concerne la position d'infériorité qu'occupe l'usager, façon de plaider pour des relations sociales plus égalitaires. La revendication des usagers de participer pleinement à l'action n'empêche pas, de place en place, des expressions de révolte. Au travers de ces agitations, c'est un besoin de reconnaissance qui s'exprime, reconnaissance entre pairs par la solidarité et par des organisations collectives sous forme d'associations. Cette approche nous ramènera, en fin de chapitre, à envisager à nouveau la relation entre professionnels et usagers.

¹E.F.A. (Enfance et Familles d'Adoption) : <http://www.adoptionefa.org/accueil.php> - Cf. annexe 11, p.521.

Les expressions recueillies sur Internet sont, pour la plupart des insatisfactions. Cela ne doit pas nous tromper, de même que l'actualité s'intéresse peu à ce qui va bien, aux fameux trains qui arrivent à l'heure, la prise de parole dans l'espace public est souvent motivée par un désir de changement basé sur des constats négatifs. Les usagers de l'action sociale qui font la démarche de déposer un message sur le *web* sont majoritairement motivés par la volonté de changer un système qui ne leur apporte pas les réponses qu'ils souhaitent.

« Toutes les instances mises en place dans les établissements paraissent aux parents peu efficaces et ne répondent pas à leurs problèmes immédiats. Il y a aussi la crainte de «déplaire». Quant on a une place, mieux vaut se faire oublier, on ne sait jamais. » (ANDEPHI). Le « toutes » qui ouvre cette citation peut paraître abusif, nous avons trouvé des expressions d'usagers satisfaits du fonctionnement des instances. Cependant, la mobilisation des usagers pour prendre la parole est très souvent justifiée par la volonté d'améliorer l'efficacité des dispositifs. Dans l'expression ci-dessus, il est intéressant de constater que le *web* représente un espace tiers où des critiques peuvent être formulées sans exposer leurs auteurs à « déplaire » aux acteurs directement concernés. Espace public, espace tiers, Internet est aussi considéré comme un lieu stratégique où il est plus facile d'engager les revendications en évitant l'affrontement direct.

Les usagers, quel que soit le secteur d'activité concerné ou le mode de prise en charge ou d'accompagnement se sentent infériorisés par les professionnels. Les paroles livrées sur Internet font très fréquemment référence à des faits, des attitudes, des procédures, des expressions dans lesquelles ils se sentent relégués à un rang inférieur. Un rapport social discriminant est mis en valeur dans l'analyse qu'ils font des rapports d'usage qu'ils vivent et qui les placent toujours dans un jeu de domination au profit des professionnels, des décideurs, de ceux qui ont le pouvoir. Plus que les travailleurs sociaux de terrain sont d'ailleurs visés les cadres dirigeants des institutions, les décideurs administratifs, médicaux ou judiciaires.

Cette position inférieure est fortement intériorisée par les usagers eux-mêmes. Certains sites exhortent les usagers à oser sortir de leur réserve :

« On peut le dire sans se tromper, toutes les avancées dans le monde du handicap ont été réalisées grâce aux parents et relayés par les professionnels.

Nous partons de ce constat: nous pensons que, nous parents, nous n'osons pas intervenir au niveau des institutions, par manque de moyens, par peur de " faire mal" et de ne pas oser faire des propositions. » (ANDEPHI).

La volonté de rééquilibrer le rapport de force entre professionnels et usagers est motivée par la conviction que la prise en compte de ce que disent et proposent ces derniers est un facteur déterminant d'une évolution positive des dispositifs.

Les professionnels ne mesurent pas toujours l'ampleur des effets de leurs attitudes et de leurs paroles. *« La psychologue attachée à la crèche m'a proposé de le suivre au CMPP. Il y a passé deux ans à raison d'une séance par semaine. Je ne voyais aucune amélioration dans son comportement, hormis les réflexions culpabilisantes de la psychologue. »* (la maman de Malo, 8 ans) (ANJEU TC). Ces gestes, ces mots, voire ces erreurs sont ressenties d'autant plus durement que la disparité des positions – à la fois au plan des symboliques sociales que du rapport institutionnel interne – fait caisse de résonance. Amplifiées par la position de faiblesse de l'utilisateur, les attitudes des professionnels sont observées dans le moindre détail,

ressenties avec un coefficient multiplicateur démesuré. Cela produit un effet déformant qui peut avoir un impact catastrophique sur les usagers. Il n'est pas question de penser que les professionnels sont « mauvais » et qu'ils commettent constamment des erreurs ou des bévues. Ce n'est pas l'intégrité professionnelle des travailleurs sociaux qui est réellement visée dans ces dénonciations des usagers, c'est l'inégalité du rapport. C'est ainsi que des mots qui paraîtraient anodins dans d'autres circonstances deviennent blessants. L'interprétation d'un fait qui ferait l'unanimité dans un climat serein est dénoncée comme un mensonge : « *J'ai rendez-vous avec l'éduc AEMO pour ma fille âgée de 12 ans, afin qu'il me lise le rapport qu'il envoie au juge pour enfant. Quel mensonges encore va-t-il contenir. Y en a marre qu'on s'acharne sur les pauvres gens !* » (Nina) (le Fil d'Ariane, Livre d'or).

Même si le mot est relativement peu employé dans les dénonciations que nous avons lues, ce sont les positions de pouvoirs des intervenants sociaux qui sont mises en cause.

« *... que peut on faire pour que les services de l'ASE ne soient plus en position de pouvoir face aux parents? lorsque les enfants sont placés, entre les audiences chez le juge il n'y a personne pour nous soutenir , et surtout pendant les restitutions de synthèse. nous parents on est seuls face aux éducateurs à la directrice de secteur, et à la famille d'accueil. et bien sure ils ont toujours raison ils possèdent la vérité universelle, et la science infuse.* » (Marie-Christine) (le Fil d'Ariane, Livre d'or).

La supériorité des intervenants, si elle a pu être tolérée pendant longtemps, n'est plus acceptable aujourd'hui. Elle est dénoncée sans détour. Nous avons parfaitement conscience que cette dénonciation n'est pas exempte de stratégies. Dans l'exemple qui précède, la remise en cause du pouvoir des services de l'Aide Sociale à l'Enfance peut servir à esquiver ce qui est dit lors des audiences et synthèses et qui est insupportable aux parents. Nous ne prendrons pas parti pour cautionner l'idée que les attitudes des travailleurs sociaux seraient infondées. Nous ne pouvons pas donner raison sans discernement aux usagers qui sont souvent dans des systèmes extrêmement défensifs. Ce n'est pas sous cet angle que les propos tenus nous intéressent. Nous cherchons à repérer ce qui se déroule au cœur de ce rapport d'usage, par ce qu'en disent les usagers. Trop souvent leur parole est décryptée à l'aune de ces évaluations cliniques qui mettent en relief le non-dit de leurs positions, les intentions non avouées et souvent non avouables qui les motivent pour repousser le fait d'être confrontés à l'insoutenable de leur situation. Nous souhaitons, dans cette recherche, faire un pas de côté pour tenter une écoute non interprétative de ce qu'ils disent de la manière dont ils vivent leur relation aux institutions d'action sociale. D'aller voir, à l'instar de Serge Proulx, le rapport d'usage pour ce qu'il est. C'est donc bien de pouvoir qu'il s'agit et c'est cette disparité des positions à l'égard du pouvoir que les usagers cherchent à corriger, y compris par des stratégies d'évitement et d'insubordination.

La valeur ontologique qui sous-tend ces tensions fortes est toute entière contenue dans l'expression « *la dignité inhérente à tous les membres de la famille humaine* » qui débute le préambule de la déclaration universelle des droits de l'homme de l'ONU. Ce que sollicitent les usagers à travers leurs déclarations, c'est d'être reconnus dans leur dignité, à égalité avec les autres.

Cela passe par une revendication marquée de pouvoir exercer pleinement leur droit de participation. Ce thème a été introduit avec insistance par la loi rénovant l'action sociale et

médico-sociale. Celle-ci a fait naître des espoirs et a placé les usagers en attente à l'égard des établissements et services et des équipes professionnelles. Or, les usagers constatent :

« Les parents ont du mal à se faire entendre, soit parce qu'ils n'osent pas, soit parce qu'ils n'ont pas les moyens.

Parents, exprimez-vous !

Demandez la mise en place des Conseils de Vie Sociale. Celle-ci reste laborieuse dans certains établissements voire associations.

L'installation de Conseils de Vie Sociale doit être effective. La loi doit être appliquée par tous. Tous les établissements, y compris les CAT, doivent avoir leur Conseil de Vie Sociale. » (ANDEPHI, rubrique « conseil de la vie sociale »).

Il est évident, dans les sites qui en parlent, que les instances de participation sont les lieux privilégiés pour permettre aux usagers de prendre leur place dans les organisations du travail social. *« Nous encourageons tous les parents à se présenter au Conseil de la vie sociale, c'est une instance importante de mise en lien entre les équipes de chaque établissement, les usagers et les familles. »* (ANJEU TC, chapitre « Les instances » : Le conseil de la vie sociale).

Mais il serait trop réducteur de penser que les revendications des usagers sont exclusivement orientées vers les institutions sociales. Les prises de position des usagers s'adressent aussi à la société dans son ensemble, à la manière dont elle traite les personnes en difficulté.

« Ce site est la traduction d'un mécontentement ressenti par plusieurs parents. Il s'avère que tous les parents ressentent le même sentiment lorsque leur enfant est en attente d'une place d'accueil ou en attente d'une orientation de la maison départementale des personnes handicapées. La peur de ne pas y arriver si l'enfant revient à la maison, faute de place. La peur de l'avenir, que deviendront nos enfants après la disparition des parents ? » (ANDEPHI).

Le ton peut être délibérément plus politique : *« Quand notre démocratie dérape pour caresser dans le sens du poil les fonctionnaires des services sociaux »* (Le Blog pour le respect des familles¹) et reprendre des thèmes révolutionnaires : *« Nous n'aurons que ce que nous prendrons »* (Action Logement²). Les usagers font implicitement un lien entre les questions internes liées au fonctionnement de telle ou telle institution ou de tel secteur d'activité et les problèmes sociétaux. Partant de revendications locales, ils globalisent les analyses pour dénoncer les fonctionnements publics qui génèrent les problèmes et dénoncent les choix politiques sous-jacents : insuffisance de budget, politiques ségrégationnistes, absence de réponse, etc.

Au-delà des dénonciations locales ou globales, les expressions attestent d'un besoin de reconnaissance. Revenons au site de l'Andephi qui nous a paru très riche :

« Ce site est l'expression d'un malaise sur la situation du handicap mental actuel.

Ce site traduit le souhait des parents pour la reconnaissance de la gravité du problème du handicap mental.

¹ Le Blog pour le respect des familles : <http://respectdesfamilles.blog.20minutes.fr/> - Cf. annexe 11, p.510.

² Action Logement Strasbourg : <http://action-logement.blogspot.com/> - Cf. annexe 11, p.522.

Les aides financières sont certes importantes mais ne suffisent pas à calmer le désarroi des parents. » (ANDEPHI).

Les sites produits par des organisations collectives, essentiellement des associations d'usagers, sont naturellement plus portés à développer une analyse globale des institutions, de leurs fonctionnements, des implications sociétales du problème traité.

Cela ne diminue pas l'intérêt des sites individuels qui portent également la trace d'une demande de reconnaissance. Même plus individualisée, cette requête repose sur la même dynamique. Il s'agit de faire que le problème personnel devienne un problème collectif, partagé par le plus grand nombre. Pour cela, Internet est un support particulièrement adapté. L'écho des témoignages sur les forums, les réactions de solidarité qu'ils génèrent démontrent qu'il n'est pas vain d'exposer ainsi des difficultés dans le but de les partager. Partager son problème c'est déjà un peu le régler. La maman qui a créé le blog « Planète Orange » explique ainsi sa démarche.

« Déposer ici à ma manière, selon mon humeur, les émotions qui je sais me parasitent, pour pouvoir exister ailleurs le plus sereinement possible. Livrer aux autres une expérience de vie un peu particulière. Essayer de pallier le manque affectif lié à l'absence d'un de mes enfants, qui me plonge encore parfois dans une tristesse sidérante. Répondre à un besoin primordial : l'estime de soi et d'autrui. » (Catherine Cherel, mercredi 22 novembre 2006) (Planète orange).

C'est l'image renvoyée par les autres qui permet de développer l'estime de soi. C'est souvent ce qui motive des individus à laisser des traces sur Internet, comme des bouteilles à la mer dont on est certain qu'elles seront lues par quelques uns. C'est, de la même manière, l'image renvoyée par la société dans les choix politiques qu'elle pose en réponse aux interpellations collectives sur les problèmes sociaux, qui permet de développer l'estime collective de nous (ce nous pouvant être les personnes handicapées ou leurs familles, les SDF des Enfants de Don Quichotte, les enfants maltraités d'Enfance et partage, etc.).

De puissantes aspirations à la solidarité sont exprimées dans les sites. Qu'il s'agisse de solidarité de proximité comme dans le cas de Jordan :

« Puis, Frédéric, Alkyd pour les gens qui le connaissent, a bien voulu se pencher sur le sujet. C'est un jeune de 24 ans qui, je l'avoue, s'y connaît plutôt bien en informatique. Nous sommes rentrés en contact et voilà le travail.... Le site de Jordan est non seulement agréable, informatif mais en plus, le travail est minutieux, Frédéric y a passé des heures sans pour autant rien demander en retour. Qui a dit que la solidarité du cœur n'existait pas ? Beau site mais surtout belle histoire. » (Alors parlons en¹ : la maman de Jordan).

Ou de solidarité plus collective comme dans l'exemple de San Violentine :

« Cette mise en commun des vécus, des expériences, du quotidien, mais aussi de la souffrance et des réflexions qui s'en dégagent, permet aux participants de sortir du silence, sortir de l'isolement, sortir de la honte et de la culpabilité. Les groupes permettent également

¹ Site d'information sur le syndrome cérébelleux <http://www.alorsparlonsen.com/> - Cf. annexe 11, p.495.

de comprendre que nous ne sommes pas seul(e)s et qu'ensemble nous essayons de nous (re)construire. » (San Violentine).

La constante qui se dégage est qu'à plusieurs, la souffrance de la situation est moins difficile à porter. Ne pas rester seul, ne pas s'enfermer dans son mal être, sont des mots d'ordre fréquemment rencontrés. « Ensemble on est plus forts », ce principe configure le rapport d'usage en organisant les échanges sous forme de groupes de pression, d'expression organisée des intérêts.

La vertu de ce passage de la souffrance individuelle à une expression collective comporte plusieurs dimensions. Tout d'abord, comme le dit l'extrait ci-dessus, s'organiser collectivement permet de sortir de l'isolement qui rime avec la honte et la culpabilité. Ensuite, le fait de découvrir que d'autres vivent également la même situation, connaissent les mêmes ressentis permet une position de dégageant : nous l'avons déjà évoqué en citant Lucas, ce qui était « mon » problème devient « le » problème. Cela ouvre des perspectives collectives d'action qui seraient impossibles au plan individuel. Enfin, la mise en commun des énergies personnelles crée une force qui est beaucoup plus puissante pour affronter les problèmes. Internet offre cette possibilité nouvelle de collectiviser¹ les problèmes beaucoup plus rapidement, et sans grands moyens logistiques. Il apparaît que l'ère du numérique est en train d'apporter une véritable révolution dans les modes d'usage des institutions d'action sociale, parce que les usagers sont en train d'y faire une expérience déterminante. Ils sortent de l'enfermement individuel dans ce qui leur fait problème pour s'ouvrir à des postures plus collectives qui modifieront en profondeur leur rapport aux organisations du social.

A travers cette révolution, la conception de l'homme qui se met en jeu, bouleverse le rapport avec les professionnels. Les usagers, parce qu'ils accèdent à une représentation collective de leurs difficultés, peuvent clarifier leur positionnement vis-à-vis des professionnels : « *Le handicap de son enfant est la grande affaire de la vie des parents. Pour les professionnels, et c'est bien normal, cela reste du domaine professionnel. Pour un parent, il n'y a pas de répit, il va continuellement être amené à se confronter au handicap de son enfant.* » (Père d'un enfant handicapé âgé de 19 ans) (ANDEPHI).

Ce qui était cause d'infériorité pour l'utilisateur devient facteur de légitimation : « *Vont se mêler, de ce fait, l'affectif et le subjectif. A partir de cela vont naître des incompréhensions. Ces incompréhensions à ne pas être compris, à ne pas être écouté, à ne pas être, parfois, pris au sérieux comme on le souhaiterait font naître un décalage.* » (Ibid.). Dans ce décalage constaté par ce père, les choses ont vraisemblablement changé. Dans les positionnements classiques, les parents se contentaient de quitter la scène de l'action sans maugréer. Aujourd'hui, ils n'en prennent plus leur parti : « *C'est sur ce décalage que les parents ne se retrouvaient pas totalement dans les associations gestionnaires d'établissements même si certaines ont le mot « parent » compris dans leur sigle.* » (Ibid.). Ils se sont alors organisés pour créer les conditions d'une parole collective. Les rapports d'usage mutent sous l'impact de cette organisation collective des usagers.

Des groupes de parole fleurissent ainsi sous l'égide de nombreuses associations. Voici ce qu'en décrit un site :

¹ Certains utiliseraient le terme « socialiser », cependant nous restons attaché à « collectiviser », non en référence au collectivisme mais en écho aux vertus du collectif...

« *Nous nous racontons nos expériences, confrontons nos réactions et stratégies face aux multiples difficultés auxquelles nous avons à faire face pour aider nos enfants à grandir. nous nous autorisons à exprimer notre colère, notre souffrance devant telle ou telle situation, sans peur d'être jugés. Nous revendiquons d'être considérés comme des partenaires dans nos relations avec les professionnels.* » (APEAMA). Ce texte met clairement en évidence le processus de prise de parole :

1. Nous nous reconnaissons entre nous par le récit de nos expériences et de nos pratiques ;
2. Cela nous permet d'aller plus loin dans l'échange, jusqu'aux expressions de nos sentiments privés qui se trouvent ainsi collectivisés ;
3. C'est ce parcours accompli ensemble qui nous autorise à demander d'être reconnus comme de véritables partenaires.

La revendication de parité, qui repose sur une conception égalitaire de toutes les relations humaines, s'appuie sur une autre dimension anthropologique qui est collective. C'est par le collectif que chacun trouve plus facilement la solution à ses problèmes. C'est par des organisations collectives que les usagers peuvent plus facilement peser sur les rapports d'usage qu'ils ont à vivre.

La structuration collective du rapport ne se résume pas à la réinvention désuète d'une nouvelle lutte des classes au sein des établissements et services sociaux et médico-sociaux. La forme que prend le rapport d'usage dans ses évolutions les plus récentes n'est pas obligatoirement un rapport « contre », l'adversité étant alors symbolisée par les institutions et leurs acteurs. D'autres postures sont envisageables. Il peut s'agir d'une alliance entre usagers et professionnels, l'adversité étant ici le problème à traiter. C'est ce que montre cet exemple :

« *Dans notre cas , nous avons eu la chance de rencontrer plusieurs personnes qui ont su comprendre Maxime et nous montrer ses qualités là où nous ne parvenions plus à voir que le côté négatif. Nous avons également fait une thérapie familiale avec le CMPP ce qui nous a beaucoup aidé dans notre couple. Il ne faut surtout pas hésiter à demander de l'aide car on ne peut pas toujours s'en sortir seuls ...* » (la maman de Grégory 16 ans) (ANJEU TC).

Nous avons cependant conscience qu'il peut s'agir d'une vision un peu romantique des choses, qui fait l'impasse sur les rapports institutionnels. Nous l'avons déjà dit, tout rapport d'usage est un rapport de force à partir du moment où il met en jeu des rapports sociaux par l'usage d'un dispositif technique. Cette règle s'applique à tout objet technique, du téléphone portable à l'ordinateur, elle est encore plus criante quand il s'agit de services sociaux parce qu'ils introduisent des conceptions de l'homme et des rapports sociaux.

.3.9.5. L'utilisateur : un sujet inscrit dans un savoir distribué

Cet usager en souffrance que nous avons décrit précédemment, inscrit dans un milieu technique et supportant une représentation de l'homme, est aussi un sujet cognitif. Nous avons pu constater, par l'analyse des sites retenus dans notre échantillon, que les connaissances occupent le premier plan des échanges. Il peut s'agir de connaissances à partager ou à acquérir, à communiquer ou à mettre en forme. L'enjeu cognitif est central dans les échanges sur Internet, il est toujours en filigrane des motivations exprimées par les

auteurs. Cet enjeu représente également la principale motivation des internautes qui circulent sur la toile en quête d'informations liées à leur problème.

Nous ne développerons pas la configuration particulière que représente Internet en matière cognitive, ce qui supposerait un exposé trop long. L'échange numérisé de données relève d'une forme spécifique de distribution de la connaissance sur un mode hypertextuel. Les liens sont multiples et les nœuds d'interconnexions se développent à l'infini, créant de nouveaux espaces d'échange dans une structuration des liens qui ne cesse de se reconfigurer au fur et à mesure de l'apport de nouvelles données par les contributeurs. Chaque acteur de cet espace de cognition distribuée bénéficie de l'échange et l'enrichit. L'interaction associe toutes les personnes qui circulent sur le même plan. Ce plan est en fait l'intersection, la superposition et l'accumulation de plusieurs plans : un site, un thème, un réseau, une organisation, etc. C'est cette connaissance en réseaux multiformes qui configure la manière dont les internautes évoluent dans l'espace cognitif. Internet apporte donc la possibilité de décupler les connaissances disponibles et la capacité de chaque individu à apporter sa pierre à cet édifice. Les usagers de l'action sociale et médico-sociale sont aussi des internautes. Ils ont repéré l'intérêt du *web* pour y faire circuler leurs messages, pour y capter des informations, pour tisser des liens, construire des réseaux.

Ce partage des connaissances prend deux formes, soit d'individu à individu, soit dans une dimension collective. Dans un cas comme dans l'autre, l'enjeu est la maîtrise de l'information.

Le partage des connaissances permet de lancer sur la toile une question en espérant qu'un usager apportera une réponse. Voici un exemple de dialogue dans un forum :

- « *Est on obligé de laisser son membre de famille handicapé sous le contrôle de l'UDAF ? J'ai besoin de le savoir pour défendre les droits de ma soeur schizophrène qui a une tutelle qui l'ignore totalement. Et son argent ne lui est pas remis suffisamment pour ces besoins. Elle touche 450€ et son allocation AH est de 600 net.* » (Gezer).

- « *Bonjour GEZER,*

Vous n'êtes pas obligé de laisser votre soeur sans défense si vous avez un doute sur ce que la tutelle fait.

Il faut savoir que les mesures de protections sont (en principe) proposées aux membres de la famille. Aussi, le juge des tutelles doit vous avoir contacté dans ce sens. Sinon, en tant que membre de la famille vous avez le droit de tenir le juge au courant de vos doutes, de demander à obtenir la charge de la mesure. De fait la réforme de la Loi de 1968 (adoptée le 17 janvier 2007) concernant les mesures de protection vient renforcer le droit des familles à obtenir des explications sur les comptes de gestion.

A savoir également (...) Cherchez à savoir à quoi correspondent les 450 Euros qui lui sont versés et ce qui est fait du reste... » (Washa) (Enfants Différents).

La différence de qualité syntaxique et orthographique des deux expressions laisse penser que « Gezer » ne dispose pas d'un bagage culturel important. Sa question révèle d'ailleurs combien il se sent démuné devant la complexité juridico administrative. A l'inverse, « Washa » possède à la fois une maîtrise de la langue écrite et du sujet des tutelles. Il peut s'agir d'un professionnel ou d'un juriste, ou simplement d'une personne ayant acquis une bonne connaissance du sujet par une expérience personnelle (par exemple en exerçant la tutelle d'un membre de sa famille). L'intérêt des *newsgroups* est de masquer les identités des

contributeurs. Chacun s'exprime non à partir de son statut mais sur la base de son appartenance à la communauté d'échanges. Dans le domaine du travail social où les aspects identitaires sont très marqués, voire clivés, l'anonymat des interventions est très important, il permet de brouiller les pistes statutaires. Ne sachant plus si chacun parle en appui sur son expertise ou sur son expérience personnelle, toutes les prises de parole jouissent d'une légitimité égale. Car c'est bien « d'égal à égal » qu'Internet invite à participer aux débats. Seul le modérateur dispose d'un statut particulier sans toutefois jouir d'une autorité spécifique sur les contenus des interventions. La particularité de son rôle se limite à la régulation des échanges et au contrôle des contenus. Le mode d'échange efface donc les distinctions classiques entre ceux qui savent et ceux qui apprennent. Le partage des connaissances ne se fait pas sur le mode du maître et de l'élève mais sur le mode de la coopération et sur la base de positions paritaires.

De plus, le schéma classique de la transmission de messages est bousculé. La vision commune étant que le message part d'un émetteur pour aller vers un récepteur, le sens de cet échange étant toujours identique. Avec le web, l'émetteur et le récepteur sont interchangeable. Le message peut transiter par des transformateurs qui vont le compléter ou le modifier, les spectateurs de l'interaction peuvent intervenir à tout moment, bref, le schéma descendant s'estompe au profit d'une véritable interaction de type systémique.

Les modèles d'accumulation des connaissances sont également différents de la matrice habituelle qu'est l'enseignement. Le corpus de connaissance est mouvant, mutant, évolutif et volatile. Un contenu peut un instant mobiliser beaucoup de contributeurs puis se vider très vite pour n'intéresser personne et tomber en désuétude. Des thèmes sont ainsi abandonnés sur les forums au profit d'un nouvel engouement qui peut être lié à l'actualité (par exemple, nous avons constaté que le débat du second tour des élections présidentielles de 2007 qui avait abordé la scolarisation des enfants handicapés a envahi les forums dans les jours suivants), mais la motivation peut être liée à l'émotion de l'instant, de la situation ou des propos (nous avons fait ce constat en suivant les échanges qui ont eu lieu, fin 2006, sur le site des Enfants de Don Quichotte qui avaient installé des tentes pour les SDF le long du canal St Martin à Paris). Le modèle de l'accumulation – plus on apprend plus on sait de choses – est abandonné au bénéfice d'un modèle de la fluidité des savoirs. L'important n'étant pas la somme des savoirs dont on dispose mais l'opportunité de ces connaissances en fonction de la situation que l'on rencontre.

Cette abolition des modèles traditionnels de partage des connaissances entre ceux qui les possèdent et ceux qui les reçoivent, le principe d'égalité des contributeurs, les modes d'accumulation des savoirs contribuent à une forme originale de distribution de l'information entre les individus. Le scientifique est d'ailleurs gêné par cette forme d'apprentissage : chacun pouvant indifféremment contribuer aux échanges, les garanties de la qualité des savoirs qui s'organisent sous nos yeux sont incertaines. C'est ainsi que nous avons pu être extrêmement surpris de voir circuler des interprétations les plus fantaisistes du cadre légal issu des lois relatives à l'action sociale. L'important n'est plus la véracité des informations mais ce qu'elles apportent pour conforter des opinions, des positions. La démocratisation de la connaissance a son revers...

Cette dernière limite est plus le fait d'échanges interpersonnels que de sites collectifs. Les formes organisées d'interaction que nous avons visitées présentent de meilleures garanties. La mutualisation des connaissances joue un rôle de régulation des contenus qui en

assure la qualité. Ce sont essentiellement des associations qui contribuent au partage du savoir. Elles assurent sur le net les mêmes garanties que lorsqu'elles existent localement, permettant d'apporter une aide aux usagers, de créer des liens et de faciliter connaissance et échanges :

« Les associations de parents à l'intérieur d'établissements : Elles n'existent malheureusement pas dans tous les établissements et leur mode de fonctionnement varie d'un établissement à l'autre. Ces associations peuvent pourtant être une aide précieuse pour chaque parent : les aider à sortir d'un certain isolement, leur donner l'occasion de se connaître et d'échanger. Si vous souhaitez créer une association de parents, prenez contact avec les personnes qui vous représentent au sein du Conseil de la Vie Sociale. Nous vous encourageons vivement à prendre cette initiative. » (ANJEU TC).

Nous avons constaté que les sites associatifs représentent des formes originales de structuration des connaissances disponibles en les ciblant sur la spécificité de leur objet associatif. Les dispositions générales (par exemple celles qui traitent du handicap sans distinction) sont adaptées à des problématiques particulières (par exemple à l'autisme des enfants). Ces sites contribuent à la construction du savoir collectif. Ils sont d'ailleurs assidûment consultés par des étudiants (en attestent les messages laissés fréquemment par ces derniers). Ils peuvent représenter des espaces d'expertise sur des sujets pointus ou tout à fait particuliers (c'est le cas par exemple des sites consacrés à des handicaps rares). Ils participent d'une distribution différente du savoir.

L'ensemble de ces échanges semble motivé par la volonté de maîtriser au mieux les informations. Les usagers échangent entre eux des « tuyaux » ou des bons plans visant à améliorer leur capacité à utiliser le dispositif :

« Conseils pratiques aux parents : Chaque institut peut être différent de par la population d'enfants qu'il accueille, de par son projet d'établissement, il est donc important de demander des renseignements soit directement aux directeurs des IME soit à la CDA (Commission des Droits et de l'Autonomie) afin d'évaluer au mieux si l'établissement peut répondre aux besoins de votre enfant. Il est souhaitable que cette recherche se fasse en liaison étroite avec l'équipe qui s'occupe de votre enfant : parents et professionnels ont chacun leur rôle à jouer dans toute décision d'orientation. » (ANJEU TC).

La lutte pour la maîtrise de l'information est perçue comme vitale par de nombreux usagers. C'est le cas des parents d'enfants handicapés qui, par les réseaux qu'ils forment via Internet, constituent de véritables banques de données. Une question posée dans une FAQ (Foire aux Questions) reçoit des dizaines de réponses toutes plus expertes les unes que les autres. L'accumulation des informations recueillies par les témoignages juxtaposés des uns et des autres représente une ressource inestimable pour les parents en quête de renseignements.

Comme en bien d'autres domaines de l'activité humaine, l'union fait la force :

« Je pense que nous parents nous devrions nous unir pour que celà change, car ces gens là en voulant nous aider, et servir l'intérêt de l'enfant mettent à mal le droit des parents, de la famille. » (Marie-Christine) (Le Fil d'Ariane, Livre d'or).

L'isolement des usagers dans leur relation avec les établissements ou services sociaux ou médico-sociaux limite considérablement leur maîtrise des informations. Ils ne connaissent pas leurs droits et se contentent de subir les abus de pouvoir – réels ou supposés – de « ceux qui savent » :

« *bonjour,*
je viens de recevoir une petite carte postale de ma fille aujourd'hui, posté de "abondance " 74. visiblement elle est en classe de neige, enfin je le suppose puisqu'elle me décrit ce qu'elle y fait et que cela ne tombe pas dans nos vacances scolaires (elles sont attaquées ce samedi et la carte à été posté le 8/02/07!)
je ne suis pas au courant de ce séjour. Ne devrais-je pas en avoir été informé 🙄🙄
????????????????
je suis larguée là ! » (Le Fil d'Ariane, Forum).

Le simple fait de « lancer » ce témoignage sur le forum va provoquer des réactions très diverses qui vont toutes contribuer à instaurer un système partagé de connaissances. Certaines réactions seront compassionnelles apportant un réconfort bienveillant à cette victime dont on comprend d'autant mieux la situation qu'on l'a soi-même vécue. D'autres seront condescendantes plaignant cette pauvre mère qui n'a pas encore trouvé le bon mode d'emploi pour faire un meilleur usage des éducateurs de sa fille. D'autres encore apporteront en écho – ou en miroir – leur propre expérience de même nature, prouvant que le système dysfonctionne effectivement et que ce n'est pas lié aux personnes concernées. D'autres enfin apporteront les éléments de connaissance attendus sur le droit d'être informé. Ces connaissances peuvent aussi bien provenir d'un juriste reconnu (sur le site du Fil d'Ariane dont il s'agit dans cet exemple, le conseiller juridique n'est autre que Pierre Verdier dont nous avons déjà présenté les qualités) ou des personnes qui ne disposent que de la légitimité de leur expérience.

Les usagers sont en train de se donner eux-mêmes les outils de formation dont ils ont besoin. Si nous observons, via leurs sites, la manière dont les associations envisagent leur fonctionnement, nous constatons que la plupart se définissent comme des espaces de formation. « *Ce qui nous manque le plus, c'est un minimum de formation.* » (Ibid.). Le profil de formation qui s'esquisse dans les présentations relève plus du modèle de l'éducation populaire, voire des réseaux d'échanges de savoirs, que du modèle universitaire. Le savoir qui cherche à se construire repose sur la mutualisation des compétences et des expériences des membres. C'est le modèle communautaire qui s'impose. Il est tout à fait intéressant de constater ainsi que, face au modèle de l'expertise qui s'est développé dans le travail social en permettant sa professionnalisation, c'est le modèle communautaire que présentent les usagers pour revendiquer une place dans les rapports d'usage qu'ils ont à vivre et à construire dans l'action sociale. Pouvait-il en être autrement ? Les usagers ne possèdent ni les clefs ni les institutions qui permettent l'accès au « savoir savant », il est donc logique qu'ils développent une forme plus populaire de compétences basée sur le partage des expériences et l'accumulation des micro savoirs des individus qui composent les réseaux. C'est le modèle idéologique de Wikipédia qui se développe : la connaissance totale résulte de la somme des connaissances individuelles des membres d'une communauté.

L'élément majeur de cette évolution concerne le statut de l'expérience dans la construction des réponses. Nous pouvons penser, de manière certes un peu caricaturale, que l'expertise des professionnels de l'action sociale s'est affirmée par la mise à l'écart de l'expérience des usagers. Nous nous souvenons d'anciens débats qui avaient cours dans les

années soixante-dix, lors de notre formation initiale : fallait-il avoir connu l'alcool pour soigner des dépendants alcooliques ? Fallait-il avoir connu la misère pour aider efficacement les personnes en grande pauvreté ? Etc. Ces débats n'ont plus cours. Ils ont été balayés d'un revers de main par l'affirmation de l'irremplaçable expertise de professionnels « parfaitement » formés pour accomplir leur tâche. Les mutations du travail social, la redéfinition des frontières de l'intervention, l'émergence de nouveaux métiers du social, la dilution des frontières entre l'action sociale pure et les missions d'intérêt social sont autant d'éléments qui mettent à mal l'indiscutable expertise des professionnels. Les mutations en cours rendent peut être crédible la réapparition de l'expérience comme espace légitime de compétence. C'est du moins ce que laisse apparaître fortement l'analyse des sites produits par les usagers eux-mêmes. C'est là une revendication majeure de leurs prises de parole.

« Cette même D.A.S.S. nous reproche le coût trop onéreux du prix de journée de MARIE ABADIE, mais notre expérience de parents nous permet d'évaluer combien sont efficaces - au sens large du terme – les soins prodigués à nos enfants. » (APAEMA, Isabelle DASLE : Porte parole des parents de l'hôpital de jour Marie Abadie, Cochin, 19 juin 1996). Dans cet exemple, l'évaluation de l'efficacité de l'intervention est présentée comme se situant d'abord du côté des parents. La Direction Départementale des Affaires Sociales est dénoncée comme incompétente sur ce point puisque d'abord préoccupée par les restrictions imposées aux budgets de la santé, plus précisément de la pédopsychiatrie.

A ce sujet, il est intéressant de regarder les travaux de l'association ATD-Quart Monde¹ qui a développé un programme de recherche « quart-monde / université » intitulé « Le croisement des savoir » (ATD, 1999), complété par une recherche-action intitulée « Le croisement des pratiques » (ATD, 2002). Ces deux chantiers visaient à mettre en complémentarité les deux formes de savoir qui sont présentes dans le champ de l'action sociale : le savoir des experts et celui des intéressés. D'un côté des compétences acquises par des démarches scientifiques et des parcours de formation qualifiante, de l'autre des compétences produites par l'expérience irremplaçable des premiers concernés. Le regard des premiers ne peut faire l'impasse sur ce que les seconds ont à dire d'eux-mêmes et de leur place. Nous ne développerons pas cette piste qui n'appartient pas au corpus retenu pour cette partie de notre recherche mais elle traite, selon un mode construit dans un cadre institutionnel, de la même question. Cette démarche vise à réhabiliter l'expérience comme espace de compétence particulier, elle rejoint ainsi la préoccupation des internautes que nous avons lus.

Au terme de ce parcours à travers sites, blogs et forums, il nous apparaît que l'espace Internet constitue une immense scène où peuvent se jouer fictivement, se répéter et se préparer les rapports d'usage que les personnes accueillies ou prises en charge ont à vivre dans leur quotidien. L'espace Internet permet de simuler les situations, de fourbir les arguments en marge de la réalité. Ce qui se dit là ne compte pas vraiment. C'est du moins le mythe que représente le *web* : un monde virtuel. Il n'est qu'à voir la violence des réactions quand la réalité fait irruption dans ces espaces d'échanges. Telle plainte pour diffamation

¹ ATD-Quart Monde – 107 avenue du Général Leclerc – 95480 Pierrelaye. Fondé en 1957 par le père Joseph Wresinski, ce mouvement s'est fixé comme objectif la défense du droit à dignité de toute personne et plus particulièrement des personnes en situation de grande pauvreté. Dans le cadre d'une organisation devenue internationale, l'association lutte contre la misère et dénonce le scandale de la pauvreté en proposant des actions de solidarité, de sensibilisation, de formation et de promotion qui associent les alliés (sympathisants à la cause), les militants (personnes en situation de grande pauvreté) et quelques permanents. Le mouvement interpelle les responsables politiques, économiques, religieux et institutionnels.

suite à des propos tenus sur un forum est présentée comme un injustifiable abus de pouvoir. Telle décision de justice de fermer un site eu égard à son contenu est décrit comme un véritable complot contre la liberté d'expression. Notre croisière internautique nous a amené à apercevoir de nombreux sites dont la teneur frise avec des pratiques illégales d'atteinte à la réputation des personnes, de diffamation ou de sordides règlements de comptes. Nous n'avons pas retenu ces sites qui, du fait de leur caractère excessif, ne présentaient pas de grandes qualités heuristiques pour notre recherche. Si Internet est bien un espace virtuel où l'utilisateur peut concocter « à l'abri » le rapport d'usage qu'il veut entretenir avec les dispositifs d'intervention sociale, il conduit à ce qu'un jour où l'autre, les stratégies se concrétisent dans la réalité d'un établissement ou d'un service, devant un décideur ou un travailleur social. C'est là que vient la déconvenue. Quand l'utilisateur revendique ses droits, non plus dans ces tribunes virtuelles et consensuelles des sites d'utilisateurs mais en face des protagonistes...

« Pour tout ce qui se passe à l'intérieur de l'établissement, qui DOIT m'informer?

J'ai fait un courrier à la Proviseure car j'apprenais des choses par ma fille.

Je pense que la Proviseure a passé un savon aux éducateurs.

Du coup, ça s'est transformé en : "Mme M. harcèle le Collège de courriers". "Mme M écrit des mots délirants sur le carnet de correspondance de sa fille." » (Le Fil d'Ariane, Forum).

En effet, le rapport d'usage trouve des résistances dans la réalité que ne permet pas toujours de mesurer son approche par Internet.

Conclusion de la troisième partie

En appui au modèle d'analyse que nous avons construit sur la base de l'approche théorique développée dans la première partie de notre thèse, nous avons procédé à l'étude du matériel réuni pour constituer notre corpus de recherche. Ce matériel peut apparaître relativement hétéroclite car il collecte largement divers éléments qui constituent les outils utilisés par les associations d'action sociale, les établissements et services, dans leurs stratégies de communication. Le cœur de cible de ce matériel est bien entendu constitué des outils relatifs au droit des usagers. Cette diversité présentait l'inconvénient de ne pas permettre un réel approfondissement de l'analyse sur un objet technique spécifique. Nous avons choisi de prendre ce risque au bénéfice d'une approche plus ouverte des phénomènes et dispositifs communicationnels afin d'éclairer le plus largement possible notre analyse. Du fait que nous nous sommes inspiré d'une démarche issue de la Sociologie Compréhensive éclairée, entre autre, par Jean-Claude Kaufmann en s'inspirant de la méthode qu'il décrit pour conduire des entretiens compréhensifs, la variété de notre matériel ne nous a pas paru gênante, au contraire elle a favorisé une vision large de la question. Le fil rouge de notre recherche était bien délimité par les trois dimensions retenues (postures professionnelles, catégories d'usagers et formes organisationnelles), le risque de nous disperser au cours de cette pérégrination se trouvait donc relativement réduit.

Nous avons retenu une approche linéaire des dispositifs sociotechniques d'information et de communication depuis leur ingénierie – nous avons repéré que celle-ci s'effectuait en deux phases, l'ingénierie législative par les textes (re)fondateurs et l'ingénierie opérationnelle par la construction des outils dans les établissements et services – jusqu'aux rapports d'usage. Ce choix qui peut paraître trop linéaire a le mérite de permettre une analyse de la manière dont se sont composés les rapports d'usage autour des instruments imposés par la loi rénovant l'action sociale et médico-sociale. De plus, nous avons organisé le matériel de recherche par catégories d'outils (les livrets d'accueils, les journaux d'association, les sites d'usagers, etc.) en utilisant une seule thématique pour l'analyse de l'un ou l'autre des aspects que nous souhaitions investiguer. C'est ainsi que les règlements de fonctionnement ont été utilisés pour éclairer la manière dont s'est construit le rapport d'usage, ou que des revues produites par des associations d'usagers ont permis de comprendre les bouleversements en cours au plan des paradigmes. Ce choix, nous l'avons dit, peut être discuté. Pour notre part, nous l'assumons car il a démontré sa pertinence méthodologique – nous craignons de nous perdre dans les dédales d'un parcours analytique qui aurait embrassé un grand nombre d'objets trop divers – et sa puissance heuristique.

Nous sommes donc parti de l'engagement de la réforme qui allait donner naissance à une refonte des dispositifs communicationnels dans les établissements et services de l'action sociale. Les modalités d'engagement de cette réforme ont créé les conditions d'une véritable refondation du champ de la production de services sociaux et médico-sociaux¹. Cela a donné naissance à une véritable tendance technique au sens où l'entend Leroi-Gourhan. La refonte tant des catégories d'action que des catégories d'usage que va impliquer cette réforme se déroule sur fond de libéralisation des échanges, à tous les niveaux de fonctionnement de la vie sociale. C'est donc bien une libéralisation de l'action sociale qui se déploie, souhaitée par les uns pour s'adapter aux exigences de ce temps, vilipendée par les autres qui y voient une perte

¹ A l'appui de cette assertion, il est significatif que l'ouvrage de référence sur cette réforme (Bauduret & Jaeger, 2002) porte en sous-titre « *histoire d'une refondation* ».

irréversible des valeurs et principes fondamentaux. Au cœur de cette controverse, des conceptions se sont mises en mouvement. Nous l'avons illustré par ce débat significatif à l'Assemblée Nationale pour choisir les termes à utiliser dans la loi entre « public », « population » ou « personne ». Les textes qui ont donné naissance aux outils visant la garantie des usagers dans leurs droits fondamentaux ont introduit des distinctions importantes entre les usagers. Les modalités d'accès aux droits garantis par la loi ne sont pas identiques pour toutes les catégories de « personnes ». Derrière l'uniformisation des mots autour de consensus larges (on ne parle plus de « public » qui fait référence à une gestion étatique et planifiée des problèmes sociaux mais de « personne » en référence à une individualisation des traitements sociaux) s'insinuent en fait de redoutables distinctions qui ne placent pas tous les usagers à la même distance du cœur de la cible de la citoyenneté. Nous avons montré, par exemple, comment les textes réservent un traitement spécifique aux mineurs placés sous main de justice. La particularité des instruments issus de la loi 2002-2 est qu'ils sont marqués par une « technogenèse » en deux étapes. Cela a pour conséquence qu'ils se trouvent surdéterminés par des représentations puisqu'ils cumulent celles des législateurs et celles des équipes chargées de leur donner leur configuration opérationnelle. Il n'y a pas forcément de cohérence évidente entre les représentations des décideurs politiques et celles des professionnels de terrain. Ces incohérences peuvent contribuer à donner des contours flous à certains objets (nous l'avons vu en ce qui concerne le contrat de séjour). A l'inverse, la convergence de vues sur des points précis peut renforcer certaines dimensions (nous avons, par exemple, constaté que la façon d'articuler « droits » et « devoirs » était marquée par une représentation convergente de la place et du rôle définis pour l'utilisateur). La manière dont la réforme de la vieille loi de 1975 s'est engagée a donc introduit une configuration précise des formes des instruments (design) et des postures attendues tant des professionnels que des usagers.

Il nous fallait prendre le temps d'observer les conditions de l'adoption de ces nouveaux objets techniques. Autrement dit, à l'étude de la tendance technique marquant la genèse des dispositifs, il nous fallait ajouter, toujours en référence à Leroi-Gourhan, l'étude de la tendance ethnique qui marque l'implantation de ces « inventions » ou « innovations ». L'analyse des expressions écrites d'acteurs du champ social et médico-social *via* la presse spécialisée nous a permis de mettre en valeur les redondances conceptuelles qui agitent la pensée du secteur, posant ainsi les repères d'une véritable culture professionnelle. L'emploi du singulier pour parler de culture peut être discuté car il serait simpliste de penser que l'ensemble du champ d'intervention se réfère à une culture unique. D'ailleurs les articles retenus attestent du contraire. Le singulier employé ici vise surtout à mettre en valeur les éléments convergents de représentations symboliques qui constituent le(s) fondement(s) culturel(s) de la profession. Nous constatons que les outils se situent en tension entre la générosité d'une « bonne intention » – qui relève des valeurs éthiques se situant dans le mythe des origines de ce champ d'activité – et la pression du rendement sociétal de l'intervention sociale et médico-sociale – qui relève de la pression politique recherchant un certain retour sur investissement. Au cœur de ce dilemme, le recours au « mot valise » de « valeurs » prend une tournure très incantatoire. Les valeurs sont dressées comme une sorte de talisman pour se protéger d'une société mondialisée qui se techniciserait de façon irraisonnée. Il en est de même de la question du sujet qui trouve des acceptions fort différentes et nullement unifiées dans des conceptions clivées entre le sujet de l'inconscient, le sujet de droit et le sujet politique. Aucune de ces approches repérées au fil des articles ne traite réellement du « sujet technique ». La question qui reste est celle de la capacité de la technique à créer du lien social.

C'est là que nous constatons la difficulté à construire un lien épistémologique sérieux entre le contrat (ici le contrat de séjour prévu par les textes) et le contrat social. Certains auteurs opposent même radicalement ces deux dimensions de ce qui constitue pour nous la même question ontologique. En fait, c'est le rapport de l'homme à son environnement qui est inquiété par les polémiques qui se développent entre professionnels. La médiation que représente la technique dans ce rapport est peu explorée, les ressources du « milieu associé » sont souvent ignorées ou perçues comme des menaces. Il est vrai que le contexte de « marchandisation » de l'action sociale, dénoncé par plus d'un, ne facilite pas un regard serein sur les mutations en cours. L'action sociale, comme les autres secteurs d'activité humaine, connaît une phase inédite d'industrialisation de sa production. Cette industrialisation entraîne un formatage des prestations, une routinisation des procédures, une automatisation des procès. Cette évolution massive pose la question de la formalisation des pratiques dans un champ d'action plus marqué par la culture de l'oral que par la culture technique. Une distinction serait ici à approfondir entre formalisation et normalisation que peu de professionnels osent tenter. C'est le statut de la parole qui apparaît alors comme un enjeu central – nous avons d'ailleurs constaté la réalité de cet enjeu quand nous avons étudié les espaces où les usagers prennent réellement la parole – en s'attardant sur les médias dont a besoin la parole de chaque acteur pour se diffuser. Toute parole a besoin d'un support technique. Il est alors surprenant de voir les tentatives de clôture qu'hasardent des professionnels sur la base du slogan « la technique tue la parole ».

La seconde ingénierie des outils est plus à distance à la fois des enjeux de politique nationale et des enjeux conceptuels. C'est à une démarche très pragmatique que se sont livrées les équipes en réalisant les livrets d'accueil, les règlements de fonctionnement, les modèles de contrats de séjours ou les formes de participation des usagers. Tous ces outils créent un mode de visibilité des institutions, un « régime de lumière » au sens foucauldien du terme. Les équipes ont dû, consciemment ou non, faire un choix sur ce qu'elles « donnaient à voir » de l'organisation. Nous assistons alors à une véritable mise en scène (que nous avons ici étudiée à partir des seuls livrets d'accueil mais qui est identique pour les autres instruments). Cette mise en scène s'appuie sur un scénario, plus ou moins maîtrisé mais qui, dans tous les cas, révèle assez précisément les fictions qui sous-tendent les postures professionnelles. En fait, nous avons découvert que les livrets d'accueil reconstruisent, *a posteriori*, une cartographie des liens de causalité qui « justifient » les agencements techniques. Les instruments sont des modes d'emploi qui configurent assez précisément les modes d'usage souhaités. Bien entendu, nous savons – et avons constaté – que l'usage réel est d'une toute autre nature que l'usage souhaité. Ce dernier nous intéresse surtout pour ce qu'il révèle des positionnements professionnels et institutionnels à l'égard des usagers. Ces « outils-modes d'emploi » nous révèlent donc les « bonnes pratiques » qui relèvent du « politiquement correct », nous dirions d'une *doxa*. Ils délimitent des prescriptions d'usage assez précises qui indiquent les positions attendues par l'organisation à l'égard de l'utilisateur. Il s'agit d'un véritable régime disciplinaire qui prend une valeur particulière puisqu'il concerne au premier chef des personnes en délicatesse dans leur rapport avec la société. Enfin, le mode d'emploi fixe des contraintes formelles, que nous nommons le *design*. Ces contraintes ne disent pas toujours leur nom, elles n'apparaissent pas à la première lecture, ce qui leur confère une puissance encore plus grande.

Les règlements de fonctionnement nous ont permis d'aller visiter la construction du rapport d'usage tel qu'il se préfigure dans la règle interne des institutions. L'analyse a mis en lumière trois familles de règlements. Les premiers sont de nature strictement juridique, ils disent la loi, un point c'est tout. Ces règlements peuvent apparaître dans des organisations

fortement instrumentalisées, c'est-à-dire faiblement référées à un projet autonome d'intervention fondé sur les valeurs propres de l'organisme gestionnaire. Les seconds sont marqués par une empreinte éthique. Ils déclarent une intention au-delà du texte, entendent donner du sens aux limites apportées aux comportements individuels. Ces règlements s'inscrivent dans la tradition majoritaire d'institutions qui ont toujours porté un véritable souci éducatif. Enfin, nous trouvons les règlements que nous avons nommé « engagés », c'est-à-dire qui situent les professionnels « aux côtés » des usagers dans la visée d'un projet commun, dans la construction d'une « institution juste ». la règle est moins utilisée alors pour affermir des positions de part et d'autre d'une ligne de démarcation entre professionnels et usagers que dans la capacité de réaliser un projet collectif, de faciliter un « vivre ensemble ». La majorité des règlements de fonctionnements ont cependant pour fonction de délimiter des compétences, essentiellement entre usagers et professionnels. Ils listent donc avec soin les engagements des uns et des autres. Il est alors très instructif de constater les déséquilibres que comportent ces engagements annoncés comme « réciproques » ce qui sous-entend une certaine parité. A travers ce processus se définissent des rôles selon une logique forte de différenciation. Les règlements construisent des « clôtures » pour éviter les conflits de territoires d'action, de compétences d'intervention, de légitimités. Ils mettent en jeu les régimes de responsabilité, parvenant singulièrement à des transferts surprenants de responsabilité, parfois jusqu'à l'injonction paradoxale (quand, par exemple, un ITEP menace d'expulsion des jeunes qui manifesteraient les symptômes qui ont motivé leur admission dans l'établissement). Nous avons également constaté la force ontologique qu'avait le débat théorique sur l'articulation entre droits et devoirs. Les positions prises concrètement sur cette discussion configurent des postures très différents des acteurs au regard de ces dispositifs techniques que sont les règles de vie des organisations.

Globalement, l'analyse de notre corpus manifeste largement que les dispositifs techniques sont des tentatives, plus ou moins abouties, de redéfinir de nouvelles légitimités pour les acteurs en présence. Quand des associations d'action sociale s'expriment par le biais de plaquettes de présentation, c'est bien la question des légitimités qui est au centre de la démarche. Les communications analysées font rapidement apparaître un paradoxe entre deux nécessités : d'une part montrer l'association, l'établissement ou le service comme un élément solide, stable ; d'autre part, faire la démonstration de sa capacité à évoluer, à répondre aux défis de ce temps, à l'évolution des besoins. Nous assistons donc à un double discours qui met l'accent d'une part sur la stabilité de l'institution et d'autre part sur sa fluidité. La stabilité est souvent démontrée par le recours à l'histoire (plus elle est longue mieux cela est) et à la référence à des fondateurs faisant autorité (le recours à des notables est fréquent). La présentation va alors recomposer les éléments d'histoire dans une continuité sans faille qui démontre la solidité de l'œuvre. La fluidité quant à elle va utiliser des éléments opposés, beaucoup plus centrés sur le présent et l'immédiateté des besoins individuels que sur une mission immuable et perpétuelle. La capacité à évoluer va être exposée au travers des réalisations les plus récentes de l'organisation, parfois ponctuelles et sans lien entre elles (par exemple quand une association s'est engagée dans une diversification de ses publics cibles). Les documents de communication des associations manifestent une sorte de lutte permanente « aux frontières », c'est-à-dire un effort constant de décomposition-recomposition pour, à la fois, tenir l'exigence d'évolutivité et maintenir un minimum d'ordre institutionnel. En tension entre logique d'ordre et de désordre, les organisations du social vivent une remise en cause assez fondamentale de leurs modes antérieurs de fonctionnement. Ce mouvement qui n'est pas l'apanage des institutions de l'action sociale n'occulte pourtant pas l'hégémonie de la

norme de droit dans ce domaine particulier de la production de services. En effet, les services produits dans le champ de l'action sociale et médico-sociale sont surdéterminés par le cadre législatif qui les autorise, les configure et les contrôle. La norme de droit est ici beaucoup plus déterminante que la norme de marché qui s'insinue de plus en plus par des logiques concurrentielles. Le « marché » représente malgré tout une réalité assez largement ignorée des acteurs (car dénoncer la marchandisation comme le mal absolu nous apparaît comme une façon d'ignorer la manière dont il configure déjà les formes organisationnelles internes et externes). La question qui reste est ce qu'il advient de l'éthique dans ces conflits de normes. L'éthique est pourtant largement revendiquée dans les documents consultés, comme si elle était la vitrine indispensable à l'honorabilité de l'intervention sociale.

Nous voyons, à travers ces stratégies de recherche de légitimités, comment se recomposent les places et les rôles entre usagers et professionnels et les modèles d'organisation où cela se joue. Les journaux publiés par des associations nous permettent de compléter l'analyse de ces jeux de représentations. La plupart des documents étudiés s'appuient sur des catégories juridiquement constituées d'usagers (ce qui accrédite la dominance de la norme de droit), y compris parfois pour les contester ! Nous avons particulièrement constaté ce phénomène dans le champ du handicap où des associations dénoncent la stigmatisation des personnes handicapées tout en revendiquant un renforcement de leur statut d'exception. La plupart des associations adoptent une position de défense des usagers qu'elles accompagnent (qu'elles qualifient parfois comme « leurs » usagers), ou encore de porte-parole. Elles s'attribuent ainsi la compétence de parler en leur nom, de dire ce qui est bon pour eux. Elles manifestent une logique substitutive qui laisse peu de place, dans les colonnes des journaux analysés, à une expression directe des usagers. L'association est un espace de médiation de la parole des usagers. Cela se heurte à l'absence d'une analyse réellement approfondie des rapports de pouvoir – non conflictualisés et souvent non-dits – qui existent à l'intérieur des organisations. Se substituant à l'utilisateur, l'association le prive de sa parole. Nous nous trouvons ici en présence d'un impensé qui ôte toute possibilité critique sur la manière dont se répartissent les rôles – et les pouvoirs – au sein des institutions. Même la valorisation des usagers – au sujet de laquelle il ne nous viendrait pas à l'esprit de mettre en cause la générosité de l'intention – adopte dans de nombreux cas des connotations condescendantes. Les revues produites par les associations attestent fréquemment une alliance entre les personnes gestionnaires (administrateurs, bénévoles) et les professionnels. Cette alliance a souvent pour effet d'éloigner les usagers des centres opérationnels et de décision. Dans certains cas, l'alliance administrateur-professionnels peut même se faire contre l'utilisateur.

Ce serait donc bien à l'installation d'un dispositif d'assignation des rôles que nous assistons par la mise en place des outils de communication issus de la loi de rénovation sociale. Le droit vient à la rescousse de cette désignation des espaces. C'est ce que nous constatons par l'analyse de modèles de contrats de séjours mis en place par des établissements ou services. Les contrats mettent en lumière une dichotomie entre l'idéal souhaité et la réalité vécue. Toute la difficulté de l'instrument technique qu'est le contrat est de construire un lien entre l'idéal et le réel, certains diront que cette fonction de médiation est même sa raison d'être. Or, force est de constater que le contrat ne « marche pas » quand il cherche à réduire cette fracture. Le contrat, finalement, jouerait très imparfaitement le rôle de prothèse qui lui est conféré par le législateur. Inscrit dans une démarche qui se veut avant tout pragmatique, le contrat relève en fait de l'injonction parce qu'il est construit dans le contexte d'un rapport de force défavorable à l'utilisateur. Le contrat apparaît donc comme une nouvelle scène qui met en jeu (au sens théâtral du terme) les rapports de force qui structurent l'institution par les

énergies potentielles qui traversent ses acteurs. Nous avons particulièrement mis en évidence ce phénomène en analysant les distinctions qui sont opérées en matière de responsabilité entre les usagers et les professionnels. Le contrat révèle une disparité. Il existe un hiatus entre ce que produisent les professionnels et ce que réclament les usagers. Il n'est qu'à voir ce qu'ils disent eux-mêmes du rapport d'usage qu'ils vivent (nous devrions dire qu'ils subissent).

Cependant, si les DISTIC de la loi rénovant l'action sociale, comme tout dispositif technique, remplissent une fonction de différenciation des rôles et de dévolution de fonctions dans une organisation sociale, ils ne se limitent pas à renforcer des phénomènes de reproduction des rapports sociaux prédéterminés une fois pour toute. Si tel était le cas, notre thèse n'aurait aucun intérêt puisque le rapport d'usage n'influerait en rien les places sociales attribuées aux différents groupes d'acteurs. C'est la raison pour laquelle, après avoir analysé les conditions de mise en place des outils – qui révèlent les tendances lourdes des rapports de force au sein des institutions – nous avons voulu poursuivre nos investigations pour voir ce qui se produit du côté des usagers eux-mêmes. Que disent-ils du rapport d'usage qui s'instaure ? Comment le vivent-ils ? Qu'en font-ils ? Pour cela, il nous fallait explorer deux dimensions : d'une part les propos d'usagers organisés collectivement (nous avons retenu deux séries de documents d'associations d'usagers l'une dans le champ de la Protection de l'Enfance l'autre dans celui du handicap) ; d'autre part les propos individuels d'usagers au travers de sites, blogs ou forums glanés sur Internet.

L'étude de la parole des usagers complète sensiblement le tableau que nous avons dressé jusque là des rapports d'usage. Cela nous amène à l'idée que c'est un changement de paradigme qui s'opère. En effet, que ce soit à travers les publications de l'association « Pétales France » ou du « Fil d'Ariane », les usagers revendiquent des postures de responsabilité, d'autonomie, de reconnaissance et de respect qui interpellent les attitudes des professionnels. Ils s'autorisent à une position critique sur tous les aspects de l'intervention : les politiques publiques, les dispositifs d'action, les comportements des professionnels, les modes d'organisation des établissements et services, etc. Ce faisant, ce sont les usagers eux-mêmes – et non pas les professionnels – qui introduisent la rupture la plus radicale d'avec les modèles charitables de la relation d'aide. L'utilisateur affirme, avec plus ou moins de sérénité et dans des postures plus ou moins agressives ou disqualifiantes pour les professionnels, une position autonome d'acteur, de sujet de la prise en charge. Au travers des formes collectives d'organisation qu'il se donne, l'utilisateur se construit sa propre expertise qu'il oppose à celle des professionnels. Par cette élaboration d'une « contre-expertise » l'utilisateur interroge frontalement le processus historique de professionnalisation du champ de l'action sociale et médico-sociale. Il est donc normal que cet affrontement ne soit pas exempt de réactions vives, tant en « attaque » du côté des usagers – qui revendiquent des places à prendre – qu'en « défense » du côté des professionnels – qui s'inquiètent de voir radicalement remises en cause leurs prérogatives d'expertise. Au travers de ce qui ressemble à l'émergence d'un mouvement de regroupement collectif d'intérêts particuliers, les usagers organisés entre eux structurent leurs propres stratégies d'usage, indépendamment des visées des professionnels qui entendent continuer à contrôler les tenants et les aboutissants de l'action. Ces stratégies d'usage tendent à détourner les instruments garantissant leurs droits par les usagers pour en tirer profit, pour eux-mêmes. Le détournement d'usage ne se joue par alors simplement dans un rapport de sujet à sujet entre l'objet technique et son utilisateur mais se replace dans un rapport social qui rend aux objets techniques leur rôle d'acteurs sociaux. Pouvons-nous voir, dans ces mutations fondamentales des rapports d'usage dans l'action sociale et médico-

sociale, l'annonce de la fin d'un modèle relationnel qui a pourtant survécu au fil des siècles précédents ?

Pour tenter, non pas de répondre à cette dernière question, mais de tracer des pistes prospectives sur l'avenir de la relation d'aide dans le nouveau contexte technique de l'action sociale, nous avons achevé notre périple exploratoire par la visite de sites produits individuellement par des usagers (Blogs) ou d'expressions directes d'usagers sur des sites collectifs. Cette dernière partie de notre investigation a été riche d'enseignements, laissant apparaître une nouvelle figure de l'utilisateur que nous avons qualifiée de « bio-techno-anthropocognitif ». Être en souffrance, l'utilisateur n'en est pas moins situé comme acteur au cœur d'un milieu technique dont il cherche à maîtriser les éléments. L'utilisateur, comme les professionnels et comme tout autre élément du milieu associé est un acteur comme les autres, avec les autres, parmi les autres. Internet est un révélateur particulièrement pertinent de cette réalité isomorphe des actants techniques immergés dans la « société de l'information ». Il est plus pertinent que l'étude des seules productions internes des établissements et services ou des associations qui brouillent la perception des mutations en cours en tentant de reproduire les positions classiques de l'intervention sociale. Les expressions directes d'usagers, via le *web*, montrent qu'en tant qu'actant d'un système technique, l'utilisateur dispose d'une capacité d'engagement déterminante pour la conduite des actions. Il influence l'orientation du dispositif, il détourne la fonction des instruments, il oriente l'action des objets techniques, contribuant ainsi à donner une autre dimension à l'intervention. Finalement, l'utilisateur au travers du filtre de la communication numérisée et hypertextualisée révèle une « façon d'être homme » qui est assez inédite, peu visible depuis l'interne des institutions et de l'intérieur des logiques d'action professionnalisées. Cette façon de s'humaniser repose sur des revendications de parité, d'autonomie et de respect qui reconfigurent les rapports de production du service. Inscrit dans une cognition distribuée, dans laquelle il est producteur et consommateur de savoirs, l'utilisateur bénéficie des connaissances qui circulent sur le *web* tout en contribuant activement à leur construction, à leur reconfiguration.

Au terme de cette analyse, nous avons finalement une idée assez précise de tous les éléments qui configurent ou reconfigurent la prestation de service social ou médico-social autour de nouveaux dispositifs communicationnels directement influencés par la société de l'information. Nous concevons que le rapport d'usage est bien au cœur de ce système technique en pleine évolution. Il nous reste à pousser encore d'un cran le niveau de notre analyse pour aboutir à la pointe de notre thèse. Si le rapport d'usage occupe bien la place que nous découvrons par l'analyse méthodique de toute une série de matériels produits (directement ou périphériquement) par l'intervention sociale, nous pouvons alors formuler l'hypothèse qu'il existe une norme d'usage qui surdétermine tous les autres champs normatifs, y compris, pour notre objet d'étude, la norme de droit. Ce sera l'objet de notre conclusion générale.

CONCLUSION GENERALE

.4.1. De la pertinence du modèle théorique et du modèle d'analyse

Au moment de conclure cette thèse, nous pouvons nous poser la question de la pertinence des choix opérés, exposés en introduction et complétés dans la seconde partie.

En préambule à ce retour critique, revenons sur la construction même de notre parcours de recherche. Nous avons adopté une démarche relativement linéaire, qui fut également l'ordre d'écriture, qui partait d'une approche théorique pour passer par des repères méthodologiques et aboutir à l'analyse proprement dite d'un corpus que nous avons constitué. Cette chronologie peut être discutée. Au terme de notre démarche, nous pensons que ce choix nous a permis de suivre aisément un fil conducteur qui nous menait du général au particulier en nous aidant à repérer au long de cet itinéraire les points saillants qui servent de repères. Les fondements essentiellement philosophiques que nous avons rappelés au tout début de notre travail ont amplement éclairé notre travail sur les objets techniques que nous avons choisi d'analyser. Alors que ce passage du « macro » au « micro » aurait pu nous faire perdre le sens de notre démarche, il nous a paru assez évident de repérer les points où les théories générales se connectaient à un aspect particulier de notre recherche. Par exemple, nous avons ainsi pu envisager la manière dont le contrat de séjour jouait le rôle de germe inaugural dans les institutions où il existait. En cela, le concept simondonien se connectait précisément à un objet technique particulier et en révélait toute la puissance individuante. Cette démarche linéaire que nous avons adoptée présente l'inconvénient de ne pas conférer une grande originalité à cette thèse. A la limite, la succession des parties peut paraître un peu téléguidée ou relevant de l'évidence. Malgré cela, le classicisme de la démarche nous apparaît avoir été compensé par l'aisance théorique et pratique qu'elle nous a permis, facilitant notre parcours.

.4.1.1. Pertinence de la question technique

Notre objectif était d'évaluer les mutations en cours sur les places des acteurs dans ces organisations que sont les établissements et services d'action sociale et médico-sociale. Il s'imposait à nous que ces mutations devaient s'analyser sous l'éclairage des effets de la société de l'information. Cependant, ces deux éléments étant posés, il nous restait à trouver le fil rouge qui guiderait notre analyse dans toute la complexité de notre sujet de recherche. La délimitation de l'objet de recherche apparaissait claire mais il nous fallait en trouver la porte d'entrée. La connaissance « de l'intérieur » que nous avions de notre champ de recherche nous exposait au risque de l'envisager de la même façon que nous avons l'habitude de le faire sur un plan professionnel. Nous avons très tôt perçu qu'il était nécessaire de trouver le moyen de faire un pas de côté, de décaler notre regard. C'était, de façon certaine, la seule manière de faire jaillir du neuf d'un objet dont nous avons l'impression, en près de vingt ans de carrière, d'avoir fait le tour et d'en avoir épuisé tous les mystères.

C'est à ce moment, très concrètement au cours d'une séance d'échanges avec notre directeur de thèse, que la question technique est apparue comme une opportunité pour aborder notre recherche. Le projet se précisait : c'est le processus de technicisation qui devint alors le fil conducteur capable de connecter tous les éléments observés. D'emblée, la « question technique » éclairait des zones restées obscures. Les éléments historiques, que nous connaissions déjà, s'organisaient différemment autour de « moments techniques » repérables.

Un champ d'activité que nous pensions connaître se dévoilait sous un jour nouveau, mettant à nu de nouvelles dimensions, se révélant capable de nous surprendre.

L'entrée dans la recherche par cette question relativement décalée de la technicisation n'était cependant pas tout à fait aussi simple qu'il apparaissait au premier abord. En effet, nous l'avons montré tout au long de cette thèse, un grand écart culturel met à distance les discours développés par les acteurs de la préoccupation technique en elle-même. Nous nous trouvons donc devant des éléments qui ne renseignaient pas directement notre problématique. Les propos recueillis semblaient se limiter à une critique basique des phénomènes techniques, mal accueillis par des professionnels soupçonneux. Nous n'avons quasiment pas trouvé d'essai traitant positivement de l'évolution technique dans le secteur de l'action sociale. Cette relative pauvreté de la littérature grise sur ce point nous a donc obligé à réfléchir une stratégie méthodologique particulière. Il nous fallait partir des objets techniques, concourant au processus de technicisation, pour eux-mêmes, ce qu'ils disent, la manière dont ils s'intègrent dans des ensembles plus larges. Cette posture s'est trouvée être particulièrement en phase avec les repères théoriques que nous avons recueillis en cours de démarche, à savoir essentiellement ceux de la Sociologie de la Traduction et les fondements théoriques d'une anthropologie des usages.

Nos pérégrinations théoriques nous ont permis de découvrir la manière dont la philosophie, quasiment dès son origine, a été préoccupée par la question technique et son rapport aux affaires humaines. Nous avons construit des liens conceptuels qui vont des grecs aux chercheurs contemporains et révèlent une logique intrinsèque aux phénomènes techniques qui croisent les routes humaines en les enrichissant sans cesse dans le processus d'humanisation. L'évolution technique, selon des rythmes et des trajectoires variables, a été le facteur déterminant de la façon dont l'homme a habité son environnement. Habiter signifie ici la manière dont il l'a investi tant au plan physique que symbolique, dont il l'a organisé et développé, dont il lui a donné du sens, etc.

Cet éclairage, appliqué à notre champ de recherche, apportait un regard résolument nouveau, à contre-pied des tendances culturelles qui lui sont propres. L'angle de vue de la technicisation permettait de révéler sous un autre jour une réalité très présente dans la vie et le développement des institutions du travail social et qui se trouvait masquée par un impensé collectif.

C'est pour cela qu'à ce point de notre recherche, nous pouvons affirmer que le choix de problématiser notre démarche à partir du concept de technicisation était tout à fait pertinent.

.4.1.2. Pertinence de la démarche analogique

Revenons maintenant sur un autre aspect que nous avons défendu en plusieurs endroits de notre propos : le choix d'une démarche analogique. Très rapidement, il nous a semblé que ce ne serait pas tout à fait aisé de transposer une analyse et des concepts construits pour des dispositifs techniques de type « machine » à des dispositifs de type « organisation ». De nombreux chercheurs avaient déjà montré qu'une organisation est une machine, que la société elle-même est une « métamachine ». Certains chercheurs ont même fait le choix de ne pas considérer cette question épistémologique partant du principe que tous les systèmes organisés sont assimilables les uns aux autres. Nos prudences scientifiques ne nous ont pas permis de

faire ce saut et il nous a semblé préférable de justifier et de motiver notre choix d'utiliser la métaphore. Ces précautions nous ont simplement permis d'affermir un peu plus notre conviction car, très vite, la transférabilité du modèle théorique conçu notamment par Simondon pour les objets techniques, nous est apparue très féconde. Nous pourrions dire que très rapidement, nous avons compris que « ça marchait ».

La transposition d'outils conceptuels des « machines » aux « établissements et services » a renforcé le changement de regard. Non seulement le concept de technicisation modifiait notre perception du champ de recherche mais les théories élaborées sur d'autres objets se révélaient utilisables pour déconstruire, explorer et analyser notre corpus.

Il n'était plus besoin de prouver la pertinence des concepts retenus, il nous suffisait de les utiliser pour analyser. L'expérience que nous avons ainsi faite a été déterminante pour nous. Il nous semble que nous avons totalement intégré les dimensions d'analyse construites au cours de l'élaboration de notre modèle théorique. A tel point que nous n'avons pas ressenti le besoin de les utiliser de manière systématique, à la manière dont on applique une grille de lecture à un fait mais que, tenaillé par la crainte de ne pas maîtriser la grille en question, on se limite à une application disciplinée et rigide, trop collée au modèle originel. Les dimensions d'analyse ont plutôt « inspiré » notre démarche critique, elles l'ont profondément « imprégnée ». Notre analyse était toute entière habitée par ces dimensions théoriques. Nous espérons que cette façon de faire est perceptible et que le lecteur ne s'est pas égaré dans la fluidité d'un parcours qui, de ce fait, s'est autorisé quelques souplesses. Nous avons en effet pris le parti de nous laisser guider par les objets eux-mêmes plutôt que par un modèle d'analyse.

.4.1.3. Pertinence des trois dimensions et des indicateurs retenus

Le basculement des formes de professionnalité, la recomposition des catégories d'usagers et la mutation des formes organisationnelles sont les trois dimensions retenues pour la conduite de notre recherche. Il nous semblait que ces trois aspects recouvraient l'essentiel de notre problématique. Nous savions que la suite de la démarche confirmerait ou infirmerait la pertinence de ce choix. Nous avons eu la satisfaction de constater que ces trois dimensions, éclairées par l'analyse des objets techniques, sont apparues dans toute la lumière de leurs mouvements. Ce fut sans doute la difficulté de ce travail, ces dimensions connaissent des modifications tellement fortes et, de notre point de vue, radicales, qu'il est délicat de les percevoir correctement. Nous pensons saisir une nouvelle manière de se positionner que déjà cette position est remise en cause par une autre évolution. Les professionnels sont bien conscients de ces coups de boutoirs successifs qui les amènent à réviser régulièrement leurs postures.

Le concept d'archéologie, tel qu'il est conçu par Michel Foucault, nous a aidé à conserver dans notre analyse toute la dynamique qui caractérise les dimensions retenues. En effet, l'archive, le monument, ne sont pas des mausolées figés mais des résurgences mouvantes d'énoncés qui traversent les plans d'analyse, les surfaces d'émergence pour reprendre un terme plus foucauldien. Là encore, nous trouvons une véritable pertinence à utiliser des outils d'analyse qui préservent toute la fluidité des phénomènes observés et des objets qui les supportent.

Cela nous amène naturellement aux indicateurs que nous avons choisis pour conduire l'analyse proprement dite. Notre intérêt pour les instruments visant à garantir le droit des usagers dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux n'est, lui non plus, pas nouveau. En fait, ils étaient au cœur de notre intention lorsque nous avons formé les prémices d'un projet de recherche. Cependant, il nous a fallu, au cours de notre démarche, interroger leur pertinence heuristique. A ce moment, nous n'avons pas encore commencé à réunir les documents produits par les établissements et services. Nous n'avons pas retenu d'autres indicateurs essentiellement du fait de nos intérêts spontanés pour ces dispositifs communicationnels avec lesquels nous cheminons depuis de nombreuses années. Une recherche, pour scientifique qu'elle soit, doit aussi être un espace où le chercheur se fait plaisir...

Dès que nous avons commencé à manipuler les livrets d'accueil, règlements de fonctionnement, modèles de contrats de séjour qui nous ont été envoyés par des collègues, nous avons perçu que nous ne nous étions pas trompé. Ces instruments sont des révélateurs essentiels de la vie et du fonctionnement des établissements et services. Ils « parlent » spontanément et sans avoir besoin d'être disséqués trop finement. Bien entendu, nous avons pris la précaution de l'annoncer au cours de l'analyse, il ne s'agit pas de les considérer comme l'alpha et l'oméga de l'analyse. S'ils « parlent », ils ne disent pas tout. C'est la raison pour laquelle il nous fallait aller plus loin en retenant d'autres supports pour l'analyse (comme les journaux d'associations ou les sites Internet). Les indicateurs retenus restaient cependant la ligne de crête de notre analyse et lui conféraient une épaisseur structurante. Nous l'avons constaté en étudiant leur ingénierie, ils sont bien la colonne vertébrale du dispositif communicationnel en train de s'implanter dans les établissements et services. Il nous a semblé qu'il était bienvenu d'aborder les phénomènes à partir de ces outils, même s'il était indispensable d'élargir le regard à d'autres supports.

.4.1.3. Pertinence des hypothèses

Pour conclure, nous devons maintenant revenir sur les hypothèses formulées dans la seconde partie afin de voir en quel état elles ressortent de l'analyse réalisée. La question est de savoir dans quelle mesure elles ont résisté, de quelle manière elles se dessinent maintenant, quelles limites elles ont révélées.

Rappelons nos trois hypothèses :

- Nous sommes dans un contexte de technicisation générale des activités humaines qui affecte tous les domaines, y compris le champ de l'action sociale. Cette technicisation des processus de production de services sociaux modifie les rapports d'usage qu'entretiennent les bénéficiaires avec les dispositifs d'intervention. Cette première hypothèse ne demandait pas à être « prouvée ». En effet, il est aisé de percevoir que l'introduction d'un nouveau dispositif technique dans un champ d'action modifie les termes mêmes de l'action. Cette hypothèse demandait plutôt à être qualifiée, c'est-à-dire envisager les modalités de modification de l'usage, l'ampleur de ces changements, les domaines d'intervention ou d'action plus sensibles que d'autres mutations.
- Ce rapport d'usage, impacté par la technicisation entraîne plusieurs conséquences dont celles sur les postures professionnelles. Nous formulons

l'hypothèse que les formes de professionnalité « basculent » sous l'effet de la technicisation. C'est-à-dire qu'il ne s'agit ni d'une révolution – qui signifierait l'apparition brusque de nouveaux modèles professionnels – ni d'un *statu quo*. Là encore, l'intérêt de la recherche n'était pas de vérifier l'hypothèse mais d'en définir les contours qualitatifs : ce basculement des postures professionnels est-il observable ? Que signifie-t-il ? Quels sont les acteurs les plus concernés ?

- Seconde conséquence : La mutation du rapport d'usage entraîne une recomposition des catégories d'utilisateurs. La technicisation modifie la façon d'envisager l'utilisateur et donc emporte la définition de nouvelles catégories, la construction de typologies différentes. Les utilisateurs eux-mêmes changent de postures et modifient le regard qu'ils se portent. Cette nouvelle catégorisation n'est pas une rupture avec les définitions antérieures mais mérite d'être analysée de près afin de discerner quelles sont les nouvelles figures d'utilisateurs qui se structurent.
- Dernière hypothèse : La mutation des rapports d'usage impliquée par la technicisation des processus conditionne la transformation des formes organisationnelles. Chacun sait que les organisations sont vivantes et ne cessent d'évoluer sous l'impact de causes diverses. Il est intéressant de comprendre ces évolutions sous l'angle de la technicisation : que provoquent-elles ? Comment ? Selon quelles visibilitées ?

Nous sommes maintenant en mesure de définir les réfutations possibles de nos hypothèses et, ce faisant, d'en déterminer les délimitations, c'est-à-dire les zones au-delà desquelles elles n'ont plus de pertinence. Réfuter les hypothèses, délimiter leurs champs de validité contribue à en définir les qualités. Cette approche qualitative a largement fait l'objet de notre troisième partie, c'est donc en complément que nous allons tenter d'en donner quelques qualités supplémentaires et plus globales.

La technicisation des procès, si elle est relativement indiscutable dans son principe, ne l'est que « relativement ». Nous avons pu observer que l'irruption d'objets techniques nouveaux dans le champ de l'action sociale ne s'est pas faite sans provoquer quelques réactions défensives. L'accueil ne fut pas identique selon les secteurs d'activité. La méthode choisie pour constituer notre corpus ne nous permet pas de tirer des enseignements statistiques pour évaluer le degré de pénétration des instruments de la loi 2002-2 selon les types d'activité, les établissements ou services ou les catégories de public. L'aurions nous tenté, nous ne serions pas parvenu à un résultat probant du fait de nos moyens trop réduits. Les grandes fédérations et les observatoires nationaux (Observatoire national de l'Action Sociale décentralisée, Uniopss, Association Nationale des CREAI¹, etc.) n'ont, à ce jour, publié aucune enquête exhaustive sur ce point. Cependant l'étude que nous venons de mener nous donne quelques indications qualitatives. Nous avons, par exemple, constaté que les livrets d'accueil du secteur de la Protection de l'Enfance faisaient moins référence aux instances consultatives d'utilisateurs, ou alors de manière très formelle et sans détails opérationnels. Cela corrobore l'observation développée ailleurs par d'autres études : les formes de participation des utilisateurs sont moins développées dans le secteur de la Protection de l'Enfance. Dans ce même secteur, les règlements de fonctionnement sont plus limitatifs, plus

¹ Centres Régionaux d'Etude et de Recherche sur les Inadaptations.

formels quant à la définition des « devoirs » incombant aux usagers. Bref, globalement, le secteur de la Protection de l'Enfance semble s'être technicisé de manière plutôt défensive et minimaliste. Par contre, nous avons constaté la bonne implantation des «DISTIC droit des usagers» dans le secteur médico-social et plus particulièrement dans le secteur des enfants handicapés. L'analyse des outils recueillis atteste d'une relative cohérence entre les différents supports accréditant l'idée que la technicisation de ce secteur s'est déroulée plus aisément que dans d'autres. Ces deux exemples montrent une limite à l'hypothèse que nous avons formulée : la technicisation des procès n'est pas un phénomène cohérent et unifié. Sans doute serait-il opportun d'affiner l'hypothèse en décrivant plus précisément les modalités de technicisation selon les secteurs d'activité (personnes âgées, handicap enfants et adultes, insertion sociale et Protection de l'Enfance), selon les types d'institutions (établissements ou services déclinés selon leur rythme et type de fonctionnement) et selon les caractéristiques du public (âge, degré d'autonomie, niveaux de performances...). Cependant, cette perspective ne nous intéressait pas car nous souhaitons préserver un regard d'ensemble de la situation. L'enjeu n'était pas, à nos yeux, de démontrer comment les choses mutent dans le détail mais comment une nouvelle catégorie d'utilisateur émerge globalement sous l'impact de la société de l'information. Pour préserver notre capacité à adopter ce point de vue « macro », nous avons pris le risque de faire des allers-retours depuis le « micro » (le corpus d'outils réunis) sans passer par la posture « mezzo ». Ce choix, sans aucun doute discutable (et c'est là son intérêt), nous a permis de dévoiler progressivement la figure de l'utilisateur « bio-techno-anthropo-cognitif ». Cette figure ne se révèle que parce qu'elle emprunte des traits significatifs accentués différemment selon les catégories de publics. Par exemple, la dimension de souffrance a été plus facile à mettre en valeur à travers l'expression de parents d'enfants placés ou de familles touchées par le handicap, la dimension cognitive est plus visible dans des secteurs où les usagers sont organisés (parents d'enfants souffrant de troubles de l'attachement, associations de parents...). Nous sommes conscient qu'une analyse plus sectorisée aurait eu un effet « tuyaux d'orgue », c'est-à-dire que les observations auraient été circonscrites à un groupe ou un secteur et que nous aurions eu plus de peine à en extraire des conclusions générales. Ou alors, cette thèse aurait du prendre des proportions qui allaient au-delà de nos capacités et du temps normalement imparti au chercheur pour achever ses travaux. Cette première limite de notre hypothèse nous en indique une qualité : la surface d'émergence des mutations en profondeur des catégories d'utilisateurs ne doit pas se lire par le menu détail, nous y perdrons toute faculté à décrypter les phénomènes. Parce que, dans le détail, il ne se passe pas grand-chose de très visible. Cette hypothèse ne fonctionne donc que dans une vision large, référée à l'approche globale de la « société de l'information » et dans un contexte mondialisé. Donc, ce qui pourrait être une réfutation de l'hypothèse (la technicisation n'est pas observable partout de la même manière) devient une qualité (les spécificités nous invitent à porter un regard global pour percevoir et comprendre les phénomènes émergents).

C'est à peu près la même critique que nous pourrions formuler sur la seconde hypothèse, les postures professionnelles n'ont pas été impactées de manière identique. La réfutation consiste à dire que si nous trouvons une catégorie de professionnels dont la posture n'aurait en rien été modifiée par la technicisation, alors nous pourrions réfuter l'hypothèse, non pas dans son ensemble mais relativement à certains champs. Nous n'avons pas mené une enquête consistant à distinguer par niveaux hiérarchiques et par catégories de professions les mobilités de positions engendrées par la technicisation. Il est vrai que les différentes catégories d'acteurs professionnels ne sont pas concernées de la même manière par les « DISTIC droit des usager ». Les niveaux hiérarchiques supérieurs sont plutôt concernés par

l'animation de la seconde ingénierie des outils, les autres niveaux hiérarchiques par la manipulation au quotidien de ces instruments. Il est probable que ces distinctions de positions entraînent des distinctions dans les effets des dispositifs sur les postures professionnelles. Mais ce n'était pas notre objectif. Afin de mettre en évidence la question centrale de notre thèse sur le rapport d'usage, il nous semblait plus efficace d'analyser les positions par groupes d'acteurs (les usagers et les professionnels constitués chacun comme une catégorie unique et cohérente). Ce choix, tout autant discutable que le précédent, visait l'efficacité de la mise en valeur du phénomène. Finalement, il s'inspirait lointainement d'une analyse marxiste reconstituant, à cette échelle, une dialectique propre au rapport de classes. La séparation implicite d'un groupe dominant et d'un groupe dominé ne constitue pas une impasse mais la possibilité de rendre lisible des positions souvent masquées, nous l'avons vu lors de l'analyse, par des discours jetant un voile pudique sur le rapport de force sous-jacent. Nous voyons que la tentative de réfutation de cette hypothèse nous oblige à aller plus loin dans les qualités qu'elle contient. Le basculement des postures professionnelles, s'il ne concerne pas tous les travailleurs sociaux de la même manière, gagne à être observé selon une logique transversale qui met en lumière les relations dialectiques qui existent de groupe à groupe. L'analyse que nous avons menée sur les tribunes libres des ASH montre bien que les positions individuelles varient, selon les idéologies personnelles et les positions occupées par les auteurs dans les institutions (par exemple, la différence qu'il y a entre un éducateur de milieu ouvert, un animateur d'insertion et un directeur d'ESAT). Ce n'est pas cela que nous avons mis en valeur mais, presque indépendamment des prises de position, la façon dont les discours sont porteurs – et portés – par un fond culturel commun.

La recomposition des catégories d'usagers, pensée comme une conséquence directe de la technicisation du champ de l'action sociale est une hypothèse dont on perçoit la limite dans le dernier chapitre de notre troisième partie. En effet, nous avons avoué n'avoir quasiment pas trouvé d'expressions de personnes en situation d'exclusion sociale ou de personnes âgées. Même si nous avons expliqué cela par le fait du rapport spécifique qu'entretiennent ces personnes avec ces nouvelles techniques d'information et de communication, nous devons en tirer des conclusions sur le niveau de pénétration des effets de la « société de l'information » auprès de certaines catégories de public. En effet, la technicisation ne produit sans doute pas les mêmes effets selon les personnes et les situations qu'elle traverse. Cependant, c'est dans une logique de cognition distribuée que doit s'envisager cette hypothèse. Il ne s'agit donc pas du seul degré de perception de l'individu mais de la pénétration des phénomènes dans un environnement cognitif qui doit être interprété dans sa globalité. Ce sont alors les mutations des proches de l'utilisateur qui sont à interpréter. Selon cette perspective, personne n'échappe à cette technicisation. La réfutation de l'hypothèse qui consiste à dire que certains sujets seraient hermétiques à la pénétration des techniques dans leur vie et leur façon de se situer dans le monde ne présenterait d'intérêt que dans une perspective anthropologique qui n'est pas la nôtre. En effet, nous ne sommes pas à la recherche de la dernière « tribu » protégée des affres de la civilisation occidentale. La position macrosociologique de notre analyse nous incite donc à ne pas donner de valeur à l'exception que peut représenter « le cygne noir » dans la colonie des cygnes blancs.

L'hypothèse concernant les mutations des formes organisationnelles est plus facile à réfuter. En effet, l'analyse présentée en troisième partie et notamment l'étude des plaquettes et documents de présentation des associations, montre la forte stabilité des « fondamentaux » des institutions du social. Cet appel aux « fondamentaux » est d'ailleurs régulièrement fait pour précisément pérenniser les modèles organisationnels. Nous avons remarqué les deux

niveaux de discours : d'une part une rhétorique fondée sur l'histoire, l'expérience et les mythes fondateurs, d'autre part, un propos moderniste vantant les capacités adaptatives et d'évolution des structures. Ce second énoncé paraissant parfois surfait ou plaqué. Bref, les mutations organisationnelles seraient plus résistantes que ne l'annonce l'hypothèse. Pour autant, à notre connaissance, il n'existe pas d'établissement ou de service qui ait annoncé qu'il n'appliquerait pas la loi rénovant l'action sociale et médico-sociale. Une telle velléité se serait immédiatement heurtée à la nécessité de passer sous les fourches caudines du régime d'autorisation et des procédures de tarification. Aucun établissement ou service n'a donc pu échapper à la réforme de ses formes organisationnelles. Certains résistent, mais à la marge et en sachant que cette position menace leur avenir. La réfutation peut alors se porter sur des éléments plus qualitatifs : des institutions adopteraient des modifications de surface qui les mettent en règle sans toucher aux fondements même de l'organisation. Cela est vrai, nous le savons, bien que nous ne puissions chiffrer l'ampleur de ce phénomène. La recherche conduite ici tend cependant à montrer, notamment à partir du concept de germe structural, qu'une adaptation de surface n'évitera pas un phénomène d'individuation par transduction. Les paroles d'usagers analysées à partir d'Internet tendent à démontrer qu'un mouvement est enclenché dont nous ne percevons aujourd'hui que les prémices d'effets qui s'annoncent considérables.

.4.2. De la norme d'usage

Le sentier de découvertes que nous venons d'emprunter partait d'un constat formulé ainsi par le sens commun : la technique envahit toutes les activités humaines. La relation d'aide, située au cœur de la production de services sociaux et médico-sociaux, n'échappe pas à cette technicisation. Nous avons ensuite tenté de problématiser ce constat banal. La technicisation des procès dans le champ de l'action sociale et médico-sociale n'est pas apparue par génération spontanée et n'est pas sans produire d'effets. Alors, notre chemin nous a conduit vers la nécessité de comprendre le rapport complexe qu'entretient la technique avec l'histoire de l'humanité. Philosophie, ethno-anthropologie, anthropologie et sociologie ont éclairé cette problématique pour nous amener au constat suivant : le rapport d'usage, qui est une déclinaison significative du rapport social, est au centre de la question technique. C'est sous l'éclairage central du rapport d'usage, de ses expressions, de ses déclinaisons, de ses variations, que nous avons étudié la manière dont se forment, se conforment, s'implantent, vivent et évoluent les nouveaux dispositifs techniques imposés par la loi rénovant l'action sociale et médico-sociale dans les établissements et services. Notre itinéraire s'est enrichi par l'analyse d'expressions directes d'acteurs publiées dans la presse spécialisée pour les professionnels ou sur des forums ou blogs pour les usagers. Cette pérégrination nous a obligé à traverser les phénomènes contextuels qui structurent le cadre référentiel des institutions du social. L'hégémonie de la norme de droit est apparue d'emblée. C'est le cadre législatif qui détermine toutes les activités de ce champ, de la conception des actions jusqu'aux modalités de leur mise en œuvre. Un second champ normatif s'est imposé à notre analyse : la norme de marché. Dénoncée par les travailleurs sociaux autour des thèmes de marchandisation ou de néo-libéralisation du travail social, ce thème est plutôt présenté comme un risque émergent. Agitée telle une menace, la norme de marché est pourtant déjà bien présente dans les pratiques. Le travail social ne doit pas oublier que c'est le libéralisme de la Révolution française qui lui a donné ses fondements actuels. Enfin, les rhétoriques utilisées par les organisations (associations ou établissements) pour se présenter mettent en valeur un troisième espace de normes : l'éthique.

Entre ces trois champs normatifs du droit, du marché et de l'éthique, nous est alors apparu une autre norme : la norme d'usage. Le rapport d'usage serait un élément fortement déterminant des modalités relationnelles qui s'organisent entre professionnels et usager, tellement déterminant qu'il constituerait un champ normatif relativement autonome des autres. C'est cette piste que nous proposons d'explorer en conclusion comme perspective à la suite de cette recherche.

4.2.1. Les champs normatifs qui structurent le champ de l'action sociale

Revenons un instant sur les champs normatifs du droit, du marché et de l'éthique, non pour les décrire à nouveau mais pour étudier les liens qu'ils entretiennent avec le rapport d'usage.

Penser le rapport au droit sous l'angle du rapport d'usage permet d'éviter une vision mécaniste du rapport. Le droit organise les relations sociales en définissant des seuils de comportements jugés socialement acceptables. Ce n'est pas la norme de droit qui définit les rapports sociaux, ce sont les rapports sociaux qui s'expriment, sous forme de compromis, dans une norme, toujours minimale tant que nous restons dans un contexte démocratique. La loi n'est rien d'autre que la fiction issue de la délibération démocratique. La délibération n'est pas uniquement composée par les débats de la représentation nationale ou les rapports d'experts visant à éclairer la décision publique. La délibération est composée de tous les éléments qui constituent une « opinion publique », depuis les faits divers jusqu'aux découvertes scientifiques. La décision législative qui tente d'améliorer un projet de vie commune ou d'apporter une réponse à un problème résulte de tous ces énoncés qui traversent le champ sociétal, parfois de façon discrète, parfois de façon violente et tumultueuse.

Le travail social se trouvant à ce point de rencontre de la société avec ses limites (ses marges et les marginaux qui y évoluent) est la cible privilégiée du rapport normatif imposé par le droit. Depuis la Révolution française, l'action sociale est placée sous le contrôle des collectivités publiques, ses définitions ont fait l'objet de textes de loi de plus en plus précis, ses financements sont devenus massivement publics, ses effets ont été érigés comme une problématique éminemment politique. Ces dernières décennies montrent une accélération de ce phénomène, le travail social est de plus en plus exposé sur l'espace public et fait l'objet de controverses politiques de premier plan. Pour illustrer ce fait, il n'est qu'à voir la vie et le destin de l'ordonnance du 2 février 1945 relative aux mineurs délinquants. Ce texte, qui traite d'un aspect sensible des préoccupations de sécurité publique, a été un des plus fréquemment réformé. Nous ne comptons plus le nombre de campagnes électorales au cours desquelles les candidats annonçaient une nouvelle réforme de ce texte dans le but d'accroître son efficacité et de mettre en œuvre de nouvelles dispositions légales visant à rassurer l'opinion publique avant même un souci d'une quelconque efficacité des mesures prises. La norme de droit, quand elle vient structurer les dispositifs d'intervention sociale, est l'expression sensible d'une préoccupation publique, d'un thème de société érigé en problème. La loi instaurant un droit opposable au logement est un exemple typique de la manière dont la norme de droit tente d'apporter une réponse à un mouvement d'opinion (celui déclenché par l'association « les Enfants de Don Quichotte »). Les dispositifs d'accompagnement social par le logement existaient (schéma AHI – accompagnement, habitat, insertion, Coordinations d'Accueil et d'Orientation issues de la loi de 1998 de lutte contre l'exclusion), il n'était pas forcément nécessaire d'instaurer d'emblée un droit au logement opposable. L'amélioration de la performance du dispositif existant aurait peut être plus sûrement mené à une opposabilité de

fait qui aurait pu être plus efficace que cette opposabilité de droit qui se heurte aux faiblesses du système (notamment l'insuffisance de logements sociaux). Cet exemple illustre que la surdétermination du champ de l'action sociale par la norme de droit peut être interrogée. Elle ne constituerait qu'une sorte de couche superficielle qui recouvre imparfaitement les réalités d'un dispositif marqué par ses limites intrinsèques. La norme de droit serait alors un habillage rassurant qui atteste que le personnel politique conserve la main mise sur les actions à mener, c'est-à-dire, compte tenu de la nature des missions, sur le destin de la société et de sa cohésion.

Malgré ces limites, la norme de droit est le préalable quasiment incontournable à l'action sociale institutionnalisée qui nous intéresse ici. Il existe d'autres formes de solidarité, dont les solidarités primaires, de proximité, familiales, communautaires qui sont de « l'action sociale » mais qui ne relèvent pas de notre présent champ d'étude. Pour l'action sociale institutionnelle, il est impossible de créer, de gérer un établissement social sans passer par les procédures d'autorisation, d'habilitation, de tarification, de contrôle et d'évaluation. Chaque activité est référée à des textes juridiques qui la fondent. La loi du 2 janvier 2002 participe de cet effort de cadrage législatif de tout un champ d'activité qui échappe de moins en moins au cadre normatif qui le définit. Même les innovations et les actions expérimentales font l'objet d'une définition légale.

Ce cadre normatif légal étant ainsi posé, à la fois dans sa prégnance et dans sa relativité, nous constatons que, sur le terrain, sa fonction première n'entraîne pas *ispo facto* des organisations formelles totalement conformes. Nous l'avons vu plus particulièrement en ce qui concerne les «DISTIC droit des usagers» qui, au cours de leur seconde ingénierie, connaissent des mises en forme qui peuvent être très variables. Le fait que le législateur n'ait pas prévu une forme unique à ces objets atteste d'une stratégie visant à privilégier la mobilisation des équipes quant à leur finalisation mais aussi d'une certaine impuissance du droit à tout organiser de l'action selon des modèles uniques. Le simple fait que les associations privées, issues de la loi de 1901, assument près des deux tiers des interventions démontre que la norme publique, manifestée au travers du droit positif, ne s'est pas imposée comme seule forme légitime d'intervention. Une analyse des modalités de mise en œuvre dans les établissements et services publics de l'action sociale montrerait également que dans ce secteur, pourtant soumis à des normes communes de fonctionnement, subsiste une réelle diversité des pratiques, des mises en œuvre, des formes d'organisation. Bref, la norme de droit, si elle est bien incontournable, ne détermine pas totalement les postures des acteurs, les catégories d'usagers et les formes organisationnelles. Il reste du jeu mécanique, un espace dans lequel les pratiques peuvent se décliner, varier, évoluer. C'est dans cet espace que nous distinguons la façon dont s'insinue le rapport d'usage. C'est en effet la manière dont les professionnels se saisissent des objets techniques de leur environnement, dont ils les manipulent et dont ils les investissent de significations qui complète la détermination posée par la norme de droit. Cette manière de faire introduit donc un autre espace normatif que nous proposons de désigner comme norme d'usage, c'est-à-dire une norme issue des modalités de l'usage que nous tenterons de définir ci-après.

Cette norme d'usage n'est pas le produit exclusif des conduites et des pratiques des professionnels, elle résulte du rapport de force qui se place au cœur du rapport d'usage. Ce rapport de force, nous l'avons déjà évoqué, est marqué par les relations qui se structurent entre les professionnels et les usagers. Nous venons d'y ajouter un autre terme, le cadre légal. En effet, nous pouvons considérer qu'un rapport de force s'instaure entre la norme de droit et

la façon dont les acteurs – professionnels et usagers – vont composer avec cette norme pour dégager des marges de manœuvre, se garantir une relative autonomie d'acteurs dans ce système complexe.

Le second champ normatif qui a retenu notre attention est celui constitué par la norme de marché. Du moment où l'homme a quitté le système tribal autarcique pour s'ouvrir à des échanges avec d'autres individus ou communautés, le « marché » a structuré les échanges sociaux. Ces modes d'échange ont connu, et connaissent encore, des supports extrêmement variés. La prédominance de logiques économiques tend à laisser croire que l'économie monétaire et marchande est le seul mode valable d'une économie de marché. La réalité, comme toujours, est un peu plus complexe. Il existe des modèles et des supports d'échanges fort différents qui ne produisent pas les mêmes effets. Cette ouverture étant posée, nous pouvons retenir deux points de repère :

- A partir du moment où des activités différenciées et spécialisées imposent des échanges entre groupes ou organisations, une norme de marché tend à structurer les échanges et à réguler le jeu concurrentiel inévitable qui les accompagne
- Dans nos sociétés contemporaines, cette norme de marché s'exprime de manière prépondérante selon le modèle de l'économie marchande et monétaire. C'est donc dans ce contexte que toute réflexion sur la norme de marché doit s'inscrire, même s'il peut paraître réducteur.

Le champ de l'action sociale s'inscrit pleinement dans une logique de marché. Ce qui rend cette affirmation délicate c'est la variation de perceptions de cette réalité (Priou, 2007). Culturellement, nous l'avons évoqué au cours de notre recherche, les matrices référentielles de l'action sociale, fortement marquées par le modèle religieux, ont tendance à minorer cet aspect au profit d'une action sociale purifiée par son désintéressement (souvent confondu avec le principe de non lucrativité) et élevée au dessus des contingences matérielles par la dimension sacrée de sa mission. Cette construction d'une fiction qui fait du travail social un espace « à côté » ou « hors normes » ne facilite pas une juste perception des interrelations qu'il entretient avec son environnement. En effet, le travail social n'est pas au-delà du monde, il est traversé par des enjeux sociopolitiques et économiques, il vit et se développe au sein d'une société hypermoderne marquée par l'évolution considérable des systèmes d'information et l'industrialisation mondialisée de ses productions. Le fait que le travail social ne reconnaisse pas spontanément cette réalité complique énormément les affaires. Nous y décryptons un mode de résistance assez basique (la « politique de l'autruche ») qui ne permet pas le développement de stratégies adaptatives pertinentes. Ce quasi déni a pour conséquence que les effets de ces logiques de marché sont subis, non élaborés, non métabolisés. Les effets qu'ils provoquent ont donc une portée subversive d'autant plus massive.

Il est significatif que les professionnels en restent à une dénonciation farouche sans pousser plus loin l'analyse. Une des difficultés consiste à ce que certains chercheurs dénonçant ces résistances ne développent pas une réelle critique sur la logique libérale sous-jacente. Une chose est de reconnaître la prégnance d'une norme de marché dans l'action sociale, une autre est d'accepter une néo-libéralisation des fonctionnements. Plaider pour la reconnaissance d'une norme de marché qui, en toute logique, structure les échanges, ne signifie pas que l'on prône une forme dérégulée de rapports économiques fondés sur le

principe de la libre concurrence (tellement libérée des codes sociaux qu'elle en devient « sauvage » c'est-à-dire qu'elle régresse vers la barbarie) et laissant libre cours à la violence de rapports de domination non régulés et non médiatisés, précisément par des normes. Il nous semble qu'un espace intermédiaire doit être ouvert pour l'analyse. Entre le déni de toute forme normative découlant d'un jeu économique inévitable et l'acceptation soumise à des principes idéologiques qui ne disent pas leur nom, il existe un espace qui, tout en reconnaissant l'existence d'une norme de marché, prône une conduite des dispositifs selon certaines régulations contenant les dérives d'un marché laissé à l'anarchie, ou à la loi de la jungle ce qui revient au même. C'est le sens de la recherche menée par Johan Priou (2007) qui, s'appuyant sur les théories de la justice développées par John Rawls et complétées par Amartya Sen, avance l'hypothèse que le tiers secteur doit renforcer sa fonction « tribunitienne » pour contribuer plus activement à l'élaboration des politiques sociales tout en prenant toute sa place dans la réponse aux besoins des populations dans le cadre des règles du marché, et au-delà si besoin.

Au cours de notre recherche, nous avons évoqué la manière dont la norme de marché impose progressivement ses critères à un secteur qui, jusque là reposait plutôt sur les références de l'intervention publique étatique. Dès 1975, le système des schémas d'organisation tentait d'imposer une perspective planificatrice à l'intervention sociale. Les programmes définis par les schémas devaient répondre aux besoins de publics définis par l'administration – la norme administrative n'étant ici qu'une déclinaison particulière de la norme de droit. La demande individuelle n'entrait pas en ligne de compte. Avec la loi du 2 janvier 2002, nous l'avons déjà indiqué, nous quittons cette logique de programme au profit d'une logique d'action individualisée. Ce qui est déterminant, c'est la réponse aux besoins individuels. Se trouve ainsi introduite une nouvelle norme d'action portée par la logique de marché. Les dispositifs instaurés par la loi vont tous dans ce sens. Les outils garantissant le droit des usagers peuvent faire penser à des instruments visant à assurer une meilleure satisfaction du client et un retour de sa perception du service pour en améliorer la qualité en réponse à ses attentes individuelles. Le système de fenêtres d'examen, pour l'étude des dossiers en Comité Régional de l'Organisation Sociale et Médico-Sociale, concernant les créations de nouvelles réponses permet une comparaison des rapports qualité/prix. Il introduit dans les actes l'idée qu'une saine concurrence entre les promoteurs serait bénéfique à la qualité des prestations. Les dispositifs d'appel d'offre qui se répandent dans les collectivités publiques chargées de l'offre d'action sociale, notamment sous l'influence des normes européennes pour les marchés publics, introduit plus fortement encore les établissements et services dans les règles de marché, les contraignant à des stratégies d'ajustement de l'offre, des prix, à des pratiques de communication et de promotion. La mutation des postures d'usage est également un facteur déterminant de l'imposition d'une nouvelle norme de marché dans l'action sociale. La refonte des catégories d'usagers, portée tant par l'évolution des communications dans les institutions que par les conceptions que les usagers se font de leur place et de leur rôle, détermine de nouveaux usages et de nouvelles relations. L'utilisateur devient un sujet de plus en plus apte à exprimer son opinion, ses attentes et son degré de satisfaction sur la prestation reçue. Le jeu d'échange qui s'instaure ainsi, que nous avons identifié comme étant surdéterminé par la forme contractuelle, est fortement imprégné par le système normatif du marché. Nous pouvons repérer quelques traits dominants de ce système normatif, essentiellement emprunté au libéralisme économique :

- L'autonomie des parties : dans la norme de marché, les parties de l'échange sont totalement libres de contracter ou non. Nous avons conscience que cette autonomie peut être très relative en action sociale mais cette fiction hypermoderne de l'autonomie du sujet reste très présente dans les représentations.
- La possible négociation de tous les éléments du contenu : dans la norme de marché, l'objet de l'échange n'est pas préalablement déterminé, il se définit au fur et à mesure de la négociation contractuelle. Dans l'action sociale, il arrive que l'objet soit prédéterminé, cependant, la philosophie de l'individualisation des prestations porte en elle cette idée que « tout est négociable ».
- La libre régulation des prix par le marché : c'est la « main invisible » dont le pouvoir régulateur a été théorisé par les économistes libéraux selon un principe d'ajustement mécanique entre l'offre et la demande. Ce principe agit sur la régulation globale du système français d'action sociale malgré les freins apportés par le contrôle public qui se situe au plan de l'équilibre de l'offre et au plan de la maîtrise des dépenses.
- L'ajustement de l'offre par la demande : dans la norme de marché, il n'est point besoin de planifier les niveaux de production, l'offre s'ajuste automatiquement à la demande qui est la seule régulation pertinente du marché. Ce principe est à l'opposé de ce qu'avait prévu la loi de 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales où c'était la planification qui était le point de régulation du dispositif d'action sociale. La loi 2002-2, par la manière dont elle articule les différentes composantes du « marché » de l'action sociale (public/privé, lucratif/non-lucratif, évaluation de l'adaptation des schémas aux besoins constatés, etc.) semble se référer implicitement à l'automatisme de l'ajustement de l'offre par la demande.
- L'ajustement de l'offre par la solvabilité des consommateurs : à l'opposé de d'une économie planifiée, l'économie de marché ne repose pas sur un subventionnement des prestations de service public (ou d'intérêt général quand il s'agit d'action sociale) mais sur la solvabilisation des bénéficiaires. Le débat entre les tenants de ces deux positions a fait florès dans le travail social, masquant sans doute le fait que s'implantaient déjà des pratiques visant à solvabiliser la demande des usagers. C'est ce qui se produit actuellement avec la redéfinition de nouvelles prestations d'aide : l'APA (Allocation Personnalisée pour l'Autonomie qui permet aux personnes âgées de disposer d'une somme pour financer les aides rendues nécessaires par la situation de dépendance) ; la Prestation de Compensation du Handicap (fonctionnant sur le même principe que l'APA).
- L'ajustement du rapport qualité/prix par la libre concurrence : le consommateur, du fait de sa liberté à choisir ses produits, désigne par l'acte d'achat le meilleur rapport qualité/prix (certains vont même jusqu'à parler de la valeur démocratique de l'acte de consommation), entraînant ainsi une limitation « naturelle » des prix. L'introduction du terme de « satisfaction de l'utilisateur » dans la loi rénovant l'action sociale nous apparaît comme

directement inspirée par cette logique. Le législateur a pu penser que le meilleur régulateur du marché de l'action sociale c'est l'utilisateur lui-même.

- Toute intervention extérieure au marché perturbe ces principes de libre ajustement : selon la norme de marché, toute tentative de régulation gêne la libre action de la « main invisible » dont nous venons de décliner les diverses facettes. Il faut donc une claire séparation entre les régulations sociales qui relèvent des fonctions régaliennes de l'État et les régulations économiques qui doivent être laissées à l'économie de marché. Cette tendance est de plus en plus appuyée. Dès la Révolution française, elle a permis un formidable essor des échanges commerciaux qui se libéraient de la tutelle étatique. Les avatars de quelques tentatives interventionnistes (dont la caricature fut la tentation communiste qui a fait oublier des initiatives réussies tel le plan Marshall) ont facilité l'hégémonie de la fiction libérale jusqu'à en faire la seule voie possible pour garantir la croissance. Ces théories, laissées aux mains de théoriciens fondamentalistes, débouchent sur la dérive néo-libérale dont les excès coûtent cher à nos sociétés occidentales mais encore plus aux pays émergents.

Ces quelques traits caractéristiques de la norme de marché indiquent à quel point cette norme est déjà très présente dans le champ de l'action sociale. Nous pouvons penser qu'elle continue de s'y développer et qu'elle pourrait, dans les années à venir, être la norme dominante, au détriment de la norme de droit. La lutte entre ces deux champs normatifs est ouverte, elle ne s'est pas encore conclue par la victoire du marché sur la loi, mais de nombreux observateurs font ce pronostic. Au-delà des cris apeurés qui dénoncent, sans l'analyser, la « marchandisation » du travail social, nous pensons que l'imposition de la norme de marché au travail social ne sera pas si simple. Tout d'abord parce qu'il faudrait affiner l'observation. La norme de marché ne semble pas s'insinuer ni de la même manière ni avec la même force selon les secteurs d'activité. Plusieurs analyses ont déjà montré que le secteur des personnes âgées est plus exposé que celui de la Protection de l'Enfance. D'abord parce que le secteur lucratif s'est emparé de longue date de la gestion d'établissements pour personnes âgées, ensuite parce que la solvabilité des familles rencontrant des difficultés éducatives ne présente pas un intérêt majeur pour constituer un véritable marché. Les deux raisons que nous venons de donner montrent en fait que la norme de marché est bien un élément central, notamment pour constituer ou non des niches de marché dans le champ de l'action sociale. Nous tenons là l'élément qui nous semble déterminant pour relativiser la marchandisation en cours de l'action sociale et médico-sociale. Nous assisterons plutôt au déploiement de logiques marchandes qui resteront circonscrites aux espaces où un réel marché libre et concurrentiel sera possible et, *a contrario*, à la délimitation d'espaces d'action qui ne relèveront que de la seule puissance publique (c'est ce que nous voyons avec la distinction entre les établissements pour personnes âgées qui relèvent de l'aide sociale générale et ceux qui ne sont pas habilités). Le risque est donc plutôt d'un renforcement des distinctions sociales qui entraînera en conséquence des clivages qualitatifs redoutables entre les prestations. Mais là encore, ce risque doit être pondéré par l'observation que nous pouvons avoir du secteur sanitaire qui fait cohabiter des logiques lucratives avec une mission publique et qui mixte les structures publiques et privées qui concourent au service public hospitalier. Le fait que le système hospitalier financé par les fonds publics (assurance maladie) assume les missions « lourdes » des politiques de santé évite de voir apparaître une frontière trop nette entre privé et public, qualité et non qualité.

Un troisième champ normatif contribue fortement à structurer le champ de l'action sociale. Il s'agit de la norme éthique. Nous ne reviendrons pas sur les origines culturelles de l'action sociale qui déterminent les références éthiques de ce champ d'activité. L'humanisme est le fond référentiel dominant, commun à tous les intervenants, à toutes les institutions quelles que soient leurs origines idéologiques. La matrice caritative surdétermine les références éthiques jugées indiscutables par de nombreux acteurs tant le système de valeurs qui structure ces normes éthiques est considéré comme le socle fondamental sur lequel s'est érigé tout l'édifice français d'action sociale. Rappelons-nous que les révolutionnaires français, pour mettre un terme à la quasi exclusivité de l'Église catholique, ont érigé les secours publics en « dette sacrée ». Nous pouvons considérer, en guise de définition minimale, que l'éthique est cet espace entre le droit et les pratiques dans lequel tout n'est pas réglé d'avance. Autrement dit, l'éthique est un lieu intermédiaire dans lequel le sujet est renvoyé à la complexité des questions que posent les conduites référées à des valeurs en surplomb. L'éthique ne s'inscrit pas dans le registre de l'obligation (ce qui serait plutôt un attribut de la morale) mais dans la liberté de l'acteur, un « art d'être soi », fondé sur une visée « bonne ». Brigitte Bouquet confère six caractéristiques à l'éthique (Bouquet, 2003) : L'éthique a une visée, elle est un impératif hypothétique (ce qui l'oppose aux normes catégoriques), elle est une philosophie de l'action, elle est évolutive et place au centre la subjectivité (en ce sens qu'elle est associée au concept de sujet) et enfin, « *la pensée de l'éthique doit conduire à des considérations sociales et politiques.* » (Ibid.p.16).

La norme éthique est très prégnante dans l'action sociale parce que ce champ d'intervention s'est toujours perçu en décalage par rapport aux injonctions d'action. Marqué par une genèse complexe, l'action sociale est empreinte de valeurs humanistes sans oublier ses filiations hygiénistes, elle est profondément républicaine tout en intégrant ses origines chrétiennes, strictement légaliste, elle revendique un droit à l'objection pour la défense des intérêts de ses clients parfois désignés à la vindicte. Bref, toujours à la fois « dedans » et « à côté », le registre éthique est convoqué pour légitimer ce « pas de côté » qu'est régulièrement amené à effectuer le travail social. Menacé par une instrumentalisation rampante, le travail social en appelle à l'éthique pour réaffirmer avec force que ses valeurs ne varient pas avec l'air du temps. Attaqué par une tendance à réduire l'action sociale à de simples prestations, les travailleurs sociaux invoquent l'éthique pour rechercher l'intervention d'une dimension supérieure. Mis à mal par des logiques marchandes, les institutions d'action sociale font référence à leurs valeurs éthiques pour se distinguer de pratiques mercantiles.

L'éthique joue donc un double rôle d'étendard identitaire et de bouclier de protection contre les attaques d'un environnement en perte de repères. Elle peut apparaître comme un rempart dans un univers complexe où il est difficile d'exposer simplement des postures toujours entremêlées. Le travail social a besoin de références éthiques claires pour assumer sa position critique dans une société en mouvement, confrontée à ses limites que révèle, parfois de manière insupportable, l'intervention sociale. C'est par exemple au travail social que l'on reproche la visibilité des exclus dans notre société. C'est souvent vers l'impuissance des éducateurs que se retourne l'opinion frappée par des actes de délinquance de jeunes. L'éthique constitue un enjeu pour positionner le travail social dans les questions politiques qui le traversent.

Sur des questions complexes, l'éthique est un recours nécessaire pour mettre en débat des postures qui ne sont ni réglées d'avance, ni calées une fois pour toute. Par exemple en matière de reconnaissance de l'usager et de ses droits, plus qu'à une conviction politique,

c'est à une visée éthique que se réfèrent les professionnels. La responsabilité en action sociale est parfois lourde à porter, elle convoque l'éthique. Le travail pluridisciplinaire en équipe suppose également un véritable débat éthique pour harmoniser les positions entre des acteurs venus d'horizons et de champs disciplinaires différents, qui ne portent pas le même regard sur les usagers. Les situations qu'ont à vivre les professionnels sont souvent sources de tensions, soit personnelles, soit dans l'équipe, soit avec la hiérarchie. Les repères qu'apporte une réflexion éthique sont les bienvenus pour apaiser ces situations potentiellement très conflictuelles. L'hyper sensibilité des informations traitées, recueillies et manipulées par les travailleurs sociaux rend indispensable de border les pratiques par un cadre éthique clair. De plus, nous l'avons souvent exposé dans ce document, la position dominante du travailleur social, la disparité des places face à la fragilité des usagers rend prédominante la préoccupation éthique si on ne veut pas céder aux abus de tout genre que rend possible la situation. Nous voyons à travers ce rapide panorama la fonction centrale que joue la norme éthique dans l'action sociale.

Une des difficultés auxquelles est confrontée l'action sociale est qu'elle ne dispose pas d'une référence unique et écrite. Des codes de déontologie existent selon certaines catégories de métiers. Aucune unification des normes éthiques n'est réalisée à ce jour et les quelques tentatives connues n'ont jamais réussi à convaincre l'ensemble des acteurs. Il n'existe pas de comité d'éthique, hormis celui dont s'est doté le Conseil Supérieur du travail Social qui reste cependant à la marge. Cet état de fait jette un voile sur le recours à l'éthique dans le travail social. L'éthique apparaît ainsi plus comme une protection des acteurs qu'un moyen de promotion des usagers. Nous l'avons vu dans l'analyse des productions d'associations, la référence à l'éthique se résume parfois à l'affirmation de quelques valeurs générales et généreuses sans grande implication opérationnelle. Les conditions selon lesquelles le champ de l'action sociale et médico-sociale négocie son rapport à l'éthique tendent à réduire celle-ci à un simple discours décalé des pratiques concrètes des acteurs et n'ayant que peu d'influence sur les conduites de ceux-ci. Cela n'empêche pas que l'éthique est présentée comme une norme essentielle, notamment parce qu'elle permet de se distancer de la forte dépendance de l'action sociale des normes de droit et des normes de marché. Le recours à la norme éthique est une façon de dire qu'il y a une norme qui domine les autres et protège d'elles.

Nous venons de préciser ce qui apparaissait en filigrane dans certains développements de cette thèse autour de ces trois champs normatifs qui semblent surdéterminer les principes de fonctionnement de l'action sociale. Norme de droit, norme de marché et norme éthique sont les trois normes les plus visibles. Cela ne signifie pas que d'autres registres normatifs n'interviennent pas (nous avons par exemple évoqué la norme religieuse) mais ils le font à des degrés moindres. Au cours de notre recherche, l'idée selon laquelle le rapport d'usage pouvait remplir une fonction normative s'est progressivement imposée à nous. Il y aurait donc une norme d'usage qui viendrait compléter les normes de droit et de marché et même le registre éthique. Cette norme serait finalement ce qui permettrait aux autres de se réaliser pleinement, de déployer leurs effets. A l'opposé, elle serait aussi une sorte de contre-chant venant limiter l'effet des autres normes. C'est cette piste que nous évoquons comme perspective de recherche.

.4.2.2. Norme d'usage ?

Reprenant le classement opéré par William Graham Sumner¹, les sociologues repèrent les normes de proscription (les interdits posés par la loi) et les normes de prescription (les injonctions positives portées par les mœurs). Le concept de norme d'usage est, quant à lui, plutôt fondé en linguistique, même s'il a trouvé des acceptions dans un champ considérablement plus large. Un lien est à établir entre norme d'usage et coutumes. Le droit coutumier s'interprète comme une norme d'usage.

Nous disposons de la définition suivante : « **Norme d'usage**: ensemble de règles validées par les interlocuteurs. Mais l'usage lui-même n'est pas une donnée homogène, il est, au sein d'une même collectivité, très diversifié selon les différents groupes et sous-groupes. ²»

Fabienne Brugère, dans le dictionnaire le Robert (Le Seuil, 2003) définit deux types de normes : « Une **norme idéale**, une idée de la perfection de l'objet ou du comportement incite à construire toute évaluation sur ses imperfections. Une **norme d'usage**, degré commun d'excellence auquel on peut habituellement parvenir dans l'art ou la morale, permet de considérer réellement le rang d'une œuvre ou d'une action parmi d'autres du même genre. **Standard** sert à évaluer un degré de proximité ou de distance, un plus ou moins grand écart par rapport à la norme posée. »

Les spécialistes de la normalisation distinguent la norme d'usage de la « norme fondamentale » en situant dans cette distinction un enjeu central pour la qualité de la délibération démocratique sur la définition des systèmes normatifs. Ils décrivent une filiation entre la standardisation et la certification qui en découle. Cette standardisation consacre en fait l'émergence de la norme d'usage qui peut comporter une distance avec la norme fondamentale qui est celle qui sert de référence à toutes les autres³.

La norme d'usage apparaît dans ces définitions comme un critère régissant des conduites. Elle est, en ce sens, une norme parmi d'autres. Elle ne constitue pas la référence indépassable du comportement à adopter. Les conditions de son émergence l'érigent plutôt comme modèle culturel « inspirant » les pratiques des acteurs. C'est un point remarquable de la norme d'usage qui n'est pas le produit d'une prescription portée par un idéal ou d'une proscription imposée par un organisateur méta social (par exemple le peuple souverain qui fixe la loi par le truchement de ses représentants). La norme d'usage serait plutôt le produit de la combinaison des usages réels qui délimitent un compromis des pratiques autour de ce qui devient un repère commun. Nous retrouvons là le sens premier de la norme d'usage porté par les linguistes. La norme d'usage définit les comportements appropriés en matière d'usage. La différence avec les autres systèmes normatifs est qu'elle s'origine dans l'usage lui-même. Ce sont les pratiques concrètes des usagers, métabolisées dans un processus d'identification, qui élaborent progressivement des comportements jugés plus adaptés que d'autres et qui se trouvent érigés en norme sans pour autant être formulés dans des référentiels formels. Les

¹ W.G. Sumner, *Folkways* (les usages en vigueur), Boston, 1906.

² Cecilia Serra, *Introduction à la Linguistique Générale 2006/07* Cours n 1 : http://www.unil.ch/webdav/site/ling/shared/cours_n.1.pdf.

³ Débat entre Patrick Aubry, directeur zone France de Bureau Veritas et Fouad Benseddik, l'un des principaux artisans de la refonte méthodologique de Vigeo, l'agence de notation sociale de Nicole Notat : Les débats du *Nouvel Economiste*. *Régulation : Peut-on tout normaliser ?* <http://www.nouveleconomiste.fr/1395/1395-debat.html>.

règles de conduite de la norme d'usage s'adaptent à des acteurs donnés, inscrits dans des circonstances précises. La norme d'usage n'a donc pas, au moins *a priori*, de prétention universalisante, elle se situe toujours dans le particulier. Son élévation à un niveau plus général ne peut se réaliser que par la confrontation transversale des pratiques réelles des usagers et non par l'édiction par une instance quelconque ou une institution de la légitimité de cette norme. La légitimité de la norme d'usage ne provient que des pratiques qu'elle permet de repérer comme dominantes ou plutôt tendanciellement dominantes. C'est là une autre particularité de la norme d'usage que d'être toujours en mouvement, jamais totalement stabilisée parce qu'elle s'appuie sur les usages concrets, les conduites et les pratiques des acteurs. De ce fait, elle ne peut jamais se graver dans le marbre telles les tables de la Loi, elle garde son caractère fluide, prête à évoluer par les mutations des rapports d'usages qui la forment.

La norme d'usage ne constitue pas une règle à proprement parler mais plutôt un critère partagé, un principe d'action. Elle ne découle pas du standard mais s'en inspire, contribuant à définir des pratiques communes et partagées entre des acteurs, entre des groupes d'usagers, parmi les utilisateurs d'un même ensemble technique. La norme d'usage incarne des valeurs. Les philosophes ont très tôt perçu le rapport étroit et complexe qui existe entre normes et valeurs. Nous ne pouvons pas dire que les normes ne sont que la simple traduction opérationnelle des valeurs que se donne un groupe social. Cette position serait trop instrumentalisante pour la norme. Les travaux de K. Merton sur la déviance nous montrent qu'un écart existe toujours entre normes et valeurs, que c'est précisément cet écart inévitable qui contribue à mettre en mouvement les organisations sociales. Il situe quatre stratégies de réponse des acteurs qui se trouvent confrontés à cette dissociation des normes (les leurs propres et celles de leur groupe d'appartenance) et des valeurs (celles imposées par l'ordre social et celles de leur culture). Le premier mode de réponse est l'innovation qui fut à l'origine du développement de la société américaine confrontée aux différences culturelles de ses premiers immigrants. Nous trouvons ensuite la ritualisation (quand l'ordre social est indiscutable) et l'évasion. Le dernier mode de réponse est la rébellion, la révolte contre l'ordre des valeurs ou l'ordre des normes pour tenter de rechercher une nouvelle cohérence entre ces deux registres. Il nous semble que c'est cette dernière position stratégique décrite par Merton qui correspond le mieux aux conditions d'émergence de la norme d'usage. La rébellion est une tentative de détournement de l'usage prescrit, elle ouvre de manière subversive d'autres usages du dispositif technique. La tentative de détournement de l'usage serait à interpréter comme une position de rébellion dans un dispositif technique qui révèle une distance trop forte entre les valeurs et les normes. C'est de ce détournement, de ce « braconnage » que jaillit la norme d'usage. La norme d'usage serait ainsi un essai de remise en cohérence, en alignement, des valeurs et des normes.

La norme est assortie d'un système de sanctions. Ces sanctions peuvent être positives ou négatives. C'est à ce prix que la norme peut représenter une attente collective, en se liant à l'application de sanctions qui ont la double fonction de spécifier la norme et de la justifier. Il ne peut donc exister de norme sans juge, c'est-à-dire sans des acteurs ou des instances chargées d'évaluer la plus ou moins grande conformité des comportements aux normes. Qu'en est-il pour la norme d'usage ? Quelles sont les sanctions dans ce cas ? Quels en sont les juges ? Il nous semble que les réponses à ces questions soulignent la spécificité de la norme d'usage. Tout d'abord, les sanctions se lisent en terme d'affiliation à des groupes d'appartenance. Le plus ou moins grand respect des normes d'usage permet de se sentir plus ou moins affilié à un groupe social. L'usager qui s'inscrirait dans un rapport d'usage soit trop

conforme à l'usage prescrit, soit trop à distance des usages réels – c'est-à-dire à distance de la norme d'usage – se verrait repérer comme « déviant » à la norme dominante. Nous avons pu percevoir ce trait dans l'analyse des expressions directes des usagers : quand un usager va trop loin dans la contestation du système, il est rappelé à l'ordre par ses pairs ; à l'inverse, l'ensemble des discours étudiés consiste à inviter les acteurs à faire un usage « non parfaitement conforme » des dispositifs techniques mis à leur disposition. La particularité de la norme d'usage est qu'elle ne dispose pas d'un juge extérieur au groupe qui la construit. Alors que la norme de marché est placée sous le jugement du profit et de l'appareil économique, alors que la norme de droit est placée sous le regard du pouvoir judiciaire, alors que la norme éthique est placée sous l'autorité des moralistes ou philosophes, voire des censeurs, la norme d'usage est jugée par le groupe d'usagers.

Cependant, il nous faut préciser la manière dont, d'après-nous, se construit plus concrètement la norme d'usage. Pour cela, nous pouvons repartir des fondements apportés par Durkheim. Ce qui fait qu'une norme devient norme, c'est que ses dispositions emportent l'adhésion des sujets à un système de « croyances et de sentiments ». C'est par l'intériorisation des contraintes que la norme devient norme, c'est en ce sens que la norme contient toujours un principe de conformité. Pour que cela fonctionne, il faut que l'intériorisation de la norme s'accompagne d'un jeu d'agrément (les bénéfices que l'individu va tirer du fait d'être « normal ») et de désagrément (les pertes qu'entraînerait pour lui le fait de ne pas être normal). Qu'en est-il de la norme d'usage ? Elle se construit selon les mêmes principes. L'adhésion à un ensemble « croyances – sentiments » se réalise au travers de l'usage qui est fait, par chacun des acteurs, d'un dispositif technique. Cela s'opère par la prise de conscience progressive d'appartenir à un ensemble d'usagers, tous inscrits dans un rapport d'usage avec le même dispositif technique (c'est en cela qu'il nous apparaît que les mutations à l'œuvre dans le champ social et médico-social ne se déploieront pleinement que lorsque les usagers auront construit une représentation collective de ce qu'ils sont). Les gains et les pertes liés à la normalisation de l'usage se structurent, non pas à partir du système normatif dominant (pour l'action sociale les normes éthiques, de marché ou de droit) mais à partir de la reconnaissance des acteurs entre eux et donc de leur volonté, plus ou moins consciente, de s'identifier à ses pairs.

Michel Foucault établit une distinction intéressante entre la loi et la norme. La loi a pour fonction de dresser une ligne de partage entre le permis et le défendu. La loi permet de savoir si la conduite est légale ou illégale. La norme n'opère pas cette démarcation indiscutable, elle opère une gradation. Chaque sujet est « plus » ou « moins » normal, aucun n'est jamais parfaitement normal. C'est toute la différence entre les données statistiques (qui permettent d'établir une moyenne) et les conduites (qui restent liées à la subjectivité). La loi est une extériorité répressive alors que la norme est une intériorité incitative : les dynamiques de l'une et l'autre ne sont pas identiques. La loi est déterminée par son mode de diffusion centralisée, la norme reste plurielle, territoriale et sectorielle. La différence fondamentale entre la loi et la norme tient aux modes de régulations propres à l'une et l'autre. Il nous faut préciser que lorsque nous parlons de la norme de droit, nous n'évoquons pas « la loi » au sens où l'entend Michel Foucault mais l'ensemble du système normatif qui découle du droit positif et qui se décline, dans le registre de la norme, comme des incitations intériorisées par le sujet à adopter tel ou tel comportement.

Il nous apparaît enfin que la norme d'usage est rendue possible par l'ambiguïté des autres normes. C'est parce que les normes de droit, éthiques ou de marché ne clôturent pas

totalemment et de manière définitive les comportements que des conduites d'acteurs restent possibles et ouvertes. Autant il n'est pas envisageable de composer avec la loi – sauf à assumer d'être dans l'illégalité – autant il est aisé de composer avec les normes qui n'épuisent pas entièrement la liberté. Les normes, même les plus contraignantes d'entre elles, sont toujours fluides, évolutives et mouvantes. Un débat scientifique existe d'ailleurs pour savoir ce qui emporte une modification des normes. Bien entendu, l'évolution des valeurs entraîne une évolution des normes. Les changements des rôles sociaux sont également facteurs d'évolution des normes. L'évolution des normes, par exemple sous l'impact d'un renouvellement des valeurs, peut également entraîner une modification des rôles. Face à une telle interactivité des facteurs, le débat sur la recherche des causes peut sans doute s'éterniser. Pour ce qui nous concerne, nous avons bien repéré dans notre recherche la manière dont les normes ont bougé et ont ainsi entraîné une modification de la norme d'usage. Dans une approche linéaire, nous avons repéré que c'est la modification de la norme de droit qui a entraîné une recomposition des normes de marché et des conceptions éthiques de l'action. Cependant, c'est aussi parce que la logique de marché s'est généralisée que le cadre légal a été revu. Les conceptions éthiques ont quant à elles été fortement impactées par l'irruption des conceptions du sujet liées à l'hypermodernité, le tout étant traversé par les bouleversements de la « société de l'information ». Il est probable que le repositionnement éthique du secteur social a des effets sur les autres champs normatifs. Mais il nous est également apparu que le rapport d'usage, non totalement déterminé par les autres normes dominantes, a une incidence notable sur le droit (la façon dont l'utilisateur occupe sa place de sujet de droit) sur l'éthique (la façon dont l'utilisateur révèle sa dimension d'être en souffrance et une conception de l'homme) et sur le marché (la façon dont l'utilisateur « consomme » les dispositifs dans le registre de l'échange).

Au terme de cette tentative de définition de la norme d'usage, dans le cadre délimité de cette recherche, nous revenons, et ce n'est pas un hasard, à une vision très systémique du dispositif d'intervention.

.4.2.3. Du rapport d'usage à une norme d'usage

Nous avons fait le constat que le rapport d'usage était déterminé par un certain nombre de facteurs :

- Le mode d'existence des objets techniques : le rapport d'usage est une interaction entre un objet technique et un utilisateur. Cette interaction est déterminée par la façon dont « est » l'objet technique : son degré de concrétisation, son niveau d'individuation, sa capacité transductive, la manière dont s'y organise le rapport entre forme, matière et énergie.
- L'inscription de l'objet dans un milieu technique associé : le rapport d'usage dépend également du contexte technique de l'objet qui crée l'usage. Ce milieu technique, métastable et d'une complexité variable, influence l'usage selon que l'objet s'y trouve plus ou moins bien intégré.
- Les conditions de l'adoption de l'objet : le rapport d'usage est un rapport anthropo-culturel qui combine des réponses à des besoins, des conditions d'adoption, des appétences culturelles, un milieu plus ou moins favorable, une idée (ou innovation) plus ou moins ajustée.

- Les capacités énonciatives de l'objet : le rapport d'usage est traversé par des énoncés dont l'objet est le signe dans un ensemble de forces telluriques qui émergent de place en place et structurent le social.
- L'inscription de l'objet technique dans un rapport social : le rapport d'usage est totalement inscrit dans les rapports sociaux. Il en porte les stigmates, il en véhicule les distinctions, il est soumis à leur violence.
- L'inscription de l'objet dans un environnement cognitif : le rapport d'usage est porté et contient un rapport de cognition dans un contexte d'usage.
- Les contraintes de l'objet : le rapport d'usage est contenu par des conditions formelles d'usage. Le design de l'objet, ses limites d'utilisation conditionnent la manière de l'utiliser.
- Les prescriptions qui environnent l'objet : le rapport d'usage est délimité par des « bonnes pratiques » édictées par le mode d'emploi, les références sociales et normatives.
- Le pouvoir véhiculé par l'objet : le rapport d'usage est un rapport de pouvoir entre l'ingénieur, le technicien, l'utilisateur.

Nous avons conscience que tous ces facteurs appartiennent à des plans différents et ne peuvent être réunis sans précaution sur le même niveau d'explication. Cependant, ils interagissent soit entre eux, soit isolément mais participent tous à la structuration d'un rapport d'usage. Ce rapport contient des déterminants sociologiques, anthropologiques et techniques qui configurent la manière dont les usagers font usage des objets et dispositifs techniques qui les entourent.

Nous parlons d'utilisateur et non d'utilisateur, d'usage et non d'utilisation. Cet effort de précision sémantique tente de montrer que la manipulation d'un objet technique ne peut être réduite à une simple utilisation. Dans le terme « utilisation », il y a l'idée que l'objet ne peut être utilisé que d'une manière bien définie une fois pour toute, que l'utilisateur ne dispose d'aucune marge de manœuvre. Il est obligé de faire ce que le concepteur a prévu qu'il fasse avec cet objet. Or, notre recherche sur une catégorie particulière d'objets techniques – des supports communicationnels que nous avons nommés Dispositifs Sociotechniques d'Information et de Communication – nous a montré que ces DISTIC laissent toujours ouvertes des utilisations non formellement prévues, qu'une marge de manœuvre existait entre l'acteur humain et l'acteur non humain. La Sociologie de la Traduction nous a permis de comprendre que l'enrôlement était un phénomène complexe qui mobilise toutes les compétences, tant celles de l'objet technique que celles de l'utilisateur. L'usage n'est donc pas l'utilisation parce qu'il met en œuvre des dimensions bien plus ouvertes que le respect de ce pour quoi est prévu l'objet, que la fonction assignée à l'objet et la posture convoquée de l'individu. Le rapport d'usage abordé sous cet angle est très instructif en ce qu'il révèle des rapports sociaux. Il n'est plus question de regarder les distorsions d'usage comme des anomalies qui perturbent le mode d'être des systèmes techniques mais comme des éléments inhérents à la vie même de l'ensemble. L'idéal projeté par l'ingénieur s'effondre au profit de toute la capacité créative des rapports humains qui sont également des rapports techniques. Le rapport d'usage est une subversion. Non pas la subversion d'un ordre établi qu'il conviendrait

d'imposer à tout prix mais la subversion du projet dans sa capacité à être toujours déviant de l'axe de la reproduction pure et simple. Le rapport d'usage est création en ce sens qu'il construit du social, de l'inédit, du neuf.

L'analyse que nous avons conduite sur les «DISTIC droit des usagers» nous a permis de réaliser à quel point ces objets se situaient au cœur d'un rapport d'usage déterminant des rapports sociaux au sein des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Ils deviennent, souvent à l'insu des personnes qui les manipulent, l'enjeu d'un vivre ensemble toujours en mouvement, jamais fixé, ni dans les intentions des professionnels censés contrôler l'espace institutionnel, ni dans les tentatives de détournement par les usagers. C'est cette fluidité des formes d'usage qui nous apparaît constituante du rapport d'usage. Ces objets se trouvent donc situés au cœur d'une relation créatrice et féconde pour le milieu institutionnel métastable. De même, l'analyse que nous avons faite des expressions des acteurs (expressions institutionnelles via les journaux et plaquettes des associations, expressions personnelles des professionnels via des articles de presse, expressions individuelles d'usagers via des blogs ou des forums) montre les velléités de contrôle des situations sociales par la désignation de la place où est attendu l'interlocuteur. Ce rapport de force est structurant des modalités de fonctionnement des organisations, des manières d'occuper les rôles dans le jeu institutionnel. Voilà quelques uns des éléments constitutifs du rapport d'usage que nous avons pu mettre en relief. Par quelle voie pouvons-nous relier ces caractéristiques d'usage à une norme ?

Nous pouvons penser que l'usage ne peut, en lui-même constituer une norme, qu'il n'est que l'expression d'autres normes qui configurent sa forme, sa signification, son évolution. Il est en effet plus simple de penser que l'usage est simplement la mise en acte, par des comportements, de normes imposées ailleurs. Cette idée est assez répandue, elle renvoie à l'autonomie du sujet, aux questions de prédétermination, de conditionnement. Plus fondamentalement, cette question renvoie aux problématiques philosophiques de l'inné et de l'acquis, de la transcendance et de l'immanence. Il nous semble que nous avons déjà pris position sur ces questions. Nous devons y revenir pour préciser que, de notre point de vue, il n'est pas satisfaisant de considérer que les comportements puissent être déterminés extérieurement aux conditions de leur exercice. Nous ne pouvons nous contenter de croire que le rapport de l'homme à la technique serait surdéterminé par des éléments externes à l'interaction homme/machine (ou cortex/silex). Nous ne pouvons penser que l'usage serait une simple instrumentalisation, l'essentiel étant alors ailleurs, dans un sens exogène, une transcendance. Notre raison nous porte à croire que l'usage contient tous les germes de ses significations, qu'il introduit à une interaction qui seule produit du sens. L'usage n'est pas déterminé par une extériorité, il se construit au fur et à mesure qu'il se réalise. L'usage n'est pas le produit d'une transcendance – fut-elle l'intention de l'ingénieur – mais la résultante d'un rapport de forces. Tout n'est pas contenu dans ce « trou noir » que serait alors le rapport d'usage (trou noir en ce sens qu'il serait l'*alpha* et l'*oméga*, le point de convergence de toutes les énergies). Le rapport d'usage est le point de départ mais il remplit une fonction structurale, organisatrice, à l'image du germe inaugural de Simondon. Il déploie des significations, il développe des énergies créatrices qui vont au-delà de l'interaction initiale, prennent sens et éclairent plus largement les rapports sociaux environnants. Le rapport d'usage porte des significations au-delà de lui-même. C'est pour cela que nous pouvons dire que le rapport d'usage n'est pas enfermé dans son immanence : il féconde son environnement. C'est parce que nous pensons que le rapport d'usage n'est pas un rapport instrumental au service d'une quelconque divinité (extériorité) que nous pensons qu'il peut ouvrir à une dimension normative. Une autre façon de dire la dimension normative est de penser le rapport d'usage

comme porteur de significations au-delà de l'interaction, comme œuvrant à une intériorisation des références comportementales.

Pour compléter cet éclairage, revenons à un autre rapport éclairant notre conception du rapport d'usage : le rapport entre *tekhnè* et *praxis*. Là encore, ce rapport peut être pensé comme une simple instrumentation. Sur le mode inclusif, la technique n'est que l'instrument de la recherche de maîtrise du monde par l'homme. Sur le mode exclusif le rapport entre *tekhnè* et *praxis* peut être pensé comme un rapport dialectique, la technique empêchant une expression libre de l'humanité de l'homme dans ses actes. Les positions développées autour de ce rapport peuvent se résumer à deux extrêmes : soit l'homme est dominé par les techniques qu'il met en œuvre, soit il doit dominer la technique. Il est rare de trouver des positions qui cherchent à combiner ces deux points de vue de manière plus complexe. Nous avons repéré la fécondité du concept de transduction présenté par Simondon. Sur le mode transductif, *tekhnè* et *praxis* sont constitutifs l'une de l'autre, empruntant au langage théologique, nous pourrions dire qu'ils sont consubstantiels. Ils sont donc indissociables. Vouloir les séparer reviendrait à ces découpages de la réalité en unités compréhensibles selon la méthode positiviste, nous privant d'une vision globale et systémique d'une réalité complexe. Car c'est bien sous le signe de la complexité qu'il faut décrypter le rapport problématique qui existe entre *tekhnè* et *praxis*. Et c'est de ce rapport complexe qu'émergent les critères comportementaux qui servent de référentiels à l'homme en société. Critères que nous pouvons nommer « normes ».

Du rapport d'usage, parce qu'il est rapport de complexité, naît une norme qui n'est pas seulement le résultat des intentions qui peuplent l'usage. La norme d'usage est bien plus que les normes qui tentent de déterminer l'utilisation. Elle n'est pas la somme arithmétique d'autres normes, elle est plus que cela. Elle porte une signification au-delà de l'usage. Nous pouvons affirmer cela parce que notre recherche nous a permis d'entrevoir que la manière dont les objets techniques s'implantent et fonctionnent génère des effets bien au-delà de leur espace d'action. Le rapport technique est doté d'une certaine autonomie, tout comme les objets techniques eux-mêmes. Nous revenons ici à l'étymologie du terme auto-nomie : l'objet et son usage contiennent une capacité à définir leurs propres normes. Le rapport d'usage est normatif pour lui-même, dans une relative indépendance des autres registres normatifs qui l'environnent.

En affirmant cette relative auto-nomie du rapport d'usage, nous ouvrons une perspective intéressante. Nous échappons au déterminisme technique qui a généré tant de controverses stériles. Ces débats entre les tenants et les opposants du déterminisme technique nous semblent inutiles car être pour ou contre, c'est toujours enfermer la réflexion dans l'idée d'un rapport dialectique entre *tekhnè* et *praxis*. Or, il n'existe pas de déterminisme technique mais un rapport transductif qui constitue la « substantifique moelle » du rapport d'usage. L'un se génère de l'autre et réciproquement.

Malgré la définition donnée au paragraphe précédent, il est encore délicat de percevoir cette norme d'usage avec la même netteté que les autres types de normes. Pour revenir aux trois registres qui structurent notre champ d'étude, la norme de droit est claire et simple puisque fixée dans des écrits (règles internes, droit positif, coutumes repérées...), la norme de marché a suffisamment fait l'objet de descriptions par les économistes pour que nous en ayons une bonne représentation, la norme éthique est peut-être plus floue car souvent affirmée

selon le registre de l'évidence (les « valeurs », ça ne se discute pas). La norme d'usage est plus problématique pour plusieurs raisons :

- Comme le rapport d'usage sur lequel elle s'appuie, la norme d'usage n'est jamais stabilisée. Nous l'avons dit, c'est sa nature même d'être constamment en évolution et en mutation.
- Elle est également toujours en décalage par rapport aux attentes, jamais là où on l'attend. C'est précisément sa fonction de ne pas se fixer sur des situations acquises mais de les déplacer pour entraîner les comportements ailleurs. La norme d'usage crée constamment de nouvelles représentations.
- Elle ne peut donc être qualifiée quant à son contenu de manière fiable. Nous ne pouvons qu'en dessiner des contours larges. Au moment où nous pensons l'avoir saisie d'un juste trait, elle s'est déjà déplacée sous l'influence de nouveaux comportements. En ce sens, la norme d'usage a de nombreux points communs avec les définitions que nous donne Michel Foucault de l'énoncé.

Mais ce n'est pas parce que nous ne pouvons en donner un contenu précis et définitif que la norme d'usage n'a pas de réalité. Elle possède même une réalité qui influence fortement les comportements. C'est sa relative invisibilité qui lui confère sa redoutable efficacité. Nous retrouvons là la force subversive du rapport d'usage dont elle s'alimente.

Enracinons maintenant cette perspective dans la problématique même de notre recherche et éclairons la manière dont nous sommes arrivé à cette conclusion : Les établissements et services sociaux et médico-sociaux semblent déterminés essentiellement par des cadres législatifs fixés par le droit positif. Dans ce contexte, les marges de manœuvre semblent assez réduites, pour les professionnels chargés de mettre en œuvre les actions prévues avec les instruments fixés, encore plus pour les usagers plus fortement contraints par ces prescriptions. A cet impact déterminant de la norme de droit s'ajoute une autre réalité, dont l'influence va croissante, l'irruption d'une logique de marché au cœur même des pratiques de travail social. Il aurait été logique que, pris en tenaille entre ces deux champs fortement normatifs, nous parvenions à la conclusion que la technicisation des procès tendait à réduire encore plus les marges de manœuvre pour normaliser les fonctionnements, les organisations et les acteurs. Au lieu de cela, notre recherche n'a cessé de mettre en lumière des espaces de jeu, des marges d'incertitude, des zones de flottement. La surdétermination normative laissait place, malgré elle, à des initiatives, à des résistances, des détournements. L'ensemble du processus ne fonctionne pas exactement comme prévu. D'où pouvait donc venir cet écart ? L'analyse des discours professionnels, mais surtout celle des expressions directes d'usagers nous a fait prendre conscience qu'une autre chose se joue. Ce qui se déroulait sous nos yeux n'était pas la signification d'une structure extérieure à ce que nous observions. Point besoin d'exhumer les vieux outils de l'analyse structurale. Il nous suffisait de regarder ce qui se passait au cœur même du rapport d'usage. Là des usagers et des professionnels se « frottent » aux objets techniques et, ce faisant, se « frottent » entre eux. La médiation technique n'est pas une contrainte de plus, elle est un espace de liberté qui permet au rapport d'usage de se déployer et de libérer la créativité. Une norme plus déterminante que le droit, l'éthique ou le marché vient interagir avec les autres parce qu'elle en appelle à la créativité des acteurs dans l'interrelation. C'est bien sûr parce que l'usage « fonctionne » que les normes de droit et de marché ont prise sur la réalité. Mais cette explication n'est que partielle

car elle ne résout pas le fait que ça ne fonctionne pas « totalement ». Il y a toujours un écart entre l'utilisation prévue et l'usage réel. C'est dans cet écart que s'insinue la norme d'usage.

.4.2.3. Un croisement disciplinaire pour tenter d'éclairer ce que pourrait être la « norme d'usage »

Inscrite dans l'entre-deux de l'objet et de l'acteur, la norme d'usage nous ramène à la question de la transcendance. C'est bien parce que cela « ne colle pas » tout à fait que l'être humain est constamment renvoyé à une problématique de limites, d'insuffisance, de manque, d'incomplétude. La question technique s'éclaire par une approche du rapport d'usage, mais le rapport d'usage n'épuise pas totalement la question du rapport de l'homme à son évolution, à son humanisation. Humanisation massivement empreinte de technique puisque nous parvenons à la conclusion que technicisation et humanisation pourraient bien être des synonymes permettant de décrire le même mouvement de l'individu vers son individuation, autrement dit, dans la poursuite de son humanisation.

Nous sommes parvenu également à une autre conclusion : pour comprendre les phénomènes techniques pour ce qu'ils sont, c'est dans leur immanence que nous devons les appréhender. Cela suppose de se « débarrasser » de tous les ordres d'interprétation posés *a priori* par nos antécédents culturels. Le rapport d'usage n'est pas signifiant d'une transcendance qui résulterait d'un rapport prédéterminé de la forme avec la matière, de la vie avec l'inerte, de l'homme avec les objets qu'il crée et manipule. Le rapport d'usage est un rapport d'immanence. Ce n'est donc pas au plan de ce rapport que nous trouvons l'explication du fait que « ça ne colle pas ». En effet, en radicalisant la posture immanentiste, nous devrions, en toute logique, obtenir une parfaite concordance entre l'usage projeté et l'usage réel. Le rapport d'usage n'étant que l'expression d'une intention via un média – média parfaitement neutre – vers un utilisateur – lui-même n'influant pas sur le processus – nous ne devrions pas avoir de déformation. Or, ce n'est pas cela qui se produit. La recherche que nous avons menée nous montre que quelque chose de relativement imprévu se produit au cœur même du rapport d'usage. Si nous convenons que le rapport d'usage n'est précédé d'aucune prédétermination transcendantale, ni contraint par une quelconque téléologie, c'est donc ailleurs qu'il faut trouver la dimension qui émerge du rapport. L'hypothèse que nous avons posée a été nommée « norme d'usage », ce serait la dimension verticale qui surgit du rapport d'usage, sans y être enfermée. La norme d'usage, comme toute norme, est en surplomb de l'usage. Elle serait cette dimension transcendantale issue de l'immanence même du rapport d'usage. La norme d'usage serait l'élément qui éclaire la question du manque, de l'incomplétude, du « jamais totalement satisfaisant ».

C'est donc autour de cette double question d'une « transcendance de l'immanence » et du « manque » que nous souhaitons prolonger nos conclusions. Pour éclairer cette interrogation, nous avons croisé, au gré de nos lectures, trois auteurs, issus de trois disciplines différentes, qui nous apparaissent confrontés à la même problématique :

- Alain Touraine, le sociologue de l'action, qui pense nécessaire et urgent de reconnaître un « nouveau paradigme » qui nous permettra de « comprendre le monde aujourd'hui » (Touraine, 2006).

- Jacques Généreux, l'économiste des alternatives, qui propose une refondation anthropologique dans une société menacée d'une part par « l'hypersociété » et, à l'opposé, par la « dissociété » (Généreux, 2006).
- Jean-Pierre Lebrun, le psychanalyste lacanien, qui envisage la façon dont l'individu postmoderne peut vivre « sans Autrui » (Lebrun, 2007).

L'interrogation qui réunit ces trois auteurs concerne le devenir de l'individu humain dans son rapport au monde, aux objets qui l'environnent (fussent-ils la société ou l'Autre), le rapport de l'homme à lui-même dans l'appréhension d'une individualité reliée à d'autres individus. Notre propos n'est pas d'entrer dans une discussion des positions et références théoriques de ces trois auteurs, même si certains points de leur analyse supposeraient de notre part une critique fondée. Notre objectif est de relier leur problématique à la nôtre en montrant comment la question du rapport immanence / transcendance constitue une trame commune à nos réflexions et comment le concept de « norme d'usage » peut s'inscrire en prolongement des pistes ouvertes ici. Dans un premier temps, il nous faut résumer ces problématiques sociologique, économique et psychanalytique avant de les prolonger par nos réflexions personnelles.

Alain Touraine constate que notre société qui était déjà passée du paradigme politique au paradigme social structure maintenant sa compréhension des phénomènes qui la traversent autour du paradigme culturel. Cette mutation des fondements interprétatifs de notre monde du fait du changement des paradigmes qui le structurent est liée à plusieurs facteurs, dont la globalisation qui a pour effet de dissocier l'économique du social et du politique, provoquant une fragmentation de la société où triomphe l'individu. Cet individualisme se développe dans une société de plus en plus « dépendante » des techniques (tant les techniques de production que de consommation et de communication), contexte dans lequel « *nous cherchons à sauver notre existence individuelle, singulière.* » Tentative qui provoque un « *dédoublé créateur puisqu'il fait naître à côté de l'être empirique un être de droits, qui cherche à se constituer en acteur libre à travers la lutte pour ses droits.* » (Touraine, op. cit. p.382). C'est cet individu revendiquant une position d'acteur que Touraine nomme le « sujet ». Ce dernier a ceci de particulier qu'il est seul pour construire son image personnelle, celle de sa créativité. Ni Dieu, ni la Nation, ni même les figures du progrès ou de l'ordre social ne sont désormais des supports à la construction du sujet. Il doit mener cette opération seul, directement, sans intermédiaire transcendant. Pour le sociologue¹ c'est par la revendication de « droits culturels » qu'a émergé le paradigme culturel (alors que précédemment c'était par la lutte pour les droits sociaux que se développait le paradigme social). Il existerait un « conflit central » entre des « forces non sociales » (dont le marché, les risques pour l'humanité, les guerres et au rang desquelles nous supposons qu'il classe également les dispositifs techniques) et le « sujet » privé du soutien des valeurs sociales : « *le sujet peut même être refoulé dans l'inconscient par la domination de ces forces matérielles* » (Ibid. p.384). Cette transformation de l'individu en sujet, sous l'effet de sa propre action ne conduit pas pour autant à l'anomie. Nous pouvons identifier des liens, notamment par la « langue commune » qu'est la modernité. Les mouvements sociaux qui ont lutté contre la bipolarisation du monde (ceux qui possèdent les ressources accumulées et les autres, travailleurs, colonisés, femmes)

¹ Le qualificatif de sociologue au sujet d'Alain Touraine est discuté par certains. En effet, il reconnaît lui-même avoir décentré ses réflexions de la sociologie traditionnelle : « *Depuis 1968, j'ai moi-même placé plus nettement le sujet personnel au cœur de ma réflexion et de mes analyses.* » (Ibid. p.212).

ont permis de « recomposer le modèle occidental ». C'est ce que nous constatons, par exemple, dans les mouvements écologiques et, essentiellement, dans la libération des femmes.

La problématique d'Alain Touraine, même si elle nous apparaît trop étroitement enfermée dans une vision psycho-sociologique des phénomènes, présente un réel intérêt, au-delà même du courage de l'intellectuel qui ose recomposer sensiblement les cadres d'analyse qui ont fait son succès. Il pose clairement l'émergence d'un nouvel acteur, une nouvelle figure du « sujet », condamné à vivre dans un monde où l'enjeu déterminant est de se définir par soi-même. L'individu vit dans un système globalisé, marqué par l'omniprésence de dispositifs techniques où c'est l'interaction homme/dispositifs qui prime, au détriment des grands discours sociaux qui permettaient une identité, un rôle. Mais ce sujet, rabattu sur lui-même et sa relation aux autres dans une société d'objets, ouvre une autre dimension. La revendication « culturelle » introduit un nouveau paradigme qui oriente l'évolution d'un univers dans lequel les polarisations ne sont pas fixées une fois pour toute. Alain Touraine situe cette ouverture dans le registre du paradigme culturel. Il nous semble que ce concept n'est pas éloigné de notre recherche d'une dimension transcendante qui émerge de l'immanence des rapports sociotechniques.

Jacques Généreux part d'un autre point de vue que Touraine : le monde est marqué par l'effondrement du pacte social qui se manifeste par une crise du politique. Le néo-libéralisme est le vecteur de cette destruction des référents structurants de notre société ; il délite les rapports humains provoquant une crise sans précédent. Nous sommes dans un contexte de « guerre économique » marqué par l'incivilité des méthodes. Cette évolution n'est pas le fruit des hasards de l'évolution des systèmes sociaux mais le produit de choix politiques clairs, posés par les dirigeants. En fait, l'homme est pris en tension entre deux dimensions de la vie sociale : « l'hypersociété » et la « dissociété ». Dans la première, est hypertrophié « l'être avec et pour les autres » en créant une dépendance forte de l'individu avec la dimension sociale de l'existence, les relations collectives. Dans la seconde, c'est « l'être soi et pour soi » qui domine, annihilant toute dimension collective, c'est une société anomique. Analysant les conséquences catastrophiques de la dissociété sur les individus, Jacques Généreux tente une refondation anthropologique qui dépasse largement le cadre de son champ disciplinaire. Ce livre militant en appelle à un sursaut des consciences, à un réveil de la capacité démocratique à délibérer collectivement des orientations à poser pour retrouver les voies d'un avenir possible.

La thèse soutenue par Généreux éclaire dans un champ plus lié aux sciences politiques les constats de Touraine : quelque chose est en train de se déliter dans les discours structurants de l'ordre social. Nous allons voir dans un instant que Jean-Pierre Lebrun pose les mêmes conclusions. Entre « dissociété » et « hypersociété », Généreux ouvre la voie d'une « société de progrès » comme un idéal, une utopie salvatrice. Il n'accepte pas cette réduction de l'homme aux seuls comportements utilitaires de la consommation, dessinant la perspective d'un être humain ontogénétiqument orienté vers la relation et le social. Le néolibéralisme serait venu ruiner tous les régulateurs méta sociaux qui permettaient d'entretenir une logique de l'échange qui ne soit pas la guerre et la régression barbare. En approfondissant le concept de résilience, tout en montrant la limite dans une société malade, Généreux, à sa façon et sur une base disciplinaire éloignée de la nôtre, montre sans la nommer une possible transcendance à reconstruire à partir de l'état de ruine de la société néo-libérale. La démarche est proche de la nôtre, c'est dans un plan immanent que l'auteur perçoit la possibilité de reconstruire une dimension plus verticale des rapports humains.

Jean-Pierre Lebrun s'appuie sur l'interprétation de l'acte de langage pour introduire l'idée que l'être humain est marqué par la perte, le manque. Dieu est finalement mort, ce qui a pour effet que notre société a perdu cette dimension transcendante qui permettait d'expliquer l'ordre du monde et de limiter la toute puissance des individus. « *Autrement dit, nous voilà contraints de nous soutenir dans le vide, sans point d'appui transcendant, puisque ce dernier a été emporté.* » (Lebrun, op. cit. p.28). Nous sommes maintenant caractérisés par le « déni de la perte de jouissance ». Le démenti de la limite et du manque – illusion de l'être complet et tout puissant – est un élément central de la construction psychique qui mène, normalement, au refoulement de la névrose. Aujourd'hui, la névrose ne serait plus la réponse habituelle qui canalise le déni du « manque à jouir » car ce déni s'accompagne d'un autre déni : le « démenti d'Autrui ». Ce double déni de la limite à la toute puissance et de l'autre (en tant qu'Autrui au sens lacanien du terme) mènerait à une forme de « perversion ordinaire » : le « néo-sujet » est un « sans Autrui » ce qui est une position perverse sans pour autant être une structure perverse qui relèverait alors de la pathologie. Dans ce contexte de la construction du sujet – ici le sujet de l'inconscient qui est parfois différent du sujet évoqué par Touraine – l'objet de consommation est un leurre qui permet l'évitement de la confrontation à la perte. Sujet et lien social sont ensembles pris dans cette fuite qui constitue une « communauté de dénis ». Jean-Pierre Lebrun énonce que c'est ce processus qui mène à l'entropie culturelle – à la désublimation évoquée par Bernard Stiegler. Le sujet est confronté à la solitude de sa singularité pour se construire une Loi qui n'est plus l'émanation du discours social. C'est la seule voie qui lui reste pour se doter d'un antidote au programme de jouissance sans limite imposé par la culture hypermoderne. S'il n'y parvient pas, il serait alors condamné à errer dans les « limbes », d'être un « Robinson » (un être sans Autrui) parmi d'autres « Robinsons ». L'enjeu est ici de « *repenser un universel fondé sur la déprise et l'irréductible négativité* » ce qui suppose de faire l'expérience d'une transcendance au cœur de notre immanence : « *Le sujet ne peut plus compter que sur lui-même pour redonner une légitimité à la place d'exception.* » (Ibid. p.428).

La problématique de Jean-Pierre Lebrun est pour nous une ouverture très distancée de nos références théoriques. Elle rejoint le cœur de notre question autour de la norme et de son rapport à la transcendance. Nous apprécions le courage d'un auteur qui effectue une démarche théorique qui l'amène à interroger de face les concepts mêmes de sa pratique analytique. Comme pour Touraine, c'est la question de la disparition d'une dimension transcendante d'interprétation du monde qui fait problème. Comme pour Touraine, Lebrun pense que ce problème est positif en ce sens qu'il nous contraint à repenser nos paradigmes. C'est la « place d'exception » qui doit être réhabilitée. Qui est déjà en voie de réhabilitation car l'être humain ne peut faire l'impasse sur l'instance phallique indispensable à sa construction psychique. Cette instance doit trouver aujourd'hui d'autres vecteurs. Comme pour Généreux, Lebrun pense l'évolution sociale sur le mode du déclin ou du délitement. A l'inverse de Généreux, il n'appréhende pas ces mutations sur le mode de la perte d'un idéal manqué ni sur le mode d'un complot fomenté par quelques décideurs politiques. Là encore, nous lisons dans la recherche de Lebrun une façon de caractériser la manière dont la dimension transcendante émerge d'une mise à plat radicale de tous les rapports humains. Nous y voyons une proximité avec notre question autour de la structuration d'une nouvelle forme normative.

Avec ces trois auteurs, nous disposons d'éléments nouveaux pour illustrer la manière dont nous envisageons de fonder conceptuellement les prémices d'une nouvelle norme, issue des rapports d'usage, que nous proposons de dénommer « norme d'usage » à l'instar des sciences du langage mais en la situant dans un autre contexte. Ce concept nous apparaît

comme la possibilité d'introduire une dimension indispensable aux rapports d'usage qui, nous l'avons vu, ne peuvent être réduits à la seule dimension de l'utilisation.

L'analyse de notre matériel de recherche a montré à quel point, à travers les supports techniques qui leur sont offerts, les individus cherchent à construire, pour eux et face aux autres, des repères identitaires. Notre période hypermoderne est déterminée par la perte radicale des supports d'identification du passé (Dieu, les grandes institutions comme l'Église, l'armée ou la justice, l'ordre social, la Nation, etc.). Le délitement de ces grands discours structurants rabat l'individu vers lui-même. C'est dans ce contexte que les objets techniques peuvent devenir des supports identificatoires. Par exemple, c'est le rôle que peut jouer le téléphone portable¹ comme support à l'identité, mise en scène de l'image de soi voire même comme objet transitionnel (Winnicott). Dans un monde où chacun est mis au défi de se définir seul, par lui-même, les objets techniques que nous manipulons deviennent naturellement, plus qu'avant, des supports à cette quête identitaire. L'objet technique a toujours été un support à la structuration personnelle, il a toujours été intégré dans un jeu social d'identifications, d'affichage, de mise en scène ou de représentation de soi. En cela, il n'y a rien de nouveau, sauf, peut-être, une intensité différente dans l'investissement du sujet à utiliser le média de l'objet technique pour s'affirmer. L'individu « Robinson » aurait aujourd'hui plus qu'hier besoin du support technique pour mener à bien la recherche de soi. Nous pourrions d'ailleurs utilement approfondir l'idée selon laquelle l'objet technique remplirait une fonction d'objet transitionnel. Pour ce qui concerne notre recherche, les supports techniques sont inscrits dans une dimension très institutionnalisée, ils ne peuvent être assimilés à des objets personnels qui relèvent de l'intime – comme l'est le téléphone portable – et concernent donc plus largement des structurations d'identités collectives marquées par des rapports de groupes à groupes, des constructions communautaires, des rapports de force. Pour autant, ils se révèlent cependant, dans le registre groupal, des supports à des constructions identitaires des individus. Cela nous permet d'avancer que la norme d'usage qui émerge du rapport d'usage est bien inscrite dans la volonté d'exister et de s'affirmer des sujets, dans leur volonté de devenir acteurs d'un jeu social (revendiquant des « droits culturels »).

En prolongement de cette dimension d'identification, nous pouvons nous interroger en écho à Jean-Pierre Lebrun sur l'altérité dans le nouveau contexte technique ainsi défini. Lebrun présente le « néo-sujet » comme un « sans Autrui ». Il nous apparaît que la question est complexe. Par exemple, combien entendons-nous de plaintes sur le fait que les sujets contemporains sont de plus en plus isolés, ne se parlent plus, que l'espace public n'est plus peuplé que de solitudes juxtaposées. N'est-ce pas paradoxal de décrire ainsi la réalité à l'heure de l'Internet, des téléphones mobiles et de l'explosion des autres moyens de communication ? Certes, pour contredire le discours chagrin sur la perte des liens il nous faut prendre les

¹ « Si le téléphone mobile est un « objet signature » auquel on s'attache affectivement et qui reflète l'identité de son propriétaire, il est aussi un objet éphémère dont on se détache facilement car sa vocation est à terme d'être remplacé par un nouveau modèle, voire d'être cassé, perdu ou volé pour les utilisateurs les plus jeunes.

Si le téléphone mobile est une « boîte noire » intime où l'on conserve les archives de sa vie (contacts, SMS, photos...), il est aussi :

- chez les adultes, l'album qui réunit les photos auparavant rangées dans le portefeuille et l'objet où l'on gère ses secrets en anticipant les intrusions (conjoint écoutant les messages ou contrôlant le journal d'appels...),
- chez les adolescents, le lieu où l'on conserve ses collections personnelles (images, sonneries...), que l'on expose et que l'on fait visiter comme un musée. » Le mobile dans la société, étude GRIPIC/Celsa pour l'Association Française des Opérateurs de Mobiles, 2007, Anne Jarrigon et Joëlle Menrath.

moyens de reconnaître que les relations entre individus ont fondamentalement changé de nature et de supports, que la parole ne circule plus selon les mêmes modalités qu'avant, que l'espace public ne se réduit plus aux espaces urbains où les habitants se croisent. Les liens sociaux sont devenus multiples, mobiles, plus éphémères mais plus riches et plus immédiats. Ils ne passent plus par les supports de la période moderne, ils ne se résument pas aux temps de contacts en face à face mais utilisent de multiples vecteurs qui n'altèrent pas forcément toutes les nuances du rapport de vis-à-vis. La parole n'est plus uniquement limitée à la « portée de voix », elle utilise d'autres médias et d'autres codes (par exemple, nous pouvons citer les *smileys* qui accompagnent les messages sur MSN). L'espace public s'est radicalement désaccialisé et dématérialisé. L'ère du numérique y a largement contribué dans un contexte de mondialisation et d'hypertextualisation des rapports. Ce sont les limites mêmes du dedans et du dehors, de l'intimité du sujet et de la séparation entre espace privé et espace public qui connaissent des refondations déterminantes pour le lien social. Dans ce contexte totalement rénové des rapports à soi et à autrui, les supports de communication occupent une place déterminante. L'objet technique introduit l'autre dans l'univers intime du sujet. Les dispositifs communicationnels ouvrent une brèche en chaque sujet pour y introduire de l'Autrui. Il nous est encore difficile de décrypter ces phénomènes et leur évolution tant nos grilles de lectures restent attachées à des codes communicationnels d'une époque révolue. Cela n'invalide pas la thèse de Lebrun selon laquelle nous restons menacés par les « limbes » si nous ne parvenons pas à nous définir. L'enjeu est, à nos yeux, que cette « auto-définition » du sujet passe par sa capacité à utiliser à bon escient les dispositifs de communication qui sont à sa portée. Contrairement à une idée qui circule selon laquelle les dispositifs de communication « modernes » seraient un empêchement à la rencontre de l'autre, nous affirmons qu'ils sont aujourd'hui les vecteurs indispensables à l'expérience de l'altérité. C'est précisément parce qu'ils permettent cette expérience de l'altérité que les rapports d'usage qu'ils induisent peuvent se métamorphoser en norme d'usage.

Cette dernière piste nous ramène à une autre question évoquée plus ou moins directement par les trois auteurs que nous avons cités : l'émergence d'un nouveau rapport au matériel. Nous l'avons posé tout au long de cette thèse, il n'y a pas de séparation entre l'homme et les objets matériels qui l'entourent. L'homme est tout entier contenu dans les objets et dispositifs qu'il crée. Le milieu technique créé par l'homme est tout entier contenu dans l'homme lui-même. Le sujet (nous faisons ici allusion à une figure qui combine l'acteur politique de généreux, le néo-sujet de Lebrun et le sujet social de Touraine) est « dans » l'objet technique. Toute tentative de dissociation introduit un clivage dans la compréhension du monde qui empêche d'en percevoir la dynamique combinatoire qui le caractérise. La norme d'usage est une tentative pour le sujet de « surnager » dans ce système complexe.

Si l'homme est tout entier contenu dans les objets matériels qu'il fabrique, nous devons donc critiquer de façon assez radicale la perception qu'ont les théoriciens de la psychologie du monde des objets. Lebrun l'évoque dans son livre en parlant « d'addiction à l'objet ». L'objet de consommation aurait la prétention de combler le sujet, de le remplir, tel un leurre : « *Ce leurre auquel le sujet va dès lors pouvoir s'attacher, l'aidera surtout à pérenniser l'évitement de la confrontation à la perte.* » (Lebrun, op. cit. p.425). Il y a ici confusion entre le discours qui accompagne l'objet (discours publicitaire, discours politique, légitimation d'un ordre économique, etc.) et ce qui se passe dans le rapport de l'individu aux objets avec lesquels il fonctionne. Si nous convenons que l'objet et l'homme sont constitutifs l'un de l'autre, l'objet ne peut rien combler – sauf dans la dimension fantasmatique de l'homme – il rappelle au sujet son incomplétude, précisément parce que l'objet ne répond pas

totalément aux projections qu'y porte l'utilisateur. Nous avons suffisamment montré que le rapport d'usage est marqué par une insatisfaction (du concepteur qui ne peut totalement maîtriser l'utilisation et de l'utilisateur qui tente des détournements de l'usage prescrit). Cette insatisfaction est au cœur du rapport d'usage, c'est peut-être même d'elle que naît la norme d'usage. Elle est la condition créatrice du rapport d'usage. Il ne peut donc être question de définir l'objet – fut-il objet de consommation – comme susceptible de combler le manque, de compenser le sentiment de perte. Bien au contraire, l'objet ne cesse de venir rappeler à l'homme son incomplétude, son « manque à jouir ». Finalement l'usage et la norme d'usage qui l'accompagne, sont un constant retour au manque dans toute sa radicalité ontologique.

Au terme de ce parcours de recherche, nous parvenons à la conviction que les objets techniques sont essentiellement des supports à la circulation des enjeux de pouvoir. Le pouvoir transite par les objets techniques conçus par l'homme. Ce sont ces dispositifs techniques qui permettent la circulation du pouvoir. Nous nous situons dans une conception fluide du pouvoir tel que le précise Deleuze. Le pouvoir n'est pas un attribut. Il circule et ce sont les médias techniques qui lui permettent ces déplacements. Pour être plus précis, les objets techniques sont des tentatives de fixation du pouvoir en un point précis des rapports sociaux, au bénéfice plus ou moins exclusif d'un groupe d'acteurs. C'est en ce sens que nous les considérons comme enjeux de pouvoir. La maîtrise technique d'un dispositif communicationnel permet, dans l'idéal, de contrôler la circulation du pouvoir pour l'orienter selon des intérêts précis. Nous avons clairement perçu cela dans l'analyse de notre matériel de recherche. Les contenus des livrets d'accueil, des contrats de séjour ou des règlements de fonctionnement révèlent ces tentatives plus ou moins fructueuses de « confisquer » le pouvoir dans un rapport de domination. Si nous parlons de tentatives, c'est parce qu'aucune de nos analyses ne nous a montré qu'un dispositif était parvenu à fixer de manière stable le pouvoir en un point précis de l'organisation. Les objets techniques, même habités de cette intention de celui qui les manipule, ne répondent pas à la commande : ils échappent. A cela plusieurs raisons : D'abord parce que l'objet – surtout lorsqu'il s'agit d'un dispositif communicationnel – n'est jamais utilisé par un seul acteur ou un seul groupe d'utilisateurs, il est toujours en partage entre plusieurs personnes. Il s'inscrit donc comme un enjeu central, un peu comme le ballon au milieu d'un terrain de jeu et se trouve ainsi soumis au jeu des acteurs entre eux. Ensuite parce que l'objet technique dispose lui-même d'une certaine autonomie. Ses caractéristiques propres vont échapper en partie aux intentions de son concepteur, les usages qu'il va provoquer vont redistribuer les cartes entre les acteurs. Enfin parce que l'objet technique est inséré dans un contexte, un milieu technique qui va déterminer son orientation en fonction d'autres critères que le seul rapport de forces entre les utilisateurs qui vont le manipuler. C'est ainsi que les dispositifs techniques se trouvent être des médias d'un pouvoir circulant, ils participent ainsi à sa diffusion et à sa redistribution constante sans jamais se mettre au service exclusif des intérêts d'un groupe. La norme d'usage est l'expression surplombante de cette lutte d'influence que se livrent les groupes d'utilisateurs (en tant que groupes d'intérêts divergents) entre eux et avec les objets techniques.

Finalement, est-ce la norme d'usage qui viendrait occuper la « place d'exception » laissée vacante par la mort de Dieu et l'effacement de toute explication transcendante du monde ? Telle que nous venons de tenter une description de la norme d'usage, des conditions de son émergence, de la place qu'elle occupe transdisciplinairement et des significations qu'elle prend dans l'analyse de la technicisation du monde, il nous semble que la norme d'usage pourrait être le principe qui vient combler un espace actuellement caractérisé par la vacuité. Pour aller plus loin dans cette voie, il nous faudrait entreprendre une nouvelle

recherche qui placerait la norme d'usage comme ligne d'horizon à notre démarche. Un tel projet scientifique serait la suite logique et cohérente de celui-ci qui s'est centré sur le rapport d'usage.

.4.2.4. Perspectives ouvertes par cette hypothèse pour les Sciences de l'Information et de la Communication

Dans l'introduction à cette thèse, nous évoquions quelques pistes sur les apports possibles de cette recherche aux Sciences de l'Information et de la Communication. Nous pouvons maintenant y revenir pour achever notre périple.

Nous indiquions la rareté des recherches spécifiquement axées sur des organisations de prestations de service, plus précisément développant un « travail sur autrui » et spécifiquement dans le secteur social et médico-social. Notre recherche a pu, ici ou là, pointer les spécificités d'une problématique communicationnelle dans ce champ d'activité. Par exemple, nous avons été amené à tracer quelques délimitations dans le but d'identifier la particularité des activités sociales. Nous avons repéré les systèmes normatifs qui s'y imposaient, mais également les distinctions fondamentales d'avec le secteur de l'économie marchande. Les rapports d'usage se développent ici avec des traits caractéristiques qui nous font conclure que le rapport d'usage n'est pas un concept uniforme. A l'image d'un rayon lumineux qui traverse un prisme, le rapport d'usage se décompose en plusieurs faisceaux qui se colorent en fonction des facettes qui le réfléchissent. Dans le domaine de la production de services non matériels, le rapport d'usage est déterminé par une forte interaction entre les acteurs, sans doute plus sensible que dans le modèle linéaire de la production d'un bien matériel. Cependant, les conclusions en termes d'hypothèses auxquelles nous parvenons sur la norme d'usage peuvent peut-être s'étendre à d'autres secteurs d'activité.

Nous avons pressenti que la complexité spécifique de notre objet de recherche nous imposerait des contraintes, mais que cela pouvait présenter un intérêt pour une recherche en SIC. Si nous achevons ce travail convaincu que la complexité est bien présente, nous ne sommes pas certain d'être tout à fait parvenu à en avoir cerné tous les tenants et les aboutissants. Bien entendu, les «DISTIC droit des usagers» utilisés dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux n'ont pas grand-chose à voir avec les grands systèmes d'information des entreprises industrielles ou les progiciels de gestion des groupes multinationaux, ni mêmes avec les dispositifs communicationnels sophistiqués qui inondent le marché. Nous avons transféré des outils d'analyse par analogie des « machines à communiquer » ou des « objets techniques » vers nos «DISTIC droit des usagers». Les conclusions que nous en tirons doivent maintenant être généralisées aux dispositifs communicationnels « de droit commun » en procédant à la démarche analogique inverse. Ce sont ces transferts en aller et en retour qui contribuent à enrichir les problématiques scientifiques qui animent nos recherches respectives. Sans doute ces transferts nous aideront-ils à préciser ce qui est en jeu autour de ces constructions de normes d'usage.

Au terme de cette recherche, les objets analysés dans notre matériel de recherche, plus spécifiquement les «DISTIC droit des usagers» qui constituent l'épicentre de notre problématique, peuvent apparaître un peu pauvres. Pauvres au plan technique du fait de leur faible sophistication, ils sont également pauvres dans leur forme car, nous l'avons constaté, très peu de ces documents ont fait l'objet d'un grand soin technique et esthétique lors de leur mise en forme. Par contre, et nous espérons en avoir fait la démonstration, ils représentent un

intérêt heuristique de tout premier plan. Ces instruments nous ont été riches d'enseignements et il nous fut aisé d'en extraire des indications fécondes. A tel point que nous achevons ce parcours avec le sentiment de ne pas les avoir suffisamment « fait parler ». Nous sommes persuadé que les conditions de leur « fabrication » (la double ingénierie), le milieu dans lequel ils sont immergés (champ de pratiques qui est à la fois milieu technique) et les enjeux qu'ils véhiculent (médias facilitant la mise en visibilité du « pouvoir circulant ») en font des supports prolixes pour une recherche sur les rapports d'usage. Nous leur sommes reconnaissant de ne pas nous avoir permis d'opérer une distinction claire entre le plan technique et le niveau des pratiques – distinction qui aurait satisfait notre tendance cartésienne. En effet, dans la manière dont ils fonctionnent et déploient leurs effets, ils nous obligent à toujours envisager ces deux niveaux de l'activité humaine en admettant qu'ils ne constituent qu'un seul et même champ d'activité. Si nous n'avions été contraint, par la manière dont les objets techniques nous ont résisté, à envisager ensemble ces plans d'un même champ d'activité, sans doute le concept de rapport d'usage ne nous serait pas apparu de la même manière et sans doute n'aurions nous pu percevoir l'enjeu de la norme d'usage. En effet, la norme d'usage n'est concevable que si l'on admet qu'il y a bien similitude entre *tekhnè* et *praxis* et que c'est leur combinaison qui ouvre à cette « troisième dimension » des plans de l'interprétation.

Nous avons également indiqué en introduction qu'une des particularités de notre objet de recherche était de s'intéresser à une activité qui intègre des personnes en difficulté. Notre intention initiale était de montrer que personne n'échappe réellement à la technicisation qui se déploie dans toutes les strates de la société. Nous pouvons maintenant conclure de manière plus précise sur ce point. Les expressions des usagers recueillies tant dans les communications institutionnelles (revues de l'association Pétales France ou brochures de l'association Le Fil d'Ariane) que dans des expressions plus directes via des blogs ou des forums sur Internet nous montrent les stratégies à l'œuvre. Finalement, il se peut que les usagers apparaissent aux yeux des professionnels moins limités qu'on ne le pense ! Ils révèlent, dans les formes et les contenus de leurs prises de parole, une véritable capacité à se situer stratégiquement dans un rapport d'usage visant la maîtrise et le contrôle de l'orientation de l'action. Nous avons constaté que les usagers occupent une posture limitant la prise de pouvoir exclusive des professionnels sur les dispositifs de communication. Ils mêlent, de manière complexe, des attitudes liées à leur situation, à leur ressenti mais aussi à leur projet, à leur volonté de ne pas être les simples jouets d'un rapport d'usage où les choses se décideraient sans eux. Au travers des expressions analysées, les usagers de l'action sociale et médico-sociale se dévoilent comme acteurs à part entière d'un rapport d'usage qui doit désormais compter avec eux et qui devra de plus en plus compter avec eux. D'autant plus que les formes collectives d'organisation qui émergent vont, nous semble-t-il se développer – sur le modèle de ce qui se produit avec les associations de patients dans le champ sanitaire – ce qui est la condition incontournable pour pouvoir peser sur les pratiques des professionnels et des institutions. L'intuition que nous avons selon laquelle les effets de la société de l'information touchaient aussi les publics en difficulté sociale ou médico-sociale se révèle donc dans les faits. Ce n'est pas une surprise mais il nous semble utile que cette recherche ait pris les moyens de le vérifier précisément. Cette démarche contribue donc à limiter un discours – émanant essentiellement des professionnels sur fond de rapport de force – consistant à considérer les usagers comme étant à la marge des grandes évolutions de la société.

Enfin, au terme de l'introduction de cette thèse, nous indiquions comme une opportunité scientifique le fait d'appliquer les outils d'analyse des SIC à un champ d'action

particulièrement complexe. Cette complexité n'est pas propre à l'action sociale mais elle s'y révèle du fait des enjeux qui traversent cette activité sociale particulièrement sensible. Ces enjeux sont tout à la fois sociaux, économiques, éthiques, philosophiques, juridiques et donc essentiellement politiques. Nous avons effectivement constaté la manière dont tous ces enjeux se croisent et se combinent et, finalement, s'expriment à travers les objets techniques qui servent de support à l'action des établissements et services sociaux et médico-sociaux. C'est en ce sens que nous avons pu dire que les «DISTIC droit des usagers» sont des médias à la circulation du pouvoir et que c'est sans doute là la principale caractéristique qui émerge de notre recherche. Et c'est parce qu'il sont investis de tous ces enjeux qu'il est utile de repérer la façon dont ils contribuent, par les rapports d'usage qu'ils instaurent, à l'émergence d'une nouvelle norme d'usage.

Le point d'analyse auquel nous parvenons à l'issue de cette recherche est en fait le point de départ d'un nouveau projet scientifique. Celui-ci compléterait cette thèse en cherchant à identifier les caractéristiques propres à la norme d'usage, à analyser la manière dont elle émerge du fouillis des comportements individuels et collectifs ainsi que des modèles d'organisation, la façon dont elle se diffuse en utilisant le vecteur des rapports d'usage, ses modes d'influence sur les acteurs, sur les fonctionnements et les formes organisationnelles. Le champ d'étude pour un tel projet pourrait être n'importe quelle institution qui met en rapport des groupes d'acteurs portant des intérêts divergents, occupant des postures différenciées et plongés dans des systèmes techniques complexes.

Avant même d'imaginer entreprendre ce chantier, nous pouvons envisager modestement en quoi ce point culminant de notre analyse peut apporter sa pierre à l'édifice disciplinaire des Sciences de l'Information et de la Communication.

Il nous apparaît que la norme d'usage, à condition de prendre le temps de l'ériger en un concept scientifiquement acceptable, peut éclairer les recherches en Sciences de l'Information et de la Communication. En effet, nous trouvons de nombreux écrits en SIC qui font référence à l'idée de norme d'usage sans que cette notion soit argumentée précisément. La définition précise d'une « norme d'usage » en SIC peut apporter un chaînon – non pas le chaînon manquant mais un chaînon supplémentaire dans la grande chaîne des connaissances – qui complète les approches organisationnelles pour les éclairer plus complètement. La norme d'usage peut permettre quelques explications des hiatus qui perturbent la logique de bon fonctionnement d'une organisation. Elle serait le concept éclairant le fait que la meilleure des organisations ne parvient jamais à produire tous les effets escomptés. La norme d'usage nous permettrait de faire le lien entre l'idéal et la réalité.

Ce rapport entre l'idéal et la réalité nous ramène aux questions avec lesquelles nous ouvrons notre propos : le rapport entre forme et matière. La forme, dans nos conceptions occidentales et une projection qui s'effectue *a priori*. L'idéal ainsi construit devient le but de l'organisation, la seule issue est de rendre concrète cette utopie. Les Sciences de l'Information et de la Communication sont alors convoquées pour réaliser un tour de force : limiter les déperditions, les bruits, favoriser l'avènement du modèle. Or, nous venons de le dire, un écart subsiste toujours qui semble mettre en échec la perfection du projet. Comme le dit François Julien : « *le modèle reste à l'horizon du regard. Retiré dans son ciel, l'idéal est inaccessible.* » (Julien, 1996, p.18). S'appuyant sur les sagesses orientales, François Julien nous invite à penser autrement l'action que dans l'articulation constante du modèle à la réalité qui nous limite à opposer ces termes et à en constater les écarts.

« ...plutôt que de dresser un modèle qui serve de norme à son action, le sage chinois est porté à concentrer son attention sur le cours des choses, tel qu'il s'y trouve engagé, pour en déceler la cohérence et profiter de leur évolution. Or, de cette différence [avec la tradition occidentale] on pourrait tirer une alternative pour la conduite : au lieu de construire une forme idéale qu'on projette sur les choses, s'attacher à détecter les facteurs favorables à l'œuvre dans leur configuration ; au lieu donc de fixer un but à son action, se laisser porter par la propension ; bref, au lieu d'imposer son plan au monde, s'appuyer sur le potentiel de la situation. » (Ibid. p.32).

Nous voyons dans cette position un éclairage particulier de ce que nous nommons la norme d'usage. Il pourrait s'agir de cette propension, de cette stratégie qui prend appui sur le potentiel de l'interaction technique pour développer un nouveau rapport au réel. Sous cet éclairage, *tekhne* et *praxis* sont complétés par deux termes : *tuchè* (le hasard) et *kairos* (l'occasion) : « *Entre l'art et le hasard : l'occasion* » (Ibid. p.84). La norme d'usage serait cet espace de l'occasion que nos analyses scientifiques parviendraient enfin à décrypter. « *Plus qu'à la transcendance de l'action, les chinois croient à l'immanence de la transformation.* » (Ibid. p.80).

« *Marcheur ce sont tes traces
ce chemin et rien de plus ;
Marcheur, il n'y a pas de chemin,
le chemin se construit en marchant...*

...
*Marcheur, il n'y a pas de chemin
seulement des sillages sur la mer. »*

Antonio Machado
Chant XXIX « proverbes et chansons »

BIBLIOGRAPHIE

AFCHAIN Jean. *Les associations d'action sociale*. Paris : Dunod, 1997, 270 pages. ISBN 2-10-003530-4

ANSART Pierre. *Les sociologies contemporaines*. Paris : Le Seuil, 1990, 346 pages, ISBN 2-02011-587-5

ATD Quart-Monde. *Le croisement des pratiques, quand le Quart Monde et les professionnels pensent ensemble*. Paris : Editions Quart-Monde, 2002, 227 pages. ISBN 2-913-046-17-7

ATD Quart-Monde. *Le croisement des savoirs, quand le Quart Monde et l'Université pensent ensemble*. Paris : Editions de l'Atelier/Editions ouvrières/Editions Quart-Monde, 1999, 525 pages. ISBN 2-7082-3420-X

AUTES Michel. *Les paradoxes du travail social*. Paris, Dunod, 1999, 313 pages. ISBN 2-10-004078-2

BARDIN Laurence, *L'analyse de contenu*. Paris, PUF Psychologue, (1977), 11^{ème} édition 2003, 291 pages. ISBN 2-13-051659-9

BARREYRE Jean-Yves et BOUQUET Brigitte. *Nouveau dictionnaire critique de l'action sociale*. Paris Bayard, 2006, 638 pages. ISBN 2-227-47634-6

BATIFOULIER Francis & NOBLE François, *Fonction de direction et gouvernance dans les associations d'action sociale*. Paris, Dunod, 2005, 248 pages. ISBN 2

BAUDRILLARD Jean. *Le système des objets*. Paris, Gallimard Tel, 1978 (1968), 289 pages. ISBN 2-07-028386-0

BAUDURET Jean-François & JAEGER Marcel. *Rénover l'action sociale et médico-sociale, histoires d'une refondation*. Paris, Dunod, 2002, 322 pages. ISBN 2-10-004899-6

BENSAUDE-VINCENT Bernadette. *Se libérer de la matière ? Fantômes autour des nouvelles technologies*. Conférence-débat organisée par le groupe sciences en questions, Paris, 27 mai 2004. Editions INRA, 2004, 90 pages. ISBN 2-7380-1185-3

BERGER Maurice. *L'échec de la Protection de l'Enfance*. Paris : Dunod, 2003, 252 pages. ISBN 2-10-007318-4

BERTHELOT Jean-Michel, *L'intelligence du social*. Paris, PUF, 1990, 249 pages. ISBN 2-13-043184-4

BONARDI Christine & ROUSSIAU Nicolas, *Les représentations sociales*. Paris, Dunod, Les Topos, 1999, 125 pages. ISBN 2-10-004589-X

BOUAL Jean-Claude & BRACHET Philippe (sous la direction de), *Evaluation et démocratie participative*. Paris, L'Harmattan, Questions contemporaines, 2004, 252 pages. ISBN 2-7475-7528-4

BOUGNOUX Daniel. *Introduction aux sciences de la communication*. Paris : Editions la découverte & Syros, 1998, réédition 2001, 128 pages, ISBN 2-7071-3776-6

BOUQUET Brigitte. *Ethique et travail social, une recherche de sens*. Paris, Dunod, 2003, 230 pages. ISBN 2-10-007284-6

BOUTINET Jean-Pierre, *Anthropologie du projet*. Paris, Presses Universitaires de France, 3^{ème} édition 1993, 312 pages. ISBN 2-13-044691-4

BOUVRESSE Jacques, *Prodiges et vertiges de l'analogie*. Paris, Raisons d'agir, 1999, 158 pages. ISBN 2-912107-08-3

BRIZAIS Reynald, CHAUVIGNE Christian, LE PENNEC Yann, *L'enfant, l'adolescent et les libertés, pour une éducation à la démocratie*. Paris, L'Harmattan, 2000, 159 pages. ISBN 2-7384-9188-X

CAPUL Maurice & LEMAY Michel, *De l'éducation spécialisée*. Ramonville St-Agne, Erès, 1996, 448 pages. ISBN 2-86856-398-0

CASTEL Robert, *Les métamorphoses de la question sociale, une chronique du salariat*. Paris Fayard, 1995, 490 pages. ISBN 2-213-59406-6

CHAUVIÈRE Michel et GODBOUT Jacques T., sous la direction de, *Les usagers entre marché et citoyenneté*. Paris, L'Harmattan, 1992, 332 pages. ISBN 2-7384-1496-6

CHAUVIÈRE Michel, *Le travail social dans l'action publique, sociologie d'une qualification controversée*. Paris, Dunod, 2004, 304 pages. ISBN 2-10-006707-9

CHEVALIER Yves & LONEUX Catherine, sous la direction de. *Foucault à l'œuvre*. Fernelmont (Belgique) Editions Modulaires Européennes & InterConnexions, 2006, 249 pages. ISBN 2-930342-66-8

CHOPART Jean-Noël (sous la direction de), *Les mutations du travail social*. Paris, Dunod, 2000, 303 pages. ISBN 2-10-004410-9

Conseil Supérieur du Travail Social (CSTS), *L'utilisateur au centre du travail social*. Rennes, Editions ENSP, 2007, 165 pages. ISBN 978-2-85952-937-6

COTTIN Patrick. *L'opposabilité dans le travail social, possible contrepoint aux politiques publiques néolibérales ?* mémoire de DEA, Chaire travail social, CNAM, Paris, 2004, 189 pages.

CROZIER Michel, FRIEDBERG Erhard, *L'acteur et le système*. Paris, Le Seuil (Poche), 1992 (1977), 500 pages. ISBN 2-020-18220-3

DARTIGNAVE Jean-Yves & GARNIER Jean-François (dir.), *Travail social, la reconquête d'un sens*. Paris L'Harmattan, 1998, 205 pages. ISBN 2-7384-7118-8

DE GAULEJAC Vincent & TABOADA LEONETTI Isabel. *La lutte des places*. Paris Desclées de Brouwer, Marseille Hommes et Perspectives, 1994, 286 pages. ISBN 2-9077-1364-7 (Hommes et Perspectives). ISBN 2-220-03452-6 (Desclées de Brouwer).

DE SINGLY François. *Les uns avec les autres : Quand l'individualisme crée du lien*. Paris : Armand Collin, 2001, 271 pages. ISBN 2-20026-4380

DELEUZE Gilles, *Foucault*. Paris, Les éditions de minuit, (1986) 2004, 141 pages. ISBN 2-7073-1883-3

DONZELOT Jacques, *La police des familles*. Paris, Editions de Minuit, 1977, 220 pages. ISBN 2-707-30178-7

DUBET François, *Le déclin des institutions*. Paris, Le Seuil, 2002, 422 pages. ISBN 2-02-055163-2

FOUCAULT Michel, *L'ordre du discours*. Paris : Flammarion, 1971, 81 pages. ISBN: 2-070-27774-7

FOUCAULT Michel. *Histoire de la sexualité*. Tome 1, *La volonté de savoir*, Paris, Gallimard, 1994, 248 pages. ISBN 2-0707407-06

FOUCAULT Michel. *L'archéologie du savoir*. Paris : Gallimard, Bibliothèque des sciences humaines, 1969, 275 pages. ISBN 2-07-026999-X

FOUCAULT Michel. *Les mots et les choses : une archéologie des sciences humaines*. Paris : Gallimard, 1966 (2002), 398 pages. ISBN 2-07-029335-1

GACOIN Daniel, *Communiquer dans les institutions sociales et médico-sociales*. Paris, Dunod, 2002, 339 pages. ISBN 2-10-006464-9

GENEREUX Jacques, *La dissociété*. Paris, Le Seuil, 2006, 446 pages. ISBN 2-02-087233-1

GOFFI Jean-Yves, *La philosophie de la technique*. Paris, PUF « Que sais-je ? », (1988) 2^{ème} édition 1996. 128 pages. ISBN 2-1304-1777-9

HATZFELD Hélène. *Construire de nouvelles légitimités en travail social*. Paris, Dunod, 1998, 240 pages. ISBN 2-10-004019-7

HUMBERT Chantal, sous la direction de. *Institutions et organisations de l'action sociale. Crises, changements, innovations ?* Paris, L'Harmattan, 2003, 238 pages. ISBN 2-7475-3924-5

HUMBERT Chantal, sous la direction de. *Les usagers de l'action sociale, sujets, clients, bénéficiaires ?* Paris, L'Harmattan, 2000, 285 pages. ISBN 2-7384-9761-6

JULIEN François, *Traité de l'efficacité*. Grasset (livre de poche), Paris, 1996, 240 pages. ISBN 2-253-94292-8

KARSZ Saül, *Pourquoi le travail social ?* Paris, Dunod, 2004, 161 pages. ISBN 2-10-007144-0

KAUFMANN Jean-Claude, *L'entretien compréhensif*. Paris, Armand Colin, 2006 (1996), 126 pages. ISBN 2-200-34619-0

KREMER-MARIETTI Angèle. *Michel Foucault : Archéologie et généalogie*. Paris : Le livre de poche, essais, 1985, 284 pages. ISBN 2-253-03772-9

LE MOENNE Christian, *Questions et hypothèses sur les approches constructivistes et les recherches en communications organisationnelles*. colloque de Béziers, « La place du constructivisme dans l'étude des communications », 17 et 18 avril 2003.

LE MOIGNE Jean-Louis. *Les épistémologies constructivistes*. Paris : Presses universitaires de France, Que sais-je ? 1995, 127 pages. ISBN 2 13 046943 3

LEBRUN Jean-Pierre. *La perversion ordinaire, vivre ensemble sans autrui*. Paris, Denoël, 2007, 436 pages. ISBN 978-2-20725924-5

LEROI-GOURHAN André. *L'homme et la matière*. Paris : Albin Michel, 1943/1971, 348 pages. ISBN 2-226-06213-0

LEROI-GOURHAN André. *Le geste et la parole I Technique et langage*. Paris : Albin Michel, 1964, 323 pages. ISBN 2-226-01728-3

LEROI-GOURHAN André. *Milieu et technique*. Paris : Albin Michel, 1945/1973, 475 pages. ISBN 2-226-06214-9

LEVY Pierre, *Les technologies de l'intelligence, l'avenir de la pensée à l'ère informatique*. Paris, La Découverte, 1990, 235 pages. ISBN 2-02-013091-2

LEVY Pierre, *Qu'est-ce que le virtuel ?* Paris, La Découverte, 1998, 154 pages. ISBN 2-7071-2835-X

LHULLIER Jean-Marc, *Le droit des usagers dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux*. Rennes Editions ENSP, 2004, 187 pages. ISBN 2-85952-876-8

LOUBAT Jean-René. *Instaurer la relation de service en action sociale et médico-sociale*. Paris, Dunod, 2002, 258 pages. ISBN 2-10-005491-0.

MATTELARD Armand et Michèle. *Histoire des théories de la communication*. Paris : La Découverte, Repères, 1995, 125 pages. ISBN 2-7071-2469-9

MEYER Vincent, *Interventions sociales, communication et médias : l'émergence du sociomédiatique*. Paris, L'Harmattan, 2004, 244 pages. ISBN 2-7475-6157-7

MEYER Vincent. *Communication organisationnelle et prise en charge du handicap mental*. Bordeaux, Les Etudes Hospitalières Editions, 2006, 206 pages. ISBN 2-782848-049-3

MISPELBLUM BEYER Frédéric, *Au-delà de la qualité, démarches qualité, conditions de travail et politiques du bonheur*. Paris, Syros, 2^{ème} édition 1999, 306 pages. ISBN 2-84146-660-4

MULLER Pierre, *Les politiques publiques*. Paris : Presses Universitaires de France, 1994, 128 pages. ISBN 2-13-055669-8

PEDLER Emmanuel. *Sociologie de la communication*. Paris : Armand Collin, 2005, 128 pages. ISBN 978-2-200342388

PERRIAULT Jacques. *La logique de l'usage, Essai sur les machines à communiquer*. Paris : Flammarion, 1989, 253 pages. ISBN 2-08-066050-0

PRIOU Johan, *Les nouveaux enjeux des politiques d'action sociale et médico-sociale, projet de vie et participation sociale*. Paris, Dunod, 2007, 326 pages. ISBN 978-2-10-050598-2

PROULX Serge. *Usages des technologies d'information et de communication : reconsidérer le champ d'étude ?* in Actes du XII^{ème} congrès nationale des Sciences de l'Information et de la Communication. Unesco, Paris, du 10 au 13 janvier 2001.

QUIVY Raymond & VAN CAMPENHOUT Luc. *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris, Dunod, (1988) 1995, 287 pages. ISBN 2-10-002656-9

SCHEPS Ruth (sous la direction de). *L'empire des techniques*. Paris : Editions du Seuil / Cité des sciences et de l'industrie / France Culture. Novembre 1994. ISBN 2-02-022247-7

SERRES Alexandre, *Aux sources d'Internet : L'émergence d'Arpanet*. Thèse de doctorat en Sciences de l'Information et de la Communication, Université de Haute Bretagne, Rennes2, Octobre 2000.

SIMON Herbert A. *Les sciences de l'artificiel*. Paris, Gallimard 2004, 464 pages. ISBN 2-07-030152-4

SIMONDON Gilbert. *Du mode d'existence des objets techniques*. Paris : Aubier, Res l'invention philosophique, 1958/1989, 331 pages. ISBN 2-7007-1851-8

SIMONDON Gilbert. *L'individuation à la lumière des notions de forme et d'information*. Grenoble, éditions Jérôme Millon – collection Krisis, 2005, 571 pages. ISBN 2-84137-181-6

SOLER Léna. *Introduction à l'épistémologie*. Paris, ellipses, Philo, 2000, 240 pages. ISBN 2-7298-0089-1

STIEGLER Bernard. *La technique et le temps, 1. La faute d'Epiméthée*. Paris :Galilée, La philosophie en effet, 1992, 330 pages. ISBN 2-7186-0440-9

STIEGLER Bernard. *La technique et le temps, 2. La désorientation*. Paris :Galilée, La philosophie en effet, 1996, 281 pages. ISBN 2-7186-0468-9

STIEGLER Bernard. *La technique et le temps, 3. Le temps du cinéma et la question du mal-être*. Paris :Galilée, La philosophie en effet, 2001, 330 pages. ISBN 2-7186-0563-4

SUE Roger. *La société contre elle-même*. Paris, Fayard, 2005, 160 pages. ISBN 2-213-62235-3

TOURAINÉ Alain, *Un nouveau paradigme, pour comprendre le monde d'aujourd'hui*. Paris Fayard, 2005, 412 pages. ISBN 2-253-08291-0

UNIOPSS. *Les droits des usagers dans les établissements et services d'action sociale*. Paris, Les cahiers de l'Uniopss, n°18, mai 2006, 305 pages. ISBN 2-906-490-83-0

VIARD Audrey, sous la direction de. *La loi de rénovation de l'action sociale au quotidien*. Paris, CREA Rhône-Alpes, L'Harmattan, 2005. ISBN 2-7475-9711-3

VOGT Christian, *Grammaire des institutions*. Rennes, Editions ENSP, 1998, 133 pages. ISBN 2-8595-2569-6

WITTEZAEL Jean-Jacques et GARCIA Térésa. *A la recherche de l'école de Palo Alto*. Paris : Le Seuil, 1992, 429 pages

BIBLIOGRAPHIE PERSONNELLE

Pédagogie, éducation :

Interdit, transgression, sanction : plaidoyer pour une pédagogie du risque. Journal du Droit des Jeunes, n°183, mars 1999.

Cas vécu : Karl et la parodie de conseil de discipline. Journal du Droit des Jeunes, n°191, janvier 2000.

Les Centres Éducatifs Fermés, contradictions et alternatives. Revue d'Actualité Juridique et Sociale, Journal du Droit des Jeunes, n°225, mai 2003

Centres Éducatifs Fermés, quelle conception de l'usager. Les Cahiers de l'Actif n°336-337, mai/juin 2004.

Une contradiction éducative ? Actes de la journée d'études Université Lumière Lyon 2, « l'enfermement des adolescents : une réponse à la transgression ? », Lyon, 4 juin 2004. Les cahiers du CRPPC, n°15, juin 2005.

Le cadre éducatif des CEF en débat. (débat avec B. Lesbros), Lien Social, le forum social du jeudi, n°763, 1^{er} septembre 2005.

A propos de l'expertise de l'INSERM. Forum des Sauvegardes, n°33, mars 2006.

Retour sur le dépistage précoce des troubles de conduite. Avec M. Jézéquel, MM.O. Sassier, J. lavoué. Forum des Sauvegardes, n°39, octobre 2007.

Droit des usagers, rapports d'usages au sein des établissements et services sociaux et médico-sociaux, loi 2002-2 :

Les parents dysfonctionnent, on place les enfants ! de la logique individualisante au débat citoyen. mémoire DESS politiques sociales et stratégies de direction, Paris XIII, octobre 1997.

Le droit des usagers entre instrumentalisation et marchandisation. Journal du droit des jeunes, n° 199, 2000.

Les principes énoncés : sens et pratiques de la mise en œuvre. Actes de la journée d'étude URIOPSS Rhône-Alpes, « La loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale », Lyon, 4 avril 2002.

Droit des usagers : se saisir de la loi pour revisiter nos fonctionnements. (interview). Union Sociale, revue de l'UNIOPSS, n°157, mai 2002.

La participation des usagers. Actes des journées régionales SESSAD de Bretagne, CREAMI & Association Régionale des Sessad, Vannes, 10 septembre 2002.

Faut-il parler de bonnes pratiques professionnelles ? Tribune Libre ASH, n°2003, 21 mars 2003.

La question du contrat dans l'accompagnement familial et social. Actes des journées nationales de formation des personnels des services et lieux d'accueil parents enfants, « De l'accueil monoparental à l'accompagnement familial ? évolution des pratiques professionnelles. », Paris, 14-16 mai 2003.

Quelle place pour l'usager ? Actes du colloque de l'IRFFD, Montpellier, novembre 2002. Les Cahiers de l'Actif n°330-331, novembre/décembre 2003.

Le fonctionnement démocratique des institutions est interpellé. Direction(s), n°4, janvier 2004.

Le droit des usagers comme garantie contre la dérive marchande. Espace Social, revue du Cnaémo, cédérom n°6, avril 2004.

D'une parole en souffrance à une parole citoyenne. In « Souffrances familiales, souffrances sociales » sous la direction de Jean Lavoué, L'Harmattan, 2004. ISBN 2-7475-6614-5.

Le droit des usagers au risque de l'individualisme ? Colloque RAJS, « Le travail social à l'épreuve du droit, le droit à l'épreuve du travail social », Ecully, 14 novembre 2003. Revue d'Actualité Juridique et Sociale, n°235, mai 2004.

La DGAS sort la prévention spécialisée de la loi 2002-2. La lettre du GNDA (Groupement National des Directeurs d'Association), n°70, avril/mai 2004.

Les enjeux de la loi du 2 janvier 2002 pour les acteurs de l'accueil familial : entre protection de l'enfant et promotion de la famille. Actes de la journée d'étude, IRTS de Basse Normandie & CREA Normandie, Caen, 9 décembre 2004.

Refonder les pratiques démocratiques des établissements sociaux et médico-sociaux : La mise en œuvre des dispositifs techniques, un usage à risque pour garantir le droit des usagers. Actualité & Perspective (Snasea), n° 94, juillet/août 2005.

Mise en œuvre des droits des usagers dans les organisations. Les cahiers d'ANDICAT, n°5, 2006, actes des journées nationales Andicat, mars 2006.

Nouvelles postures des usagers sous l'impact de la loi de rénovation sociale. Aporia, revue cofondée par Grames et RNCE, n°5, novembre 2006.

Fonction de direction, direction d'association :

Vers une recomposition des enjeux démocratiques pour les institutions d'action sociale. Turbulences (revue bimestrielle pour un mouvement professionnel et citoyen dans le travail social), n°11, janvier/février 2005.

Comment vont nos institutions ? Turbulences (revue bimestrielle pour un mouvement professionnel et citoyen dans le travail social), n°12, juin/juillet 2005.

Dans des institutions de plus en plus fluides, que reste-t-il de solide ? La lettre du GNDA (Groupement National des Directeurs d'Association), n°83, mai/juin 2006.

A propos de l'évaluation :

La place des usagers dans l'évaluation des institutions d'action sociale. 6èmes Journées Françaises de l'Évaluation « Evaluation et politiques sociales », Société Française de l'Évaluation, Bordeaux, septembre 2004.

La qualité au service d'un projet. La lettre du GNDA (Groupement National des Directeurs d'Association), n°77, mai/juin 2005.

La qualité : une affaire de valeurs ! @tualités ITES, Institut pour le Travail Éducatif et Social, Brest, n°13, juin 2005.

L'évaluation interne : un dispositif technique qui donne sens à l'action. Les Cahiers de l'Actif n°350-353, juillet/octobre 2005.

Pratiques professionnelles - Évaluation – Usagers. Actes des XXVI^{èmes} assises du Cnaémo (Carrefour National de l'Assistance Éducative en Milieu Ouvert), Brest, 22-24 mars 2006.

La culture de l'évaluation pénètre l'action sociale. (interview), ASH, n°2479, 17 novembre 2006.

L'évaluation, un enjeu pour les directeurs généraux. Direction(s), n°36, décembre 2006.

L'évaluation dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux. In « Les défis de l'évaluation en action sociale et médico-sociale ». B. Bouquet, M. Jaeger et I. Sainsaulieu (sous la direction de), Paris, Dunod, 2007. ISBN 978-2-10-050856-3

Communications scientifiques :

Aptitude culturelle au changement des organisations du travail social ? Actes du colloque I3M, université de Nice Sophia Antipolis, « Culture des organisations et Dispositifs Sociotechniques d'Information et de Communication », Nice, 8-9 décembre 2005.

Le contrat en action sociale : un nouvel objet technique : impacts sur les pratiques professionnelles, incidences sur les formes et les processus organisationnels. Actes du colloque Cersic, université de Rennes 2, « Pratiques et usages organisationnels des sciences et technologies de l'information et de la communication », Rennes, 7, 8 & 9 septembre 2006.

L'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux : entre imaginaires d'usages et usagers. Actes du colloque de l'Institut de la Communication et des Médias – Université Stendhal – Echirolles, « Du Mode d'Existence des Objets techniques d'Information et de Communication », Grenoble, 7 & 8 mars 2007.

En co-écriture avec Yves MATHO :

D'une définition du public à l'affirmation d'une mission. Espace social –Cnaémo- n°13, décembre 2000.

Usagers et professionnels, la responsabilité d'un risque à partager. Plein cadre –Andési-avril 2001.

Les effets des représentations croisées entre parents et professionnels. Actes des journées nationales d'étude de l'Association Nationale des Placements Familiaux, « Le labyrinthe du placement familial », Agen, 27-28 septembre 2001. L'Harmattan, 2003. ISBN 2-7475-3917-2.

Professionnels et usagers : un conflit fécond à gérer. In « Institutions et organisations de l'action sociale : crises, changements, innovations ? » coordonné par C. Humbert, Paris, L'Harmattan 2003. ISBN 2-7475-3924-5

Plaidoyer pour de nouvelles relations usagers-professionnels en travail social. Les Cahiers de l'Actif, Montpellier, n°326/327, juillet/août 2003.

Mettre en œuvre le droit des usagers dans les établissements d'action sociale. Paris, Dunod, 1999, 3^{ème} édition 2004. ISBN 2-10-008251-5.

Ne videz pas la loi 2002-2 de sa substance ! Tribune Libre ASH, n° 2365, 25 juin 2004

Le droit des usagers » Livre 2, « *Diriger un établissement ou un service en action sociale et médico-sociale.* Sous la direction de Marcel Jaeger, Paris, Dunod, 2005. ISBN 2-10-049469-4

Figures du directeur et enjeux de la fonction. Empan « management et idéologie managériale, n°61, mars 2006. ISBN 2-7492-0599-9

Droit des usagers – gestion des risques : la double contrainte du directeur. Les Cahiers de l'Actif, Montpellier, n°362,363, juillet/août 2006.

TABLE DES ILLUSTRATIONS

<i>Illustration 1 : schématisation de la tendance des analyses structurelles.....</i>	<i>55</i>
<i>Illustration 2 : Schématisation de la tendance des analyses dynamiques.....</i>	<i>56</i>
<i>Illustration 3 : Schématisation de la tendance d'une analyse intégrant la notion de germe inaugural.....</i>	<i>56</i>
<i>Illustration 4 : Tendances et faits d'après Leroi-Gourhan</i>	<i>66</i>
<i>Illustration 5 : Tendances et faits appliqués au contrat de séjour</i>	<i>66</i>
<i>Illustration 6 : Courbe d'évolution de l'objet technique.....</i>	<i>71</i>
<i>Illustration 7 : Aspects essentiels et inessentiels du livret d'accueil.....</i>	<i>74</i>
<i>Illustration 8 : Loi de la relaxation de Simondon</i>	<i>76</i>
<i>Illustration 9 : Les dédoublements du mode magique selon Simondon</i>	<i>83</i>
<i>Illustration 10 : Charité, prise en charge et prise en compte selon S. Karsz</i>	<i>93</i>
<i>Illustration 11 : Tableau analytique de l'article « Portraits d'éducs » (lien social)</i>	<i>98</i>
<i>Illustration 12 : Modèle d'analyse de la thèse</i>	<i>148</i>
<i>Illustration 13 : Les catégories de Perriault appliquées aux trois dimensions de notre recherche.....</i>	<i>152</i>
<i>Illustration 14 : Concepts, dimensions et indicateurs du modèle d'analyse de la thèse</i>	<i>155</i>
<i>Illustration 15 : Les hypothèses dans le modèle d'analyse de la thèse</i>	<i>156</i>
<i>Illustration 16 : Catégories des établissements et services du corpus</i>	<i>167</i>
<i>Illustration 17 : Liste des revues spécialisées consultées pour la recherche</i>	<i>171</i>
<i>Illustration 18 : Journaux associatifs exploités</i>	<i>172</i>
<i>Illustration 19 : Documents de communication d'établissements et services sociaux et médico-sociaux exploités</i>	<i>176</i>
<i>Illustration 20 : Synoptique des textes d'application de la loi 2002-2(partie droit des usagers)</i>	<i>201</i>
<i>Illustration 21 : Le système constitué par les outils droit des usagers de la loi 2002-2</i>	<i>202</i>
<i>Illustration 22 : Cartographie de l'accès au contrat de séjour.....</i>	<i>204</i>
<i>Illustration 23 : Modèle de réception des réformes dans la culture professionnelle</i>	<i>225</i>
<i>Illustration 24 : Répartition des livrets d'accueil du corpus par catégories des établissements et services</i>	<i>226</i>
<i>Illustration 25 : Mode de reproduction des livrets d'accueil.....</i>	<i>226</i>
<i>Illustration 26 : Répartition des règlements de fonctionnement du corpus par catégories des établissements et services.....</i>	<i>242</i>
<i>Illustration 27 : Parité des engagements d'un règlement de fonctionnement en SESSAD.....</i>	<i>246</i>
<i>Illustration 28 : Tableau de répartition des droits et obligations d'un règlement de fonctionnement.....</i>	<i>253</i>
<i>Illustration 29 : Les « grosses et petites bêtises » d'un règlement de fonctionnement d'IME</i>	<i>256</i>
<i>Illustration 30 : Exemple d'un contrat personnalisé en CHRS.....</i>	<i>280</i>
<i>Illustration 31 : Un tableau tentant de mettre en rapport les besoins et les moyens</i>	<i>281</i>
<i>Illustration 32 : Essai de mise en symétrie des engagements entre le service et les parents dans un SESSAD..</i>	<i>285</i>
<i>Illustration 33 : Sites d'expression d'usagers utilisés pour l'analyse des effets retours</i>	<i>299</i>

TABLE DES ANNEXES

VOLUME 2

TABLE DES ANNEXES	383
INTRODUCTION AUX ANNEXES	384
ANNEXE 1 : UN EXEMPLE DE MODE D'EMPLOI.....	386
ANNEXE 2 : NOMENCLATURE DES ETABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MEDICOSOCIAUX SELON LA LOI 2002-2.....	387
ANNEXE 3 : DONNEES STATISTIQUES SUR LES ETABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MEDICO-SOCIAUX EN FRANCE.....	389
ANNEXE 4 : EXTRAITS DU CODE DE L'ACTION SOCIALE ET DES FAMILLES (partie législative) ISSUS DE LA LOI 2002-2.....	393
ANNEXE 5 : EXTRAITS DU CODE DE L'ACTION SOCIALE ET DES FAMILLES (partie réglementaire) ISSUS DES TEXTES D'APPLICATION DE LA LOI 2002-2.....	396
ANNEXE 6 : ANALYSE DES MODES DE RECEPTION – « Tribunes libres des ASH ».....	409
ANNEXE 7 : CLASSEMENT DES DOCUMENTS DU CORPUS DE RECHERCHE	437
ANNEXE 8 : LA COUVERTURE DES LIVRETS D'ACCUEIL : UNE MISE EN SCENE DE L'INSTITUTION.....	456
ANNEXE 9 : UNE ICONOGRAPHIE VARIEE ET SIGNIFICATIVE : L'EXEMPLE DES REPRESENTATIONS DE LA FAMILLE DANS LES LIVRETS D'ACCUEIL.....	467
ANNEXE 10 : PLAQUETTES DE PRESENTATION D'ASSOCIATIONS.....	473
ANNEXE 11 : SITES D'USAGERS AUTO ORGANISES	482
ANNEXE 12 : CONSTITUTION ET ANALYSE DES « DISTIC DROIT DES USAGERS »	524
ANNEXE 13 : LEONARD LE GENIE	531

TABLE DES MATIERES

REMERCIEMENTS	3
SOMMAIRE.....	4
INTRODUCTION GENERALE.....	6
De la légitimité du sujet	7
Les problématiques envisagées	10
Les hypothèses retenues.....	13
La démarche	17
De l'intérêt de cette recherche pour le champ de l'action sociale et médico-sociale.....	23
Les apports de cette recherche pour les Sciences de l'Information et de la Communication ..	25
Première partie :	28
LA TECHNICISATION DES PROCESSUS.....	28
Introduction à la première partie	29
.1.1. Forme et matière	31
.1.1.1. L'hylémorphisme.....	31
.1.1.2. La critique de l'hylémorphisme chez Gilbert Simondon	35
.1.1.3. La notion de flux énergétiques	40
.1.1.4. La question de l'information	41
.1.1.5. Conséquences pour l'approche des institutions	43
.1.2. Le concept de germe inaugural.....	46
.1.2.1. L'individuation physique, psychique et collective	46
.1.2.2. L'objet technique : une fonction de catalyseur	49
.1.2.3. Le concept de germe inaugural pour relier une approche structurelle et une approche fonctionnelle des organisations	54
.1.2.4. Détour par le contrat envisagé comme germe structural.....	57
.1.3. Une archéologie des techniques	61
.1.3.1. Discontinuités et régularités de l'objet technique : un énoncé ?.....	61
.1.3.2. L'innovation technique : le geste et la parole	65
.1.3.3. Evolution de l'objet technique.....	71
.1.3.4. Approches philosophiques de la technique.....	80
.1.3.5. Culture technique et milieu culturel.....	87
.1.3.6. L'exception culturelle du champ de l'action sociale et médico-sociale ?.....	90
.1.4. Une anthropologie des usages	100
.1.4.1. L'anthropologie des usages contre les déterminismes techniques et sociologiques	101
.1.4.2. L'anthropologie des usages pour un autre regard	106
.1.4.3. Analyse de l'usage par les prescriptions d'usage	112
.1.4.4. Analyse de l'usage par les contraintes inhérentes à l'objet technique	115
.1.4.5. L'enjeu de la « boîte noire » : accès aux codes et participation.....	118
.1.5. Rapports d'usages et rapports sociaux : la question du pouvoir	123
.1.5.1. Le pouvoir ?.....	123
.1.5.2. Pour une approche sociopolitique des usages dans le champ de l'action sociale et médico-sociale.....	127
.1.5.3. La position ambiguë du travail social	132
Conclusion de la première partie.....	135

<i>Seconde partie</i> :	138
QUESTIONS EPISTEMOLOGIQUES ET METHODOLOGIQUES	138
Introduction à la seconde partie	139
.2.1. Formulation d'un modèle théorique	140
.2.1.1. L'abord d'un champ d'activité par la question technique.....	140
.2.1.2. Analogies et transférabilité du modèle théorique	143
.2.1.3. D'un modèle théorique à un modèle d'analyse.....	148
.2.2. Le modèle d'analyse	154
.2.2.1. Concepts, dimensions et indicateurs	154
.2.2.2. Les hypothèses formulées.....	156
.2.3. La réfutation des énoncés : une qualification des hypothèses	158
.2.3.1. Une qualification des liens plutôt qu'une vérification des hypothèses	158
.2.3.2. Définir les limites des hypothèses	162
.2.4. Le choix d'une posture de recherche	164
.2.4.1. L'investissement du chercheur dans son objet de recherche	164
.2.4.2. La délimitation de l'objet de recherche	166
.2.4.3. Le choix d'une « recherche impliquée ».....	167
.2.5. La constitution du matériel de recherche	170
.2.5.1. Les sources documentaires	170
.2.5.2. Les ressources Internet	172
.2.5.3. Les outils mis en œuvre par les établissements et services	173
.2.5.4. Les observations <i>in situ</i>	176
.2.6. La méthode utilisée pour exploiter le matériel de recherche	178
.2.6.1. Une méthode inspirée de la Sociologie Compréhensive.....	178
.2.6.2. Une approche intuitive puis thématique reliée aux trois dimensions de notre recherche	180
.2.6.3. L'analyse des éléments issus d'Internet.....	181
<i>Troisième partie</i>	183
LE RAPPORT D'USAGE AU CŒUR D'UNE PROBLEMATIQUE COMMUNICATIONNELLE	183
Introduction à la troisième partie	184
.3.1. La préfiguration des dispositifs communicationnels de la loi 2002-2	186
.3.1.1. Les avant-projets préparant la réforme de la loi du 30 juin 1975	186
.3.1.2. Les débats parlementaires.....	193
.3.1.3. Les textes d'application : première étape de l'ingénierie des outils	200
.3.2. Les modes de réception par les professionnels	209
.3.2.1. L'éthique et le politique.....	210
.3.2.2. Les valeurs.....	212
.3.2.3. Le statut du sujet.....	214
.3.2.4. Le contrat.....	216
.3.2.5. La visibilité.....	217
.3.2.6. La marchandisation.....	218
.3.2.7. La formalisation.....	219
.3.2.8. La parole.....	221
.3.2.9. Convoquer l'essentiel	224
.3.3. La réalisation des outils relatifs au droit des usagers	226
.3.3.1. Entrée par la réalisation des livrets d'accueil	226
.3.3.2. L'in-formation de l'organisation	229
.3.3.3. Un « mode d'emploi »	235
	380

.3.4. La construction de rapports d'usage.....	242
3.4.1. Entrée par les règlements de fonctionnement	242
3.4.2. Des questions de postures.....	245
3.4.3. Quelle reconnaissance de l'utilisateur ?	247
3.4.4. Les délimitations de responsabilités	250
3.4.5. L'articulation droits / devoirs / responsabilité	252
.3.5. Les recompositions institutionnelles.....	258
3.5.1. Entrée par les plaquettes de présentation d'associations	258
3.5.2. Déspecialisation, recomposition des formes institutionnelles	259
3.5.3. Mutation des légitimités	262
3.5.4. Les régimes normatifs	263
.3.6. L'usage ou le choc des représentations	266
3.6.1. Entrée par les journaux d'associations.....	266
3.6.2. Des définitions des usagers.....	267
3.6.3. Les prénotions à l'œuvre	270
.3.7. Les définitions de places et de rôles.....	273
3.7.1. Entrée par les contrats de séjour	273
3.7.2. Une répartition des responsabilités.....	276
3.7.3. Des réalités aux mythes	278
3.7.4. Des rapports de force.....	282
.3.8. Des turbulences paradigmatiques.....	287
3.8.1. Entrée par les publications d'utilisateurs auto organisés.....	287
3.8.2. Les postures revendiquées par les utilisateurs.....	289
3.8.3. L'impact sur la production de service.....	294
.3.9. Les effets retours	297
3.9.1. Entrée par les sites d'utilisateurs	297
3.9.2. L'utilisateur : un être en souffrance	303
3.9.3. L'utilisateur : un acteur dans un milieu technique	307
3.9.4. L'utilisateur : révélateur d'une conception de l'homme	311
3.9.5. L'utilisateur : un sujet inscrit dans un savoir distribué.....	317
CONCLUSION GENERALE	331
.4.1. De la pertinence du modèle théorique et du modèle d'analyse	332
4.1.1. Pertinence de la question technique.....	332
4.1.2. Pertinence de la démarche analogique.....	333
4.1.3. Pertinence des trois dimensions et des indicateurs retenus.....	334
4.1.3. Pertinence des hypothèses	335
.4.2. De la norme d'usage.....	339
4.2.1. Les champs normatifs qui structurent le champ de l'action sociale.....	340
4.2.2. Norme d'usage ?.....	348
4.2.3. Du rapport d'usage à une norme d'usage	351
4.2.3. Un croisement disciplinaire pour tenter d'éclairer ce que pourrait être la « norme d'usage ».....	356
4.2.4. Perspectives ouvertes par cette hypothèse pour les Sciences de l'Information et de la Communication	363
BIBLIOGRAPHIE.....	367
BIBLIOGRAPHIE PERSONNELLE	373
TABLE DES ILLUSTRATIONS	377
TABLE DES ANNEXES	378
TABLE DES MATIERES	379

Recompositions organisationnelles et évolution de la catégorie d'“usager” dans le contexte de la “société de l’information” :

L'exemple des usagers des services sociaux et médico-sociaux.

Résumé

Le champ professionnel de l'action sociale et médico-sociale (établissements, services, équipes de travail, professionnels...) est confronté à une nouvelle rationalisation de ses processus pratiques et de ses technologies intellectuelles, notamment sous l'impact de la loi de refondation de janvier 2002 qui impose de nouveaux outils communicationnels.

Cette thèse mesure l'impact des dispositifs sociotechniques d'information et de communication garantissant les droits et la participation des usagers dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux. Les rapports d'usage que génèrent ces dispositifs provoquent une recomposition des catégories d'usagers, un basculement des postures professionnelles et une recomposition des formes organisationnelles.

A partir des approches philosophiques du rapport entre forme, matière et énergie, la construction d'un modèle théorique d'analyse s'appuie sur les phénomènes de transduction qui configurent les objets techniques et les acteurs, sur une archéologie des techniques et une anthropologie des usages.

L'analyse du matériel de recherche (tant les dispositifs mis en œuvre que les expressions des acteurs à travers différents médias) permet de faire émerger la question du pouvoir comme un élément central du rapport d'usage et met en lumière les jeux de représentations qui structurent le rapport technique et ses évolutions.

Au-delà du rapport d'usage, dans un champ d'activité fortement structuré par des normes de droit, de plus en plus influencé par la logique de marché et continuant à se fonder sur des références éthiques, apparaît l'hypothèse qu'une nouvelle « norme d'usage » émerge et se place en surplomb des autres champs normatifs.

Mots clés :

Information – Communication – Technicisation – Rapport d'usage – Individuation technique – Norme d'usage – Services – Usagers

Organizational reorganizations and evolution of the category of "user" in the context of the "information society":

The example of the users of the social and medico-social services.

Abstract

Social and medico-social action's professional field (organisations, services, work teams and individual, professionals...) has to face a new rationalization of its practical processes and its intellectual technologies, notably under the impact of the reorganization law of January 2002, which imposes new communication tools.

This thesis measures the impact of socio-technical information operations and communication operations ensuring the rights and the participation of users in the establishments and the social and medico-social services. The rapports of usage generated by these operations lead to the reconstruction of the users categories, a shift in professional positions and a reorganization of organisational structures.

Based on the philosophical approaches of the relationships between the shape, matter and energy, the construction of a theoretical analysis model relies on the phenomena of transduction which sets the technical objects and the actors, on archaeology of techniques and anthropology of usages.

The analysis of the research material (operations in place as well as the expressions of the actors through various media) brings into light the question of power as the central element of the usage rapport. It also highlights the representations games structuring the technical relationship and its evolutions

Beyond the rapport of usage, in a sphere of activity highly structured by the standards of the law, more and more influenced by logic of market and relying on ethical references, appears the hypothesis of a new norm of usage above any other norms.

Keywords:

Information – Communication – Increasing technicality - Rapport of usage – Technical individuation – Norm of usage - Services – Users

Discipline : Sciences de l'information et de la Communication
UHB, 1 place du recteur H. Le Moal – CS 24307 – 35043 RENNES Cedex