



Travailleurs sociaux et usagers : pour une coproduction des actions L'approche du conseil général de l'Isère

Trop souvent encore, les travailleurs sociaux tendent à considérer l'utilisateur comme une personne « défaillante », qui a besoin d'aide. Le conseil général de l'Isère a donc décidé de faire évoluer les pratiques professionnelles au regard de la place de l'utilisateur et de son positionnement en tant qu'acteur. Pour Bernadette Luppi, directrice adjointe de la direction du développement social, cela représente un processus à long terme qui a des incidences pour « l'utilisateur » à plusieurs niveaux : relation à l'emploi, éducation...

DIFFÉRENTES démarches ont été proposées, partant du principe qu'habitants d'un quartier et professionnels peuvent construire ensemble des réponses à un problème donné (posture du « faire avec » au lieu du « faire pour »). Les professionnels partent ainsi des capacités des personnes plutôt que de leurs défaillances. Derrière cette « culture de la citoyenneté », il y a la conception que la personne en difficulté peut révéler les dysfonctionnements de la cohésion sociale. C'est pourquoi la coproduction des services avec l'utilisateur paraît une démarche à promouvoir. Nous présenterons ici deux démarches : le théâtre forum et la qualification mutuelle.

LE THÉÂTRE FORUM : INTERPELLATION DES INSTITUTIONS

Ce type de théâtre repose sur l'expression libre d'un groupe d'habitants sur un thème ; les situations concrètes, vécues, alimentent le scénario qui sera ensuite mis en scène et joué par ces mêmes habitants. Deux actions ont eu lieu en 2003 : l'une dans le quartier de Teisseire à Grenoble sur le thème de l'éducation des enfants et l'autre à Saint-Marcellin (commune rurale) sur le vécu des bénéficiaires du RMI dans le cadre des dispositifs d'insertion. Six professionnels (travailleurs médico-sociaux) ont été formés au rôle de « joker » (favoriser l'expression individuelle et collective, dynamiser le groupe, écrire le scénario et mettre en scène). Une vingtaine d'utilisateurs mobilisés par les travailleurs sociaux ont participé. Les résultats interrogent les pratiques professionnelles et institutionnelles : par exemple, sur le RMI, les utilisateurs ont exprimé le souhait de participer à la Cli (commission locale d'insertion) plutôt que de laisser les professionnels présenter des propositions à partir de leur dossier. D'autres idées ont été émises, prouvant toutes les potentialités des utilisateurs et allant à l'encontre des représentations habituelles sur les publics en difficulté. Il s'agit à présent de donner des suites à ces messages et de les diffuser. Le fait que les

décideurs et les professionnels aient assisté à la représentation est en ce sens positif.

QUALIFICATION MUTUELLE ET TRANSFORMATION SOCIALE

Un autre type d'expérimentation a été mis en place sur deux communes (Pont-de-Claix et Saint-Clair-du-Rhône) : la qualification mutuelle. Elle vise à associer des travailleurs sociaux (mais également des professionnels des collectivités, des associations) et des utilisateurs pour coproduire un projet, les idées des uns et des autres étant prises en compte de manière identique. À Saint-Clair-du-Rhône, deux projets sont en cours d'élaboration : l'un sur les transports, l'autre sur la mise en place d'une structure d'hébergement. Sur Pont-de-Claix, une réflexion s'est engagée sur la création d'un lieu d'accueil partenarial. Elle va lancer une autre action de qualification mutuelle réunissant HLM, Ville et locataires autour de l'attribution et de l'occupation des logements.

Une formation de 12 jours a été menée par Suzanne Rosenberg, consultante et formatrice, auprès de groupes mixtes d'utilisateurs et de professionnels (une trentaine de personnes concernées pour les deux sites), sur le thème : « qualification mutuelle et transformation sociale ». En s'appuyant sur les interdépendances existant entre habitants, décideurs et professionnels et la reconnaissance mutuelle, elle a fait réfléchir le groupe sur l'idée de service au public comme espace de transformation et sur les processus et conditions de cette transformation.

Au-delà de ces actions, les principes de valorisation de l'utilisateur et de coproduction des services sont très présents dans la charte de la polyvalence 2000-2004 (signée par la MSA, les caisses d'allocations familiales, la Préfecture de l'Isère et le conseil général) qui définit les orientations données aux services de polyvalence. L'accent y est mis sur le travail à faire sur les représentations, l'acceptation d'une non-maîtrise du développement d'un projet, le respect de la temporalité de l'utilisateur, etc. La notion de projet émerge fortement, ainsi que le principe de développement social local. ■

Bernadette LUPPI