

AU RENDEZ-VOUS DES USAGERS. Alibi ou mouvement de fond ?

La référence aux usagers paraît parfois à certains professionnels comme une démagogie ou une tentative d'embellissement d'un système qui serait surtout préoccupé de maîtrise des coûts.

Peut-être est-ce en partie vrai ? Peut-être est-il commode d'invoquer "l'utilisateur au centre" quand justement c'est de gestion et d'organisation qu'on se préoccupe.

Mais examinons un instant l'hypothèse que la référence aux usagers (dans les textes officiels, dans les projets...) soit la trace d'une évolution beaucoup plus profonde qu'il ne paraît. Prenons trois exemples qui n'ont pas grand-chose en commun : la préoccupation du handicap psychique, la "montée" de l'autisme, et en protection de l'enfance, le recours de plus en plus fréquent au placement éducatif dans la famille à la place de l'AEMO ou du placement en institution.

Dans ces trois cas les professionnels du travail social voient-ils à quel point leur émergence, leur officialisation en quelque sorte a été en fait préparée par de longs processus ? Dans lesquels les représentants des usagers étaient beaucoup plus influents que les professionnels de la santé, du médico-social et du social.

Les temps reviennent où les politiques publiques connaissent des soubresauts marqués par la demande des publics plus que par l'analyse des professionnels.

A ceux-ci d'en tirer des conclusions : en être ou non.

SUR LE VIF