HAL
open science

Derrière le droit, les institutions et les actes, quid de l'usager ?

Michel Chauvière

To cite this version:

Michel Chauvière. Derrière le droit, les institutions et les actes, quid de l'usager ?. Actes éducatifs et de soins, entre éthique et gouvernance, Jun 2009, Nice, France. hal-03425374

HAL Id: hal-03425374

https://hal.science/hal-03425374

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.

Derrière le droit, les institutions et les actes, quid de l'usager ?

Michel Chauvière

Michel Chauvière, directeur de recherche au CNRS, CERSA Docteur en sociologie,Ancien chargé de mission à la MIRE (1982-1986, Ancien directeur du CRIV (ministère de la Justice) (1988-1994) Membre du Conseil d'administration du CEDIAS-Musée social depuis 1990 Enseignements réguliers, notamment au CNAM (DEA et formation de cadres), à Grenoble (DESS Politiques sociales), à Paris II(DESS Droit sanitaire et social)

En clôture, cette intervention souligne l'importance du débat, en même temps qu'il le relance, sur quelques points essentiels apparus durant les deux journées : notamment l'historicité fondamentale du « social réalisé » et des professions idoines, la question des institutions et la problématique du « souci des autres ». L'auteur y rappelle également la part du droit, évoque l'opposabilité relative des pratiques et sonde les potentialités contradictoires de la rhétorique des usagers, entre progrès démocratique et conversion consumériste du social.

Je veux tout d'abord vous remercier pour ces deux journées très riches. Elles ont été un moment de liberté tout à fait exceptionnel, il y avait de l'« affectivité de groupe » comme on disait autrefois en psychologie sociale. Quelque chose a fonctionné, et ce n'est pas si fréquent, entre le monde de la recherche associé à celui de l'enseignement supérieur et le monde des praticiens et des gens de terrain. Même s'il y a toujours des transfuges entre les deux, ce sont trop souvent des mondes qui s'ignorent ou ne se fréquentent pas beaucoup.

Le menu était copieux et la table très pleine. Des univers de pensée assez éloignés les uns des autres, avec des grammaires auxquelles la plupart n'étaient sans doute pas habitués, ont été présentés, ce qui nous a demandé à tous une gymnastique intellectuelle très positive.

Cependant conclure n'est pas seulement résumer et remercier. Il me faut aussi prendre ma part et surtout prendre parti dans ce qui a été dit, de façon à introduire un peu plus de controverse, ne serait-ce que pour que le débat se poursuive. Dans cette perspective, je voudrais souligner deux points à mes yeux essentiels.

D'abord, nous avons eu tendance à parler du travail social au singulier et des travailleurs sociaux comme s'ils constituaient un groupe social homogène, parfaitement identifiable. Il faut faire attention à ces formules trop génériques. Françoise Tétard a bien rappelé ce matin que le « travail social » est une catégorie datée qui n'a pas toujours couvert l'ensemble des actuelles professions du social. Cela devrait donc nous inviter à clarifier le sens que nous lui donnons, aujourd'hui. En outre, je voudrais souligner qu'un des faits majeurs intervenus au cours du XXe siècle est de toute évidence sa technicisation, sa salarisation, en d'autres termes sa professionnalisation. À tort ou à raison, la discussion doit rester ouverte. Mais le fait est inconstatable. Nous avons désormais des professionnels et des professions. Nous ne sommes donc plus dans la même configuration pour l'action collective. Or, j'ai l'impression que parfois, dans notre raisonnement, nous revenons à une situation anté-professionnelle.

Pour le dire autrement, la professionnalité ce n'est pas seulement une façon de mieux servir l'autre, c'est aussi une façon d'inscrire cette activité devenue légitime dans la division du travail. Dès lors, les professions répondent à différentes fonctions sociales. Elles permettent des mises en œuvre mais ne se réduisent pas à des tâches exécutives. Elles ont aussi un rôle pivot, bien que non exclusif, dans le repérage des besoins et des demandes, dans l'organisation des services les plus utiles et dans la recherche de l'organisation collective la plus adéquate. Les professions sont des institutions, parmi d'autres institutions. Je ne crois pas

que les institutions soient inexorablement en déclin, comme l'a laissé entendre François Dubet[1] .Elles sont surtout malmenées et c'est même une grande question d'actualité.

L'une de ces institutions mérite beaucoup d'attention, c'est la Sécurité sociale. Dans notre pays, elle est parmi les institutions les plus exceptionnelles qu'on ait jamais fabriquées. Qu'elle prenne des coups, c'est évident. Mais annoncer son déclin, ce serait en quelque sorte la condamner. Ce n'est pas le moment et même les libéraux concèdent que notre système de protection sociale nous aurait permis de mieux résister à la crise financière. Pour continuer de faire société, les institutions sont indispensables sur le moyen et le long terme. Pensons aussi à l'École. Il faut l'assumer avec toutes les conséquences pratiques et financières de ce choix.

D'autant que sans la Sécurité sociale et les cotisations obligatoires pour la solidarité, d'une part, sans l'aide sociale d'origine fiscale, d'autre part, pas de redistribution sous forme d'allocations ou de remboursements, mais aussi sous forme de prix de journée. Si les conditions minimales de possibilité de tout cela s'effondraient, plus de secteur social, plus de professionnalisation. C'est pourquoi, étant dans une période d'attaques ciblées et de doutes sur tout notre système de protection socialisée, et notamment sur le coût de la professionnalisation rapporté aux résultats (efficacité, efficience, performance), il faut plus que jamais développer la réflexion collective sur les fondamentaux, sur l'historicité du social et sur les conditions économiques acceptables, avec égalité, par une société comme la nôtre. L'État social réalisé n'est pas en apesanteur, guidé uniquement par la compassion ou la recherche du bien-être. Il renvoie à des luttes, à des stratégies, aux syndicats contre le patronat, aux savoir-faire portés par des collectifs, notamment des professionnels. C'est un arrachement institutionnalisé à la fatalité du malheur, effectivement coûteux en moyens. C'est le moment de savoir si nous y tenons et comment en assurer le financement.

Pour enfoncer un peu plus le clou, le social en question n'est pas réductible au « souci des autres », pour reprendre une formule entendue ici. Ce n'est pas non plus seulement répondre à des besoins individuels, aussi urgents soient-ils, au risque du clientélisme. Il y a de tout cela bien sûr, mais c'est dans le même temps, dialectiquement, répondre à un enjeu majeur de cohésion sociale. Hélas, le terme « cohésion sociale » vient de perdre toute sa force. C'est désormais la coquille vide que l'on a choisi dans le cadre de la RGPP (Révision générale des politiques publiques) et du consensus des 27 états membres de l'union européenne, substitutivement à celui d'action sociale, consacré depuis 1965 et dont l'histoire est beaucoup plus riche[2]. Au demeurant, l'unité de l'action sociale n'est plus depuis les deux vagues de décentralisation. Cet éclatement est encore renforcé avec le glissement du secteur médico-social du côté du sanitaire, sous la houlette des ARS (Agences régionales de santé)de la loi HPST (Hôpital, patients, santé et territoires, loi de juillet 2009), dite aussi loi Bachelot, avec de vrais « préfets sanitaires », comme disent à juste titre les opposants à cette loi . C'est là une reconfiguration structurelle tout à fait importante.

Heureusement, sur toutes ces questions, des travaux historiques de plus en plus nombreux se développent. Ces travaux nous enseigne d'abord que la part de l'émotion reste incontestable, celle suscitée par les enfants dans la rue, le spectacle des pauvres, etc., mais qu'elle a subi une heureuse transformation. La rationalisation ne commence pas avec les années 2000 ou la loi 2002-2. C'est un processus de cette nature qui a conduit, tout au long du XXe siècle, à des formes de financement nouvelles (comme les prix de journée) et à d'authentiques professions dans le souci de la qualité et du meilleur pour autrui. Il s'agissait déjà de ne pas laisser le social à la spontanéité des acteurs, ni au paternalisme bourgeois et/ou catholique, mais de l'organiser et, pour cela, d'arracher des droits créances, de créer des

[1] François Dubet, *Le déclin des institutions*, Paris, Seuil, 2002.

[2] Voir Michel Chauvière, « Une administration pour l'action sociale. De L'émancipation au dépérissement », in Michel Borgetto, Michel Chauvière (dir.), *Qui gouverne le social ?*, Paris, Dalloz, 2008, 284 p., collection « Thèmes et Commentaires. Études », pp. 45-72.

institutions *ad hoc* et de soutenir la professionnalisation des intervenants. Ce qui répond effectivement à une des questions de Bernard Conein. D'où l'importance des structures de droit commun, telles la Sécurité sociale, qui permettent aujourd'hui encore de répondre, au moins mal, aux aléas de la vie du plus grand nombre. Bien sûr, ce n'est pas idéal, bien sûr, il y a aussi des exclus de la protection sociale, bien sûr on a dû inventer la CMU (Couverture maladie universelle) et toutes sortes de compléments plus ou moins rapportées. Mais imagine-t-on la vie en France sans la Sécurité sociale ? Toutes sortes de formes réalisées de solidarité s'effondreraient et seraient alors renvoyées aux affects, notamment à la famille et à l'aléatoire des réseaux. Ce qui se fait déjà, si l'on pense aux aidants familiaux. C'est aussi pourquoi à propos de la Sécurité sociale, il faut continuer à raisonner non en termes d'équilibre de gestion, mais de luttes sociales, et parallèlement travailler à ne jamais oublier ce que c'est que le social et les conditions de sa mise en œuvre. En clair, le social, ce n'est pas la carte Vitale ou le CESU (Chèque emploi service universel) !

Je voudrais également approfondir ici la question du droit que l'on a trop peu évoquée. Le droit, comme disait je crois Bourdieu, c'est la cristallisation des pratiques qui permet leur généralisation et leur universalisation. La part du droit est donc essentielle pour toutes les pratiques sociales ; pour autant, les règles de droit sont au-dessus de la contingence des pratiques aussi éthiques ou morales soient-elles. Je ne mets pas cela en question mais j'en tire une conséquence. Sans droit ni droits, tous les montages sociaux s'effondreraient également. Les droits sociaux par exemple, qui sont tous des droits créances, des droits de tirage sur la collectivité, ne sont pas forcément effectifs, mais par leur existence même ils constituent une ressource commune pour les acteurs. Ainsi, par lui-même, le droit au logement ne loge pas, même déclaré opposable. S'il n'y a pas d'offre de logements, même avec le DALO (Droit au logement opposable, loi de mars 2007) on continue à dormir sous les ponts. Mais le droit, en raison de sa nature conventionnelle et de sa position en surplomb, est plus qu'une argumentation ordinaire, il est surtout l'un des moteurs du pouvoir d'agir des personnes et des groupements. La force du droit c'est précisément d'être à la disposition des citoyens et des mouvements sociaux qui bagarrent pour exiger des changements dans le cours de l'action publique, quand ce n'est pas plus simplement l'application effective d'une loi. C'est pourquoi l'accès au droit ne devrait pas masquer l'essentiel, à savoir la bagarre pour l'effectivité du droit.

S'il y a du droit, dans le social réalisé, il y a aussi des institutions - nous avons beaucoup parlé et c'est important de continuer à en parler parce que les institutions ne doivent pas être réduites à des entreprises – et puis il y a aussi des pratiques objectivables, irréductibles au seul souci de la pratique. Une pratique, c'est en l'espèce un souci transformé en une réalité tangible, opposable et évaluable, ce qui n'a plus grand chose à voir avec le relationnel et les émotions dont elle est en partie faite et qui ne disparaît jamais. Enfin, une pratique n'est pas isolable, c'est un moment dans un enchaînement qui s'inscrit toujours dans une institution contenante, l'une et l'autre étant adossées à des droits et en partie surdéterminées par le champ normatif, avec heureusement de grandes marges d'interprétation et de manœuvre laissées en principe aux acteurs. Sans quoi la vie serait impossible, c'est d'ailleurs ce qui est en train d'arriver.

Personne n'est *sui generis*, personne ne peut s'autoriser de lui-même, surtout pas dans le social socialisé. Pour ce type d'approche, il y a le caritatif, le bénévolat et le don, ou encore la part invisible du travail social professionnel, la part militante en d'autres termes. C'est d'ailleurs cet emboîtement qui rend légitime l'évaluation, mais à conditions de rester dans certaines limites éthiques et démocratiques, eu égard aux incertitudes et même aux contradictions de nos réponses collectives et cliniques à la question sociale. Mais cette prudence évaluative est hélas aujourd'hui largement dépassée, comme chacun sait. A la reconnaissance de nos incertitudes a succédé un monde de certitudes des processus et des

procédures, parallèlement d'ailleurs au retour de la croyance dans la toute-puissance de la morale, courcircuitant tout à la fois le droit et les institutions, pour n'y voir que des ressources additionnelles ou des organisations plus ou moins maltraitantes, à gérer plus qu'à penser. Il faut en tout cas, sans relâche, critiquer la folie évaluative dans laquelle nous sommes malgré nous embarqués et qui s'avère n'être finalement qu'un outil de prise de pouvoir par les milieux gestionnaires et financiers sur un travail du social de plus en plus subordonné (et donc en voie de déqualification).

En second point, avant de passer la parole à Philippe Warin, je voudrais prendre encore quelques instants pour revenir au thème qu'il m'était officiellement demandé de traiter en clôture. Cette séquence était en effet censée répondre à la question suivante : « comment qualifier le public du travail social et médico social ? ».

Pourquoi, dans certaines politiques publiques aujourd'hui, s'est-on mis à généraliser la référence à l'« usager », malgré son euphonie douteuse ? Et durant ces deux jours également. Beaucoup de questions se posent à ce sujet. Que qualifie ce mot ? Y avait-il d'autres façons de qualifier ce qu'il est censé qualifier ? L'autre ? Le parent, comme chez les parents d'enfants inadaptés ? Le consommateur de services ? Le client ? Celui qui cherche protection ou celui qui achète un service ? L'usager se décline-t-il nécessairement au singulier ? Il y a-t-il des usagers au pluriel, c'est-à-dire des collectifs d'usagers, des usagers organisés ? Qu'est-ce qui fait l'usager ? Le souci de l'autre suffit-il à définir cet autre étrange, l'usager, quand c'est en définitive moi, dans l'environnement institutionnel et juridique qui me légitime, qui accepte de le définir ainsi, presque sur ordre ? La coopération ou la coproduction font-ils nécessairement l'usager ? N'est-ce pas plutôt la possibilité d'éventuellement contester le dit service, parce qu'il le stigmatiserait, l'aliènerait ou que le compte n'y serait pas, qui le fait usager ? L'usager ne serait-il alors que l'« autre par lui-même » ? Et que penser des situations ou l'usager est représenté par un autre que lui-même, un parent par exemple ? La réponse à cette dernière question n'est pas simple. Pourtant, en toute logique, en pareille situation, l'usager c'est évidemment le gamin en difficulté pour lui-même, sans préjuger du reste de ce qui peut arriver, et très secondairement seulement son parent ou ses parents, avec lesquels des contrats ont été passés. Ce gamin-là, comme disait déjà Fernand Deligny, a effectivement du mal à se défendre tout seul dans les transactions diverses et variées qui le concernent. Il a du mal à se définir par lui-même et à identifier ce qui est désirable pour lui-même. Il est, dit-on, pris en charge, et c'est toujours par quelqu'un d'autre : un juge, une institution, des éducateurs. Mais justement cette situation peut évoluer dans le sens d'une véritable émancipation.

Ces remarques ouvrent à une re-problématisation de la longue histoire des parents d'enfants inadaptés et au problème du destinataire final. Est-ce un service rendu aux enfants ou à leurs familles ? C'est d'ailleurs la même interrogation à l'École. Est-elle un service rendu aux enfants ou à leurs parents ? J'ai le sentiment et même la conviction que l'École de la République est d'abord un service rendu aux enfants, pas à leurs familles. L'école est et doit être indépendante des familles, qu'elles le veuillent ou non. C'est une œuvre d'émancipation par l'accès à la connaissance, malgré les contraintes connues. Les enfants sont très directement au cœur de cette interrogation fondamentale.

Sur ce même sujet, remarquons encore qu'historiquement la plupart des écoles dites « libres », c'est-à-dire catholiques, ont longtemps fait de la résistance à l'ordre scolaire laïque des Écoles de la République, étant au contraire fondées sur le principe parental ; les associations de parents de l'enseignement libre ayant longtemps salarié les instituteurs privés du primaire, ceux-ci travaillaient donc par délégation de l'autorité des parents. À l'inverse donc des instituteurs dans l'École de la République, les fameux « hussards de la République ». Voilà aussi pourquoi le débat sur les compétences des parents devrait aussi se doubler d'un débat sur les variations de la légitimité parentale selon les institutions.

En l'espèce, parler de l'usager ne résout pas le problème où plutôt le cache dans une catégorie trop générique. Pour autant, le recours à l'histoire montre aussi que la question des usagers, ou plus exactement des rapports sociaux d'usage, n'est pas une invention au tournant des années 2000. Visiblement la question est aussi ancienne que les institutions sociales et de socialisation, avec des mobilisations spécifiques (parents d'élèves, par exemple), avant même de généraliser le terme « usagers ».

Comment, partant de ces brèves observations, théoriser davantage la question des usagers ? Disons d'abord que ce qui nous intéresse là, c'est ce qui se passe de l'autre côté des rapports de production. S'il existe diverses formes sociales de production de biens et de services, de l'autre côté des rapports sociaux de production, symétriquement donc, lorsque les services produits parviennent à destination, diverses pratiques de réception s'organisent selon d'autres formes sociales, d'autres rapports sociaux. Qu'on y parle d'usage, de bénéfice, de destination ou d'autres façons, c'est de ces rapports sociaux là qu'il s'agit, sans préjuger d'ailleurs qu'ils seraient organisés de la même façon dans les divers secteurs concernés.

À preuve, chaque segment d'administration, chaque ensemble institutionnel, a souvent depuis longtemps sa propre façon de nommer ses récepteurs et ce qui se passe du côté de la réception. Ainsi connaît-on l'administré qui a d'ailleurs remplacé l'assujetti dans l'administration publique ; le sociétaire dans les groupements de l'économie sociale ; l'allocataire, l'ayant droit, le bénéficiaire ou même la cible en matière de protection sociale ; sans oublier les mots de la justice, de l'école, de la santé, du logement, etc. Cette riche diversité ne se réduit pas facilement à la catégorie générique de l' « usager », même si la loi 2002-2 a tenté de nous faire croire qu'il était enfin devenu le centre de toute action sociale et de tout travail social, comme si cette centralité n'avait pas existé précédemment !

En réalité, cette affirmation vertueuse de la loi 2002-2 doit être analysée de plus près. Dans les premiers 7 articles du texte, qui concernent en principe plus directement cette question, le mot usager n'est utilisé que deux fois : une fois en titre ce qui n'a pas de valeur normative et une fois au détour d'une phrase. L'objet de loi 2002-2 n'est donc peut-être pas l'usager, puisqu'elle ne le définit d'aucune manière ni ne précise davantage de quels types de droits il s'agit (droits de citoyenneté ou droits de consommation ? opposables à qui ?). C'est surtout l'intense rhétorique d'accompagnement, relayée notamment par quelques livres, et les nombreuses actions de formation des travailleurs sociaux qui ont fabriqué cette croyance, ou plus exactement qui ont imposé cette norme. Car, il s'agit bien d'une norme infra-juridique masquée derrière un objectif susceptible de faire facilement consensus. C'est ce que révèle la lecture des 70 articles qui suivent dans le même texte. La référence à l'usager sert en réalité de justification absolue et imparable à la rénovation imposée des relations de l'administration avec les opérateurs associatifs dans la cadre du *New public management*, conformément à l'esprit de la LOLF (Loi organique relative aux lois de finances) à savoir la culture du résultat, et en bonne compatibilité avec les normes européennes en cours de négociation, s'agissant notamment de la directive service de 2006.

On pourrait donc presque dire que cette loi a ainsi dix ans d'avance sur ce qui s'observe de manière beaucoup plus claire aujourd'hui. À l'époque, cette dimension est passée totalement inaperçue, la forme et les arguments de bon sens en faveur du dit usager ayant bluffé tout le monde. L'usager est utilisé de la sorte comme produit d'appel. Bien sûr, il y a des usagers dans les conseils de maison, certains parents peuvent participer, donner leur avis et ça marche plus ou moins bien. C'est même obligatoire. Mais cet aspect de la dite rénovation n'a certainement pas la portée démocratique qu'on lui a prêtée. D'ailleurs, de plus en plus d'acteurs, notamment des cadres, en conviennent, constatant le peu de pouvoirs des usagers, même associés aux professionnels et aux associations, face au rouleau compresseur de la nouvelle gestion publique et aux contraintes financières imputables à la crise, sans doute, mais aussi plus fondamentalement à la mondialisation néolibérale.

Dans le monde du logement, l'usager s'appelle locataire et les mouvements de locataires ont pris la défense des locataires du logement social, mais nous avons aussi l'habitant, le résident et chez Emmaüs, le résidant s'écrit avec un a. Dans le monde scolaire, il y a également plusieurs façons de nommer celui pour qui c'est fait : l'écolier, le collégien, le stagiaire, l'apprenti, l'apprenant… Dans le monde médical, elles sont plus nombreuses encore : le malade, le patient, mais aussi l'aliéné, l'interné, le grabataire, la personne âgée dépendante, sans oublier les catégories de gestion comme les GIR (groupes iso-ressources). Du côté de la justice : le justiciable se fait prévenu, contrevenant, détenu, criminel mais aussi victime, devenue la principale catégorie d'argumentation pour justifier la politique pénale de la Garde des sceaux, Rachida Dati. Enfin, dans les transports, le terme « grand voyageur » SNCF permet de payer moins pendant que, dans l'univers des technologies de l'information, est né l'internaute, etc.

Reste une question importante : pourquoi dans l'action publique a-t-on vu se développer pendant une petite dizaine d'années un « moment de l'usager », c'est-à-dire une incorporation tactique de la problématique des usagers dans l'action publique ? Ce bref moment est facile à dater : il débute mollement avec la loi de 1998 contre les exclusions, puis se consolide en avril 2000 avec la loi relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec l'administration, suivie en janvier de la loi de rénovation de l'action sociale et médicosociale, en février de la loi sur la démocratie de proximité, en mars de la loi Kouchner relative aux droits des malades et la qualité du système de soins. Après le changement politique de mars 2002, le mouvement s'achève, exception faite de la loi de 2005 en faveur des personnes handicapées dont la préparation avait commencé bien avant, avec Ségolène Royal. Tout cela est en effet très politique. Dans la loi de 2005 dite de programmation de la cohésion sociale, la question de l'usager a clairement basculé vers le client. Cette loi, dite aussi loi Borloo, crée surtout un marché de l'aide à la personne et les contentieux renvoient désormais au Code de la consommation oubliant la loi 2002-2. C'est bien un changement de paradigme, prouvant que les politiques de l'usager n'étaient pas si ancrée que cela, qu'elles n'étaient peut-être après tout que des transitions.

Plus politiquement, on peut se demander ce qui a animé les socialistes lorsqu'ils ont fait le choix politique d'instituer l'usager comme moteur de l'action politique. Ceci demande un nouveau détour historique. La question des usagers, comme telle, est en effet pendante depuis les années 1970-1980. En 1980, le rapport Bianco-Lamy sur l'ASE (Aide sociale à l'enfance) portait un peu cette préoccupation. Au début des années 1980, le gouvernement Mauroy avait passé commande à Michel Sapin, alors jeune député rocardien, d'un rapport sur « Les droits des usagers des services publics ». Un peu plus tôt, en 1982, l'adresse de Nicole Questiaux faisait référence à un triangle des légitimités dans l'action sociale liant les décideurs/financeurs, les professionnels et les usagers. Mais une adresse n'a pas une grande force normative et tout cela a pratiquement disparu du paysage.

Après 1986 et les lois de décentralisation, dans le projet de Jean-Michel Belorgey de démocratie locale, avait été imaginée la création d'une instance départementale consultative pour l'action sociale, impliquant la présence de contre-pouvoirs légitimes, ceux des professionnels mais aussi ceux des usagers organisés. Ce projet a lui aussi été balayé lors de la première cohabitation. Il n'est jamais revenu sur l'agenda.

Enfin, je voudrais dire deux mots de l'articulation familles/usagers. Lors de la fabrication de l'ouvrage avec Jacques Godbout[3], l'accord entre lui et moi doit être clarifié. Le Godbout de l'époque n'est pas tout à fait celui des travaux sur le don et le contre-don, il faisait alors de la sociologie urbaine et avait buté sur la question de la place des usagers dans les Centres locaux de services communautaires québécois (CLSC). Moi, j'avais découvert la question des

[3] Michel Chauvière et Jacques T. Godbout (dir.), *Les usagers entre marché et citoyenneté*, Paris, L'Harmattan, 1992.

usagers, par une toute autre voie, en étudiant les mouvements familiaux en France. Dans certains mouvements familiaux participant aux institutions familiales que sont les UDAF et surtout l'UNAF, j'avais observé l'apparition d'une volonté de défendre les familles (en l'espèce, populaires) dans leurs dimensions « consommatrices et usagères », dès 1946. « Consommatrices » renvoyait alors aux biens de consommation ordinaires et « usagères » aux services, spécialement aux services publics, visant alors une représentation des familles allocataires dans les caisses de Sécurité sociale sur fond de démocratie sociale. Ce qui d'ailleurs a été institué. Aujourd'hui encore, dans les conseils d'administration des caisses, il y a des représentants des familles en tant qu'« usagères ». Dans ce cas, l'usager procède donc de la famille et non du service auquel il accède. On retrouve un semblable fondement dans l'UNAPEI, créée en 1960 et reconnue d'utilité publique en 1962. C'est un authentique mouvement d'usagers mais, en l'espèce, la référence aux parents d'enfants inadaptés est d'un meilleur rendement politique que la référence aux usagers. L'usager est sans doute trop neutre, trop commun !

Entre Jacques Godbout et moi, l'idée est venue d'enquêter sur l'utilisation de cette catégorie chez les sociologues. Utilisez-vous cette notion ? Si oui, dans quel sens et pour quel domaine ? Si non, pourquoi ? Les usages varient en effet d'un domaine à l'autre. Dans le domaine judiciaire, par exemple, cela n'a aucun sens, même au civil. C'est ce croisement qui a donné l'ouvrage collectif dont le titre révèle très justement l'espace difficile de l'usager : « Les usagers entre marché et citoyenneté ». C'était en 1992, dix ans avant la loi 2002-2.

Ce rapprochement n'était pas tout à fait hasardeux. Quand on analyse certaines coordinations contemporaines comme le Collectif inter-associatif sur la santé (CISS), qui a largement contribué à la loi Kouchner de mars 2002, on se rend compte que s'y rencontrent des mouvements aussi différents que AIDES, parce que le SIDA on le sait bouscule les pouvoirs et les supposés savoirs de la médecine, la maladie met en question les rapports savoir/pouvoir amenant les malades à vouloir peser sur la politique hospitalière, mais aussi l'UNAF plutôt familialiste qui défend de son côté les droits des familles dans l'hôpital. De cet attelage imprévisible est née la loi Kouchner, marquant finalement une communauté d'intérêts entre ces deux sensibilités.

Enfin, je voudrais souligner une petite différence entre la loi 2002-2 que vous connaissez bien et la loi de mars 2002 concernant les malades. Dans la première, il ne s'agit que de droits individuels (transparence et révision des dossiers, etc.) alors que dans la seconde, le législateur a distingué entre droits individuels des malades (en gros, les mêmes) et droits collectifs à travers les associations représentatives des malades. Lorsqu'elles sont agrées par les Préfectures, ces dernières peuvent être représentées dans les conseils d'administration des hôpitaux publics. C'est évidemment un monde et un modeste partage des pouvoirs qui n'a jamais été imaginé dans la loi 2002-2, qui se contente de la norme de participation.

Voila une intéressante construction de la place de l'usager, mais elle ne lève pas fondamentalement l'ambiguïté de cette catégorie. Elle a peut-être un certain potentiel démocratique mais ce n'est pas à n'importe quel prix. Sauf si l'usager prend de lui-même la parole, individuellement et surtout collectivement. Je vous remercie.