

Introduction

1. La technique : de l'humain en actes

La technique : une mise en forme
Genèse de l'objet technique
Mutations et innovations
La technicisation : une affaire humaine
La technicisation des ESSMS ?

2. L'évolution législative : du projet aux moyens

La réforme de 2002 : le rapport d'usage bouleversé
L'usager au centre : les représentations en jeu
La lutte des places
Ce que les dispositifs techniques catégorisent

3. La mise en oeuvre de la loi par les professionnels

Un mode de réception caractéristique des cultures professionnelles
Le soupçon
La technophilie/phobie
La critique de la technocratie
La question du sens
La problématique du sujet
Une position en symétrie

4. Le livret d'accueil : une mise en forme

L'objet technique : un discours en actes
La forme est un message
L'in-formation de l'organisation
Le livret d'accueil est un mode d'emploi

5. Rapport d'usage : de quoi parlons-nous ?

Un jeu de contraintes
L'usage est plus que l'utilisation
L'accès aux codes

6. L'impact sur les organisations d'action sociale

Des organisations en recomposition permanente
Une légitimité en mutation
Un conflit de normes
L'évaluation : facteur de transformation du milieu technique

7. L'usage ou le choc des représentations

La place de l'usager se reconfigure...
... mais les définitions toutes faites subsistent
Les représentations au coeur de l'usage

8. Une lutte des places

Le contrat de séjour comme espace de transduction
Des rapports de force

9. L'utilisateur

L'usage ne s'use que si l'on s'en sert

Une revendication de reconnaissance

L'impact sur la production de service

10. Perspectives

Les usagers prennent la parole

Une expression de souffrance

Se situer dans un milieu technique

Dire une conception de l'homme

Une nouvelle forme de connaissance

Conclusion

Un itinéraire d'analyse

La norme d'usage

Bibliographie