



HAL
open science

De la plainte du patient au droit à une scolarisation : le dossier comme trajectoire d'une expérience sensible

Virginie Tournay

► To cite this version:

Virginie Tournay. De la plainte du patient au droit à une scolarisation : le dossier comme trajectoire d'une expérience sensible : Discussion. Actes éducatifs et de soins, entre éthique et gouvernance, Jun 2009, Nice, France. hal-03425155

HAL Id: hal-03425155

<https://hal.science/hal-03425155>

Submitted on 10 Nov 2021

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.

Discussion

De la plainte du patient au droit à une scolarisation : le dossier comme trajectoire d'une expérience sensible

Virginie Tournay

Chercheure CNRS, IEP-Grenoble. Laboratoire PACTE

En dépit de la diversité des matériaux empiriques et de la diversité des manières dont les objets sont saisis et éprouvés dans les deux analyses, ces contributions peuvent faire l'objet d'une discussion croisée fructueuse pour au moins deux grands ensembles de raisons. Premièrement, elles s'inscrivent toutes deux pleinement dans une sensibilité pragmatique. L'attention porte en effet sur le caractère processuel de ce qui se déroule avec l'idée d'une expérience sensible qui se compose progressivement, qui s'équipe à travers son formatage dans différentes instances de délibération par une pluralité de professionnels. Deuxièmement, il ne s'agit pas de n'importe quelle expérience sensible. Dans les deux contributions, on suit la trajectoire de revendications qui sont de même nature bien que les objets soient différents. La visée des collectifs étudiés à travers ces deux analyses (la commission validant une orientation/aide scolaire ou les formes de coordination autour de la gestion de la plainte hospitalière) est de transformer l'inadaptation d'un individu à son environnement immédiat. Qu'il s'agisse de la plainte du patient ou du droit de tout individu à une scolarisation en milieu ordinaire, la revendication part d'abord d'une insatisfaction de la personne dans la manière dont elle éprouve son environnement. Ce sont les souffrances liées à la perception immédiate des environnements qui sont discutées et c'est l'expérience sensible qui se voit traduite dans différentes instances. On voit donc ici toute l'importance d'y appliquer une approche ethnographique pour suivre le déroulement de ces actions administratives avec une attention particulière à la matérialité et aux équipements¹, figurés par *le dossier* (du patient ou de l'élève) dans nos deux cas d'étude. Avec ce regard, la croisée des deux analyses peut s'avérer très riche en s'y appliquant suivant les deux axes suivants.

Tout d'abord, il s'agit d'une épreuve au sens premier de la sociologie pragmatique. Les professionnels doivent parvenir à constituer une grille de lecture collective pour décrire une expérience sensible individuelle et ancrer cette grille dans un dispositif de délibération collective. Les professionnels sont ainsi amenés à fabriquer un *singulier général*² à partir du récit d'une subjectivité individuelle. On se trouve ici ni dans une logique de « magistrature sociale », ni dans une « logique de guichet ».

Dans le cas de la plainte émanant de patients hospitalisés, l'épreuve consiste à doter les acteurs de la capacité à faire face à un environnement médical hostile, que cela passe par un règlement à l'amiable, par l'intervention d'une assistance sociale, d'un médiateur ou par un procès. La plainte est donc marquée par une sorte d'imprévisibilité dans l'évolution de sa forme et ses recours institutionnels sont multiples.

Dans le cas de l'orientation scolaire, la succession d'épreuves consiste à doter les acteurs d'un environnement adapté à leur handicap ou à leur difficulté mais le milieu ordinaire de scolarité n'est pas remis en cause. Les cheminements institutionnels et la palette des possibles sont bien balisés.

Dans ces deux processus, les dispositifs de jugement sont donc bien différents. Dans le premier cas, il s'agit du signalement d'une alerte portant sur le témoignage d'un

¹ L. Thévenot, B. Conein et N. Dodier, *Les objets dans l'action*, Paris, EHESS, 1993. F. Cantelli, M. Roca I Escoda, J. Stavo-Debaugue et L. Pattaroni (dir.), « Introduction », *Sensibilités pragmatiques – Enquêter sur l'action publique*, P.I.E. Peter Lang, Bruxelles, 2009, p. 11 et suivantes.

² Sur la question de la fabrique d'un singulier général à partir d'une activité revendicative, voir D. Trom, « De la réfutation de l'effet *Nimby* considérée comme une pratique militante. Notes pour approche pragmatique de l'activité revendicative », *Revue Française de Science Politique*, vol. 49, n°1, 1999, pp. 31-50.

dysfonctionnement (au sens large) de l'environnement hospitalier, et dans le deuxième il s'agit du signalement d'une alerte portant sur le constat d'une inadaptation individuelle à un environnement scolaire. Il serait intéressant, pour chacun des cas, de développer les contenus des différentes plaintes. Est-ce que certains termes, récits ou énoncés participent activement à augmenter la puissance d'expression de la plainte ? Est-ce que l'environnement immédiat du patient (tels que les types de professionnels à disposition etc.) détermine le cheminement premier, c'est-à-dire l'orientation de la plainte, ou est-ce que son contenu intervient également dans l'appréciation de la gravité ? Constate-t-on des différences culturelles dans cette appréciation ? Il ne semble pas y avoir d'appuis conventionnels³ spécifiques mobilisés par les professionnels pour orienter la décision dans un sens ou dans un autre. Finalement, quel est le statut ontologique que l'on doit assigner au dossier dans nos analyses sociologiques ? Sa fonction consiste-elle à agréger un ensemble d'acteurs aux compétences plurielles autour d'une prise de décision ? Est-ce que son formatage influe sur la prise de décision ?

Le deuxième axe qui fédère les deux analyses est l'importance accordée à la matérialité et plus précisément à la production de traces, de documents signifiants dans l'évaluation de la portée d'une plainte ou dans le travail de qualification des professionnels pour appliquer la règle du droit à une scolarisation en milieu ordinaire. Ainsi, le dossier d'un élève en difficulté constitue un dispositif de jugement organisant le visible et l'invisible informationnel et rassemblant un public spécifique. De même, la plainte d'un patient figurée sur une notice locale, consignée dans un rapport d'activités ou rapportée au sein d'un dispositif d'évaluation incarne l'intégralité du travail politique depuis le dépôt de ladite plainte. Il serait intéressant de corréliser les différents processus de compilation des données observés dans les deux terrains d'étude et également identifiés par les acteurs eux-mêmes comme étant significatifs dans le déploiement de leur action. Le projecteur serait ainsi braqué sur les lieux situés de confection du global, c'est-à-dire au niveau de ces points chauds où l'ordonnancement d'un nouveau monde commun est susceptible de prendre forme⁴.

³ N. Dodier, « Les appuis conventionnels de l'action. Eléments de pragmatique sociologique », *Réseaux*, 65, 1993, pp. 63-86.

⁴ Sur la composition des agencements sociaux (mouvements sociaux, institutions) comme ordre de totalité : lire Virginie Tournay, *Vie et mort des agencements sociaux. De l'origine des institutions*, Paris, PUF, 2010.