

Les expertises d'usage et usagère : quelles définitions pour quelle participation ?

Par Stéphane Rullac, éducateur spécialisé et professeur en innovation sociale, HETSL (HES-SO)

La participation dans le champ social, médico-social et de la petite enfance¹ devient une exigence de plus en plus forte, que cela soit dans la formation, les accompagnements ou encore la vie des institutions. Dans le cadre de ces dispositifs, les « bénéficiaires » sont appelé·e·s à prendre une place de plus en plus importante, jusqu'à intégrer dans le meilleur des cas les organes de gouvernance. Longtemps considérée comme une incantation un peu vide de sens, cette exigence devient une vertu déontologique² au service de la qualité des accompagnements, qui est revendiquée aujourd'hui comme une norme professionnelle du travail social.

Ce texte présente synthétiquement les enjeux de la mise en œuvre de la participation pour les dispositifs du travail social qui tentent cette

aventure loin d'être anodine, tant les défis à relever sont importants. Il s'agit en quelque sorte d'une forme de révolution en matière de professionnalisation, qui consiste, selon Wittorsky, en une « transaction identitaire sujet-environnement » (2008, p. 32) vécue par les actrices et les acteurs du champ professionnel concerné.

Soulignons préalablement trois points, pour préciser la portée de ce texte :

- Les termes de « bénéficiaires », d'usagers » ou de « clients », utilisés pour certains par défaut dans ce texte, conviennent mal à la dynamique de participation que cette réflexion souhaite promouvoir. Il conviendrait certainement que les professionnel·le·s du travail social se choisissent une nouvelle sémantique en la matière³.

1-Dans la suite du texte, le travail social résume le champ social, médico-social et de la petite enfance.

2-La déontologie peut être définie comme les idéaux revendiqués par un collectif professionnel, dont la réalité se mesure à l'application de normes réputées comme bonnes.

3-Claire Heijboer propose le concept « d'usager », « comme figure incarnée de l'usager-citoyen » (2019, p. 14).

- Le débat concernant la participation n'a aucun sens, s'il reste théorique. Le risque est grand que cette approche ne soit utilisée que comme un alibi ou une vitrine, si les institutions du travail social n'en restent qu'au stade de rhétorique. La participation est avant tout une méthodologie qui doit s'implémenter dans toutes les dimensions des dispositifs.
- La participation des usagers constitue une critique fondamentale des fonctionnements actuels des dispositifs du travail social. Nous en avons pleinement conscience. Même si l'escalier est long et raide, tout commence par la première marche, puis celles d'après, une par une...

Ce texte est donc un appel à une mobilisation sur le long terme, qui constitue un défi collectif pour ce champ professionnel, dont personne ne peut revendiquer aujourd'hui une exemplarité participative. Cette évidence vaut pour l'auteur de ces lignes.

A. La montée progressive de la collaboration

Le processus du développement de la participation se décompose en trois temps :

1. D'un point de vue historique, c'est la consultation qui a commencé à associer celles et ceux qu'il convenait d'appeler les « usagers » et les « usagères », afin de recueillir leur avis, le plus souvent sans engagement de le suivre.
2. La participation s'est ensuite affirmée comme une évolution positive de la simple consultation, pour appeler celles et ceux qui ne veulent plus se faire appeler « usagers »⁴ et « usagères » à agir concrètement avec les professionnel·le·s. C'est ainsi que les nouveaux bénéficiaires se trouvent mobilisé·e·s dans des instances de travail pour concourir à la mise en place concrète des dispositifs qui les concernent. Ce principe apparaît d'ailleurs dans le code de déontologie d'AvenirSocial, l'association professionnelle du travail social suisse : « La participation à la vie sociale, de même que la capacité de décider et d'agir, nécessaires à l'accomplissement social de toutes les personnes, obligent à impliquer et faire participer activement les usagers dans tout ce qui les concerne » (2010, p. 9).
3. Enfin, la participation apparaît plus récemment comme l'aboutissement de ce ▲

4-Rapport du Conseil supérieur du travail social, Refonder le rapport aux personnes. « Merci de ne plus nous appeler usagers », *Direction générale de la cohésion sociale*, 2015.

▲ processus, en affirmant que les professionnel·le·s et les bénéficiaires du travail social sont des acteurs et des actrices d'égale importance qui doivent coconstruire les dispositifs du champ professionnel. À ce titre, la distinction entre professionnel·le·s et «bénéficiaires» ne tient plus, au profit de la référence au groupe des «personnes» qui participent au développement de ce champ professionnel, comme l'illustre la définition internationale du travail social: «Étayé par les théories du travail social, les sciences sociales, les sciences humaines et des connaissances autochtones, le travail social encourage les personnes et les structures à relever les défis de la vie et agit pour améliorer le bien-être de tous» (International Association of Schools of Social Work, 2014).

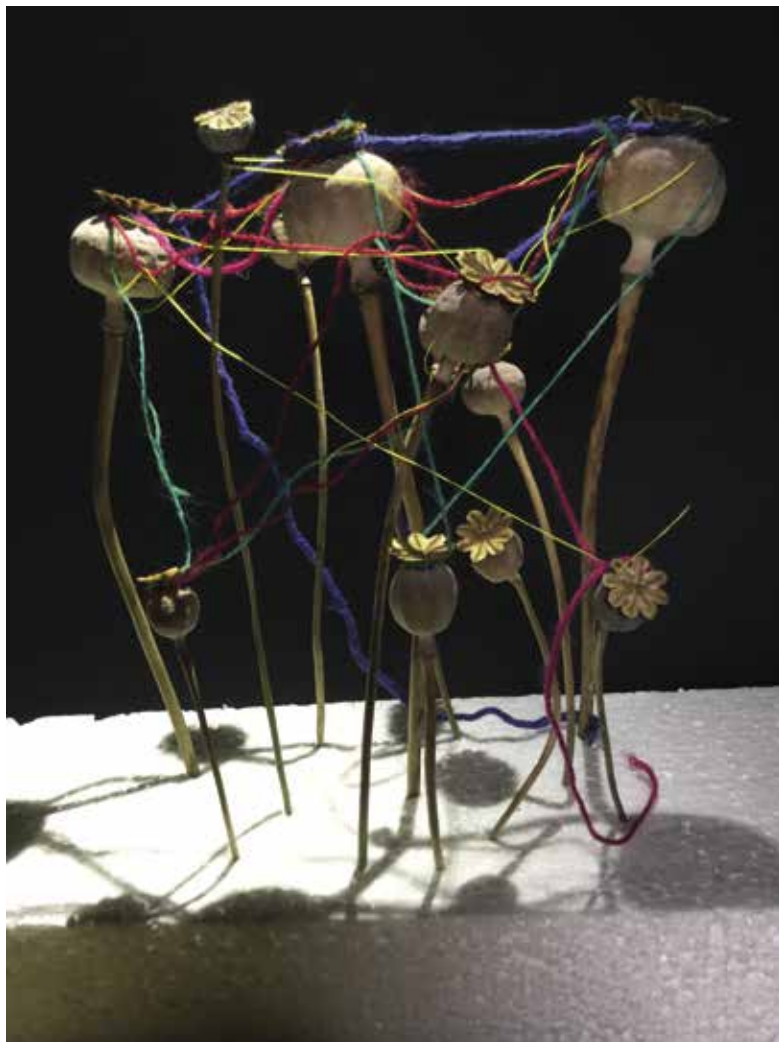
Cette évolution s'inscrit dans le concept de *l'empowerment*, ou du développement du pouvoir d'agir, qu'il est possible de définir ainsi: «*L'empowerment* peut être considéré comme le processus par lequel l'individu prend le contrôle sur sa propre vie, apprend à faire ses propres choix, participe aux décisions le concernant, soit un processus d'autonomisation tout en s'armant mieux pour savoir apporter sa contribution à la collectivité» (Greacen et Jouet, 2012, p. 14).

Mais au-delà de l'évolution déontologique, quel est le ressort théorique de cette nouvelle approche par laquelle le travail social est appelé à développer la participation?

B. Les expertises d'usage et usagère

Toute nouvelle approche est fondée sur une idée, elle aussi nouvelle, qui porte le changement de pratique qu'elle vise à promouvoir. En l'occurrence, la place des personnes accompagnées dans le travail social se trouve modifiée parce que les institutions qui les intègrent en leur sein considèrent que l'acte de faire usage du dispositif constitue un savoir à part entière. Et, en tant que sachant, la personne accompagnée devient un·e expert·e: il s'agit du concept d'expertise d'usage qui renvoie à l'idée de savoirs mobilisables en situation.

Cette approche vient rompre avec la distinction entre savoir savant et savoir profane. Particulièrement mobilisé par les designers, le savoir d'usage est ce que chacun et chacune sait lorsqu'il met en œuvre une action, suite à une expérience riche d'apprentissages. C'est ainsi que le même usage crée des communautés de personnes qui développent des savoirs communs, au regard de leur expérience similaire dans une situation pourtant ▲



Somnifères – Collectif CrrC

▲ particulière. C'est dans cette approche que le fait d'utiliser un train permet d'intégrer la communauté des usagers des chemins de fer...

Il faut ainsi distinguer l'expertise d'usage de l'expertise usagère :

1. **L'expertise d'usage** peut être définie comme les savoirs issus de l'expérience vécue, qui fonde une communauté d'usage. Les récents développements scientifiques proposent la reconnaissance du savoir spécifique de ceux et celles qui font usage des dispositifs du travail social.
2. **L'expertise usagère** peut être définie comme les savoirs issus de l'expérience vécue des bénéficiaires « directs » des institutions du travail social, qui les intègre dans la communauté des acteurs et des actrices de ce champ professionnel, au même titre que les travailleurs sociaux et les travailleuses sociales.

C'est d'ailleurs au nom de la reconnaissance de ces deux expertises que se développe le mouvement des travailleurs pairs et travailleuses paires qui, au nom de leur expérience de vie actuelle ou passée, en tant que parents ou personnes concernées, peuvent travailler à l'accompagnement de ceux et celles qui vivent actuellement la même problématique et/ou situation. Les expertises d'usage et

usagère aboutissent finalement à reconnaître une forme de supplément de professionnalité, qui vient s'articuler à la professionnalité des travailleurs sociaux et des travailleuses sociales, dans une forme d'expertise distincte et complémentaire.

Les expertises d'usage et usagère sont donc des concepts qui fondent le processus collaboratif dans le travail social, au nom de la reconnaissance que l'usage des dispositifs crée une expertise à part entière, un nouveau savoir dont il faut désormais tenir compte dans ce champ professionnel.

Si l'expertise d'usage dans le travail social peut être celle du financeur, de l'autorité administrative qui commandite le service, ou du réseau familial qui « bénéficie » du dispositif, l'expertise usagère est celle de l'enfant ou de la personne qui est directement accompagné·e, au premier chef.

Dans le champ de la petite enfance, la famille relève ainsi de l'expertise d'usage, alors que l'enfant de l'expertise usagère.

C. Un changement de paradigme lourd de conséquences

Il n'est pas abusif de considérer que le développement de la participation à travers les expertises d'usage et usagère constitue une forme

de révolution paradigmatique, en matière de professionnalisation. Autrement dit, cet avènement crée un « avant » et un « après » que les acteurs et les actrices ne peuvent ignorer. Il s'agit d'une forme de rupture qui modifie en profondeur le corpus du travail social, à la fois dans ses références éthiques (valeurs), conceptuelles (idées) et méthodologiques (outils). Dans les faits, ces trois dimensions s'articulent et constituent autant de défis pour le travail social d'aujourd'hui, tout en constituant un nouveau paradigme qui peut se définir selon quatre grands enjeux, qui possèdent comme point commun de renvoyer à la mise en œuvre de l'idéal de *l'empowerment* :

1. Démocratique : En modifiant la légitimité et la place des personnes accompagnées dans le travail social, c'est le statut de citoyen qui se trouve modifié et renforcé : « Les rapports sociaux d'usage entretenus par les usagers avec les professionnels et les institutions (...) démasquent les mutations actuelles du lien social et confirment l'émergence d'une citoyenneté active, engagée et productive de la personne vulnérable » (Heijboer, 2019, p. 13). Ainsi, la personne exclue ou vulnérable est susceptible d'être moins assignée à ses manquements, en rejoignant

la sphère des sachants détenant une expertise à part entière.

2. Institutionnel : En devenant des personnes expertes, les anciens usagers et usagères accèdent à un nouveau statut au sein des dispositifs d'un travail social gagnant une nouvelle forme de professionnalisation : « La participation sociale, politique et épistémique des usagers (...) s'impose désormais comme une condition de légitimité des institutions » (Heijboer, dans Rullac, 2020, p. 125). Ainsi, la personne prise en charge est susceptible d'échapper au processus d'étiquetage, en acquérant un statut amélioré qui contribue directement au développement des dispositifs dont elle est de moins en moins l'objet.

3. Professionnel : En acquérant une nouvelle forme de professionnalité, à travers les expertises d'usage et usagère, les anciens usagers deviennent des partenaires à part entière des travailleurs sociaux et des travailleuses sociales : « Il est indispensable d'intégrer le point de vue des acteurs impliqués dans les situations de vie réelles et visent des retombées (...) pour le terrain (personnes concernées, professionnels accompagnants ou militants associatifs) (...) » (Fournier et Gibey, dans Rullac, 2020, ▲

- ▲ p. 129). Ainsi, la personne bénéficiant d'un accompagnement est susceptible de moins souffrir des processus d'aliénation générés par l'institution totale, en contribuant activement à sa propre prise en charge, dans un processus de coconstruction avec les professionnel·le·s qui doivent faire avec de nouveaux collègues statutairement différent·e·s, mais dans des fonctions pouvant se rapprocher par moments.

4. Scientifique: En devenant des travailleurs sociaux et des travailleuses sociales d'un nouveau genre, les nouveaux expert·e·s sont appelé·e·s à contribuer aux évolutions des dispositifs dans un processus de recherches appliquées: «Elles produisent un savoir situé dans le cadre de recherches avec, et non pas sur les personnes, et se positionnent comme des outils démocratiques en ce qu'elles valorisent différents savoirs, tels que les savoirs scientifiques, professionnels et expérientiels» (Godrie, 2017). Ainsi, tout en acquérant une fonction d'acteur et d'actrice du travail social, ces nouveaux sachant·e·s sont logiquement appelé·e·s à faire valoir leur savoir, dans un nouveau triptyque épistémologique: savoirs scientifiques, professionnels et d'usages.

Dans le cadre de cette convergence inédite des expertises, l'approche collaborative dans le champ du travail social tend à limiter les anciennes dichotomies qui reposaient sur une série d'oppositions stériles:

- théorie/pratique;
- intervention/recherche;
- projet/recherche;
- acteur et actrice/chercheur et chercheuse;
- savoir scientifique/savoir profane;
- etc.

Le résultat de cette nouvelle approche scientifique est l'avènement de recherches hybrides qui intègrent les expertises d'usage et usagère. Il s'agit des Recherches Actions Collaboratives qui peuvent être définies ainsi: «Il ne s'agit pas d'un label, d'un projet scientifique, mais plutôt d'une appellation totalement non contrôlée, expression valise pour embarquer avec nous des acteurs d'expériences différenciées qui cherchent à comprendre et/ou agir, en pratiquant des pratiques collaboratives singulières qui se cherchent et qui ont besoin de s'éprouver et de s'évaluer.» (Les chercheurs ignorants, 2015).

Conclusion

Le plus gros défi que le paradigme collaboratif impose aux

professionnel·le·s du travail social est d'intégrer les expertises d'usage et usagère dans leur référentiel éthique, conceptuel et méthodologique, selon les dimensions que nous venons de décrire brièvement. Il ne saurait être question de donner des recettes toutes faites, en donnant à croire qu'il ne s'agit que de faire évoluer les pratiques en les adaptant à la marge. Il s'agit bien au contraire d'une nouvelle ère qui nécessite une nouvelle culture professionnelle, pour des professionnel·le·s qui doivent collaborer, si ce n'est avec de nouveaux ou nouvelles «collègues», tout du moins avec de nouveaux partenaires internes qui ne peuvent plus être cantonné·e·s aux statuts d'usagers ou de bénéficiaires.

Les expertises d'usage et usagère fondent finalement un nouveau citoyen du travail social qui est appelé à contribuer à façonner le champ professionnel qui l'accompagne en tant que coauteur·e.

Dans le champ de la petite enfance, ces enjeux sont encore plus complexes que dans d'autres, dans la mesure où les expertises d'usage et usagère mobilisent le plus souvent les parents et leurs enfants. D'un côté, l'expérience d'un parent dont

les enfants sont accompagnée·s est toujours empreinte d'une forte dimension émotionnelle, qui se mélange en outre à des questions de responsabilité et de mise en défaut exacerbées par l'intervention de professionnel·le·s. De l'autre, considérer théoriquement un enfant comme un ou une expert·e de sa propre situation n'est pas anodin, quand il s'agit de trouver les moyens de faire valoir pragmatiquement ce savoir. Cette difficulté est encore renforcée par l'âge de l'enfant, ses problématiques et sa capacité à objectiver sa situation, qui peut être très complexe quand il s'agit par exemple de maltraitance.

Si les enjeux de la participation sont toujours complexes dans le cadre des défis en matière de professionnalisation, le champ de la petite enfance rencontre la quintessence des difficultés en la matière. S'il faut déjà reconnaître cet état de fait, l'accompagnement de ce champ d'intervention pour l'aider à trouver les moyens d'en surmonter les défis est sûrement une priorité en matière de recherche appliquée.

Stéphane Rullac ▲

Bibliographie

- AvenirSocial. (2010), Code de déontologie du travail, Berne, Professionnels travail social.
- Autes, Michel (2013), *Les Paradoxes du travail social*, Dunod, Paris.
- Godrie, Baptiste (2017), «Rapports égalitaires dans la production des savoirs scientifiques: L'exemple des recherches participatives en santé mentale» *Vie sociale*, N°20(4), pp. 99-116. doi:10.3917/vsoc.174.0099.
- International Association of Schools of Social Work. (2014), Définition internationale du travail social, Assemblée générale, Melbourne.
- Les chercheurs ignorants (dir.) (2015), *Les recherches-actions collaboratives*, Rennes, Presses de l'EHESP.
- Khun, Thomas (1972), *La Structure des Révolutions scientifiques*, Flammarion, Paris.
- Heijboer, Claire (2019). «La participation des usagers au secours des institutions sociales et médico-sociales. Vers un nouvel âge de la Solidarité» *Le sociographe*, N°68 (4), pp. 13-23.
- Hofstetter, Rita, et Schneuwly Bernard (dir.) (2007), *Emergence des sciences de l'éducation en Suisse à la croisée de traditions académiques contrastées. Fin du XIX^e siècle, première moitié du XX^e siècle*; Peter Lang, Berne.
- Ros, Jenny, et Rullac, Stéphane (2020). Chronique d'une recherche action collaborative avec une association de soutien aux personnes exerçant le travail du sexe: enjeux conceptuels, méthodologiques et éthiques *Pensée plurielle*, N°51, pp. 133-147.
- Rullac, Stéphane (2018). «Recherche action collaborative en travail social: les enjeux épistémologiques et méthodologiques d'un bricolage scientifique» *Pensée plurielle*, N°48 (3), pp. 37-50.
- Rullac, Stéphane (coord.), (2020), «Participer au travail social. Introduction» *Esprit*, N°466, pp. 113-139.
- Soulet, Marc-Henri (2016), «Le travail social, une activité d'auto-conception professionnelle en situation d'incertitude» *SociologieS* [En ligne], mis en ligne le 16 juin 2016.
- Greacen, Tim et Jouet, Emmanuelle (2012), Introduction. Rétablissement, inclusion sociale et empowerment en santé mentale. Dans: Emmanuelle Jouet (éd.), *Pour des usagers de la psychiatrie acteurs de leur propre vie: Rétablissement, inclusion sociale, empowerment*, ERES, Toulouse.
- Wittorski, Richard (2008), «La professionnalisation» *Savoirs* N°17 (2), pp. 9-36.