

Claire HEIJBOER

158 Bis, avenue du Général Leclerc Porte A

91 120 Palaiseau

06.78.83.59.64 / 01.39.20.78.68.

claire.pdh@free.fr / claire.heijboer@buc-ressources.org

08/06/1981

Célibataire, 2 enfants

Nationalité Française

Permis B

Responsable de projet, Formatrice au Campus des Métiers du social BUC Ressources (78)
Chercheure, Chargée d'étude au Centre d'Étude et de Recherche Appliquée (CERA-BUC Ressources)

Doctorante, au Centre de Recherche sur les Liens Sociaux (CERLIS-CNRS UMR 8070),
Université Paris Descartes Sorbonne Paris Cité

Formation Universitaire

2013-2017 : **Doctorat en Sciences de l'Éducation** (ED180, SHS « Cultures, individus et sociétés »), « *Comment penser les institutions de l'horizontalité ? De l'usager à l'usagent : portrait de l'individu en transformateur sociétal dans l'action sociale et médico-sociale du 21ème siècle* », sous la direction de Roger SUE (PU), Laboratoire CERLIS, Université Paris Descartes Sorbonne Paris Cité, en cours.

2012 : **Master 2 en Sciences de l'Éducation**, Éducation et formation, Université Paris Descartes Sorbonne Paris Cité, mention bien.

Mémoires de recherche : Master 1, « *Prévention spécialisée et garantie des droits des usagers* » sous la direction d'Éliane ROTHIER-BAUTZER (MCF-HDR), Paris, 2011, 48 pages – Master 2, « *Usagers et rapports sociaux d'usage dans l'action sociale, modélisation d'un rapport citoyen aux institutions* » sous la direction de Roger SUE (PU), Paris, 2012, 100 pages.

2000 : **Baccalauréat Scientifique**, Lycée polyvalent Pré-de-Cordy, Sarlat-la-Canéda (24).

Formation Professionnelle en éducation spécialisée

2004 - 2012 : **Séminaire interprofessionnel et universitaire** « *Déconstruire le social* », Réseau Pratiques sociales, Sous la direction de Saül Karsz (MCF), Université Paris Descartes.

2003 : **Diplôme d'État d'Éducateur Spécialisé** (D.E.E.S), IRTSA, Talence (33).

Mémoire pratique : « *L'accompagnement éducatif individuel en prévention spécialisée* » sous la direction de Christine DUTRIEUX, Talence, 2003, 58 pages.

1998 : **Brevet d'Aptitude à la Fonction d'Animateur** (B.A.F.A), Les FranCas (24).

Travaux Universitaires

Thématiques de recherche :

- Sociologie politique : rapports sociaux usagers / professionnels / institutions dans l'action sociale et médico-sociale ; mouvement des usagers en santé mentale
- Sociologie de l'intervention sociale : savoirs d'usage, expertise d'usage ; démocratie institutionnelle et participation des usagers

- Juin 2003 : « Intérêts et limites de l'accompagnement individuel en prévention spécialisée », pour l'obtention du DEES, sous la direction de Christine DUTRIEUX (formatrice en travail social), Talence, IRTSA.

Dans le cadre de la prévention spécialisée, auprès de jeunes de 18 à 25 ans : dans quelle mesure l'accompagnement éducatif individuel, en complément de l'accompagnement éducatif collectif à l'adresse de groupes au sein des quartiers ou territoires dits prioritaires présente-t-il des opportunités d'émancipation sociale et individuelle de l'utilisateur ? Dans quelle mesure le traitement individuel de questions sociales partagées au sein d'un groupe est-il un complément du travail collectif ? L'éducateur est dépositaire d'informations individuelles dont le groupe de pairs n'a pas connaissance, il accompagne un chemin singulier dans lequel le jeune cherche une « double-intégration » : au groupe de pairs et à la société. La prise de conscience de représenter, en tant qu'éducateur, une seule facette de l'intégration permet une prise de distance avec la volonté de faire à la place du jeune.

- Mai 2011 : « Prévention spécialisée et garantie des droits des usagers », pour l'obtention du Master 1, au Laboratoire CERMES3, sous la direction d'Éliane ROTHIER-BAUTZER (MCF-HDR), Paris Descartes Sorbonne Paris Cité.

La prévention spécialisée est une action sociale appartenant à la protection de l'enfance. Celle-ci s'est-elle exclue ou soustraite, d'elle-même, de l'obligation de garantie des droits des usagers par la mise en place d'outils imposés par le législateur par la loi 2002-2 ? La prévention spécialisée, se soustrayant au motif de l'inadéquation de ses principes d'action avec les outils de garantie, se place dans une position de faiblesse qui tend à l'exclure du champ de la protection de l'enfance alors qu'une forte pression sécuritaire souhaite évincer sa mission de protection au profit d'une mission de prévention de la délinquance. Nous avons fait deux constats : un constat pratique : les outils de garantie du droit des usagers tels qu'ils sont proposés dans la loi sont appliqués dans certaines équipes de prévention spécialisée, celles-ci revendiquent cette pratique ; un constat théorique : les outils de garantie du droit des usagers et les principes historiquement conquis de la prévention spécialisée ne sont pas inadéquats, voire même, ils convergent vers un retour des principes de l'éducation populaire et l'émergence de l'empowerment des usagers au sein des territoires, ... Si l'on s'en saisit. Enfin, l'étude des débats au sujet de l'intégration ou non de la prévention spécialisée à l'intégralité des obligations de la loi 2002-2 a permis de montrer que ceci permettrait une meilleure explicitation des missions assumées par la prévention spécialisée. Les résistances du secteur sont probablement transitoires au regard d'une pression sécuritaire grandissante, garantir les droits des usagers est aujourd'hui une modalité de légitimation de cette action sociale encore mal connue et encore trop interprétée comme prenant parti pour les usagers.

- Juin 2012 : « Usagers et rapports sociaux d'usage dans l'action sociale, Modélisation d'un rapport citoyen aux institutions », pour l'obtention du Master 2, au Laboratoire CERLIS sous la direction de Roger SUE (PU), Paris Descartes Sorbonne Paris Cité.

Dans quelle mesure la loi 2002-2 est-elle le reflet d'un changement de paradigme de la relation d'accompagnement ? Nous avons posé la question de la modélisation, avec les rapports sociaux d'usage c'est à dire l'apparition d'une relation d'aide et de service « transformée » par la loi 2002-2, d'un rapport citoyen aux institutions : « en réaction » : comme exacerbé au moment de la mise en application de la loi. Nous avons montré dans un premier temps comment le terme d'utilisateur s'impose à l'action sociale et les tendances qu'il révèle dans un travail social moderne : technicisation et bureaucratisation sont dissimulées sans volonté de nuire, dans les procédures de plus en plus rationalisées des financeurs. Une étude de terrain auprès de foyers de protection de l'enfance et de services d'Action Éducative en Milieu Ouvert a permis de montrer de quelle façon les rapports éducatifs et managériaux sont transformés à partir du moment où l'institution met en place structurellement la garantie du droit des usagers, notamment en matière d'individualisation des pratiques, de contractualisation de l'accompagnement social et de

participation de l'utilisateur à la vie de l'institution. Les rapports sociaux d'usage s'appuient sur un statut de coproducteur du service du côté de l'utilisateur, et sont loin de cette tentative de « normalisation ». Les rapports sociaux d'usage sont une forme de pratiques associationnistes et son caractère de bien commun donne à voir une modélisation finalement paradigmatique aujourd'hui d'un rapport citoyen aux institutions s'écartant d'un rapport d'utilisateur ou de client. La loi 2002-2 introduit une norme de délibération éthique permanente à propos de conflits pratiques qui oblige les institutions à sortir d'une toute puissance et à caractériser l'efficacité de leurs actions par la fabrication d'un espace de reconnaissance de l'utilisateur citoyen, et cet espace s'échappe et « leur » échappe.

- Depuis Octobre 2013 : « Comment penser les institutions de l'horizontalité ? De l'utilisateur à l'utilisateur : portrait de l'individu en transformateur sociétal dans l'action sociale et médico-sociale du 21ème siècle », Doctorat en Sciences de l'Éducation, au Laboratoire CERLIS sous la direction de Roger SUE (PU), Paris Descartes Sorbonne Paris Cité.

Au cœur même des politiques sociales, de la relation d'accompagnement et des parcours des usagers, un double mouvement de désinstitutionnalisation et de scientification refonde aujourd'hui le processus de production de l'action sociale et médico-sociale à la française, particulièrement dans le champ de la santé mentale qui en est le théâtre originel et privilégié. Dans le sillon de la crise de l'État-providence et des politiques publiques de décentralisation menées depuis le début des années 1980, les politiques sociales des années 2000 mettent l'accent sur les droits des usagers, leur participation sociale et la prise en compte de leur expertise dans la construction de la réponse institutionnelle qui leur est apportée.

De fait, la reconnaissance politique et cognitive des usagers de l'action médico-sociale en santé mentale s'impose progressivement au secteur entier de l'action sociale et médico-sociale comme condition de légitimité de ses institutions mais révèle également un désajustement provisoire des capacités représentatives de ces dernières. Le repositionnement de l'utilisateur comme acteur et comme expert au cœur des établissements et services, à la fois souhaité et en même temps rejeté, procède d'une véritable reconfiguration des rapports sociaux, de savoir et de pouvoir, qui inquiète tant les professionnels que les usagers. En effet, les politiques sociales de ces vingt dernières années dont la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 est le point d'orgue affirment un droit à la participation des usagers à la vie des institutions à travers la mise en place de procédures, la création d'outils de garantie de ce droit et la préfiguration d'instances de représentation des usagers au sein des services et établissements d'action sociale et médico-sociale. Dans le champ de la santé mentale plus particulièrement, terrain de notre recherche, la loi n°2005-102 du 11 février 2005 instaure un droit à la compensation du préjudice social lié au handicap psychique et, surtout, affirme la nécessité de prendre en compte la citoyenneté, les savoirs et compétences de la personne handicapée au cœur même de la cité en impulsant la création de dispositifs communautaires (associations gérées et animées par des usagers stabilisés eux-même) tels que les Groupements d'Entraide Mutuelle qui sont des services qui ont pour mission de lutter contre la solitude et l'isolement des personnes souffrant de troubles psychiques. Enfin, le développement ces dix dernières années de la fonction de pair-aidant (ou médiateur en santé-pair) au sein des hôpitaux psychiatriques et la mise en œuvre d'une première formation en 2010 ; ainsi que, plus récemment en 2016, l'apparition de la fonction d'utilisateur-chercheur au sein de recherches actions dites collaboratives prônées par le rapport Bourguignon comme outils de développement du pouvoir d'agir des usagers montrent la centralité du rapport au savoir de l'utilisateur dans son repositionnement au sein de l'institution. Sa place renouvelée questionne radicalement les modalités d'intervention sociale restées essentiellement individuelles jusqu'alors. La participation des usagers de l'action sociale et médico-sociale à la vie des institutions impose aujourd'hui la nécessité d'articuler à l'action individuelle et individualisée, une action collective et commune, comme facteur de démocratisation et donc de légitimité des institutions. Ce véritable « déclin du programme institutionnel » des Trente Glorieuses engagé dès le milieu des années 1980, les types de relation à autrui dans le cadre d'une action de socialisation (ce que l'action sociale et médico-sociale nomme accompagnement socio-éducatif) ne relèvent plus d'une gestion des espaces privés mais d'une activation de l'autonomie sociale et politique des usagers : c'est à dire de leur citoyenneté. Concomitamment, le paradigme de la société de connaissances pénètre les domaines économiques, sociaux et politiques de notre société et modèle profondément les formes et organisations institutionnelles, ceci de manière particulièrement visible dans l'action sociale et médico-sociale et, plus encore, dans le champ de la santé mentale. Ainsi, l'action sociale et médico-sociale est-elle mise au défi de se réinventer. Comment l'accompagner concrètement, et donc méthodologiquement, à reconstruire, avec les usagers un programme institutionnel pour le 21ème siècle ? Nous proposons des pistes de réponse à partir d'une méthodologie de recherche coopérative incluant les dits usagers dans un statut d'utilisateur-chercheur.

Études et recherches

2017-2019 : « *Le triptyque « personne concernée - proche-aidant - professionnel.le » dans l'intervention sociale à domicile auprès de personnes handicapées psychiques – Vers une co-construction de l'intervention sociale appuyée sur des expertises multiples* », CERA – IREIS, sous la direction d'Anne PETIAU et Catherine LENZI, en cours.

2015-2016 : « *Le développement des compétences sociales et citoyennes des « psychiques » à l'épreuve des contextes institutionnels* », Recherche usagère coopérative dirigée par Claire HEIJOER, Œuvre Falret (75), Rapport de recherche rendu en décembre 2016.

2014-2015 : « *Le développement des compétences sociales et citoyennes des usagers de la prévention spécialisée dans le cadre d'actions de solidarité internationale* », Recherche usagère coopérative dirigée par Claire HEIJOER, Comité des associations de prévention spécialisée des Yvelines (78), Rapport de recherche rendu en mai 2015.

Communications scientifiques

2017 : - « *Émancipation de l'usager du 21ème siècle et refondation des institutions d'action sociale et médico-sociale* », Paris Diderot Sorbonne Paris Cité, Laboratoire LCSP, Journées d'étude « Revisiter le social », 16/06/2017

2016 : - « *La recherche usagère coopérative : un outil de démocratisation institutionnelle* », Université d'été « Les nouvelles figures du social », Paris Diderot Sorbonne Paris Cité, Laboratoire LCSP, 07/07/2016

- « *La recherche usagère coopérative et les transformations institutionnelles de l'action médico-sociale* », Assemblée Générale de l'Œuvre Falret, Paris, 16/06/2016

- « *L'action sociale et médico-sociale au défi de la société de connaissances* », Journées doctorales, Paris Descartes Sorbonne Paris Cité, ED 180, 15/06/2016

- « *La galère ou le développement des compétences sociales et citoyennes* », CERA-Campus des métiers du social BUC Ressources (78), 05/04/2016

- « *Pouvoir d'agir et formation des travailleurs sociaux* », CERA-Campus des métiers du social BUC Ressources (78), 09/03/2016

2015 : - « *Participation des usagers : de l'idée à l'action* », 4èmes journées d'étude de la DASES, Paris, 08/12/2015

- « *Pédagogie de l'associativité en prévention spécialisée* », CERA-Campus des métiers du social BUC Ressources (78), 07/04/2015

2014 : - « *La loi 2002-2 et ses effets sur la participation des usagers* », Journées thématiques IUT Descartes, Paris Descartes Sorbonne Paris Cité, 19/06/2014

- « *Du collectif d'acteurs à un acteur collectif, qu'est ce qui s'échange ?* », 3èmes journées d'étude de la DASES, Paris, 28/11/2014

- « *Société de connaissances et action sociale, mise en perspective de l'analyse des besoins sociaux de Nanterre* », ABS Ville de Nanterre (92), 26/11/2014

Publications

- « *La recherche usagère coopérative, un agir social contemporain* », proposition d'article pour les ASH, 2017.
- « *Émancipation des usagers et action médico-sociale du 21ème siècle* », proposition de chapitre dans ouvrage collectif, sous la direction de Patrick CINGOLANI.

Responsabilités et activités scientifiques

- Chargée de recherche pour le CERA
- Doctorante du CERLIS
- Conseillère scientifique du CREDAVIS – Centre de Recherche et d'Etude pour le Droit à la Vie Affective et Sexuelle –, Paris (75)

Activités d'enseignement

Depuis 2012 : **Responsable de projet - Formatrice**, Campus des métiers du social BUC Ressources, Buc (78)

1/ Détails des enseignements pour les étudiants de niveau II/III/IV, Campus des métiers du social, BUC Ressources

- « **Politiques sociales, action sociale et médico-sociale** », cours magistral (24h/an)
Sociologie politique de l'intervention sociale : cadres juridiques, réglementaires et institutionnels de l'action sociale et médico-sociale.
- « **L'usager, l'institution, la société** », cours magistral (18h/an)
Sociologie de l'usage et des institutions appliquée à l'action sociale et médico-sociale.
- « **La participation des usagers à l'épreuve des institutions** », cours magistral (18h/an)
Épistémologie et histoire de la participation sociale dans le cadre d'une sociologie politique de l'intervention sociale critique et émancipatrice.
- « **Territoire, partenariats, réseaux et contractualisation** », cours magistral (18h/an)
Sociologie de l'intervention sociale : collaborer, coopérer, déléguer entre professionnels de l'action sociale et médico-sociale.
- « **Prévention spécialisée** », TD (6h/an)
- « **AEMO/AED** », TD (6h/an)
- « **Urgence et Crise dans l'action sociale et médico-sociale** », TD (6h/an)
- « **Accompagnement du parcours de professionnalisation** » TD (60h/an)
- « **Analyse des pratiques professionnelles** », TD (27h/an) ;

2/ Ingénierie de formation et accompagnement pédagogique de professionnalisation des niveaux II, III, IV (ES/EJE) sur le DC4 « Implication dans les dynamiques institutionnelles, inter-institutionnelles et partenariales ».

Autres expériences professionnelles en éducation populaire et spécialisée

2003-2012 : **Éducatrice spécialisée**, Service de prévention spécialisée de l'A.E.F. 93/94, Arcueil- Cachan (94).

Diagnostic territorial, suivi de l'implantation et rapports d'activités. Accompagnement socio-éducatif de jeunes de 12 à 25 ans. Construction et pilotage du projet « Relais-bébé », service intercommunal de mise en relation parents / baby-sitters (issus des accompagnements éducatifs du service de prévention) et de formation des baby-sitters à la pratique du baby-sitting. Construction et pilotage du projet « Atelier d'impro-forum » au sein du collège Victor Hugo à Cachan, espace libre et ouvert d'improvisation théâtrale à partir des techniques du théâtre de l'opprimé d'Augusto Boal. Construction et pilotage du projet « Cet Autre Que Moi » au sein du collège Victor Hugo à Cachan, programme d'éducation à la responsabilité filles/garçon de Bernard Bétrémieux.

2002 : **Éducatrice spécialisée** en prévention spécialisée, CALK, Bordeaux (33).

Travail de rue, diagnostic territorial. Accompagnement socio-éducatif de jeunes entre 12 et 25 ans.

2001 : **Éducatrice spécialisée** auprès d'adultes en rupture de logement, Centre d'accueil d'urgence « Mamré », Diaconat, Bordeaux(33).

Responsable de l'accueil et de la prise en charge des femmes avec enfant(s). Travail en partenariat avec les dispositifs C.H.R.S.

2000 : **Éducatrice spécialisée** en internat auprès d'adolescents de 15 à 18 ans dans le cadre de leur scolarité, EREA-LEA « Le Corbusier », Pessac(33).

Accompagnement éducatif de jeunes 12-18 ans en situation de handicap cognitif dans le cadre d'une prise en charge scolaire et en internat éducatif. Organisation d'activités éducatives sur les temps de loisirs des jeunes.

De 1997 à 2001 : **Animatrice** auprès d'enfants et d'adolescents de 3 à 18 ans en CLSH et CV durant les vacances scolaires, Centre de loisirs «le Ratz-Haut », Sarlat (24) ; Centre de loisirs maternel « Morère », Palaiseau (91) ; Centre de loisirs «le Stade », Palaiseau (91) ; Centres de vacances de l'Amicale Laïque de Sarlat (24) ; Centre social et culturel st Michel, Bordeaux (33).

Engagements

- Depuis 2002 : Membre de « Pratiques Sociales », association coordonnée par Saül Karsz, Arcueil (94).

- Depuis 2009 : Membre fondatrice et active de la « Compagnie du Phare », association d'éducation populaire, de théâtre et de musique professionnels et amateurs, Palaiseau (91).

- 2010/2013 : Tête de liste FCPE, Ecole Jean Moulin, Palaiseau (91).