

Conférence inaugurale "L'usager : petite histoire du même dans la différence, de l'objet au sujet, de l'indicatif au prescriptif" par Patrick BANNER, ancien fonctionnaire territorial, référent déontologue, militant associatif.

Conférence dispensée dans le cadre de la journée d'étude sur le sujet de la place de la personne concernée : du vécu à l'expertise à l'occasion des 20 ans du Réseau, le 17 juin 2025.

Le mystère de l'existence de notre relation aux autres et au monde, s'écrit au risque des mots.

On doit toujours s'entendre sur les énoncés.

C'est ce qui vous est arrivé lorsque vous avez réfléchi à la thématique de votre journée d'étude : « La place de la personne concernée : du vécu à l'expertise ».

C'est ce qui m'a occupé aussi en choisissant pour titre : « L'usager : petite histoire du même dans la différence, de l'objet au sujet, de l'indicatif au prescriptif ».

Nous avons bien fait, on ne prête pas suffisamment attention aux multiples manières dont les humains nomment les expériences et en fondent une nomination, une dénomination, voire une prénomination.

Chaque langue a son génie propre, déployant un signifiant et un signifié. La langue structure autant la raison de l'homme que son imaginaire. La langue est littéraire, politique, esthétique. Elle est avec l'herméneutique, la science qui étudie les malentendus et la compréhension ; ce qui doit être contextualisé, traduit, interprété. Sa fonction est expressive, linguistique, émotionnelle, morale, énonciatrice, méta-linguistique... comme Monsieur Jourdain, nous faisons de la prose, sans le savoir !

Dans l'histoire de la philosophie, les philosophes ont d'abord cherché à expliquer la nature, penser la permanence ou le mouvement tout en imaginant la place de l'homme dans l'univers, sa recherche de la vérité, sa quête du bonheur. C'est avec l'humanisme de la Renaissance qu'une certaine tolérance de pensée est née, éloignée des croyances, des religions, des certitudes.

L'expérience, le sensible, la critique des systèmes, les théories autour de l'inconscient sont venues enrichir notre réflexion.

Du sujet à l'objet, certains philosophes comme Martin Heidegger ont préféré réconcilier la vie et les idées et nous guider vers une écoute de l'Être, de ce qui fonde la personne. Le langage écrit-t-il, est la raison de l'être, il convient d'y habiter.

S'écouter soi-même, écouter, l'autre, écouter le monde... est plutôt une construction récente.

Du Moyen Âge à nos jours, à la question de la différence, des inégalités monétaires, physiques, de santé, a fait naître bien des sentiments contradictoires. « La potence ou la pitié » disait Bronislaw GEREMEK qui en a fait le titre de son livre, la compassion ou l'hostilité pour reprendre ce changement de regard que la France a connu en inscrivant le vagabondage des pauvres dans le code pénal de 1810, infraction passible de 1 mois à un an de prison qui ne sera supprimée qu'en 1982.

L'entraide familiale, les riches bourgeois des villes et surtout l'église, se sont occupés des laissés pour compte.

Les bons pauvres, ceux qui ne pouvaient pas travailler aux champs ou dans un métier à cause d'une infirmité, étaient immatriculés dans un registre municipal, un insigne cousu sur leur vêtement en forme de croix, ou avec un A pour aumône. Au rythme des mauvaises récoltes et des épidémies, les mendiants étaient plus ou moins soutenus, mais toujours comptabilisés, surveillés, sinon enfermés en cas d'errance ou de prostitution. Les premiers bureaux de bienfaisance apparaissent au XVI^e siècle, comme les sergents des pauvres. Il s'agit de ne pas trop enfermer pour éviter de grever le budget municipal, tout en maintenant l'ordre.

Avec la misère ouvrière née de l'industrialisation va naître la philanthropie, les politiques d'assistance puis les assurances sociales.

Cette prise de conscience que par exemple, le travail des enfants doit être réglementé par une loi interviendra en 1841, limitant l'âge d'admission des enfants à huit ans puis en 1851 portant cette limitation à 12 ans. C'est le médecin Louis René Villermé qui fut à l'origine de ces deux lois et d'une loi luttant contre l'insalubrité des logements.

Personne ne s'intéressait à la condition de la classe ouvrière, ici à Lille, Roubaix, Tourcoing, dans nos manufactures de laine et de coton. Les familles vivaient en haillons dans des caves, les pieds souvent nus, un seul morceau de pain pour repas. Le salaire « des prolétaires » était de 30 sous, la journée de travail de 13 heures effectives.

C'est l'époque de l'engagement de jeunes chrétiens, comme Frédéric Ozanam, avocat, journaliste, créateur de la société Saint-Vincent de Paul (1833) et de Hugues-Félicité Robert de Lamennais qui appellera l'église catholique à être plus fraternelle et à comprendre les luttes sociales.

Vigny, Lamartine, Hugo, Dickens, comme Marx, parleront à leur façon de cette exploitation indigne.

Le XIXe siècle, à la fois correctionnalise les « couches-dehors », les sans gîtes et crée les premiers asiles de nuit. Le premier ouvrira à Marseille en 1872 par un commerçant soucieux d'aider « les personnes que les épreuves de la vie condamnent à la rue ».

La gestion de cette maison sera confiée aux frères Saint-Jean de Dieu. Cette œuvre privée va essaimer en France, dans et par des municipalités républicaines.

Des refuges pour hommes, puis, pour femmes comme à Paris, ouvriront, bénéficiant des draps et couvertures des grands magasins, des médicaments gratuits des pharmacies. Deux lois s'en suivront (1893 et 1905) pour instaurer une assistance médicale gratuite pour les indigents incurables (vieillards et infirmes).

Cette compassion est notamment due au fait que des juristes et des médecins font savoir qu'un mendiant n'est en rien un criminel dans l'âme et que l'église avec son encyclique Reum Novarum (1891) s'affirme dans son rôle moral et social.

Le contexte hygiéniste, les découvertes de Louis Pasteur, et la lutte contre les épidémies font le reste. On aère les pièces, désinfecte les lits, propose des douches. On lutte contre les fléaux sociaux comme l'alcoolisme, la tuberculose, la syphilis. C'est aussi une première période de dépression économique : crise du phylloxera qui va toucher le monde rural, premières mutations dans les industries du cuir, du bois, du bâtiment... Le mot chômeur est employé pour la première fois en 1896.

Les journaliers de ces années 1900 hébergés dans les asiles de nuit sont des travailleurs pauvres ; commis de magasin, domestique, garçon, cuisine, colporteur, charretier, compositeur, typographe, couturière-modiste...

Ils peuvent s'inscrire pour trois nuits consécutives, mais l'on veut à tout prix éviter « que les parasites ne s'incrustent ».

De petits ateliers de travail vont d'ailleurs s'adjoindre à l'hébergement : atelier de menuiserie, de jardinage, de cordonnerie, de conditionnement de petits fagots de bois d'allumage.

C'est dans ce modèle que va s'implanter l'Armée du Salut, œuvre fondée à Londres par un pasteur dont la première devise sera : « soupe - savon-salut ».

Nos centres de réadaptation sociale devenus de réinsertion sociale et nos instances de coordination et d'urgence sociale ont une belle et longue histoire. Le travail social né au XIXe siècle dans les pays de la révolution industrielle partage cet objectif de transformer les conditions d'existence des personnes les plus pauvres, les plus défavorisées, les plus vulnérables. Avec un champ d'intervention multiple, « un certain foisonnement du travail du social » dirait Michel CHAUVIERE, nous avons assisté à une diversification des actions, mais aussi à une structuration de celles-ci, une articulation et une coordination des domaines d'intervention ; de la famille au logement, de la santé à la protection de l'enfance, du système d'aide à la politique de ville. Les rééducateurs des années 50 issus du scoutisme fondèrent les premières écoles en 1944, 1945, on parlait à l'époque de centres d'observation pour une enfance inadaptée, un vocable permettant de regrouper les jeunes connaissant des troubles psychiques, mais aussi l'enfance délinquante et l'enfance en danger.

Le social a toujours eu affaire à une plurivocité déconcertante. Les journalistes disposent en la matière d'un pouvoir d'énonciation important : le registre de la marginalité se décline avec des casseurs qui lors d'émeutes et d'affrontements avec la police vont agresser, détruire et piller à l'occasion d'événements. Les qualificatifs de sauvages, de racaille... dont on affuble une forte partie de la jeunesse en la stigmatisant ne sont pas sans conséquence.

Le mot connote, construit une réalité, subvertit nos catégories de pensées, révélant une approche de la connaissance, un aspect de la vérité.

Ainsi en matière d'exclusion, mot devenu un lieu commun de notre société contemporaine et des sciences sociales, la grammaire de l'action publique s'est enrichie du vocabulaire des sociologues avec Robert CASTEL et Jacques DONZELOT autour de la désaffiliation, Vincent de GAULEJAC avec la désinsertion, Serge PAUGAM avec la disqualification. Penser les problèmes sociaux, le risque, le lieu social notamment dans sa dimension symbolique est utile : intéressant aussi dans son processus de légitimation d'une réalité et dans ce que l'on veut faire oublier. Les jeunes de banlieues ou des cités sont des jeunes de milieu populaire. Ce sont les figures d'un prolétariat confronté à un assistanat et des violences qu'il dénonce.

Derrière chaque discours, il y a un jeu de position, de rapports de pouvoirs, d'intérêts, de stratégie de dissimulation et de dénégation.

Les réseaux sociaux comme les chaînes d'opinion sont là pour l'illustrer et nous faire abandonner la nécessité d'analyser, de comprendre, de confronter les points de vue, de faire part de curiosité, d'avoir la volonté d'historiciser et de contextualiser les événements.

On est ainsi passé dans les années 90 de la fracture sociale générant un sentiment dominant de dette sociale, de souci des autres, de reconnaissance d'expériences subjectives à une configuration sémantique ces dernières années, dominée par les thèmes de l'immigration, de l'insécurité, des violences urbaines, de la tolérance zéro, de l'identité nationale.

L'économie morale s'est cristallisée autour des minorités, à l'encontre de bénéficiaires suspectés de fraude. Les objectifs des forces de l'ordre sont chiffrés en termes de reconduite aux frontières, en termes de surenchère vis-à-vis de sanction. GOFFMAN a beaucoup écrit sur le danger des étiquettes dans le social. L'identité sociale affecte les trajectoires et les conduites. Certes, on a toujours cherché à identifier, objectiver à travers des catégories, désigner, inscrire, dans des cas, échafauder des théories par des mots pour subordonner le réel et l'humain, il n'en reste pas moins que l'humain reste un mystère. « Tout homme est tout l'homme » dirait Jean-Paul SARTRE. Entre cette humanité que nous avons en partage et nos forces d'appartenance, de nombreuses tensions existent.

Ainsi Michel FOUCAULT en a analysé une dans le modèle médical et thérapeutique. Ce n'est qu'au terme d'un long processus, que les médecins ont appris à voir au-delà de la surface des symptômes, au-delà de la plainte des patients pour ratifier l'idée que la participation de la personne à son projet de vie était essentielle et que le thérapeute se doit d'établir une connexion avec les désirs et les besoins des personnes qui consultent avec le sens de ce qui est important pour eux.

La participation des usagers, l'association de ces mêmes usagers, l'information sont devenues des réalités et des droits, affirmés par la loi du 2 janvier 2002. Cette loi fut une révolution, invitant les services médicaux et médico-sociaux à penser, construire et reconnaître qu'à côté de l'expérience du professionnel, il existe aussi l'expérience de la personne elle-même. Une expérience d'usage. Un rapport institué. L'utilisation du terme usager illustre une évolution législative et culturelle, affirmant le droit des individus face aux institutions médicales, médico-sociales mais aussi de façon plus étendue face aux services publics en général. La figure de l'utilisateur englobe une diversité des publics et des modes d'intervention, une place particulière faite de droits et d'obligations pour chacune des parties insérées dans un idéal démocratique moderne. C'est la loi du 4 mars 2002, dites loi Kouchner relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé qui évoque ce que doit être une démocratie sanitaire. C'est la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Ces textes s'inscrivent dans un mouvement insistant sur le projet individualisé des personnes (annexe 24 en 90) sur l'association des familles à la prise en charge des personnes en souffrance. Ce renforcement du droit au respect et à la protection coexiste dans la notion d'utilisateur avec les vocables de personne accueillie ou accompagnée, de personne en situation de handicap. Désignées sous le vocable d'intérêt général, l'activité des services sociaux, prise en charge par l'État laïque était auparavant dévolue et assurée par l'église : enseignement, assistance, santé. Les services publics regroupent des fonctions régaliennes (armée, police, justice, finance) des fonctions de réseau collectif : chemin de fer, électricité et gaz, transport, aérien, télécommunications, radio et télévision, des services municipaux, comme la distribution de l'eau, le traitement des déchets et les transports en commun et certains services industriels, nés des nationalisations. Le service public se définit par ses finalités et repose sur trois principes : la continuité, l'égalité d'accès et l'adaptabilité constante aux besoins de l'État comme des citoyens. Le service public est une conception de l'intérêt de tous et du contrat social. Il est par exemple avec la sécurité sociale, une exigence au service de tous

L'utilisateur devient alors un acteur d'un écosystème. La fourniture d'un service va d'ailleurs générer chez le prestataire public, une culture de l'efficacité et de la qualité qui aujourd'hui place l'utilisateur comme un client, un consommateur et met le service public en concurrence, tout particulièrement sur le coût de ce service.

Pour répondre à ces exigences de mutations économiques et organisationnelles, la relation à l'utilisateur privilégie son expérience, reconnaît son expertise, propose une co-conception du service. Cette nouvelle culture qui suppose un certain droit au respect, à la protection, à une qualité de service, une accessibilité, une adaptation permanente s'est faite dans un contexte sociétal où l'individualisme s'est affirmé. L'utilisateur s'est en effet reconnu comme objet d'une intervention, tout autant que comme sujet de droit, être social, personne engagée dans un parcours et confrontée à des questions fondamentales, comme la liberté, le travail, la sexualité, la mort, l'exclusion.

Tout un corpus d'obligations et de préoccupations en relation avec un certain idéal démocratique, définissent aujourd'hui le droit des usagers :

L'obligation pour les services et les établissements en charge d'une mission de santé publique :

- * d'informer les personnes
- * de les questionner sur ce qui les concernent
- * de prendre en compte leurs souhaits

- de leur donner la possibilité d'être acteur, d'influer sur leur contexte de vie

Ainsi devant le refus d'un traitement d'un patient, le médecin peut difficilement passer outre (2005).

« Chaque enfant a le droit à l'évaluation de ses compétences et de ses besoins » : Derrière la formulation des droits, chacun ici sait la difficulté de mettre en place un acte technique pour chacun... Il n'empêche les rapports institués ont changé.

Derrière ce terme d'usager qui met l'accent sur ce qui est commun dans une situation d'usage, on est vite passé à une figure, une place, un statut d'un usager qui affirme son identité, conforté dans son individualisme, exigeant sur la transparence des relations avec l'administration, attentif à la notion de consentement, pour vous, à la qualité et à la sécurité des soins.

L'usager est devenu, l'acteur au cœur du dispositif de soins. Pas seulement bénéficiaire mais aussi sujet de droit marqué par l'exigence d'égalité et de réciprocité.

Cette évolution fondamentale illustre le fait qu'une mission de santé publique comme l'action sociale n'est pas seulement un portefeuille de tâches, c'est un travail citoyen.

Cela rappelle le passage ces dernières années des notions d'exclusion, à la notion d'insertion, à la notion inclusion. Ces adaptations, à chaque fois, porteuses d'une conception nouvelle illustrent une émancipation progressive des personnes en parallèle avec une reconnaissance sociale.

Si le champ du handicap illustre bien ce changement de posture qui aborde la question des capacités, force est de constater que nous avons encore besoin de pédagogie pour faire comprendre que la vaccination protège chacun, mais offre aussi une couverture immunitaire collective ou que ma cotisation à la retraite dans un système collectif de répartition n'est pas une capitalisation personnelle.

Nous sommes rapidement passés d'assujettis à administrés, à affiliés, à usagers, sans toujours prendre la mesure que donner plus de droits, plus de liberté, c'est donner plus de responsabilités. C'est par exemple pouvoir dire à l'avance par des directives anticipées, ce que nous voudrions au cas où...

Les écrits sont nombreux : droit du patient, du malade, de l'usager... Comme le dit le conseil d'État, la loi est devenue « bavarde ».

Cette complexité fait que le citoyen ne lui prête plus qu'une oreille distraite d'autant qu'il observe une crise du service public avec l'émiettement de l'état et notamment de l'état territorial, un manque d'anticipation, de réponses, au péril écologique, une obsession pour le court-termisme et la logique comptable. L'attachement au service public des français est incontestable. Pour autant les attentes fortes des populations rurales et des populations les plus fragiles restent une priorité malgré le projet France services.

L'égoïsme territorial, les dérives identitaires, le ressentiment, le cynisme, la tentation de la radicalité et de la violence menacent quotidiennement le service aux personnes, le travail sur autrui, avec autrui, pour autrui.

Le service public, programme institutionnel est menacé est fragilisé. Regardons ce qu'en pensent les personnels des Urgences, de l'éducation nationale ou des pompiers.

Plus personne n'est protégé des désordres du monde. C'est en ce moment qu'il est important de se poser la question « de quoi l'usager est-il le nom ? »

Ce qui pourrait aller de soi comme une évidence, est aujourd'hui à analyser, à décrypter, à démystifier, à actualiser.

Dans son livre sur les mythologies, Roland Barthes dressait une réflexion critique sur les objets de la France des années 60, de cette nouvelle culture de masse imposant pour tous le bifteck frites, l'usage du plastique, et la Citroën DS 5. Pour tous ? Pas tout à fait, derrière les objets, les mots, les notions, c'est une société qui se livre, une société qui s'accommode de la consommation, de ce que donne à voir les réseaux sociaux et les médias.

Pour tout vous dire, avant d'être des patients experts, des usagers ou représentants de ceux-ci, membre d'un conseil d'administration d'un hôpital ou membre d'une commission de vie sociale, la plupart des usagers et particulièrement ceux des classes populaires sont d'abord des patients. La notion d'usager doit nous inciter au pragmatisme et à la modestie. Nos institutions comme leurs usagers sont parfois dans l'apparence. C'est d'ailleurs le défi de chaque rencontre lorsque l'usager est la figure de l'homme ordinaire à qui on doit prêter attention, à ce qu'il est, à ce qu'il dit. C'est la rencontre de la personne dans sa différence, sa diversité, son altérité. L'usager est d'abord une personne, un visage dirait Emmanuel LEVINAS qui questionne l'éthique de l'autre, une approche du pouvoir modeste, une façon de voir l'homme comme fragile, libre, mais mis en question par autrui.

Interpellé par l'autre, nous devenons des sujets éthiques et responsables.

La notion d'usager n'est pas loin d'une morale, qui fonde sa représentation sur l'autonomie du sujet, sa capacité à s'exprimer, à résoudre à ses besoins, à avoir confiance.

Utiliser une notion vous fait rentrer dans une communauté de pratiques, de savoir, une communauté morale et esthétique. On est dans une culture-métier, dans une familiarité.

En cela le travail social s'est toujours distingué. Le modèle du travail social repose sur une identité critique, une activité distanciée voire un certain romantisme dans les pratiques.

—Est privilégiée la relation tissée avec l'autre. Vous en avez fait la thématique de la journée : la place de la personne concernée... Du vécu à l'expertise

La personne concernée : le mot a fait racine avec le règlement général de protection des données, (entré en application le 25 mai 2018) Une définition est donnée : est concernée « toute personne qui peut être identifiée ou identifiable, directement ou indirectement par le biais d'un identifiant ou par plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, psychologique, génétique, économique, culturelle ou sociale. ».

Sont donc concernées par un traitement toutes personnes dont les données à caractère personnelles légitiment une attention, une vérification, une prise en charge.

À travers les mots on perçoit une figure de la nouveauté, une « néophilie », soit un goût pour un nouveau produit, une nouvelle marque, une nouvelle appellation.

On nomme différemment, désignant ainsi une appartenance, une façon d'occulter un passé, de le remplacer par une mythologie plus moderne, plus fine, même si tout langage encapsule des rapports complexes et parfois de domination. Se sentir concerné c'est faire appel à l'expérience, peut-être plus individuelle que collective, une expérience sensible prise au sérieux par son vécu, légitimée comme une expérience d'usage. Peut-être demain pour la revendiquer comme telle en étant pair aidant, intervenant expert, médiateur d'une fonction.

« Mal nommer les choses, c'est ajouter au malheur du monde », a écrit Albert Camus. Les anthropologues ont une façon propre d'analyser ce que nous avons en partage.

C'est grâce à leur travail que nous avons compris que toute construction symbolique repose sur des observations empiriques mais aussi une théorie sociale. Pour ce matin, il s'agira de se dire : qui sont les usagers

? Et les autres ? Qui sont les personnes concernées ? Et en quoi le sont-elles ? Est-ce dans une dimension individuelle, culturelle, générique ou symbolique ? Décrypter ce mot, c'est partir de l'expérience, des épreuves vécues pour Pierre, ROSANVALLON ; du mépris, de l'injustice, de la discrimination, de l'incertitude... Autant d'émotions longtemps contenues et pourtant déterminantes. Une approche qui permet à sa façon de réagir aux événements et de produire du commun, une communauté de personnes concernées par une même épreuve, une même fracture des émotions partagées. Être concerné, se sentir concerné, obéit à des règles implicites. Du statut au talent, de l'apparence à l'expérience, cette épreuve d'évaluation est un jugement de valeur qui formalise un écart, mesure une qualité face à l'adversité, attribue une dimension existentielle. On manifeste ainsi une valeur transformée en inégalité.

Chacun est concerné par l'existence des autres et peut ressentir sa propre existence, son DASEIN, sa conscience d'être dirait HEIDEGGER, comme une part infime et irréductible de l'humanité.

Nous aimons bien depuis Aristote catégoriser les choses et les personnes. Pourtant aucune catégorie n'est vraiment objectivable. Nous sommes plutôt riches de plusieurs identités, celle d'utilisateur d'ailleurs n'est pas opposable à celle de personne concernée, bien au contraire.

RICOEUR en son temps, l'auteur de « soi comme un autre », s'étonnait que dans notre riche tradition philosophique, il n'y ait pas vraiment de sociologie du prochain.

« Je ne suis pas le gardien de mon frère » est-il écrit dans la Bible, dans la bouche de Caïn. Le travail social, sur autrui refuse de cloisonner. Dans sa médiation, il gomme les frontières artificielles et met en dynamique la personne traversant des difficultés en proposant une attitude secourable malgré l'adversité.

Nous avons besoin d'intelligibilité. L'échafaudage des mots nous permet d'appréhender mieux la complexité du réel, de lui donner ou redonner un sens, de convertir l'énoncé en écoute, d'éprouver, de ressentir ce que l'autre ressent.

Se sentir concerné est une reconnaissance, une invitation à l'engagement, à la prise de conscience, à la remise en cause de la distinction dénoncée par Georges CANGUILHEM du normal et du pathologique. Être concerné, c'est mieux se comprendre. C'est travailler en groupe, c'est exister dans un humanisme laïque ouvert. C'est reconnaître l'action publique et en faire une question politique et morale. C'est une approche bottom-up, pertinente, durable. Une expérience sociale.

Si la pratique, l'usage d'un service public crée l'utilisateur, qui évalue la personne concernée ?

La charge de la preuve semble s'inverser pour produire une présomption. Mais ne sommes-nous pas des personnes concernées en sursis ?

« Le nom des pairs se substitue au nom du père. » dirait la philosophe et psychanalyste Cynthia Fleury (les irremplaçables). Ce n'est qu'un jeu de langage. On ne peut pas se dérober à l'étiquette, y être indifférent, être concerné vous invite à rentrer dans un protocole. Un quelque chose vous invite à vous mobiliser, à vous adapter, à vous sentir concerné parmi d'autres.

Il est toujours intéressant d'analyser les liens entre les mots, leur origine, leur emploi, leur vie propre, leur puissance performative.

Au commencement était le logos, lit-on au début de la Genèse. Avec les mots, on circule dans l'histoire, on s'inscrit comme individu dans des processus relationnels avec soi-même, avec les autres, avec des institutions. Ce qui est irremplaçable, c'est la spécificité de chacun, de sa parole, de sa personne. Une personne sociale, en lien avec les communs, en dialogue avec une solidarité que je crois chacun d'entre nous veut mettre en lumière en proposant à ceux qui en bénéficient, plus de proximité, plus d'implication, plus de participation.