

Claire HEIJBOER - PAIN DIT HERMIER

158 bis, avenue du Général Leclerc

Porte A

91 120 Palaiseau

06.78.83.59.64.

pdh.claire@gmail.fr / c.heijboer@epss.fr



**Formatrice-Chercheure,
*Docteure en Sciences de l'Éducation et de la Formation***

Responsable de l'unité de recherche de l'EPSS (École Pratique de Service Social) Membre
Université // Paris Seine,

Chargée d'étude au CERA (Centre d'Étude et de Recherche Appliquée),

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

2019 : **Doctorat en Sciences de l'Éducation et de la Formation** (ED180, SHS « Cultures, individus et sociétés »), « *L'expertise usagère : un défi pour les institutions sociales et médico-sociales du 21ème siècle. De l'usager à l'usagent* », sous la direction de Roger SUE (PU), CERLIS-CNRS UMR 8070, Université Paris V Descartes Sorbonne Paris Cité, février 2019, 465p.

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

Mémoires de recherche : 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), Université Paris Descartes Sorbonne Paris Cité, 2012, 100p. - Master 1, « *Prévention spécialisée et garantie des droits des usagers* » sous la direction d'Éliane ROTHIER-BAUTZER (MCF-HDR), Paris, 2011, 48p.

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, 58p.

2000 : **Baccalauréat Scientifique**, Spécialité Sciences et Vie de la Terre, Lycée polyvalent Pré-de-Cordy, Sarlat-la-Canéda (24).

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

Thématiques de recherche :

- Sociologie de l'intervention sociale, des mouvements sociaux et de l'émancipation.
- Expertise usagère, Usage, renouvellement de la Solidarité
- Participation des usagers
- Méthodologies de recherche participatives, coopératives | Recherche intégrée en intervention sociale et médico-sociale

Mémoires de recherche :

- **Juin 2003** : « *Intérêts et limites de l'accompagnement individuel en prévention spécialisée* », 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'usager ? 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* », 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 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 au motif de l'inadéquation de ses principes d'action avec les outils de garantie. Elle se place ainsi 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.

- **Mai 2012** : « *Usagers et rapports sociaux d'usage dans l'action sociale, Modélisation d'un rapport citoyen aux institutions* », 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'usager 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.

- Février 2019 : « L'expertise usagère : un défi pour les institutions sociales et médico-sociales du 21ème siècle. De l'utilisateur à l'usager », Doctorat en Sciences de l'Éducation, au Laboratoire CERLIS sous la direction de Roger SUE (PU), Paris Descartes Sorbonne Paris Cité.

L'action sociale et médico-sociale du 21ème siècle est en crise. Cette dernière s'origine dans le désajustement usager/institution qui s'est engagé de manière très visible dans ce champ social et médico-social dès le début des années 2000 avec la déflagration provoquée par la loi 2002-2 qui fait de la participation des usagers l'axe majeur de la rénovation - et donc du déséquilibre - des modes de gouvernance et du régime de légitimité des institutions de la solidarité à la française. La refondation de l'action sociale et médico-sociale par la participation des usagers à la vie des institutions qui s'est amorcée il y a 15 ans se fonde dans le sens de l'histoire de notre démocratie moderne d'une égalisation en droit, en condition matérielle d'existence et aujourd'hui en reconnaissance citoyenne des individus. Produit - à la fois processus et résultat - de l'adaptation du travail social à la société moderne, cette refondation et les bouleversements institutionnels qu'elle dévoile renseigne sur la société des individus, des mouvements sociaux et des connaissances dans laquelle elle se déploie et permet de poser une question sociologique aujourd'hui fondamentale : comment les institutions de la solidarité s'adaptent-elles à la mise en réseau de l'individu, de ses cadres organiques de vie et à la montée des formes de participation sociale et citoyenne des minorités devenues centrales dans la formation du lien social aujourd'hui ?

Études et recherches

2017-2020 (en cours) : « *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/BUC Ressources – ESPASS/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 HEIJBOER, Œuvre Falret (75), Rapport de recherche en cours.

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 HEIJBOER, Comité des associations de prévention spécialisée des Yvelines (78), Rapport de recherche rendu en mai 2015.

Communications scientifiques

2019 : - « *De la participation des usagers à la transformation cognitivo-politique du travail social.* », ANDAS, Journées Nationales, 14/03/2019.

- « *Quelle participation dans la recherche « Le triptyque personne concernée/professionnels/proche-aidant dans l'intervention sociale à domicile ».* », Colloque « Injustices Épistémiques », Namur, 28/01/2019.

2018 : - « *Le triptyque personne concernée/professionnels/proche-aidant dans l'intervention sociale à domicile* », UNAFORIS « Journée recherche », 6/12/2018.

- « *Participation des usagers et transformations institutionnelle de l'action sociale et médico-sociale* », Séminaire CERLIS, 4/12/2018.

- « *La recherche usagère coopérative comme pratique de Co-construction de l'expertise en institution.* », CEMANTIS, 29/11/2018.

- « *La participation des usagers au secours des institutions. Généalogie, prospectives.* », DASES, 27/11/2018.

- « *La recherche usagère coopérative comme méthode d'accompagnement de la professionnalisation « autrement » des travailleurs sociaux et médico-sociaux. Passer de la babélisation des expertises à l'hybridation des pratiques sociales.* », Séminaire du GIS Hybrida-IS, 04/10/2018.

- « *Construction et enjeux de l'ambition de participation des personnes concernées dans le dispositif de recherche sur « le triptyque « personne concernée-proche aidant.e-professionnel.le » dans l'intervention sociale à domicile auprès de personnes handicapées psychique* », avec Hervé Moisan, Chercheur-usager, Colloque AFS RT3-CERA « *Les recherches participatives avec des groupes déviants, stigmatisés, marginalisés. Quelles approches théoriques, pratiques et déontologiques ?* », 13/09/2018.

- « *L'autodétermination comme paradigme de la relation d'accompagnement ?* », Festival « *Ma sexualité n'est pas un handicap* » 2ème édition, Centquatre, Paris, 28/06/2018.

2017 : - « *Émancipation de l'utilisateur 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

- « *Piaget. Du jeu au je citoyen* », MJC L'Usine à Chapeaux, Inauguration de la ludothèque, Rambouillet (78), 15/12/2017.

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'Oeuvre 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* », Communication sur la recherche usagère coopérative menée au sein de l'Œuvre Falret, 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* », Communication sur la recherche usagère coopérative menée au sein du Comité des associations de prévention spécialisée des Yvelines, 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

- HEIJBOER Claire, « La sexualité des handicapés au secours des institutions sociales et médico-sociales », in *Handicaps et Sexualités*, n°1, Juin 2018, pp.8-9.

- « Recherche intégrée. Des « usagers » dans la formation initiale », in *Lien social*, n°1228, mai 2018, p.27.

- « De l'usager à l'usagent : Transformation du rapport de l'individu à l'institution et recomposition usagère des gouvernances dans l'action sociale », *Rapport d'activité de l'Œuvre Falret 2016*, Janvier 2017, p.38.

Responsabilités et Activités scientifiques

- Chargée de recherche au CERA.

- Chercheure associée au CERLIS.

- EPSS, Membre institutionnel du GIS Hybrida-IS.

- Ex-Conseillère scientifique au CREDAVIS - Centre de Recherche et d'Étude pour le Droit à la Vie Affective et Sexuelle, Paris (75).

Activités d'enseignement et d'ingénierie pédagogique

Depuis 2019 : **Formatrice - Chercheure, Responsable de l'unité de recherche de l'EPSS ;** EPSS (École Pratique de Service Social) Membre Université // Paris Seine, Paris (75) | Cergy-Pontoise (95).

2012-2019 : **Formatrice - Chercheure, Responsable de projet ;** Campus des métiers du social BUC Ressources, CERA, Buc (78)

- Ingénierie pédagogique et de formation : *Niveaux II et IV (ES/EJE/ME) sur le DF4. Mise en œuvre de la réforme 2018, partenariat université-EFTS, universitarisation de la formation professionnelle, recherche et international.*

- Enseignements pour les étudiants de niveau II/I : *Politiques sociales, Sociologie et Sociologie politique de l'intervention sociale, Sociologie de l'usage, Épistémologie et histoire de la participation sociale, Sociologie politique de l'intervention sociale critique et émancipatrice, Sociologie de l'intervention sociale.*

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, implantation. 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 fille/garçon de Bernard Bétrémieux.

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

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

2001 : **Éducatrice spécialisée** stagiaire 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** stagiaire 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 associatifs

- 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, École Jean Moulin, Palaiseau (91).