

Vous avez dit usager ?

Le rapport d'usage en action sociale

Mai 2015 – Editions ESF

JANVIER Roland

Un débat traverse le champ de l'action sociale et médico-sociale autour de l'expression « **usager** » : **le terme est souvent remis en cause**. Certains veulent l'abandonner car il serait stigmatisant, d'autres critiquent le statut contraint qu'il signifie ou encore le trouvent réducteur au seul lien administratif.

Cet ouvrage voudrait ouvrir d'autres perspectives en intégrant **la notion de rapport d'usage comme élément central de la relation d'aide**. Qu'entend-on par « rapport d'usage » ? Il s'agit de la manière dont des bénéficiaires d'interventions sociales ou médico-sociales, mais aussi les intervenants, « font usage » des dispositifs sociotechniques de prise en charge ou d'accompagnement.

Contre l'accusation faite à la technicisation du travail social de pervertir la qualité relationnelle entre intervenants et bénéficiaires, **la prise en compte du rapport d'usage réhabilite la médiation technique comme support de l'échange**. Faire usage d'un dispositif instaure une relation triangulaire entre le professionnel, le support technique lui-même et l'usager, qui s'apparente à un rapport de force : l'usager n'est plus un simple utilisateur mais un acteur inscrit dans une stratégie, dans un rapport social.

Prenant appui sur l'analyse de l'ingénierie de la loi n° 2002-2, des outils en découlant (livret d'accueil, contrat de séjour...), de l'évaluation, de journaux associatifs, mais aussi de la parole des usagers eux-mêmes sur Internet (blogs, forums...), l'auteur démontre que le rapport technique qui s'instaure dans les institutions sociales et médico-sociales peut permettre aux usagers de développer leur pouvoir d'agir.

Au cœur du débat, **cet ouvrage propose un changement de point de vue qui ouvre de nouvelles perspectives**. La technicisation, qui caractérise l'évolution du travail social, serait **une opportunité pour refonder la relation d'aide** : une autre manière de « faire ensemble », de créer du lien, de se positionner les uns par rapport aux autres et, finalement, de faire « bon usage » des dispositifs sociotechniques.