

Place des usagers

Synthèse du rapport

Rapport remis par Marcel JAEGER

Président de la commission du rapport du Conseil supérieur du travail social (CSTS) et titulaire de la chaire de travail social au CNAM

1. Problématique

Les différents textes législatifs dans le domaine de l'action sociale et médico-sociale affirment le droit à la participation des « usagers » et prévoient leur prise en compte dans différentes procédures ou instances. Cette question de la place des personnes, considérée comme incontournable pour améliorer leur situation et plus globalement la cohésion sociale, doit être envisagée plus largement comme un facteur de développement de la démocratie et, à ce titre, dépasser le champ de l'action sociale et médico-sociale.

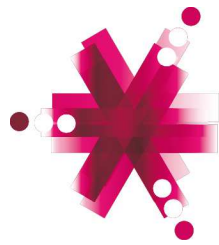
Ce sujet est central pour les acteurs du travail social et de l'intervention sociale, mais il concerne plus largement tous les acteurs de la vie publique en termes d'enjeu de démocratie et d'amélioration de la cohésion sociale.

Or, le constat principal est celui d'un « usager » trop souvent dépourvu de ses prérogatives d'acteur dans son parcours personnel. Les professionnels interrogent les institutions et l'État sur les moyens dont ils disposent pour redonner une place centrale aux personnes aidées et accompagnées, notamment dans les politiques sociales qui les concernent.

La participation de ces personnes constitue autant un enjeu pour elles-mêmes que pour les professionnels du travail social et de l'intervention sociale, car la participation et l'engagement sont des postures en miroir, l'une et l'autre s'alimentant ou se diminuant en symétrie.

2. Propositions les plus significatives

- Proscrire du vocabulaire officiel le mot « usager » quand il n'est pas référé explicitement à un objet, un dispositif, une politique...
- Donner la priorité à l'accès aux droits et à l'application des textes existants.
- Encourager la créativité et les innovations sur l'ensemble des formes de participation en développant l'accompagnement de la démarche participative de toutes les personnes aidées ou accompagnées au-delà du périmètre de la lutte contre la pauvreté.
- Élargir la représentation des personnes directement concernées par les politiques sociales dans les instances officielles, nationales et locales, notamment au sein du Conseil supérieur du travail social.



ÉTATS GÉNÉRAUX DU TRAVAIL SOCIAL



- Associer les personnes aux formations initiales des travailleurs sociaux et aux formations tout au long de la vie, en valorisant leur expertise et en ne se satisfaisant pas de leurs simples témoignages.
- Repenser la place de l'encadrement de proximité et des cadres dirigeants dans les organisations, et donc, les organisations elles-mêmes.
- Mettre en place, de manière systématique, des temps de réflexion sur les pratiques.
- Identifier des lignes budgétaires pour faciliter la participation des personnes.
- Charger le CSTS du suivi de ces questions, en lien avec d'autres instances (Conseil national de lutte contre les exclusions, Conseil national consultatif des personnes handicapées...).