Document generated on 07/18/2025 6:44 p.m.

International Review of Community Development
Revue internationale d'action communautaire

Le contradictoire et les usagers dans le travail social
Contradictions and consumers in Social Work
La contradicción y los usuarios en el trabajo social

Michel Chauvière

Number 7 (47), Spring 1982

Travailler le social

URI: https://id.erudit.org/iderudit/1035015ar
DOI: https://doi.org/10.7202/1035015ar

See table of contents

Publisher(s)

Lien social et Politiques

ISSN

0707-9699 (print)
2369-6400 (digital)

Explore this journal

Cite this article

Chauvière, M. (1982). Le contradictoire et les usagers dans le travail social. *International Review of Community Development / Revue internationale d'action communautaire*, (7), 102–111. https://doi.org/10.7202/1035015ar

Article abstract

A look at the history of Social Work reveals two opposing streams. Initially, there was a long, liberalist, phase during which social questions were subject to neither policy nor a particular professional approach; this was followed by a modern phase of development paralleling social policy and Social Work as it is known in its different forms. A second, more recent stream appears to be in opposition: faced with enlarging legal rights, social policies and Social Work appear to have built-in contradictions.

The author describes several situations where the resurgence of legal values is linked to the emergence of consumer movements, contradictory to the notion of clients and beneficiaries traditionally upheld by social workers.

Tous droits réservés © Lien social et Politiques, 1982

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

https://www.erudit.org/en/

Le contradictoire et les usagers dans le travail social

Michel Chauvière

L'approche historique du social, dans le mode de production capitaliste, fait découvrir deux oppositions majeures.

D'abord, une opposition entre une longue phase durant laquelle la question sociale reste pendante et ne fait, sauf expérimentations anticipatrices ou nécessités impérieuses (l'ordre social) l'objet d'aucune politique ni d'aucun travail particulier, au sens que nous donnons aujourd'hui à politique sociale et à travail social. On pourrait même dire d'aucune sorte de travail ni politique, ni proprement social. Le libéralisme dominant veut ignorer la question sociale ; en dépit des mouvements et suppliques dont il est informé, il refuse de la constituer comme objet et champ particuliers. Opposition donc entre cette phase et la phase moderne de développement parallèle des politiques sociales et du travail social sous ses diverses espèces : mutualiste, associatif-militant, municipal, professionnel, néo-bénévole, etc.

Tous les travaux rapportent la longue maturation de ce secteur social, hybride, complexe, et d'importance grandissante. Mais il faut retenir ici surtout que le social devient pendant cette seconde phase un travail, c'est-à-dire un procès réfléchi et assisté de transformation de certains rapports micro-sociaux déterminant les individus, les groupes (et la famille en premier lieu), et quelques grandes collectivités (usine, école...). Il faut retenir aussi, parce que le phénomène est aujourd'hui massif, que le travail social s'est dans le même temps, en grande partie mais non en totalité, professionnalisé. Ceci a deux conséquences. En se professionnalisant, il s'est spécialisé, et segmentarisé. En se spécialisant, il s'est tendanciellement coupé de la question sociale, jusqu'à l'auto-légitimation dans certains cas, c'est-à-dire l'autonomie relative de ses objectifs.

La seconde opposition est beaucoup plus récente dans ses manifestations, quoique ancienne dans ses prémisses. Elle s'inscrit entre l'institué contradictoire des politiques sociales et du travail social et une résurgence ou un élargissement sans précédent de la valeur droit. C'est bien une nouvelle contradiction et, sans exagérer, on peut écrire que c'est aussi là un nouveau cours des politiques sociales, au sens large. La valeur droit, qui fait toujours référence aux droits de l'Homme, tels qu'affirmés par les organisations internationales, prend actuellement des formes institutionnelles diverses. Une typologie même grossière oblige à distinguer entre plusieurs situations dont l'inventaire plus détaillé sera fait plus loin dans le corps de l'article.

Il existe tout d'abord des tentatives pour faire évoluer le droit en tant que tel et sa pratique (après les droits des femmes, les droits de l'homme avant 18 ans ou droits des mineurs avec le problème de l'incapacité civile et civique, droits dans la Famille, droits des malades, des détenus...). Ces groupes de proposition mais aussi d'action sont d'origine et de composition diverses, mais impulsés le plus souvent par des juristes (magistrats, avocats, chercheurs...).

On note ensuite des stratégies, à vocation alternative au travail social actuel, ourdies par des professionnels et destinées à restituer la parole aux usagers, dans

les domaines de la psychiatrie, de la prévention de la délinquance juvénile, aussi bien que dans le service social de base (secteur et circonscriptions d'action sociale).

Enfin, il faut faire ressortir, parce qu'il est profondément original, et réalise mieux que d'autres le contradictoire dans le travail social, le courant dit de syndicalisme de l'usage et des usagers, ou bien encore syndicalisme social-familial ou du cadre de vie. Il s'agit là le plus souvent d'avatars de mouvements familiaux nés pendant ou après la guerre 39-45 et liés à des « milieux » spécifiques : milieux populaires pour le « Mouvement populaire des familles », milieu rural pour la « Famille rurale » essentiellement.

Ainsi, l'élargissement de la valeur droit est-elle liée à l'émergence de la notion d'usagers, contradictoire par nature avec les notions de clientèle ou de bénéficiaires défendues, jusqu'à présent, par les professionnels du travail social.

Le droit comme levier

Tout a été dit et écrit ces dernières années sur le droit. Et même qu'il était une idéologie en déclin, donc négligeable. Telle n'est pas pourtant, et loin s'en faut, l'analyse des promoteurs des boutiques de droit ou du groupe Rapport, deux exemples qui nous suffiront largement à introduire cette première partie. Ceux-là, renouant peut-être avec les intuitions du syndicalisme révolutionnaire de la fin du XIXe siècle [1] ne refusent pas la bataille juridique. Au contraire, ils l'organisent. Et ce ne sont pas seulement des avocats ou des syndicalistes.

Les boutiques de droit

Dans le petit livre publié en 1978 [2], Ch. Revon et les membres du collectif Boutiques de droit situent en ces termes leurs objectifs :

> Il y a en effet deux manières d'aborder le problème qui nous occupe. Soit il s'agit de l'accès de tous à la Justice, et prenant conscience qu'une bonne partie de la population, les « pauvres » en particulier, les démunis, les handicapés, les illettrés, les immigrés, n'ont pas accès, nous préconisons toutes sortes de façons de faire... pour que ces pauvres-là voient enfin le jour à la lettre de la loi et à l'audience du tribunal. C'est la présentation habituelle, officielle du problème... soit... notre problème c'est de situer la Loi et de se situer par rapport à elle... On passe son temps, en effet, soit à la dénier, soit à la canoniser, et nous voudrions la situer ; c'est-à-dire lui trouver une place, de sorte qu'elle ne soit pas partout et nulle part, et les deux à la fois... Ce qu'on peut apporter aux gens en ce domaine juridique, par des consultations ou des boutiques, ce n'est pas une aide (juridique) charitable, mais l'encouragement à une décision, qui n'est pas en soi juridique mais vitale, tenant compte à la fois de la loi et de la vie.

Opposées aux rapports marchands des professionnels, comme aux rapports d'assistance des permanences et consultations juridiques, qui sont également nombreuses (émanant soit d'organismes gouvernementaux ou para-gouvernementaux, soit d'ordres, de syndicats ou de partis, soit encore d'organisations de consommateurs, soit enfin d'associations de locataires, de parents, de travailleurs immigrés ou de femmes), les boutiques de droit intègrent plusieurs critères ici essentiels pour le propos que nous développons.

D'abord un type de relation à la loi et au droit différent. Par la recherche avec la (les) personne(s) concernée(s) et dans l'arsenal juridique de tous les outils mis à la disposition par la loi, et ce contrairement aux juristes classiques qui demeurent souvent prisonniers d'une approche stéréotypée ou réductrice des problèmes. Il ne s'agit pas d'échapper au juridique, bien au contraire. Les boutiques de droit font donc du droit et même de la sur-juridiciarisation. Ensuite, par un mode de défense mettant l'accent sur la nécessité d'actions collectives, face à un droit qui en effet ne connaît que la personne, le « sujet de droit ». Et troisièmement, en réintroduisant le droit dans des secteurs, tels les secteurs de la vie sociale, qui sont aujourd'hui des zones de non-droit ou d'infra-droit. Pour exemple, il est signalé comme zone de non-droit les décisions administratives de plus en plus nombreuses, contre lesquelles aucun recours autre qu'administratif n'existe. Même chose pour la protection des mineurs, où enquêtes sociales et « mesures éducatives » s'imposent aux parents comme aux enfants, qui restent sans prise possible sur elles. « Comment se défendre face à un soit-disant constat de « carence éducative » ou d'immoralité notoire ? »

Mais également un autre type de relations à la Justice.

> Dans la défense classique, l'avocat ou le conseiller juridique s'institue comme médiateur désamorçant ou régularisant le conflit entre la personne qui présente sa demande et d'au-

tre part l'adversaire de celle-ci et l'institution judiciaire chargée d'arbitrer le conflit. Contrairement à cela, le « boutiquier » (juriste professionnel ou non) ne cherche pas à se substituer à la personne directement concernée... ne fait pas écran entre la personne, son adversaire et le système judiciaire. Tout au plus, il se situe en tant que médiateur entre la personne et son problème... la laissant vivre directement son conflit et les affrontements qu'il implique.

Cela dit, la pratique des boutiques de droit n'est ni idyllique, ni simple. Traçant un bilan de deux ans d'expérience dans le XIIIe arrondissement à Paris, Ph. Frémeaux [3] reconnaît avec honnêteté :

> un décalage énorme entre ce que nous voulons être et ce que nous sommes. Les boutiques de droit ne sont-elles qu'une pratique spectaculaire de plus, où le discours tenu dehors sur cette pratique a plus d'importance que la pratique elle-même ?.

Et puis ceci aussi :

> les rapports que nous avons avec les usagers tiennent du viol. Un viol à but pédagogique. Venir nous voir a déjà exigé un certain effort, ils espèrent trouver une réponse claire, précise et une certaine prise en charge. Le plus souvent, ils tombent de haut...

L'expérience continue, preuve qu'elle est raisonnable, viable et même populaire dans certains quartiers, déjà animés par de nombreuses associations. Situées hors du travail social professionnalisé, et alimentées surtout, il faut le reconnaître, par un militantisme de professions libérales ou d'étudiants, les boutiques de droit ont à leur manière réintroduit un certain jeu dans le rapport des justiciables au droit et à la Justice, et par là contribué à changer les pratiques du droit et à terme le droit lui-même. Il en résulte aussi une promotion dans la terminologie de l'usager, encore que ce terme ne semble pas faire l'unanimité. Certaines boutiques lui préfèrent celui d'adhérent. Tout un programme et des contradictions utiles en perspective !

Le groupe Rapport

Bien que composé en grande partie de travailleurs sociaux, le groupe Rapport ne peut être classé, au chapitre suivant, parmi les alternatives au travail social. Sa réflexion et ses pratiques s'appuient trop sur le principe du contradictoire pour ressortir de la seule recherche d'un travail social plus près des besoins des usagers.

Ses prémisses sont proches de celles qui viennent d'être énoncées, mais actualisées dans un seul domaine ; celui de la Justice des mineurs. Dans le numéro d'*Actes* sur les mineurs, le droit et la Justice [4], qu'ils ont largement nourri de leurs réflexions, les travailleurs de l'éducation surveillée (fonctionnaires ou contractuels du ministère de la Justice) font progresser le principe du contradictoire de trois manières principales.

— Tout d'abord à travers l'appel dit des 100.

> Nous, travailleurs de l'éducation surveillée, sommes conscients que les notions de Confidentiel et de Secret des rapports écrits sur les gens destinés à l'autorité judiciaire, sont opposées au Droit des personnes.
>
> Nous déclarons publiquement envoyer systématiquement le double de nos rapports à l'intéressé ou nous engager à le faire dès à présent.

— En second lieu en proposant une réflexion sur le contradictoire qui déborde largement le seul secteur de l'éducation surveillée :

> Nulle part, il n'est dit que la juridiction pour mineurs, qu'il s'agisse de l'ordonnance de 1945 (sur les mineurs délinquants) ou de la Loi de 70 (sur l'assistance éducative), est exemptée de ce principe fondamental du droit, le contradictoire. Il faut revendiquer le contradictoire comme offrant plus de possibilités de recours que les sciences humaines, qui n'en offrent aucune... Revendiquer le contradictoire dans le travail social, établir une autre circulation des rapports, c'est constituer une nouvelle politique de la vérité, qui offre plus de garanties aux familles suivies par les services sociaux, en leur permettant de contredire les décisions prises à leur sujet... d'où la mise en place de pratiques qui soient des coupures du discours éducatif :
>
> — l'envoi systématique du double des rapports aux mineurs et aux parents,
>
> — ne pas se rendre dans les familles sans ordonnance du juge et la montrer systématiquement aux gens,
>
> — refuser d'accompagner les gens en audience chez le juge. Nous ne pouvons être ceux qui sont chargés de l'instruction et ceux qui défendent. Il existe pour cela des avocats.
>
> — refuser de participer aux réunions de synthèse actuelles qui sont de véritables préjugements,
>
> — les mineurs font l'objet d'une décision de justice pour des faits bien précis. Refuser de traiter d'autres problèmes dans l'institution. Pour la contraception, il existe le planing familial ; pour le mercredi, le centre aéré ; pour le foot-ball, des clubs ; pour les problèmes psychologiques, des centres médico-psycho-pédagogiques.
>
> Rétablir les prérogatives du droit, justement là où il disparaît, soumettre toute l'assistance éducative à la forme du droit... pour voir le droit remplacer l'aide. C'est ce que nous entreprenons.

— Enfin en contribuant avec d'autres [5] à une lecture différente de la Loi, pour y découvrir, par bribes, certains droits de mineurs, qui existent (et qui complètent certains droits de parents, qui y sont également reconnus). Des droits en matière d'assistance éducative pour les mineurs : demander un avocat d'office gratuit, droit de faire appel (et pour les parents qui doivent être prévenus, puis entendus, les mêmes droits d'exiger un avocat et de faire appel etc.), autant de droits limités certes, mais que complète une certaine capacité juridique déjà acquise en matière de sexualité (sauf avortement pour les mineures), de consommation, de « fugue » (qui n'est pas un délit mais pas encore un droit [6] etc.) En somme, là encore, une double utilisation du droit. Travailler ses contenus, ses contradictions et l'exiger. Mais aussi le resituer dans une société donnée, à sa place et pour ce qu'il est. Sans plus.

Droit et Famille

On retrouve, bien évidemment, une même attitude dans plusieurs groupes transversaux constitués entre 1975 et 1981 pour lutter contre l'informatisation de la protection maternelle et infantile (projet GAMIN) et de gestion des allocations mensuelles (projet AUDASS), contre le dossier scolaire, et tant d'autres dispositifs mettant en péril les libertés. Si le dossier scolaire a été rapporté après un recours gagné devant le conseil d'État, si le pouvoir socialiste a stoppé (certains disent suspendu seulement !) le programme GAMIN, il est évident que le problème des droits individuels face à l'emploi de certaines technologies nouvelles dans les administrations reste entier.

Plus prometteuse est la suite donnée par l'actuel secrétariat d'État à la Famille à l'une des suggestions du rapport Schwartz publié en septembre 1981 sur « l'insertion professionnelle et sociale des jeunes ». Il s'agit, partant d'une approche globale du problème et de l'idée qu'il faut rendre possible aux jeunes « l'autonomie, la gestion d'eux-mêmes, de leur travail, de leur vie », d'accroître les droits des jeunes de 16 à 18 ans :

> d'autres initiatives se développeraient, si elles n'étaient pas au départ entravées par des problèmes d'autorisation et de droit, dérivant de l'autorité familiale, du code de la Famille et du système de protection des mineurs en dehors du domicile familial... Sans aller jusqu'à proposer la majorité à 16 ans... nous pensons que le ministère de la Famille devrait étudier une formule de type « cas juridique » dans cette période transitoire, qui permettrait d'accéder progressivement à la majorité.

Pour l'heure, un groupe de réflexion dit « Droit et Famille » a été constitué à l'initiative d'un conseiller technique du ministère, ancien juge pour enfants. D'une première réunion, il ressort une série de questions et d'ambiguïtés :

> Comment rendre les adolescents auteurs de leur propre émancipation (qu'ils puissent la demander, par exemple) ?
> Comment faire prendre en compte par les textes, les actes de la vie courante tels que : signer un contrat d'achat, toucher son salaire, louer un appartement, subir une interruption volontaire de grossesse, etc. ?
> Le mineur ne pourait-il pas percevoir sa part d'allocations familiales ?
> Faut-il établir un minimum-jeunesse ?
> Un droit des mineurs, c'est avec la Famille, mais aussi contre elle...
> Il y a souvent contradiction entre le droit des jeunes et le droit des travailleurs sociaux (lié à la logique de la professionnalisation des statuts).

Des alternatives au travail social ?

« Changer le travail social », comme titrait un article récent [7] participe du travail social. C'est plus qu'une évidence, c'est une nécessité presque tactique. La marge de liberté dont bénéficient largement les divers travailleurs sociaux, permet l'innovation mais assure aussi l'extension « naturelle », endogène, du travail social... à moins que cette liberté ne soit mise au service d'autres objectifs.

C'est dans ce créneau que vient se loger un certain nombre d'initiatives qui ont en commun, si l'on peut en juger, de tenter d'inverser les logiques étatiques et/ou professionnelles, au profit des usagers et au risque de la contradiction.

Un précurseur, parmi d'autres : Fernand Deligny

Je reprends là une partie déjà publiée récemment [8].

Entre 1947 et 1950 F. Deligny a développé toute une gamme de « mini-tentatives » que l'histoire a balayées, et qui correspondaient à autant de recherches d'alternatives au secteur Enfance inadaptée, institution-

nalisé et dominé politiquement par une droite bien cléricale.

Ainsi un travail entamé avec la mutuelle de la R.A.T.P. (métro parisien) :

> Il y avait tout un tas de gamins qui étaient anormaux, caractériels, ou cas sociaux, tout simplement parce que leurs parents s'étaient un jour retrouvés, venant de la province, au volant d'un bus, à poinçonner les tickets de métro, pendant que leurs enfants tournaient mal dans les H.L.M. La réflexion s'engage d'abord sur l'argent foutu en l'air sous forme de prix de journée, pour des résultats pratiquement nuls, entre syndicaliste C.G.T. et la R.A.T.P., militants du Parti communiste, un médecin et Deligny. Il est évident alors que l'amélioration des conditions de travail constitue le premier front de lutte à engager en attendant, pour éviter la consultation ou l'Institut médico-pédagogique. Il faut donc organiser un système d'entraide entre les familles.
>
> En changeant de famille, à charge de revanche, les choses allaient parfois mieux, et rapidement pour l'enfant, pendant que les parents pouvaient commencer à comprendre que la cause du mal n'était pas dans l'enfant mais dans tout ce que les parents subissaient quotidiennement. (interview-1976).

Dans les mêmes temps, la C.G.T. avait accepté de définir comme revendication permanente l'obligation de faire place dans les entreprises à un inadapté pour un certain nombre d'ouvriers. Mais le projet devait échouer.

D'un autre côté, Deligny, qui avait trouvé dans le mouvement Ajiste [9], une ouverture et une compréhension à ses idées, se heurtait du côté de l'U.J.R.F. [10], à une opposition définitive. Deligny devenait une danger public.

> Maurice Thorez [11] m'a aidé, m'a écrit, dès que je sortais un bouquin, mais je savais aussi que les militants de l'U.J.R.F. devaient cesser toute relation avec moi sous peine d'être exclus. Alors j'ai écrit à Maurice Thorez qu'il cesse de m'écrire sinon il allait se faire exclure. Au Parti, certains m'ont dit que j'aurais mieux fait de monter une bonne colonie de vacances dans une municipalité communiste... (interview-1976).

Les contradictions ne manquent pas, comme on le voit, y compris à l'intérieur du mouvement ouvrier. Mais restent significatifs, pour notre propos, deux objectifs dont on ne peut dire qu'ils étaient seulement conjoncturels (enthousiasme de la Libération, etc.). D'une part, la volonté d'éviter d'approvisionner le circuit Enfance inadaptée. D'autre part le souci de resituer les jeunes dans la vie sociale, telle qu'elle est, avec ses familles ouvrières, ses organisations de masse, ses mouvements de loisirs, et d'y favoriser les modalités d'entraide les plus simples (échanges d'enfants par exemple).

Deux associations qui cherchent l'ouverture

L'ancienne A.N.E.J.I. (Association nationale des éducateurs de jeunes inadaptés) qui se définit maintenant comme mouvement d'action éducative, organisait ses Journées nationales à Bordeaux en octobre dernier. Ordre du jour : « la parole aux usagers dans l'action sociale ». Moyens de travail : ni exposés, ni conférences, ni synthèse finale, des films, « qui essaient de donner la parole aux jeunes en difficulté », complétés par des spectacles, des livres et des discussions libres.

Peu après, en décembre 1981, la toute récente A.N.R.C. (Association nationale des responsables de circonscription) tenait son premier congrès. Thème général : « la circonscription inventive dans le cadre de la décentralisation ». Moyens de travail beaucoup plus classiques : exposés de représentants et chargés de mission des ministères, d'employeurs publics ou privés, débats et ateliers sur les circonscriptions dans leurs rapports avec les instances institutionnelles, la déconcentration administrative, les collectivités locales, le cadre de vie, l'information, la vie associative, les centres sociaux, le développement micro-régional, les centres de santé. Comme cadre d'analyse : l'analyse des besoins.

Par delà les évidentes différences : action éducative d'un côté, service social de l'autre ; ouverture par la décentration du « point de voir », comme dit F. Deligny, pour l'A.N.E.J.I., par le recentrage au contraire sur le point aveugle du dispositif dans ses rapports avec l'environnement pour l'A.N.R.C., ces deux manifestations ont au moins deux aspects communs :

— d'une part, elles enregistrent une cassure, assez marquée, dans les discours d'auto-légitimation du travail social — y compris l'auto-légitimation gauchiste d'après Mai 68. Deux interventions parmi d'autres :

> Nous ne sommes *que* des acteurs dans le conflit social (A.N.R.C.) Ne sommes-nous pas aussi, *comme tout le monde*, des usagers de l'action sociale ? (A.N.E.J.I.)

Une cassure donc, mais qui va aussi de pair avec, comme à l'ordinaire et comme s'il fallait à tout prix réduire l'angoisse qu'entraîne le doute, la production

d'une légitimité de rechange, au service des usagers, évidemment !

> Les travailleurs sociaux devront-ils continuer à être les porteurs de la parole des usagers ou doivent-ils d'ores et déjà s'atteler à une nouvelle tâche : former les usagers en difficulté à porter leur propre parole là où elle doit être entendue (A.N.E.J.I.) [12].

Inguérissables travailleurs sociaux !

— d'autre part, la prise de conscience des dimensions d'altérité et de contradictoire dans les rapports humains.

> Ce n'est pas le travail social qui est dangereux, mais la population que nous aidons qui est dangereuse pour nous (A.N.R.C.). On n'est pas formé pour la compréhension des conflits sociaux et la négociation (A.N.R.C.)
>
> D'ailleurs peut-on le comprendre cet usager ? La formation du travailleur social n'intègre pas le vécu des milieux défavorisés... Découvrir la parole des usagers, c'est découvrir la lutte quotidienne des plus défavorisés pour exister dans une société oppressante (A.N.E.J.I.)

C'est une difficile découverte. Reste à savoir à quel usager renvoie un tel discours. Un usager abstrait ? L'usager de service, bien connu de l'équipe ? Ou des usagers concrets, quelquefois déjà organisés, et en tout cas non privés d'avis, qu'ils expriment sur d'autres scènes échappant au travail social (famille, voisinage, organisations...) ?

En somme, ce sont bien là des signes de la redécouverte du contradictoire dans le travail social. Dans le cadre professionnel, on peut difficilement aller plus loin, et c'est le plus souvent à titre personnel, hors-travail, que certains travailleurs sociaux militent pour les droits et contre les atteintes aux libertés. Avec la décentralisation qui s'annonce et va conforter les droits de certains des usagers de l'action sociale, des travailleurs sociaux commencent à dire très justement « ça va être beaucoup plus compliqué ».

Vers une politique de l'éphémère ?

Une orientation récente mérite enfin d'être analysée. On peut provisoirement la nommer : politique de l'éphémère.

Cette stratégie paraît être à la confluence de plusieurs mouvements ou idées :

— d'abord un mouvement constant, aussi ancien que le secteur social lui-même. Pour innover, il faut sortir des institutions. Au début du siècle les infirmières-visiteuses allaient au peuple. La prévention spécialisée s'est constituée contre les internats de rééducation. La psychiatrie sociale refuse l'hôpital psychiatrique, etc.

— puis un mouvement né avec les plans sociaux à la fin des années 60 et puissamment renforcé par la gestion néo-libérale après 1974, de rationalisation des équipements sociaux, « l'orgueil du Gaullisme ». En fait deux processus en un. Optimiser l'équipement social en sectorisant (secteur psychiatrique, circonscriptions d'action sociale) et en contrôlant l'initiative privée (Commissions régionales des institutions sociales et médico-sociales). Rentabiliser l'équipement social, en maîtrisant les coûts d'investissement, forcément plus élevés pour un équipement lourd (par exemple une crèche collective à laquelle on préfère une crèche familiale), en plafonnant les coûts de fonctionnement (prix de journée en particulier), en stabilisant puis réduisant le marché de l'emploi social, etc.

— enfin, fruit des idéologies autogestionnaires, alternatives, désinstitutionnalisantes, en partie parvenues au pouvoir en Mai 1981, quelques idées simples communes à des groupes progressistes de travailleurs sociaux et aux nouveaux conseillers techniques du ministère de la Solidarité nationale. Les grosses structures sont souvent archaïques. Il faut que l'État passe plutôt des conventions sur objectifs avec des équipes de travailleurs sociaux, pour éviter la pérennité des situations acquises du côté des associations gestionnaires, comme du côté des professionnels. Il faut autant que possible développer des structures éphémères, flexibles ou encore mobiles, plus proches des usagers et capables de s'adapter à l'évolution des besoins, etc.

Cette orientation n'est donc pas seulement prospective et velléitaire. Elle s'inscrit aussi dans une logique ancienne de rationalisation des choix.

Les remarques qu'il convient ici de faire portent uniquement sur un point, et il est crucial. Les structures éphémères sont-elles réellement plus proches des usagers ? Ces structures éphémères peuvent-elles se substituer à tous les types d'équipement social ? Qui va contrôler demain les éphémérides ? L'éphémère ne va-t-il pas, comme l'animation, profiter aux seuls usagers des classes moyennes urbaines, ou aux travailleurs sociaux qui en font partie, au détriment des groupes ou classes sociales les plus dévaforisées ou les plus mal représentées (enfance, troisième âge, immigrés...) ? L'éphémère ne pose-t-il pas le problème de la perception sociale du

temps ? L'éphémère n'est-il pas un nouvel avatar de l'infra-droit ? Comment protéger les droits face à l'éphémère ?

Des usagers saisis par le syndicalisme

Des mouvements d'usagers existent, ne s'autorisant que d'eux-mêmes, ni stimulés ou patronnés par des travailleurs sociaux, ni téléguidés par les partis. Avec eux le contradictoire s'inscrit un peu mieux dans les faits.

Usagers et services publics

J'emprunte là un exposé global publié dans la revue *Services publics* [13].

> Le malaise de l'usager du service public est particulièrement choquant. On ne peut s'y résigner. Par ailleurs, il alimente les critiques des adversaires des consommations collectives ou des partisans de la régulation par le seul marché. Il leur est facile de dénoncer l'excès de « contrôle social » et le non respect de la liberté des usagers.
>
> Quand on parle des services publics, on pense aux postes, aux chemins de fer, à l'électricité...
>
> La réalité est plus diversifiée. Par rapport aux usagers, les services peuvent se classer selon les deux critères, institutionnel et fonctionnel :
>
> — un critère institutionnel : qui gère le service public ? Il est intéressant de savoir s'il s'agit de l'État par gestion directe ou par établissement public, des autres collectivités publiques ou des associations à but non lucratif.
>
> Selon le cas, les services publics entretiennent des rapports différents avec le marché ou la fiscalité. Leur mode de régulation en découle. D'où le statut de leurs usagers.
>
> —le critère fonctionnel est tout aussi important. Quelle est la nature du service ? Établir et faire respecter des règles sociales (la police, la justice...) ou produire et distribuer des biens et des services (l'éducation, la santé...) ?
>
> Pour notre sujet, il faut distinguer trois types de services publics :
>
> — ceux dont les usagers sont définis et sont les bénéficiaires officiels de l'intervention (ex. : l'éducation, la santé, la formation permanente).
>
> Ces distinctions paraissent indispensables pour orienter la recherche de solutions : l'insatisfaction de l'usager varie selon les cas :
>
> Dans le premier et le second cas, ce qu'il récuse d'abord c'est l'arbitraire : il a droit à un corps de règles précises, appliquées avec équité. Ses droits (y compris de protester) et ses devoirs doivent être clairement définis. Plus généralement il devrait apprécier le rapport coût-efficacité des contraintes qu'il subit ou des avantages dont il bénéficie. Dans le troisième cas le besoin à satisfaire est plus complexe. Au fil du temps « le traitement » approprié de l'usager bénéficiaire s'est enrichi : il n'est plus seulement question de confort, de traitement égalitaire : on en arrive à la mise en cause de l'institution chargée de gérer des groupes en tutelle : élèves, malades handicapés.

À l'issue de cet article, qui une fois de plus n'est pas le fait d'usagers, mais plutôt de hauts fonctionnaires et de militants associatifs, intéressés à la question des services publics, les auteurs suggèrent quelques voies pour assurer la « promotion des usagers ». Leur donner l'occasion d'influencer les grandes décisions, par association à la planification par exemple ; les faire participer à la cogestion d'une association ou à des campagnes d'information... Mais on reste frappé par le caractère velléitaire et quelque peu condescendant de leurs propos. Ce d'autant que l'usager est défini essentiellement comme l'insatisfait. Ce qui est largement insuffisant.

L'intuition syndicale

Dans quelques organisations, comme la Confédération syndicale du cadre de vie (C.S.C.V.) ou la confédération syndicale des familles (C.S.F.), forte l'une et l'autre de plusieurs dizaines de milliers d'adhérents regroupés en syndicats de base, dans les quartiers, un pas de plus est franchi, décisif par rapport aux discours aguicheurs sur la protection des usagers, et radical par l'affirmation d'une orientation syndicale et de classe.

C'est par ce moyen que se fait, en effet, la rupture avec la tendance encore dominante pour chaque groupe d'usagers de défendre ses intérêts propres, sa « boutique », sans considération globale d'aucune sorte. Aux « lobbies », que sont souvent les associations d'usagers, ces organisations opposent une structure confédérale, qui a justement pour fonction de replacer chaque revendication sectorielle dans un contexte général social et politique. Aux craintes quelquefois justifiées que ces associations ne soient qu'éphémères ou dominées par des professionnels (experts, permanents), elles répondent, à l'instar des syndicats professionnels, par leur histoire, leurs luttes et victoires acquises, leur appartenance pleine et entière au mouvement ouvrier.

Jusqu'à une date récente, ces organisations ne s'affirmaient pas encore comme syndicalisme social-familial

ou du cadre de vie. Associations familiales dans la tradition française [14], elles étaient encore prisonnières de leurs références à la famille, comme base de l'organisation sociale et principe d'action « politique ». Une évolution considérable s'étant opérée ces deux dernières décennies, les militants C.S.C.V., C.S.F. et de quelques autres organisations de ce type, interviennent aujourd'hui sur tout ce secteur, que les travailleurs sociaux avaient pris l'habitude de considérer comme leur territoire. Et s'ils se déclarent usagers, c'est collectivement des équipements collectifs — services publics, quelle que soit leur nature juridique, et non parce que Monsieur, Madame ou le jeune X sont individuellement ou en famille, victimes ou bénéficiaires des services sociaux.

Prendre en considération cette nouvelle dimension du travail social, oblige les travailleurs sociaux d'abord à accepter l'interpellation, quelquefois à rendre plus visible les tenants et aboutissants de leurs pratiques, enfin à répondre à des revendications de qualité de la prestation. Le contradictoire devient ici le porte-à-faux permanent. Ce sont deux logiques qui désormais s'affrontent.

Un exemple, rapporté par une militante de base

Nantes. Quartier H.L.M. 10 000 habitants environ. Depuis trois ans, il n'y a plus d'éducateurs de prévention sur le quartier et la population commence juste à sortir de son ghetto, de la marginalisation où ceux-ci l'avaient entraînée. Voici les faits :

Voici 4 à 6 ans, il y avait beaucoup d'adolescents, de jeunes sur le quartier et *quatre éducateurs de prévention.* Ceux-ci très attentifs à la bande la plus violente, ont oublié l'ensemble des autres dans la rue. Cette bande s'est sentie soutenue, pratiquement cautionnée, montée en épingle. S'appuyant sur les éducateurs, elle s'est tout permis, comme si ils avaient tous les droits d'exister en tant que délinquants. Le but des éducateurs étaient de montrer la délinquance et de la dénoncer en la mettant en plein jour, mais sans avoir mesuré aucunement les conséquences sur les jeunes eux-mêmes. Marginalisation plus grande, escalade. Le fils d'une de nos militantes est en prison pour 13 ans, pour tentative de meurtre, et beaucoup d'autres ont eu des pépins. De plus, pour les familles et toute la population du quartier, celui-ci est devenu un ghetto. C'est le quartier tout entier qui est marginalisé. Les enseignants en rajoutent même : « comment faites-vous pour rester habiter là ». La population se sent méprisée, montrée, humiliée. Sans compter bien sûr tout le quadrillage policier.

Les éducateurs, comme les enseignants d'ailleurs, avaient la prétention d'éduquer la population au nom, pour certains, d'un combat politique. Mais ils ne vivaient absolument pas les conditions de vie de ce milieu. Ils habitaient ailleurs. Leurs enfants étaient scolarisés dans d'autres écoles, bien sûr. Ils étaient issus de milieux indépendants, et ne ressentaient pas avec leurs « tripes » ce qui se passait.

Cela est donc allé jusqu'à la *cassure complète* avec la population et les organisations du quartier. Les éducateurs ont fini par être exclus du quartier, après un procès retentissant où l'un d'eux a été accusé de détournement de mineurs pour avoir fourni des moyens contraceptifs. Bref, la population ne les a aucunement soutenus et a commencé à respirer après leur départ. Bien sûr, les problèmes sociaux demeuraient. Les organisations s'y sont attelées.

À la maison de quartier, dont l'animatrice est cette militante dont le fils est en prison, se sont mis en place :
— la formation continue des femmes faite par les militantes du quartier ;
— des ateliers où se retrouve une certaine catégorie de jeunes, le club de judo-boxe où se retrouvent pas mal des anciens « délinquants » de la bande ;
— des opérations de prévention, de l'alcoolisme, de la tuberculose...

Au centre médico-social. Travail de la C.S.F. avec les trois assistantes sociales, les trois puéricultrices et une monitrice d'enseignement ménager. Échanges pour définir les rôles de chacun, complémentaires sur le quartier, mais aussi indispensables ! Beaucoup de méfiance au départ, mais elles ont compris que *leur rôle de dépannage* ne pouvait s'arrêter là, et qu'elles avaient besoin de l'organisation syndicale du quartier pour « rendre les gens majeurs et responsables ». D'où des réunions communes ouvertes : sur le langage de l'enfant aussi bien que la taxe d'habitation, le fichage GAMIN que les problèmes du Proche-Orient expliqués par les femmes musulmanes et juives.

Du même coup les problèmes des enfants et des jeunes se sont estompés, parce qu'ils se sont trouvés mieux admis.

Le travail de la C.S.F. depuis trois ans a permis :
—le refus d'une autre assistante sociale en accord avec le groupe existant au centre médico-social, afin de mettre l'accent sur la prévention plutôt que sur l'assistance ;
— que les organisations du quartier se voient attribuer un local initialement prévu pour un commissariat de police ;
— d'esquisser la mise en place d'un centre de santé avec les médecin du quartier.

Restent posés :
— l'équilibre à garder entre l'assistance et le syndical, c'est-à-dire la responsabilité ;
— la prévention, à faire avec les travailleurs sociaux et les organisations de classe du quartier (pas n'importe lesquelles...) ;
— le recrutement de ces travailleurs sociaux, et aussi des enseignants : quel milieu d'origine ? quelle formation ? La C.S.F. devrait pouvoir y participer.
— le financement de toutes ces actions.

Il y aurait évidemment bien d'autres exemples. Ceux-ci me viennent à l'esprit et ils sont significatifs : organiser des concertations avant une démarche administrative, accompagner une famille que des travailleurs sociaux, soucieux d'ouverture, voudraient voir participer auprès des commissions départementales d'éducation spéciale (les C.D.E.S.) etc.

La bagarre de la représentativité

Sorti des contradictions du travail social dans un quartier donné, une question et non la moindre se pose encore. Qui est habilité à représenter les usagers dans tous ces lieux, que la décentralisation va démultiplier, où se fabriquent et s'orientent les politiques sociales ?

Dans le cadre français, deux blocages existent qui n'ont pas encore été levés.

Là où existent des usagers et des instances pour les reconnaître en tant que tels, les usagers n'ont jamais disposé que de statuts très mineurs, par définition. Qu'il s'agisse des enfants des écoles ou de leurs parents (qui sont toutefois mieux reconnus), des aliénés, des prisonniers, des assistés de l'aide sociale, ou plus simplement des usagers des service publics pour tous (Santé, Écoles, Postes...), l'usager est toujours en position de demandeur, de gêneur face à une autorité ou à un pouvoir qu'il craint [15]. La posture qui caractériserait l'usager, et les garanties que l'État devrait lui procurer, ne semblent donc pas acquises. Par comparaison le secteur de la consommation, qui diffère et ressemble à la fois au secteur de l'usage, est mieux organisé et même protégé depuis quelque temps. Dix huit organisations de consommateurs, représentant les courants contraires du consumérisme et du syndicalisme sont en France reconnues par l'État.

Le second blocage provient d'un aspect singulier de la politique de la famille et qui a nom : Union nationale des associations familiales (U.N.A.F.) Et il faut ici une explication plus longue.

C'est une ordonnance de 1945 (gouvernement provisoire de la République, présidé par De Gaulle), allégeant certaines dispositions trop étatistes de la loi Gounot (1942) qui a fixé les missions des Unions d'associations familiales. Aujourd'hui encore, les missions sont au nombre de quatre, la réforme intervenue en 1975 les ayant grosso modo laissées en l'état :

— la représentation de toutes les familles auprès des Pouvoirs publics ;

— la défense des intérêts familiaux généraux, moraux et matériels ;

— l'exercice de la partie civile (seul point modifié lors de la réforme de 1975 : elle est maintenant de droit, sans agrément préalable) ;

— la gestion des services d'intérêt public que lui confient les Pouvoirs publics (par exemple : la tutelle aux prestations sociales et familiales, l'Assistance éducative en milieu ouvert, la tutelle aux majeurs protégés).

Si l'on veut matérialiser la structure du « corps familial » en France, on obtient un schéma du type suivant :

— des familles (ou des individus) adhèrent à une association familiale de base (il y a en a sans doute entre cinq et sept mille) ;

— 80 % des associations familiales sont fédérées dans des mouvements nationaux, qui dans la plupart des cas ont créé des fédérations départementales ;

— au niveau d'un département, les associations indépendantes et les fédérations départementales des mouvements nationaux reconnus par l'U.N.A.F. adhèrent à l''U.D.A.F., et la constituent ;

— l'U.N.A.F. est formée pareillement des U.D.A.F. et des Mouvements nationaux.

Notons encore que la C.S.F., déjà signalée, est une association reconnue par l'U.N.A.F. et qui se reconnaît dans l'U.N.A.F. Pendant que la C.S.C.V., une ancienne association familiale, a rompu toutes références à la famille en 1976, pour développer un syndicalisme du cadre de vie, indépendant de cette structure.

Le point capital, et les critiques et conflits n'ont pas manqué à ce sujet, c'est donc qu'une institution semi-publique, l'U.N.A.F., « confisque » de par la loi, la représentation de tous les intérêts familiaux, et sans alternative légale depuis 1945.

L'usage est-il réductible à l'usage familial ? Une telle structure peut-elle représenter tous ces intérêts et se déclarer même « parlement des familles » ? Voilà une lourde hypothèse qui pèse sur le développement, sur l'organisation et la représentativité des mouvements d'usagers.

Ce que voudraient en fait, C.S.F., C.S.C.V., et quelques autres, c'est que dans la logique de la reconnaissance par l'État de leur statut syndical — ce qui n'est pas le cas — celui-ci leur accorde aussi un pouvoir de représentation, court-circuitant l'U.N.A.F. Or, le pouvoir socialiste ne paraît guère désireux de favoriser une telle évolution aujourd'hui.

Conclusion

Le travail social n'est donc pas une simple valeur ajoutée, improductive, et laissée en récompense au plus offrant ou à la vertu, comme la charité était autrefois réservée à l'Église — du moins le croit-on. De même le travail social n'est pas une praxis. Contrairement à l'auteur de théâtre, le travailleur social ne décide pas en fin de compte de « l'écriture dramatique » de la situation dans laquelle il est amené à intervenir. Elle lui est largement imposée de l'extérieur. La dimension d'altérité est donc première. En contrepartie, on sait que les antagonismes entre différents groupes sociaux et ces groupes et l'État, ont surtout pour raison l'appropriation du surplus du travail productif, servi sous la forme du budget social de la nation ; or ces antagonismes semblent s'être particulièrement exacerbés ces dernières années. Ce qui est sans doute à mettre en relation avec la crise actuelle, qui est justement analysée par certains auteurs [16] comme une crise de la productivité sociale, caractérisée par une croissance des coûts sociaux de la reproduction du salariat plus rapide que la production de la plus value.

Ces trois éléments recomposent en partie la figure de l'usager. Contre les rapports marchands ou la vertu dans le travail social : l'usage. Contre « l'écriture dramatique » du travail social : les usagers et dans le meilleur des cas leurs propres organisations de classe. Enfin dans la crise actuelle de la productivité sociale, de nouvelles stratégies, et qui sont souvent des stratégies contradictoires de l'ordre institué : les mouvements d'usagers.

On est loin de l'usager-éternel-insatisfait, de l'usager-client, de l'usager-bénéficiaire, ou de l'usager-partenaire. En somme, c'est toute la géométrie du champ social qui est en train de changer. Du « triangle d'or » Politiques sociales — transferts sociaux — travail social, au quadrilatère — politiques — transferts — travail — usagers. Pas étonnant dès lors, que le discours dominant soit aujourd'hui de « protection et de promotion des usagers ». Il y a là un enjeu considérable. En particulier désarmer les usagers de l'arme du contradictoire. En faire des usagers-potiches.

Michel Chauvière
Attaché de recherches au CNRS
Laboratoire du service d'études pénales et criminologiques du ministère de la Justice

---

Notes :

[1] Bance, P., *Les Fondateurs de la C.G.T. à l'épreuve du Droit*, Paris, la pensée sauvage, 1978.

[2] Revon, Ch. et al. Boutiques de droit, Paris, Solin, 1978.

[3] in *Actes* cahiers d'action juridique trimestriels, n°21 avril 1979.

[4] *Actes*, cahiers d'action juridique trimestriels, *Les Mineurs, le droit et la justice, n°19-20, décembre 1978.*

[5] Collomp, J.P., *Les Droits des mineurs*, n° spécial de Droit de l'enfance et de la famille, C.F.R.E.S. — Vaucresson, 1980.
Le Bonniec Y. et Guillon Cl. *Ni vieux ni maîtres — Guide à l'usage des 16/18 ans* Paris, Alain Moreau, 1979.

[6] Blocaux, J. et Rosenczveig J.P., « La fugue n'est pas un délit ; est-elle un droit ? *Possible*, septembre octobre 1980.

[7] Lapauw, R., « Changer le travail social », *Connexions*, n°23, 1977.

[8] Chauvière, M., *Enfance inadaptée, l'héritage de Vichy*, Paris, Économie et humanisme — Éd. ouvrières, 1980, pages 197 et suivantes.
Voir aussi Moreau, P.F., *Deligny et les idéologies de l'enfance*, Paris, Retz 1978 — Postface de F. Deligny.

[9] Mouvement Ajiste égale mouvement des Auberges de Jeunesse.

[10] U.J.R.F. « Union de la jeunesse républicaine de France » issue des anciennes jeunesses communistes après la Libération.

[11] Maurice Thorez, Secrétaire général du Parti communiste français entre 1930 et 1954.

[12] Rapporté dans *Actualités sociales hebdomadaires*, n°1275 du 10 octobre 1981.

[13] Services publics, n°2, juin 1981. « Promouvoir le modernisation des services publics et le rôle des usagers, tel est l'objet de l'association *Services publics* ».

[14] Les Associations familiales, *Informations sociales*, n°617, 1978.

[15] D'après *Services publics*, op. cit.

[16] Voir : « Secteur social et capitalisme », in *NON, repères pour le socialisme*, n°5, janvier — février 1981.