

Le territoire et les usagers : double impensé et double défi pour les politiques sociales

□ Didier Vrancken

Introduction

« Mitigé ». Tel serait sans doute le qualificatif auquel il faudrait recourir pour caractériser la question de la territorialisation des politiques sociales en regard de l'utilisateur. Et cela, à double titre.

Tout d'abord, si l'on examine la thématique du territoire à l'aune des politiques sociales, force est de constater que le concept est polysémique et apparaît traversé par de multiples contradictions. Ambigu¹, il laisse par exemple sous-entendre qu'au niveau territorial correspondrait le niveau local alors que la situation est bien plus complexe. Le territoire n'est pas un tout intégré où l'espace géographique local (la ville, par exemple) coïnciderait avec le territoire institutionnel ou avec le territoire social, voire avec le « territoire vécu ». Il est par contre devenu un véritable enjeu de pouvoir pour des politiques publiques de plus en plus partagées entre volontés de globalisation et de relocalisation de l'action. Et cette seule hésitation atteste combien le concept est « loin d'être un lieu apaisé »². Il est traversé par une fragmentation des initiatives et des réponses ainsi qu'une individualisation croissante, en particulier dans le domaine des politiques sociales en quête d'une nouvelle inspiration.

Au niveau des usagers, on retiendra que ceux-ci sont apparus au cœur des attentes et des velléités de modernisation des services publics d'un État s'inquiétant de la qualité de son action, des compétences relationnelles de ses agents, de sa communication, de l'accueil et de la participation des usagers. Ce faisant, à mesure qu'ils étaient invités

¹ D. ARGOU, « Territoires et vieillissement : la difficile constitution d'un espace politique autonome », in M. BRESSON, F. COLOMB, J.-Fr. GASPARD, *Les Territoires vécus de l'intervention sociale : pour un cadre comparatif renouvelé*, Lille, Septentrion, 2015, p. 59-68.

² M. BRESSON, F. COLOMB, J.-Fr. GASPARD, « Introduction », in M. BRESSON, F. COLOMB, J.-Fr. GASPARD, *Les Territoires vécus de l'intervention sociale : pour un cadre comparatif renouvelé*, op. cit., p. 12.

à participer, ces mêmes usagers allaient se révéler quelque peu impertinents, voire indociles, allant jusqu'à ébranler l'ordre tranquille des professions – ou de ces fameux métiers « inspirés » chers à Max Weber – dorénavant tenues de rendre des comptes. Or, dans le champ du travail social, cette réflexion sur la participation et le rôle de l'usager a pris un accent particulier. Certes, le travail social ne devait *a priori* guère éprouver trop de difficultés à se fondre dans ce mouvement global de modernisation des services publics. Ne reposait-il pas avant tout sur une relation de service mettant en présence un usager et un professionnel censé lui apporter une aide ou un service ? Le travail social se distinguait toutefois par sa spécificité. Reposant sur une pratique particulariste et singularisée, le travail social n'était pas, et n'est d'ailleurs toujours pas, un service public comme un autre. On n'est pas usager de services sociaux comme on serait usager des transports en commun ! Le travail social est avant tout une activité professionnelle qui repose sur une longue formation d'écoute de situations privées, de difficultés et de souffrances souvent racontées dans l'intimité d'un colloque singulier.

Si l'on tente de traiter conjointement l'usager et le territoire, voire de les relier analytiquement, on retiendra bien sûr que l'attention accordée à l'un et à l'autre est souvent apparue de concert avec la mise sur pied de politiques d'activation visant à réduire les coûts et à améliorer le contrôle financier de la protection sociale³. Tout en misant sur la capacité des citoyens à renouer avec l'emploi et à prendre leur sort en main, l'enjeu était bel et bien de favoriser l'*empowerment* des bénéficiaires et des communautés locales tout en passant de politiques dites « passives » à des politiques plus individualisées et plus actives. Ce faisant, à mesure qu'elles s'activaient, les politiques sociales se retrouvaient confrontées à la dimension du territoire tant leur mise en œuvre allait se décliner à trois niveaux : individuel, institutionnel et territorial. Au niveau individuel, l'activation avait pour enjeu la « capacitation » des usagers à travers l'éducation, la formation, la responsabilisation et la participation à la société. Au niveau institutionnel, elles nécessitaient de nouveaux dispositifs de coordination, de mise en réseau des initiatives et d'implémentation d'une pluralité de nouveaux acteurs publics, privés, associatifs. Enfin, au niveau territorial, ces mêmes politiques d'activation se devaient de trouver un espace adéquat de mobilisation des ressources et de rencontre des contraintes au niveau local, à savoir, au plus près des populations.

Si les territoires et les usagers des politiques sociales ont occupé une place importante dans la rhétorique et les préoccupations des politiques sociales européennes d'activation, il n'en demeure pas moins que ces deux notions furent relativement peu problématisées et font aujourd'hui figure de véritable impensé de ces mêmes politiques.

³ A. ANDREOTTI, E. MINGIONE, E. POLIZZI, « Local Welfare Systems : A Challenge for Social Cohesion », *Urban Studies*, 49(9), juillet 2012, p. 1925-1940.

Ainsi, s'agissant des usagers, comme le rappelle Maryse Bresson⁴, dans la plupart des études, ceux-ci apparaissent souvent comme un acteur oublié des politiques sociales territorialisées. Leur prise en compte réelle est souvent invoquée mais n'en demeure pas moins extrêmement problématique et très largement discutable.

En outre, si l'on s'intéresse au territoire, on peut montrer que celui-ci fait également aujourd'hui figure d'impensé⁵ dans la reconfiguration des politiques sociales. On pourrait même, avec Bruno Palier⁶, avancer que, dans la plupart des pays européens de tradition rhénane ou corporatiste⁷, la mise sur pied d'une sécurité sociale s'accompagna d'un mouvement de « déterritorialisation des politiques sociales » tant elles s'appuyaient avant tout sur une solidarité à l'échelle d'un État et non plus d'un territoire local, comme ce fut le cas avec l'assistance sociale qui, pour sa part, était octroyée aux plus pauvres, sur une base essentiellement locale.

Certes, la protection sociale a évolué, s'est redéfinie et, avec le temps, s'est appuyée sur des « systèmes locaux de protection sociale »⁸ largement favorisés par l'avènement des politiques d'activation. La protection sociale ne s'est donc pas uniquement développée au niveau national. Tout en cherchant à s'activer, elle a fait largement appel à un social plus intervenant⁹, individualisé et expérimenté de longue date au sein d'un travail social à tradition intégrative et libérale auprès des personnes les plus pauvres. Ce même travail social fut toutefois largement sollicité pour rencontrer un public élargi relevant non plus seulement de politiques assistancielles, particularistes et résiduaire réservées aux plus démunis, mais également à des personnes relevant de régimes universalistes d'assurance sociale. L'usager des politiques sociales allait faire son entrée au niveau des territoires et des systèmes locaux de protection sociale mais sous couvert d'un universalisme abstrait tranchant quelque peu avec la quête d'un usager concret, ancré dans une expérience pratique.

Cette contribution tentera d'illustrer ce double impensé des politiques sociales sur lequel elles n'ont toutefois eu de cesse d'insister au niveau de leurs discours, montrant par là combien le territoire et l'usager représentent deux dimensions intrinsèquement

4 M. BRESSON, « Les Usagers, à la fois alibis des réformes et acteurs des territoires. Introduction », in M. BRESSON, F. COLOMB, J.-Fr. GASPARD, *Les Territoires vécus de l'intervention sociale : pour un cadre comparatif renouvelé*, op. cit., p. 163.

5 D. VRANCKEN, « Les Politiques sociales à l'épreuve de leurs territoires », Actes du colloque « Innovation et territoires face aux inégalités », Université du Québec à Rimouski (UQAR) - Groupe de recherche interdisciplinaire sur le développement régional de l'Est-du-Québec (GRIDEQ), 22 au 25 mai 2019, <http://semaphore.uqar.ca/1455/> ; D. VRANCKEN, « Les Politiques sociales à l'épreuve du territoire », *Revue canadienne de sciences régionales*, à paraître.

6 B. PALIER, « La Référence au territoire dans les nouvelles politiques sociales », *Politiques et management public*, 16-3, 1998, p. 13-41.

7 G. ESPING-ANDERSEN, *Les Trois Mondes de l'État-providence. Essai sur le capitalisme moderne*, Paris, PUF, 1999.

8 A. ANDREOTTI et E. MINGIONE, « Le Développement de systèmes locaux de l'intervention sociale, tendance commune dans les pays industrialisés », *Informations sociales*, n° 179, 2013/5, pp. 28-36 ; E. ANDREOTTI, E. MINGIONE, « Les Systèmes locaux de l'intervention sociale face aux inégalités sociales et spatiales », in M. BRESSON, F. COLOMB, J.-Fr. GASPARD, *Les Territoires vécus de l'intervention sociale : pour un cadre comparatif renouvelé*, op. cit., p. 21-36.

9 Les politiques actives ont sollicité l'intervention accrue et le rôle croissant des travailleurs sociaux en tant que *policy makers* (M. LIPSKY, *Street-level Bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*, New York, Russel Sage Foundation, 1980).

liées par un double défi. Celui de repenser et de s'appuyer sur l'utilisateur et sur le territoire, à partir des expériences partagées et des connaissances produites, plutôt que celui de les concevoir au croisement de dispositifs, de projets et d'incitations purement normatives, comme l'avait bien montré Mejed Hamzaoui dans ses analyses critiques de la territorialisation des politiques sociales et à qui ce texte est modestement dédié.

Des politiques sociales à l'épreuve du territoire

Ainsi que l'ont analysé Donzelot et ses collaborateurs¹⁰ à propos des politiques urbaines, on peut avancer que les politiques sociales assurantielles se sont à l'origine peu préoccupées de leur territorialisation. Soit elles considéraient le territoire comme une simple question de lieu ou d'espace d'application de politiques délimitées par des frontières nationales (modèle rhénan ou corporatiste), soit on y insistait davantage sur les individus et sur les communautés civiles, sur les potentialités de s'en sortir plutôt que sur les territoires eux-mêmes (modèle anglo-saxon). Dans le premier cas, il s'agissait de répartir et de développer les politiques sociales de la manière la plus homogène possible sur l'ensemble du territoire national, et ce, afin que nul ne soit oublié en quelque endroit. Dans le second cas, on visait des mesures ciblées à partir de l'*empowerment*, de la levée des barrières sociales et raciales en misant sur l'égalité des chances, l'*affirmative action*, les mesures de quotas anti-discriminatoires, etc. Mais dans l'un et l'autre cas, le territoire ne semblait pas apparaître comme un levier des politiques sociales.

Toutefois, en quelques années, l'instabilité du marché du travail alliée à la crise économique et au déséquilibre démographique a singulièrement redistribué les cartes au sein de la plupart des pays occidentaux. Ceux-ci ont vu leurs États perdre pour partie la maîtrise qu'ils avaient pu conserver de leurs propres marchés nationaux. La mondialisation des échanges a charrié une mise en concurrence des biens et des travailleurs, cumulée à un affaiblissement de la capacité régulatrice étatique. L'installation d'un chômage récurrent et la fragilisation des relations de travail qui s'ensuivirent contribuèrent à l'émergence de véritables zones de vulnérabilité caractérisées par des situations complexes, imbriquant étroitement problèmes d'emploi, de formation, problèmes conjugaux, familiaux, sanitaires, sociaux. Or, ces mêmes problèmes, liés à des trajectoires de vie incertaines et irrégulières, allaient réclamer une intervention plus individualisée et davantage localisée. Aussi, dans un tel contexte, la protection sociale a-t-elle sensiblement évolué, prenant davantage appui sur ce que l'on peut qualifier de véritables « systèmes locaux de protection sociale »

¹⁰ J. DONZELOT, C. MEVEL, A. WYVEKENS, *Faire société. La politique de la ville aux États-Unis et en France*, Paris, Seuil, 2003.

croisant les initiatives sociales, économiques et politiques des acteurs locaux pour tenter de procurer des services mieux ajustés aux besoins des populations locales¹¹.

Mais ces systèmes locaux connaissent toutefois des coûts de synergie et de coordination difficiles à rencontrer et sur lesquels plane la menace de velléités recentralisatrices. Par ailleurs, l'évolution d'une protection sociale à vocation universaliste vers des formes locales de protection sociale ne va pas sans générer de fortes inégalités sociales et géographiques¹² auxquelles il est difficile de répondre. On le voit ainsi clairement avec la création de métropoles et de grands pôles urbains¹³ à la périphérie desquels viennent se concentrer les populations précarisées par la crise, dans des zones où les votes populistes et/ou d'extrême-droite peuvent atteindre des taux record.

Comme l'ont montré de nombreux travaux¹⁴ parmi lesquels figurent en bonne place ceux de Mejed Hamzaoui¹⁵, les tentatives de réponse des politiques sociales à ces formes de relégation ont souvent été recherchées au niveau des territoires locaux. Elles se sont alors traduites par l'expérimentation de nouvelles modalités de gouvernance décentralisées, transversales, partenariales et contractualisées, orientées vers des populations ciblées. Cette nouvelle gouvernance a surtout cherché à puiser pleinement dans la dynamique des systèmes locaux de protection sociale en sollicitant davantage les acteurs territoriaux (associations privées et parapubliques, entreprises, services sociaux, professionnels de l'intervention, élus locaux et supra locaux). Se voulant plus horizontale, plus dynamique et moins bureaucratique, elle a misé sur les synergies entre partenaires territoriaux, sur le repérage des « forces vives » des territoires, convoquant toute une sémantique en appelant à l'intelligence territoriale, à la territorialité, voire à l'interterritorialité, aux villes intelligentes (*smart cities*) et aux métropoles. Mais souvent, ces initiatives se sont principalement orientées vers des opérations de valorisation des atouts économiques, urbains, sociaux, logistiques et culturels nécessitant des projets d'envergure pour attirer les entreprises et les fonds d'investissement européens, tout en creusant au passage encore un peu plus les écarts entre quartiers riches et quartiers pauvres¹⁶.

¹¹ A. ANDREOTTI et E. MINGIONE, « Le Développement de systèmes locaux de l'intervention sociale, tendance commune dans les pays industrialisés », *op. cit.* ; E. ANDREOTTI, E. MINGIONE, « Les systèmes locaux de l'intervention sociale face aux inégalités sociales et spatiales », *op. cit.* ; A. ANDREOTTI, E. MINGIONE, E. POLIZZI, « Local Welfare Systems: A Challenge for Social Cohesion », *op. cit.*

¹² A. ANDREOTTI et E. MINGIONE, *ibid.* ; A. ANDREOTTI, E. MINGIONE, E. POLIZZI, *ibid.*

¹³ S. SASSEN, *The Global City : New York, London, Tokyo*, Princeton, Princeton University Press, 2001.

¹⁴ C. AVENEL, « Les Villes et la fabrique de la cohésion sociale : la montée d'un nouveau paradigme de l'action municipale », *Informations sociales*, 179, 2013, p. 48-56 ; Ph. LE GALÈS, « Du gouvernement des villes à la gouvernance urbaine », *Revue française de science politique*, 45, 1995, p. 57-95 ; B. PALIER, « La Référence au territoire dans les nouvelles politiques sociales », *op. cit.*

¹⁵ M. HAMZAOU, *Le Travail social territorialisé*, Bruxelles, Les Éditions de l'Université de Bruxelles, 2002 ; M. HAMZAOU, « Territorialisation des problèmes sociaux », *Mix'cités*, 263, [en ligne], 2008, <http://www.generiques.org/agenda-interculturel-n-263-mixcites/> ; M. HAMZAOU, P. ARTOIS, L. MÉLON, « La Territorialisation du social à l'épreuve des associations parapubliques », *Nouvelles Pratiques sociales*, 26, 2013, p. 149-164.

¹⁶ C. AVENEL, « Les Villes et la fabrique de la cohésion sociale : la montée d'un nouveau paradigme de l'action municipale », *op. cit.*

Si les villes, et en particulier les métropoles urbaines, sont devenues des espaces privilégiés pour mener des politiques sociales de proximité, il faut bien constater que, tout en cherchant à décloisonner et à dépasser la sectorialisation traditionnelle des politiques sociales, l'action publique est demeurée largement segmentée, opérant même en « silos »¹⁷. En effet, la multiplicité des différents niveaux de pouvoir est saisissante. Elle nous rappelle combien, en matière de politiques territoriales, la question des échelles territoriales est un problème récurrent¹⁸. Entre l'Europe, les États-nations, les régions et le local, la communication et la coordination des initiatives apparaissent comme des défis constants. À ceux-ci s'ajoute un autre particulièrement problématique : la faible mobilisation, voire un relatif désengagement des acteurs économiques en matière de politiques sociales qui furent, au cours de ces dernières décennies, de plus en plus orientées vers les publics et les quartiers les plus défavorisés. Or, comme l'ont bien montré les travaux de Mejed Hamzaoui, la territorialisation des politiques sociales a avant tout consisté en une mise en œuvre de mesures incitatives empruntant des voies très individualisantes et très managériales. Et celles-ci ont contribué à raviver les stigmates auprès des publics les plus fragilisés.

La grande discrétion des acteurs économiques en matière sociale, le repli des intervenants sociaux sur les dossiers les plus urgents n'ont guère permis de répondre aux effets globaux de la crise ni à la déstabilisation des personnes les plus vulnérables. En soi, l'introduction de la référence au territoire n'a pas contribué à l'émergence d'un nouveau modèle de politiques sociales, capable d'en renouveler les modalités de réponse. On a, tout au plus, notamment à travers l'insistance sur le tout à l'insertion, assisté à une gestion de l'exclusion. Celle-ci s'est déployée sur la base d'une action publique, certes à vocation territoriale, mais essentiellement professionnalisée et orientée prioritairement vers l'insertion socio-professionnelle des publics défavorisés. Mais, comme le rappelait Mejed Hamzaoui¹⁹, ces mêmes politiques d'insertion ont largement reposé sur des initiatives privées et parapubliques ayant contribué à une mise en concurrence des différents partenaires locaux dans un champ de l'insertion aux contours extrêmement vastes et flous²⁰.

Le concept flottant de territoire alimente les imaginations les plus vives, notamment en matière de démocratie locale, autour par exemple du thème de la participation, qu'il s'agisse de celle de la société civile, de celle des professionnels ou de celle des usagers. Mais, nous l'avons vu, les politiques territoriales se sont surtout orientées vers des dispositifs individualisant d'intervention plutôt que vers un renouvellement à base participative et communautaire. Elles n'ont en effet pu rencontrer qu'assez difficilement

¹⁷ C. AVENEL, *ibid.*, p. 52.

¹⁸ M. Bresson et M. Messu, « Les Échelles territoriales de l'intervention sociale : enjeux et défis d'une mutation profonde », *SociologieS* [En ligne], Dossiers, Les échelles territoriales de l'intervention sociale, mis en ligne le 10 novembre 2014, URL : <http://journals.openedition.org/sociologies/4818>.

¹⁹ M. HAMZAOU, P. ARTOIS, L. MÉLON, « La Territorialisation du social à l'épreuve des associations parapubliques », *op. cit.*

²⁰ J. PINHO, *Dans les coulisses de l'action. La reconnaissance pratique du travail social dans le champ de l'insertion*, Université de Fribourg, Faculté des Lettres et des Sciences humaines, thèse de doctorat présentée à la Chaire francophone de travail social et de politiques sociales, octobre 2020.

un obstacle majeur : le citoyen, voire l'utilisateur des services. Un usager qui n'est pas seulement le destinataire de politiques de nature libérale, à savoir de politiques le concevant comme un individu libre, autonome et également autosuffisant. C'est-à-dire un individu « tout fait » ou « déjà fait », abstrait, coupé de ses appartenances et, par extension, de ses attaches au territoire, là où précisément il aurait fallu le penser dans son épaisseur, comme un usager plus « ample », ancré dans des pratiques, traversé par les inégalités, mais aussi par les dynamiques relationnelles de la société et du territoire auxquels il appartient.

Quand l'utilisateur se dérobe aux politiques sociales

On n'a sans doute pas suffisamment pris la mesure de l'évolution. Le passage de politiques sociales assurantielles nationales vers des politiques plus actives et territoriales allait également signifier le glissement progressif d'un État social vers un État d'intervention sociale²¹ mobilisant largement, d'une part, le travail de professionnels rompus aux relations humaines et à l'intervention sociale, et d'autre part, les destinataires de l'intervention eux-mêmes. Avec cette évolution sensible, le travail social allait se voir de plus en plus mis à contribution pour jouer un rôle actif au cœur de la société et non plus pour mener un travail essentiellement supplétif à sa marge, auprès des plus défavorisés. Ce social allait ainsi chercher à se doter de modalités plus incitatives pour travailler et intervenir, mettre les dispositifs en marche, mobiliser les subjectivités et devenir, en somme, un social plus « entreprenant ». Un social plus soucieux de la gestion des ressources et des compétences, de l'efficacité et de l'efficacité de son action, tout en s'appuyant sur le client ou le bénéficiaire, devenu au passage un usager rationnel des politiques sociales, une personne capable de mener à son tour un véritable travail.

Mais, ainsi que nous l'avons montré ailleurs²², bien qu'il soit très en vogue, le vocable « usager » n'est pas exempt d'ambiguïté. Face à la concurrence d'autres termes, tels que « client », « destinataire », « bénéficiaire », « ayant droit », « public », « personne », « patient », « citoyen », « habitant », etc. auxquels recourt le travail social, force est de constater que l'utilisateur n'est qu'un mot parmi d'autres. Mais un mot dont l'actualité résiderait sans doute dans son caractère attrape-tout. Après tout, l'utilisateur ne serait que la transposition du destinataire de l'intervention publique dans l'ordre institutionnel libéral contemporain. À savoir, un individu apte à se saisir de son sort et à devenir

²¹ D. SCHNAPPER, *La Démocratie providentielle*. Essai sur l'égalité contemporaine, Paris, Gallimard, 2002.

²² D. VRANCKEN et S. MEZZENA, « Expérimenter l'utilisateur ou l'utilisateur comme expérience à travers un travail d'enquête en situation de formation », *Sciences et Actions sociales*, [en ligne], n° 12, 2019, mis en ligne le 17 décembre 2019, URL : <http://www.sas-revue.org/n-conception/70-n-12/varia/172-experimenter-l-usager-ou-l-usager-comme-experience-a-travers-un-travail-d-enquete-en-situation-de-formation>.

entrepreneur de lui-même²³. Mais cet individu appelé à se ressaisir et à se déployer dans l'ordre des services et des institutions demeurerait un usager abstrait tant qu'on n'en précise pas les usages. Un usager qui, sous l'apparence de l'universel, serait toutefois sans visage²⁴.

À l'usage, l'étiquette ne semble guère tenir la distance. Dans l'enquête que nous avons menée auprès des usagers²⁵, les destinataires de l'intervention ne se qualifiaient pas spontanément eux-mêmes d'usagers. Et quand ils étaient invités à le faire à partir des relances des intervieweurs, ils ne recouraient pas nécessairement aux mêmes mots pour parler d'eux, pas plus qu'ils ne le faisaient d'ailleurs avec les termes « bénéficiaire » ou « client » dont ils se soustrayaient tout autant, comme pour marquer que toute la vie ne se joue pas là. Pas autour des services sociaux, des services d'aide ou de santé. Comme le rappelait Michel Chauvière²⁶, « nous ne sommes jamais usager comme nous sommes homme ou femme ou même citoyen(ne) ».

Difficile, à vrai dire, de « poser » l'usager tant ce dernier se dérobe aux catégories et ne se réduit en rien à une simple variable d'ajustement des politiques sociales. Au-delà du discours professionnel et politique, l'usager ne « tient pas ensemble », pour reprendre une formule à John Dewey²⁷. Il n'offre pas de cohérence interne toute faite, toute prête. Comme nous l'avions avancé ailleurs²⁸, « il pose problème. Résiste aux apparences. S'en déjoue dans la multiplicité de ses facettes et des situations où il peut les déployer. À la limite, parler de l'usager n'a pas de sens *per se*. Nous l'avons vu, il ne se définit d'ailleurs pas lui-même comme cela. Il n'a pas de statut objectif ou ontologique propre. L'usager est avant tout une proposition performative qui invite à une action et non pas le résultat final et abouti d'une enquête achevée. Il apparaît au croisement de problèmes reliés, voire intriqués, de solutions dont la possibilité doit être à chaque fois posée et examinée. Il est un pari sur la relation de service et le développement d'une action publique qui tend de plus en plus à l'intégrer à ses orientations ». L'usager apparaît comme un véritable défi posé aux politiques sociales. Et ce défi est à la fois cognitif et politique.

Au niveau cognitif, nous ne pouvons invoquer constamment l'activation d'un monde sans infléchir profondément nos modes de connaissance, sans dépasser nos difficultés à réfléchir en action à partir d'une pensée située depuis l'expérience des

²³ M. FOUCAULT, *Sécurité, territoire, population. Cours au Collège de France (1977-1978)*, Paris, Gallimard, 2004.

²⁴ D. VRANCKEN, *Les Invisibilités barbares. Repenser l'intervention sociale*, Liège-Genève, Presses de l'Université de Liège-IES Éditions, 2019.

²⁵ D. VRANCKEN, « Les Transformations du social à l'épreuve de l'usager », in M.-H. SOULET (dir.), *Les Nouveaux Visages du travail social*, Fribourg, Academic Press Fribourg, 2015, p. 51-74 ; D. VRANCKEN et S. MEZZENA, « Expérimenter l'usager ou l'usager comme expérience à travers un travail d'enquête en situation de formation », *op. cit.*

²⁶ M. CHAUVIÈRE, *Le Travail social dans l'action publique. Sociologie d'une qualification controversée*, Paris, Dunod, 2004, p. 227.

²⁷ J. DEWEY, *Logique. La théorie de l'enquête*, Paris, PUF, 1993, p. 169.

²⁸ D. VRANCKEN et S. MEZZENA, « Expérimenter l'usager ou l'usager comme expérience à travers un travail d'enquête en situation de formation », *op. cit.*

usagers. Les usagers effectuent un « travail »²⁹ et, en ce sens, participent pleinement à l'élaboration de la relation de service. Ce faisant, tout en y jouant un rôle actif, ils collaborent à la production de connaissances avec et sur cette relation. Affirmer cela, c'est leur reconnaître une intelligence pratique, développée en situation, non réductible à une connaissance additionnelle qui serait de nature purement mentalisée et intellectuelle. Il s'agit, dans cette perspective s'inscrivant dans les pas de John Dewey, d'apprendre à situer nos connaissances depuis l'expérience même, celle des usagers en tant que participants à la relation de service. En effet, pour Dewey, le propre de toute activité humaine était bien d'« enquêter », de produire une expérience et des savoirs qui n'étaient en rien prédéfinis³⁰ mais continuellement produits depuis les actions concrètement entreprises. Pour lui, le connaître était un connaître « avec »³¹ et non pas uniquement un connaître « sur ». Mais chercher à s'inscrire dans une telle perspective pragmatiste visant à reconnaître le rôle central des usagers dans la production de connaissances n'a pas simplement une portée cognitive. Elle est plus largement politique.

Aussi, si l'on se place à un niveau politique et, en l'occurrence, celui du tournant actif pris par les politiques sociales, on peut postuler, à la lueur des développements qui précèdent, qu'une de leurs principales difficultés rencontrées fut de chercher à activer les personnes sur des bases floues et normatives charriant au passage bien des injonctions paradoxales tant pour les usagers que pour les professionnels de terrain. Face à un tel constat et à la lueur des approches cognitives pragmatistes, on ne peut qu'insister sur l'importance d'apprendre à penser et à réfléchir en action, à partir de l'ouverture des possibles et du devenir de l'expérience située. Ainsi, intervenir ne signifierait plus nécessairement appliquer des directives et des instructions ou suivre des protocoles, mais davantage produire un travail de connaissance partagée, en tant que relationnalité, et ce, à travers une activité de mise en rapport et de transformation réciproque des parties en présence. Le lecteur avisé verra aisément poindre dans ces propos le thème de la participation des usagers. Il s'agirait potentiellement là d'une participation qui ne serait plus pensée depuis un paradigme capacitaire déployant des outils d'instrumentalisation des rapports et d'incitation des usagers au service d'une managérialisation du social³², mais d'une participation qui, au niveau du territoire,

²⁹ Depuis les célèbres travaux sociologiques d'auteurs interactionnistes nord-américains, on sait que les usagers des services effectuent un véritable travail concret sans lequel celui-ci ne serait jamais mené à bien. Ainsi en va-t-il du travail en milieu hospitalier, du *patient work* (A. STRAUSS *et al.*, « The Work of Hospitalized Patients », *Social Sciences and Medicine*, 16, 1982, p. 977-986 ; A. STRAUSS *et al.*, *Social Organization of Medical Work*, Chicago/London, University of Chicago Press, 1985) ou en milieu psychiatrique (E. GOFFMAN, *Asiles. Études sur la condition sociale des malades mentaux*, Paris, Minuit, 1968). Il en va de même du travail des concierges qui, chez Hughes (E. C. HUGHES, *Men and their work*, Glencoe, The Free Press, 1958), accomplissaient notamment un *dirty work*.

³⁰ S. MEZZENA, *De Schön à Dewey. Connaissance et professionnalité dans l'activité des éducateurs*, Paris, L'Harmattan, 2018.

³¹ S. MEZZENA, « Un savoir qui échappe/résiste à la gouvernance managériale. Une approche perspectiviste de la connaissance comme chemin pour faire confiance », in M. KUEHNI, *Le Travail social sous l'œil de la prudence*, Bâle, Schwabe Verlag, coll. Res socialis, p. 239-261.

³² J.-L. GENARD, « De la capacité, de la compétence, de l'empowerment, repenser l'anthropologie de la participation », *Politique et sociétés*, 32, 1, 2013, p. 43-62.

questionnerait fondamentalement nos modalités d'articulation entre production de connaissances et démocratie.

Le territoire et l'usager, un double défi

Avec ce problème de l'articulation entre production de connaissances et démocratie se pose clairement la question de l'expertise et de son rôle joué par rapport au pouvoir politique. Or, comme le rappelle Barbara Stiegler³³, les modalités d'articulation entre connaissances et politique (voire plus largement en science et démocratie) peuvent varier sensiblement. Tout en réinterpellant la matrice conceptuelle du libéralisme, Barbara Stiegler montre, à travers le débat qui opposa Walter Lippman à John Dewey, que l'on peut clairement identifier deux visions opposées. Tandis que Lippman prônait une vision verticale du pouvoir, associée au pouvoir des experts et notamment au recours au droit, Dewey défendait une vision libérale assez différente. Celle-ci reposait sur les expérimentations horizontales et l'intelligence collective. Le premier offrait au projet néolibéral les fondements d'un État expert puisant largement dans les savoirs scientifiques et disciplinaires reconnus académiquement, l'autre insistait sur l'apport de la démocratie participative alimentée par la circulation des connaissances et sur une expertise de nature publique, portée par des processus d'enquête, c'est-à-dire d'investigation et d'évaluation collectives. Il est important d'insister sur une idée. Si toutes deux s'inscrivaient bien dans les pas de l'individualisme libéral, l'une le faisait essentiellement dans le champ économique, à partir du postulat d'un individu atomique centré sur lui-même et sur ses intérêts, l'autre par le soutien continu au processus d'individuation partout où il se jouait dans la société, grâce à l'apport de connaissances issues de la pratique et de méthodes d'investigation collective destinées à découvrir d'autres perspectives, d'autres possibles dans le cours de l'action. Il est clair aujourd'hui que la première voie l'a largement emporté, occultant en chemin les perspectives qu'offrait la seconde. Mais ce serait toutefois oublier que de nombreux projets ont été entrepris et expérimentés dans cette seconde voie, à partir d'expériences menées notamment dans le champ du travail social. Et cette seconde voie apparaît aujourd'hui tout à fait d'actualité tant elle est clairement prise au sérieux par les analystes du travail social.

Ainsi, Cyprien Avenel et Nicolas Duvoux, dans le numéro de *la Revue française des affaires sociales* (n° 2, avril-juin 2020) qu'ils ont dirigé, identifient-ils clairement combien le dépassement de l'impuissance actuelle des travailleurs sociaux passerait par une formulation du pouvoir d'agir des usagers. Et celle-ci pourrait notamment nécessiter la prise en compte d'une perspective collaborative plus horizontale, capable

³³ B. STIEGLER, *Il faut s'adapter. Sur un nouvel impératif politique*, Paris, Gallimard, 2019.

de renouveler les méthodes traditionnelles du travail social³⁴. Elle permettrait également d'insister sur l'apport des capacités, des choix mais encore des savoirs des usagers directement confrontés aux difficultés qu'ils traversent³⁵, et ce, afin de viser un mieux-être global. Un mieux-être qui appellerait une collaboration et une participation de la personne à la définition des objectifs, des moyens et des solutions envisagés par les réseaux d'aide et de soutien mis en place.

Dans cette même voie, on relèvera qu'une nouvelle thématique est apparue et a peu à peu fait son chemin dans les textes légaux français³⁶; l'« expertise usagère »³⁷. À côté des savoirs universitaires en sciences humaines et sociales, d'une part, des savoirs pratiques des professionnels du travail social, d'autre part, prendrait peu à peu place une troisième catégorie, celle des savoirs des usagers, naguère qualifiés de savoirs profanes. Et cette évolution notoire implique un changement de posture de la part des travailleurs sociaux afin d'éviter tout interventionnisme, tout activisme, voire toute condescendance, volonté bien traduite par le « Merci de ne plus nous appeler usagers »³⁸. Cette prise en considération des choix, des désirs, des ressources et surtout des savoirs usagers place, comme le préconisait Dewey, les usagers en situation d'enquête, car « si toute expérience (même négative) est vue comme potentiellement heuristique, cela induit que chaque acteur soit dans une position d'enquêteur »³⁹.

Mais si l'heure semble favorable à la rencontre des expérimentations horizontales, à la mobilisation des intelligences collectives – venant faire série, rappelons-le, dans la matrice conceptuelle morale et philosophique du libéralisme –, toutes ces évolutions convoquent la dimension territoriale – à savoir : « locale » – des politiques sociales autour de l'usager. Un usager saisi plus largement au travers des capacités collectives partagées, de l'engagement de collectifs dans la recherche de logiques innovantes, de l'appel à l'intelligence collective, à l'expérience et aux expérimentations locales. Le territoire trouverait là à se définir comme « un espace commun où sont pensées les interactions entre les logiques socio-économiques globales et leurs effets individualisés. Un ensemble social où il ne s'agit pas uniquement "d'accompagner" des personnes mises à l'écart et vulnérables, même si naturellement ce travail est à accomplir, mais surtout d'enclencher des dynamiques pour prévenir les processus de déclassement et de précarisation »⁴⁰. Avec une telle conception du territoire pensé à partir de

³⁴ C. AVENEL et N. DUVOUX, « Le Travail social entre pouvoir discrétionnaire et pouvoir d'agir », *Revue française des affaires sociales*, n° 2, avril-juin 2020, p. 7-8.

³⁵ N. CHAMBON, E. GILLIOT, M. SORBA, « L'Intervention sociale à l'épreuve d'une préoccupation pour la santé mentale. Mobilisation du rétablissement et politique de logement d'abord », *Revue française des affaires sociales*, n° 2, avril-juin 2020, p. 104.

³⁶ Notamment dans le Code de l'action sociale et des familles.

³⁷ M. JAEGER, « Les Contours incertains du travail social : un facteur de perte de sens », *Revue française des affaires sociales*, n° 2, avril-juin 2020, p. 66-67.

³⁸ Rapport du Conseil supérieur de travail social (CSTS), *Refonder le rapport aux personnes « Merci de ne plus nous appeler usagers »*, Direction générale de la Cohésion sociale, Paris, février 2015.

³⁹ N. CHAMBON, E. GILLIOT, M. SORBA, « L'Intervention sociale à l'épreuve d'une préoccupation pour la santé mentale. Mobilisation du rétablissement et politique de logement d'abord », *op. cit.*, p. 113.

⁴⁰ R. LAFORE, « Le Travail social à l'épreuve des recompositions institutionnelles de l'action sociale », *Revue française des affaires sociales*, n° 2, avril-juin 2020, p. 46.

l'usager et des dispositifs destinés à ce dernier, le rôle des travailleurs sociaux et plus largement des intervenants, voire des intermédiaires de l'action publique, deviendrait assez central, pour peu qu'il soit identifié comme « ensemblier », « gestionnaire de parcours », « maître d'œuvre »⁴¹ en charge de coordonner, de mettre en cohérence les initiatives et les dispositifs plutôt que d'intervenir « sur » les usagers ou d'exercer une pression continue à l'activation.

Rappelons cependant que les développements proposés ici s'inscrivent dans une réflexion plus spéculative sur les redéploiements potentiels du travail social en regard de son pouvoir d'agir. En cela, ils n'engagent pas une refonte de l'ensemble des politiques sociales mais appellent toutefois, à côté du maintien des mécanismes assurantiels nécessaires à la sécurité sociale, de repenser les bases d'une solidarité active appuyée plus largement, à l'échelle d'un territoire local, sur une valorisation des collectifs et des moyens territoriaux développés. Ainsi la politique sociale ne serait-elle plus seulement limitée par son impératif de protection des populations mais, à suivre Cyprien Avenel et Nicolas Duvoux, elle pourrait plus largement être conçue à partir d'une mission visant à « favoriser et organiser la mobilisation de l'environnement économique et social des personnes, la dynamisation des milieux de vie et une solidarité des collectifs d'habitants ». Mais les auteurs ajoutent toutefois : « [...] pour autant, cette trajectoire du travail social – dans le cas français – vers le collectif manifeste en même temps la persistance de nombreux freins, en raison d'une tradition de la relation d'aide individualisée en face-à-face, d'une approche médicale et de la méfiance du collectif et du travail social communautaire »⁴².

Interrogé sur le thème de la sécurité, Foucault⁴³ précisait que le rapport d'un État à sa population se faisait sous la forme d'un « pacte de sécurité ». Pacte essentiellement territorial dans un premier temps, pour protéger les frontières et assurer la paix. Ce pacte serait par la suite devenu un pacte social, avec la mise sur pied d'une sécurité sociale. Ce même pacte social se trouve aujourd'hui remis en question avec la crise des formes de protection sociale et la montée concomitante des insécurités. Sans doute ce pacte chercherait-il aujourd'hui à se redessiner davantage autour des attentes de sollicitude publique⁴⁴, de soins, d'attentions, en un mot de *care* – et non plus seulement d'une « protection » – de plus en plus adressées par les populations aux intervenants et aux « métiers inspirés » de l'État social. À ces professionnels, il ne serait plus seulement demandé de protéger, dans une société traversée de part en part par les risques et les inégalités, mais également de prendre soin. « Prenez soin de nous », telle pourrait être l'antienne lancée aux autorités publiques, tel serait le nouvel enjeu se profilant. Partout où la vie et le vivre ensemble trouveraient à se jouer.

⁴¹ R. LAFORE, « Le Travail social à l'épreuve des recompositions institutionnelles de l'action sociale », *op. cit.*, p. 45.

⁴² C. AVENEL et N. DUVOUX, « Le Travail social entre pouvoir discrétionnaire et pouvoir d'agir », *op. cit.*, p. 21.

⁴³ M. FOUCAULT, *Dits et Écrits, II, 1976-1988*, Paris, Gallimard, 2001, p. 385.

⁴⁴ D. VRANCKEN, *Le Nouvel Ordre protectionnel. De la protection sociale à la sollicitude publique*, Lyon, Parangon, 2010.

Ouvertures

Comme nous l'avons avancé ailleurs⁴⁵, une des grandes énigmes désormais posées à nos démocraties sera de savoir comment mobiliser les expertises professionnelles pour faire face aux nombreux enjeux auxquels nous sommes désormais confrontés autour des politiques sociales mais au-delà : en matière de climat, d'environnement, d'avenir de la démocratie, de santé, de procréation, d'alimentation ou encore d'éducation. Bref, autour de bien des défis qui concernent et concerneront des hommes et des femmes dans leurs interactions avec leur environnement, sur un territoire à penser à travers ses faisceaux de réponses, ses défis, ses formes d'inégalités. Au cours de ces dernières décennies, tout un ensemble de dispositifs et de savoirs ont vu le jour dans ces différents domaines pour articuler des enjeux sociaux et collectifs à des enjeux environnementaux, écologiques, climatiques, urbains, tout en contribuant par là à prolonger le processus d'individuation. Face à l'ampleur et à la complexité des problèmes rencontrés, ces dispositifs doivent être réinterrogés. Ils mettent en lumière deux ouvertures possibles. Tout d'abord, l'importance de la reconnaissance des savoirs en présence. Savoirs issus des sciences de la nature, mais aussi des sciences de l'homme, tant il nous faut arriver au constat d'une « indissociabilité » des enjeux technologiques et naturels aux enjeux liés à l'existence. Ensuite, l'importance du rôle d'intervenants ou d'intermédiaires professionnels de l'action publique non plus pour inciter, voire surresponsabiliser les individus, mais pour écouter, prendre soin de populations de plus en plus inquiètes dans un monde complexe et incertain qui insécurise à mesure qu'il tente de rassurer⁴⁶. À partir du moment où se mettent en place des dispositifs appuyés sur des pratiques et des méthodes d'investigation collective, se fait également jour la nécessité d'associer savoirs intervenants et savoirs usagers tant ces derniers attestent une capacité à apprendre sur un territoire partagé, pour peu que ce territoire ne soit pas conçu par devers les usagers. En effet, Bourdieu et Foucault nous ont appris, chacun à leur manière, combien les savoirs peuvent tout aussi bien consister en une technologie du pouvoir au service des dominants qu'en une source de libération et de prise de conscience des individus.

Bibliographie

- ANDREOTTI, A., MINGIONE, E., « Le Développement de systèmes locaux de l'intervention sociale, tendance commune dans les pays industrialisés », *Informations sociales*, n° 179, 2013/5, p. 28-36.
- ANDREOTTI, E. et MINGIONE, E., « Les Systèmes locaux de l'intervention sociale face aux inégalités sociales et spatiales », in M. BRESSON, F. COLOMB, J.-Fr. GASPARD, *Les Territoires vécus de l'intervention sociale : pour un cadre comparatif renouvelé*, Lille, Septentrion, 2015, p. 21-36.
- ANDREOTTI, A., MINGIONE, E., POLIZZI, E., « Local Welfare Systems : A Challenge for Social Cohesion », *Urban Studies*, 49(9), juillet 2012, p. 1925-1940.

⁴⁵ S. MEZZENA et D. VRANCKEN, « Connaître le travail social, connaître avec le travail social », *op. cit.*

⁴⁶ D. VRANCKEN, *Le Nouvel Ordre protectionnel*, *op. cit.*

- ARGOUD, D., « Territoires et vieillissement : la difficile constitution d'un espace politique autonome », in M. BRESSON, F. COLOMB, J.-Fr. GASPAR, *Les Territoires vécus de l'intervention sociale : pour un cadre comparatif renouvelé*, Lille, Septentrion, 2015, p. 59-68.
- AVENEL, C., « Les villes et la fabrique de la cohésion sociale : la montée d'un nouveau paradigme de l'action municipale », *Informations sociales*, 179, 2013, p. 48-56.
- AVENEL, C., DUVOUX, N., « Le Travail social entre pouvoir discrétionnaire et pouvoir d'agir », *Revue française des affaires sociales*, n° 2, avril-juin 2020, p. 7-23.
- BRESSON, M., « Les Usagers, à la fois alibis des réformes et acteurs des territoires. Introduction », in M. BRESSON, F. COLOMB, J.-Fr. GASPAR, *Les Territoires vécus de l'intervention sociale : pour un cadre comparatif renouvelé*, Lille, Septentrion, 2015, p. 163-166.
- BRESSON, M., MESSU, M., « Les Échelles territoriales de l'intervention sociale : enjeux et défis d'une mutation profonde », *SociologieS* [En ligne], Dossiers, Les échelles territoriales de l'intervention sociale, mis en ligne le 10 novembre 2014, URL : <http://journals.openedition.org/sociologies/4818>.
- BRESSON, M., COLOMB, F., GASPAR, J.-Fr., *Les Territoires vécus de l'intervention sociale : pour un cadre comparatif renouvelé*, Lille, Septentrion, 2015.
- CHAMBON, N., GILLIOT, E., SORBA, M., « L'Intervention sociale à l'épreuve d'une préoccupation pour la santé mentale. Mobilisation du rétablissement et politique de logement d'abord », *Revue française des affaires sociales*, n° 2, avril-juin 2020, p. 97-116.
- CHAUVIÈRE, M., *Le Travail social dans l'action publique. Sociologie d'une qualification controversée*, Paris, Dunod, 2004.
- DEWEY, J., *Logique. La théorie de l'enquête*, Paris, PUF, 1993.
- DONZELOT, J., MEVEL, C., WYVEKENS, A., *Faire société. La politique de la ville aux États-Unis et en France*, Paris, Seuil, 2003.
- ÉSPING-ANDERSEN, G., *Les Trois Mondes de l'État-providence. Essai sur le capitalisme moderne*, Paris, PUF, 1999.
- FOUCAULT, M., *Dits et Écrits, II, 1976-1988*, Paris, Gallimard, 2001.
- FOUCAULT, M., *Sécurité, territoire, population. Cours au Collège de France (1977-1978)*, Paris, Gallimard, 2004.
- GENARD, J.-L., « De la capacité, de la compétence, de l'empowerment, repenser l'anthropologie de la participation », *Politique et sociétés*, 32, 1, 2013, p. 43-62.
- GIRAUD, O., « La Protection sociale et les échelles de l'action publique », in M. BRESSON, F. COLOMB, J.-Fr. GASPAR, *Les Territoires vécus de l'intervention sociale : pour un cadre comparatif renouvelé*, Lille, Septentrion, 2015, p. 37-48.
- GOFFMAN, E., *Asiles. Études sur la condition sociale des malades mentaux*, Paris, Minuit, 1968.
- HAMZAOUÏ, M., *Le Travail social territorialisé*, Bruxelles, Les Éditions de l'Université de Bruxelles, 2002.
- HAMZAOUÏ, M., « Territorialisation des problèmes sociaux », *Mix'cités*, 263, [en ligne], 2008, <http://www.generiques.org/agenda-interculturel-n-263-mixcites/>.
- HAMZAOUÏ, M., ARTOIS, P., MÉLON, L., « La Territorialisation du social à l'épreuve des associations parapubliques », *Nouvelles pratiques sociales*, 26, 2013, p. 149-164.
- HUGHES, E. C., *Men and their work*, Glencoe, The Free Press, 1958.
- JAEGER, M., « Les Contours incertains du travail social : un facteur de perte de sens », *Revue française des affaires sociales*, n° 2, avril-juin 2020, p. 51-72.
- LAFORE, R., « Le Travail social à l'épreuve des recompositions institutionnelles de l'action sociale », *Revue française des affaires sociales*, n° 2, avril-juin 2020, p. 29-49.
- LE GALÈS, Ph., « Du gouvernement des villes à la gouvernance urbaine », *Revue française de science politique*, 45, 1995, p. 57-95.
- LIPSKY, M., *Street-level Bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*, New York, Russel Sage Foundation, 1980.
- MEZZENA, S., « Un savoir qui échappe/résiste à la gouvernance managériale. Une approche perspectiviste de la connaissance comme chemin pour faire confiance », in M. KUEHNI, *Le Travail social sous l'œil de la prudence*, Bâle, Schwabe Verlag, coll. Res socialis, p. 239-261.
- MEZZENA, S., *De Schön à Dewey. Connaissance et professionnalité dans l'activité des éducateurs*, Paris, L'Harmattan, 2018.

- PALIER, B., « La Référence au territoire dans les nouvelles politiques sociales », *Politiques et management public*, 16-3, 1998, p. 13-41.
- PINHO, J., *Dans les coulisses de l'action. La reconnaissance pratique du travail social dans le champ de l'insertion*, Université de Fribourg, Faculté des Lettres et des Sciences humaines, thèse de doctorat présentée à la Chaire francophone de travail social et de politiques sociales, octobre 2020.
- SASSEN, S., *The Global City : New York, London, Tokyo*, Princeton, Princeton University Press, 2001.
- SCHNAPPER, D., *La Démocratie providentielle. Essai sur l'égalité contemporaine*, Paris, Gallimard, 2002.
- STIEGLER, B., *Il faut s'adapter. Sur un nouvel impératif politique*, Paris, Gallimard, 2019.
- STRAUSS, A. *et al.*, « The Work of Hospitalized Patients », *Social Sciences and Medecine*, 16, 1982, p. 977-986.
- STRAUSS, A. *et al.*, *Social Organization of Medical Work*, Chicago/London, University of Chicago Press, 1985.
- VRANCKEN, D., *Le Nouvel Ordre protectionnel. De la protection sociale à la sollicitude publique*, Lyon, Parangon, 2010.
- VRANCKEN, D., « Les Transformations du social à l'épreuve de l'utilisateur », in M.-H. SOULET (dir.), *Les Nouveaux Visages du travail social*, Fribourg, Academic Press Fribourg, 2015, p. 51-74.
- VRANCKEN, D., « Les Politiques sociales à l'épreuve de leurs territoires », *Actes du colloque « Innovation et territoires face aux inégalités »*, Université du Québec à Rimouski (UQAR) - Groupe de recherche interdisciplinaire sur le développement régional de l'Est-du-Québec (GRIDEQ), 22 au 25 mai 2019, <http://semaphore.uqar.ca/1455/>.
- VRANCKEN, D., *Les Invisibilités barbares. Repenser l'intervention sociale*, Liège-Genève, Presses de l'Université de Liège-IOES Éditions, 2019.
- VRANCKEN, D., et MEZZENA, S., « Expérimenter l'utilisateur ou l'utilisateur comme expérience à travers un travail d'enquête en situation de formation », *Sciences et Actions sociales*, [en ligne], n° 12, 2019, mis en ligne le 17 décembre 2019, URL : <http://www.sas-revue.org/n-conception/70-n-12/varia/172-experimenter-l-usager-ou-l-usager-comme-experience-a-travers-un-travail-d-enquete-en-situation-de-formation>.

