

NÉO-LIBÉRALISME ET ACTION SOCIALE : DISQUALIFICATION DE LA RÉSISTANCE ET RECHERCHE DE L'ASSENTIMENT DES PROFESSIONNELS

Jean-Sébastien Alix (doctorant CADIS/EHESS, chercheur associé au CERIES/univ-Lille)

*L'action sociale en France connaît depuis les années 2000 des transformations majeures notamment par l'augmentation des réformes visant à renforcer le contrôle étatique sur le fonctionnement des établissements sociaux et médico-sociaux et les pratiques professionnelles, mais également dans ses modes de financement. Plus précisément, ces réformes s'inscrivent pêle-mêle dans quelques décrets et lois phares : la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 dite de rénovation de l'action sociale et médico-sociale précise spécifiquement la responsabilité des acteurs par une contractualisation systématique de la prise en charge via l'écriture de projets individuels ou encore l'obligation de faire des évaluations internes et externes ; la loi du 21 juillet 2009 portant sur la réforme de l'Hôpital et relative aux Patients, à la Santé et aux Territoires (HPST) qui redistribue les schémas d'organisation et de contrôle avec les appels à projet tout en accentuant la mise en concurrence des services et établissements ; la nomenclature du projet SERAFIN PH dans le secteur du handicap qui élabore un référentiel tarifaire sur le modèle de la T2A¹ à partir d'une adéquation des financements aux parcours des personnes réduisant la relation d'aide en une relation de service² ; et l'intensification des appels européens et internationaux à désinstitutionnaliser la prise en charge des enfants et adolescents en situation de handicap. Enfin, deux aspects nous semblent occuper une place plus déterminante : l'apparition de régulations incitatives, dites *soft law*³, et les recommandations de bonnes pratiques qui en découlent, mais aussi la généralisation de l'entrepreneuriat social et des nouveaux dispositifs financiers que sont les contrats à impact social (CIS)⁴ qui permettent à des investisseurs privés de financer des projets d'action sociale.*

¹ Tarification à l'activité des établissements de santé français issue de la réforme hospitalière du plan Hôpital en 2007.

² Nous faisons référence au rapport SERAFIN PH (Services et établissements : Réforme pour une adéquation des financements aux parcours des personnes handicapées).

³ Conseil d'État, *Le droit souple*, Paris, La Documentation française, 2013 (collection Les rapports du Conseil d'État, n° 64).

⁴ CHIAPELLO È., « La financiarisation des politiques publiques », *Mondes en développement*, vol. 178, n° 2, 2017, p. 23-40.

LE TRAVAIL SOCIAL
FACE AUX MUTATIONS
SOCIALES, POLITIQUES
ET ÉCONOMIQUES

Revue n° 8,
Décembre 2018

MOTS - CLÉS

- Aide sociale
- Résistance
- Réformes

COMITÉ DE LECTURE

Renée Dresse
Paul Lodewick
Florence Loriaux
Christine Machiels
Pierre Tilly

CONTACTS

Éditrice responsable :
Christine Machiels

Coordinatrice n° 8 :
Christine Machiels
christine.machiels@carhop.be

Support technique :
Neil Bouchat
neil.bouchat@carhop.be

www.carhop.be

Tél : 067/48.58.61
02/514.15.30

Responsabilisation accentuée des acteurs, mise en concurrence des services et établissements, exigence d'une performance des pratiques, élaboration d'un « droit souple » qui ne serait plus un « ordre de contrainte »⁵ mais un outil de « soutien » aux professionnels et l'investissement affirmé d'acteurs issus du monde marchand, selon l'idée que le capitalisme serait au service de l'intérêt général⁶, sont les éléments constitutifs des mutations contemporaines de l'action sociale.

Face à celles-ci, de nombreuses voix n'ont pas tardé à se faire entendre par l'intermédiaire des universitaires⁷, des collectifs tels qu'Avenir-éduc, l'Inter-régional des formatrices et formateurs en travail social (L'IRE), le Collectif des 39, l'Appel des appels, pour ne citer qu'eux, et des nombreuses mobilisations nationales dans les secteurs de la protection de l'enfance, du handicap, des personnes vieillissantes et dépendantes, etc. Ces mouvements oppositionnels revendiquent globalement une reconnaissance plus forte de la spécificité des métiers du social, par la charge symbolique qu'elle porte et l'engagement de soi des professionnels. De la sorte, ces mouvements mettent en avant la capacité des agents à porter une critique sur les rationalités technico-gestionnaires dans la mesure où l'attitude critique « est le mouvement par lequel le sujet se donne le droit d'interroger la vérité sur ses effets de pouvoir et le pouvoir sur ses discours de vérité »⁸. C'est-à-dire que si la rationalité technico-gestionnaire est une pratique de pouvoir qui agit concrètement dans les pratiques, les professionnels doivent être en mesure d'en dénoncer ses effets de vérité sur les pratiques, qui consistent notamment à réduire le travail socio-éducatif à sa seule appréhension économique.

Au regard de ces éléments, nous pouvons en conclure que l'action sociale, comme tout univers professionnel, est donc traversée par des rapports de force qui engendrent des conflictualités importantes. Pourtant, la confrontation avec le réel des entretiens a considérablement complexifié ce premier constat.

⁵ Conseil d'État, *op. cit.*

⁶ BORELLO J.-M., *Pour un capitalisme d'intérêt général*, Paris, Broché, 2017.

⁷ CHAUVIÈRE M., *Trop de gestion tue le social. Essai sur une discrète chalandisation*, Paris, La Découverte, 2010 ; Dartiguenave J.-Y., GARNIER J.-F., *Un savoir de référence pour le travail social*, Toulouse, Érès, 2008.

⁸ FOUCAULT M., *Subjectivité et vérité. Cours au collège de France, 1980-1981*, Paris, Gallimard-Le Seuil, 2014 (collection Hautes Études).



LE PROJET SERAFIN-PH

UNE REFORME TARIFAIRE DANGEREUSE !
NOUVEL OUTIL FINANCIER AU SERVICE DU DÉMÂTELEMENT DU
SECTEUR MÉDICO-SOCIAL.

Depuis fin 2014, le Comité National de Santé Autonomie (CNSA) conduit avec la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) des travaux en vue d'une réforme de la tarification des établissements et services médico-sociaux dénommée SERAFIN-PH (Services et Établissements Réforme pour une Adéquation des Financements aux parcours des Personnes Handicapées).

Cette réforme de la tarification constitue une **menace sans précédent** pour les établissements **médico-sociaux**. Elle s'appuie sur les mêmes principes que la **tarification à l'acte** qui a eu des conséquences dramatiques pour le secteur hospitalier, faisant basculer les établissements d'une **logique de moyens** à une **logique de résultats**.

Elle va impliquer un **découpage par prestations** (nomenclatures) de la **prise en charge** des personnes accueillies qui ne peut conduire qu'à une **segmentation** des prestations totalement contraire à la considération de la personne dans sa globalité. Pourtant cette prise en compte globale est la seule garantie d'efficacité pour les traitements des situations complexes que connaissent les résidents.

Cette réforme est déjà en expérimentation dans des **établissements médico-sociaux**. Les professionnels ne se reconnaissent pas dans les **items de nomenclature à cocher** au quotidien pour le **suivi des actes effectués**.

La CGT rejette en bloc ce projet de tarification qui ne tient aucun compte de la réalité des métiers et des pratiques au quotidien. Cette réforme SERAFIN-PH n'est qu'un instrument au service des politiques d'austérité !

AUSTERITÉ



IL EST URGENT DE SE MOBILISER POUR L'AVENIR
DU FINANCEMENT DES ÉTABLISSEMENTS !

IPNS

18/12/2017

Tract de la CGT (Confédération générale du travail) contre le projet SERAFIN-PH, s.l., 2017.

Nous avons effectué 92 entretiens⁹ auprès de 85 professionnels, 58% de femmes et 42% d'hommes, dans le cadre d'un doctorat en sociologie. Au regard de l'importance du matériel recueilli, nous avons décidé de construire notre analyse à travers trois figures « idéal-typiques » que sont les « résistants », les « non-dupes » et les « adhérents ». Cette typologie se voulait être la plus démonstrative possible en proposant quelques traits caractéristiques de ces figures. Ces typologies ne sont que des abstractions théoriques de la réalité sociale, elles doivent être saisies comme des fictions élaborées à partir de données empiriques, mais non des réalités en tant que telles. Pour preuve, nous avons montré qu'un grand nombre de thématiques telles que la question de l'autonomie, l'engagement, la crise du sens ou la performance témoignent d'un mouvement entre ces figures et d'un dialogue permanent entre elles.

Nous allons citer quelques passages d'entretiens pour comprendre la manière dont ces figures ont été construites et saisir le rapport que les professionnels ont avec ces mutations.

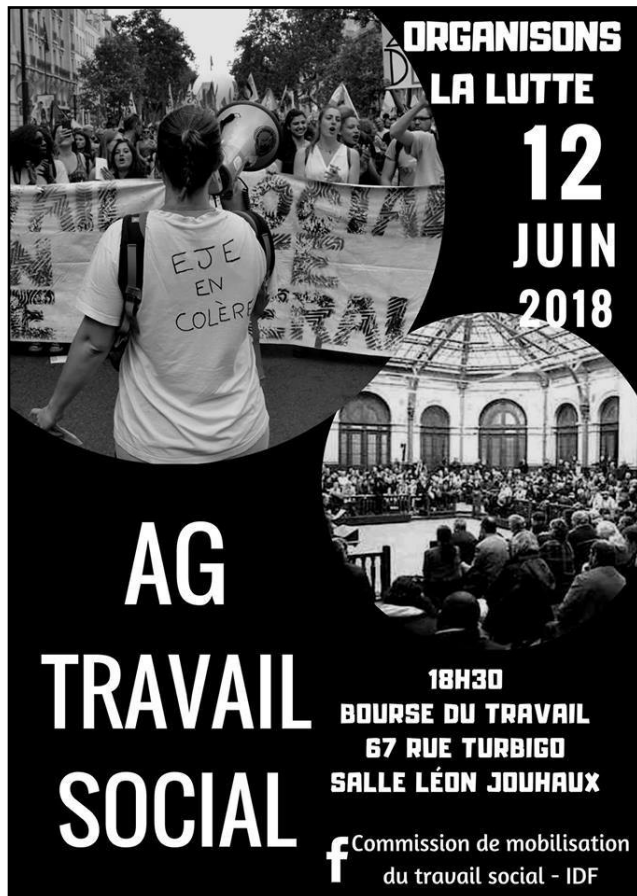
Pour les « résistants », au nombre de 17, le sentiment général est que les procédures, dispositifs et autres discours sur une bonne gestion et sur une comptabilité de l'acte « grignotent les passions ». Cet ancien délégué syndical à la Protection judiciaire de la jeunesse (PJJ) indiquait : « On en passe que par des critères de qualité et d'évaluation, et je pense que c'est de la merde. Dans l'éducation, il faut du temps et on ne peut pas évaluer en permanence. Il faut des grandes capacités de résistance, ça passe par s'opposer, par l'action syndicale ou une forme comme ça et collectivement sinon les audits nous feront prendre des vessies pour des lanternes »¹⁰. Pour lui, la résistance est une action collective, de préférence syndicale, pour être présente sur la scène politique, afin de défendre des idéaux éducatifs concernant la non-stigmatisation des personnes, la croyance en leur éducabilité en opposition à la répression de la délinquance et la défense d'un travail sur du long terme. Il expliquait d'ailleurs comment cette résistance pouvait se mettre en action : « Ça a commencé il y a une vingtaine d'années, ils ont voulu nous faire un audit sur la façon de travailler en PJJ dans la Région et ils nous avaient envoyé deux ou trois spécialistes qui ont commencé à faire une réunion en nous expliquant que l'on ne savait pas vendre l'image de la Protection judiciaire de la jeunesse. Nous étions une vingtaine d'éducateurs, et comme j'étais responsable syndical à l'époque, j'ai pris la parole : "Messieurs, nous n'avons rien à vendre si ce n'est la misère du monde, alors ça ne nous intéresse pas". Nous avons été une dizaine à quitter cet audit imposé par notre direction. À l'époque, on pouvait se permettre des rapports de force mais aujourd'hui on serait beaucoup plus vite en danger par un avertissement ou un licenciement. C'est devenu plus dur. » Il adopte une posture revendicative en opposant les objectifs politiques aux nécessités éducatives.

⁹ Les entretiens ont principalement été effectués avec les professions dites « historiques » de l'action sociale et qui comptabilisent le plus grand nombre de professionnels : les éducateurs spécialisés, les assistants de service social, les éducateurs de jeunes enfants et les moniteurs éducateurs. Nous avons effectué 69 entretiens semi-directifs en individuel et de façon unique, puis 12 entretiens individuels et en série ont été réalisés avec cinq professionnels sur deux ou trois séances. Enfin, dans le cadre d'un programme de recherche régional ayant pour titre : « Travail, santé et précarité. Interroger l'expérience des usagers et les conditions contemporaines d'exercice des métiers du soin et du travail social en Région Nord/Pas-de-Calais », sous la direction de Christophe Niewiadomski, nous avons coordonné deux groupes de six et cinq personnes en nous réunissant à cinq reprises.

¹⁰ Éducateur spécialisé qui a travaillé à la Protection judiciaire de la jeunesse (PJJ) de 1970 à 2002.

La résistance n'est ni systématique, car « si les réformes sont bonnes, alors on est avec », ni forcément militante ou collective mais peut être un acte individuel en remplissant par exemple de manière très aléatoire les logiciels portant sur les actes éducatifs quotidiens. La résistance est finalement une pratique de vigilance quotidienne, elle prend en compte ce qu'il y a de « vivant » dans l'acte socio-éducatif au détriment d'une mathématisation de l'action sociale.

Les « non-dupes » et les « adhérents » témoignent, de manière assez différente, de son envers, c'est-à-dire qu'elles mettent en avant des formes de consentement aux différentes mutations ayant



Affiche annonçant la tenue de l'Assemblée générale Travail social à Paris le 12 juin 2018, Paris, 2018.

conduit à une rationalisation instrumentale des pratiques. Pour les « non-dupes », au nombre de 42, la résistance apparaît bien de manière sourde dans les discours mais le terme n'est jamais utilisé car ce qui est défendu, c'est l'idée de pouvoir négocier et donc de s'« ouvrir aux autres ». La résistance, pour ce qu'elle incarne, est donc rejetée. Les « non-dupes » mettent en avant l'idée d'une négociation permanente et d'un aménagement possible. C'est une « distanciation dans les coudes » !¹¹ Il en ressort qu'ils sont typiquement dans une position d'entre-deux, ni dans un rejet ni dans une acceptation aveugle. Une chef de service met clairement en avant la tension entre le refus des procédures qui relève de la pratique de terrain et sa fonction de chef de service qui impose une appropriation des changements. « La rationalisation et la codification sont sûrement nécessaires, de toute façon elle s'impose à nous [...] Après, je pense qu'il faut avoir des références mais il ne faut pas tomber dans les extrêmes. Les procédures c'est bien mais il ne faut pas que ça empêche de penser. Ça peut être démotivant, je pense qu'il faut faire attention et

laisser de la place à l'imagination, la créativité, la spontanéité ». À la question de savoir si elle se pense résistante face aux mutations : « Non pas du tout, je suis en accord avec ces nouvelles lois, en plus elles mettent en avant les droits des usagers et le respect. Je me suis adaptée facilement à tous ces changements et dans la mesure où de toute façon la loi s'impose à nous. Il faut avancer avec elle et s'en accaparer. [...] pour s'épanouir dans son métier, il faut avoir les capacités de s'adapter aux changements et surtout aux changements obligatoires, sinon on n'avance plus et on ne peut pas s'épanouir professionnellement, c'est du bon sens. »¹² Selon elle, toute remise en question est une perte de temps, voire une perte de sens. La « bonne mesure » et le « bon sens » sont des éléments normatifs qui éludent le différend au profit d'un choix tranché.

¹¹ Moniteur éducateur depuis 1981, dans un SESSAD (Service d'éducation spéciale et de soins à domicile).

¹² Monitrice éducatrice depuis 1989, éducatrice spécialisée depuis 1996, chef de service dans un établissement pour enfants autistes.

La résistance est donc réduite à la question du changement comme refus et, pour les « non-dupes », le changement est naturalisé pour renvoyer à la représentation d'un avancement et d'une progression. Le changement est donc inévitable, si ce n'est positif. Ainsi, si l'aspect bureaucratique est dénoncé, dans un premier temps, par son aspect chronophage, les procédures présentent une séduction en ouvrant de nouvelles perspectives, contrairement à l'enfermement généré par le travail quotidien. Leurs discours reposent sur une opposition binaire entre ce qui enferme et ce qui ouvre, ce qui fait avancer et ce qui fait tourner en rond, ce qui permet de progresser et ce qui freine. Elle nourrit l'imaginaire d'une performance de l'acte rendue possible par l'imposition de procédures qui permettrait donc de gagner en objectivité et de sortir d'une pratique soumise à la seule subjectivité des agents. La tension pour les professionnels se situe bien dans le fait d'accepter la loi mais pas forcément de se soumettre aux vecteurs qui permettent sa concrétisation sur le terrain.

La surprise la plus importante pour nous dans ce travail concerne la figure des « adhérents », au nombre de 26. Les professionnels sont, pour l'essentiel, soucieux du cadre légal dans un rapport qui autorise très peu, voire aucune distance avec lui (c'est la grande distinction avec les « non-dupes »). Ils fusionnent ainsi avec le cadre réglementaire qui est totalement incorporé. Toute controverse à son égard est rejetée. Une loi ne se discute pas mais s'applique, pas seulement pour son aspect coercitif, mais parce qu'elle est surtout porteuse de qualités indéniables. Comme pour les « résistants » et les « non-dupes », l'éthique de la pratique et le respect des personnes accueillies est une composante importante revendiquée par les « adhérents » mais sur la base, cette fois-ci, d'une application stricte du cadre légal. Cette professionnelle, diplômée en 2009, s'affiche résolument contre toute attitude de résistance. « Il ne faut pas être résistant au changement, sinon on est des cons aliénés. Dans notre travail, les pratiques changent, les lois changent, le social change. Si nous on résiste au changement, on n'a rien à faire dans le social. Notre vision doit changer au fur et à mesure, car les mœurs évoluent, tout évolue et si on reste buté sur notre façon d'être, on ne va pas aider l'autre et s'aider soi-même et alors on ne fera pas notre boulot ou on le fera mal. Pour moi, ceux qui résistent au changement, je les appelle les vieux dinosaures. Généralement, ils râlent pour tout et ne sont plus en phase avec la réalité, malgré une demande de la direction de changer leurs pratiques. [...] Je ne peux pas concevoir dans mon quotidien d'être dans une certaine forme de résistance, car elle m'empêcherait d'évoluer et de travailler correctement dans le secteur social. »¹³ Son adhésion pour l'ensemble des injonctions normatives est sans faille. Le changement est un truisme et les transformations nécessaires. Son propos souligne avec précision l'opposition binaire (assez classique) entre les « anciens » et les « nouveaux » professionnels et nourrit un grand imaginaire dans l'action sociale.



Couverture de ASDP, *Actualité et dossier en santé publique*, n° 43, juin 2003.

¹³ Monitrice éducatrice en 2009 puis éducatrice spécialisée en 2011 dans la Protection de l'enfance au sein d'un dispositif d'accueil et d'hébergement transitionnel.

Enfin, pour les « adhérents », la résistance renvoie à l'inertie des agents, et est un acte irresponsable aux yeux de ce professionnel. « Aucune forme de résistance, moi je vis bien mon métier. [...] La résistance serait inutile, totalement inutile, elle nous rendrait mal. Elle insécuriserait, elle créerait de la tension entre l'équipe et la hiérarchie et les usagers. La résistance ne fait pas avancer. Je pense que cela concernerait plutôt les anciens qui ont connu certaines pratiques durant 30 ou 40 ans. Mais moi je suis jeune, je suis ouvert aux changements. Je pense que je positive le plus possible bien que ce soit des choses imposées [...] Le contrôle, les évaluations, les démarches qualité, tout le monde est convaincu de leur importance. Si on refuse ça, il ne faut pas pleurer parce qu'il y a des dérives concernant des sommes colossales qui sont éparpillées ou des structures qui coulent, parce qu'elles sont vouées à l'immobilisme ou à l'inertie la plus complète et qui ne proposent absolument rien aux résidents. La loi va dans le bon sens, elle apporte un plus. Si elle est faite, on peut quand même supposer que c'est pour un mieux. »¹⁴

Les entretiens ont donc révélé que les professionnels témoignent d'une résistance bien moins remarquable et magistrale que nuancée, lorsqu'elle n'est pas complètement refusée. Ce qui apparaît massivement, c'est l'assentiment des agents interrogés à l'égard des réformes et une disqualification très forte de la figure du résistant.



Un exemple de résistance avec cette affiche annonçant la grève générale du travail social et la manifestation à Paris organisée par la Commission Mobilisation du travail social Ile de France, le 14 février 2018, Paris, 2018 [En ligne] <http://www.sudantesociaux.org/greve-generale-du.html>.

Cela ne signifie pas l'absence d'un mécontentement face à l'objectivation des pratiques, une bureaucratisation croissante ou l'appel incessant à la qualité et l'efficacité qui met les professionnels

¹⁴ Éducateur spécialisé depuis 2001 en MECS (Maison d'enfants à caractère social).

dans une certaine urgence, mais révèle une rationalisation à l'œuvre pour dépasser les contraintes. Globalement, les entretiens ont massivement révélé que toute opposition à une rationalisation professionnelle basée sur l'acquisition de compétences, de techniques et de savoirs renverrait à un refus de professionnalisation. Le résistant incarnerait le passé, il serait un anti-professionnel. Mais comment expliquer le rejet que représente la résistance professionnelle ? D'où s'origine le décalage entre l'existence d'une attitude critique soutenue par des chercheurs, syndicats et collectifs et sa manifestation pour le moins discrète lors des entretiens individuels ?

Nous pouvons émettre quelques idées générales pour tenter de comprendre ce qui freine les mobilisations unitaires des professionnels et pour saisir le rejet de toute résistance. En premier lieu, nous pouvons certainement le comprendre par la structuration même de l'action sociale. En effet, la difficulté à mobiliser les professionnels est symptomatique d'un découpage territorial des compétences entre communes, départements, régions et État. La décentralisation a eu pour conséquence de retirer tout sentiment d'unité des professionnels tout en créant un traitement différencié des problématiques sociales selon les collectivités territoriales. De plus, l'absence d'unité est héritière des anciennes politiques catégorielles qui ont défini des publics spécifiques, des modes de financements et des pratiques singulières par des politiques liées au handicap, à la protection de l'enfance, aux personnes âgées dépendantes, etc. Ce morcellement des professions freine une reconnaissance réciproque nécessaire pour se mobiliser conjointement¹⁵ autour d'une question et des objectifs communs. Enfin, la mise en concurrence des professionnels, déjà existante avec les nouveaux dispositifs d'insertion durant les années 1980, qui a vu apparaître une multiplicité de professionnels (agents de développement social, coordinateurs, chefs de projet, animateurs de réseaux) est réactualisée par les restrictions financières des associations. En effet, la fusion des associations, les expérimentations avec les CIS et la création d'un représentant employeur unique nommé NEXEM¹⁶ accentuent la dépendance aux employeurs qui voient leur pouvoir augmenter. Il est d'ailleurs intéressant de souligner que le rassemblement des employeurs semble proportionnel à la division des professionnels.

En deuxième lieu, le rejet de la résistance peut provenir de la violence symbolique qu'elle suscite. La résistance aurait la fonction majeure d'introduire une subversion par rapport à certaines organisations, ou des pratiques, tout en permettant de « débanaliser » des structures objectives et incorporées¹⁷. En formulant une critique du traitement politique de l'objet social, la résistance remet en question un ordre symbolique, c'est-à-dire qu'elle introduit du doute ou de la défiance dans ce qui va de soi. Elle va également tenter d'introduire un autre langage¹⁸ en opposition à un langage techniciste, « scientifique », universel, standardisé, (ce que certains nommeraient une novlangue) et des objectifs qui seraient mesurables et performants. Toute cela n'est pas sans susciter, en réaction, une certaine violence et donc un rejet.

¹⁵ CARREL M., *Faire participer les habitants ? Citoyenneté et pouvoir d'agir dans les quartiers populaires*, Lyon, ENS Éditions, 2013, p. 123.

¹⁶ La fusion de la FEGAPEI, Fédération nationale des associations gestionnaires au service des personnes handicapées et des personnes fragiles et de la SYNEAS, Syndicat des employeurs associatifs de l'action sociale et médico-sociale, a fait apparaître en 2015 une nouvelle organisation professionnelle d'employeurs dans le secteur social, médico-social et sanitaire à but non lucratif. Son appellation NEXEM devient définitive le 1er janvier 2017 marquant la dissolution des entités FEGAPEI et SYNEAS.

¹⁷ BOURDIEU P., *Manet, Une révolution symbolique*, Paris, Le Seuil, 2013, p. 14.

¹⁸ BOURDIEU P., *Manet, Une révolution symbolique*, Paris, Le Seuil, 2013.

Une troisième manière d'interpréter les choses est, au contraire, d'analyser le refus de la résistance par l'assentiment des professionnels aux nouvelles orientations et aux pratiques de rationalisation. Les mutations de l'action sociale déclinées plus haut autour d'une responsabilisation des acteurs (professionnels et public), la concurrence généralisée des services et établissements, l'exigence d'une performance des pratiques, etc., définissent, selon nous, l'*aggiornamento* de l'action sociale en ayant pour caractéristique de formuler un « nouvel esprit de l'action »¹⁹. Ce dernier ne se limite pas seulement au développement de nouvelles techniques ou nouveaux savoirs, dans le sillage de la *New public management* (NPM)²⁰, bien qu'il s'y inscrive également, mais engage les professionnels dans un nouveau rapport à leur métier et aux publics. Pour être précis, ces mutations ne se réduisent donc pas à une managérialisation des pratiques socio-éducatives mais sont les symptômes d'une transformation de la question sociale, le « nouvel esprit de l'action » renvoie bien à une autre manière de penser politiquement l'action sociale. Il s'agit d'une remise en question profonde de la doctrine politique républicaine qui a construit historiquement l'action sociale fondée sur la dette sociale (qui engage une responsabilité collective), l'assistance (en tant que droit inconditionnel) et l'émancipation des publics (pour rechercher l'autonomie des individus par les collectifs) pour finalement se reconstruire selon une interprétation néo-libérale qui recherche la responsabilité des individus, leur insertion (par un principe d'activation et de contrepartie) et des pratiques collectives de développement social. Les mutations s'analyseraient ainsi par le passage d'une logique de la relation à une logique de service. Ce déplacement est, selon nous, crucial car il transforme le rapport que les professionnels engagent avec autrui (*parrêsia*), avec le monde (*Alètheia*) mais aussi avec eux-mêmes (*ethos*).



Vue photographique de la manifestation organisée dans le cadre de la grève générale du travail social organisée par la Commission Mobilisation du travail social Ile de France, Paris, 14 février 2018 [En ligne] <https://fr.sputniknews.com/france/201802141035151608-paris-manifestation-travail-social/>

¹⁹ MARTUCCELLI D., « Critique de la philosophie de l'évaluation », *Cahiers internationaux de sociologie*, vol. 128-129 : *Ce qu'évaluer voudrait dire*, 2011, p. 27-52.

²⁰ Devenu un nouveau paradigme de l'action publique en France depuis les années 1980, les pouvoirs publics ont tenté avec la NPM de mettre en œuvre un nouvel ensemble d'idées et de pratiques dans les administrations et les services publics (BELORGEY N., *L'hôpital sous pression. Enquête sur le « nouveau management public »*, Paris, La Découverte, 2010, p. 9). Apparue dans les laboratoires d'idées néo-libérales dans les années 1970 aux États-Unis, elle a introduit une rationalité politique dans la gestion des administrations et des institutions. Elle cherche à développer dans les administrations une pratique standardisée par la définition d'objectifs, la création d'indicateurs de mesure d'utilité et la recherche systématique d'une performance.

Finalement, la transformation de la question sociale a impliqué un déplacement des rationalités et l'instauration d'une gouvernamentalité nouvelle, ce que Robert Castel notamment nommait l'État social actif s'appuyant sur un principe de responsabilisation/contrepartie des individus²¹. Comme nous l'avons formulé, cette gouvernamentalité nouvelle s'éloigne d'une simple lecture techniciste et instrumentale, issue de la NPM, mais consiste à gouverner par les normes que nous pourrions nommer par le néologisme de « normativisation »²². Tel que nous le formulons : « Gouverner par les normes : telle serait, au fond, la caractéristique de la gouvernamentalité néo-libérale. Cette stratégie a l'avantage de mettre en action les deux principes majeurs de la pensée libérale : décider le moins possible, quitte à encadrer les conduites en recherchant l'adhésion des acteurs, et produire la liberté individuelle »²³. L'adhésion et la liberté des agents sont tout à fait essentiels pour permettre tout assentiment, bien que la liberté et le libre-arbitre des professionnels soient finalement illusoires face à un « droit souple » qui ne doit sa légitimité qu'à s'inscrire dans un registre de vérité. Les recommandations de bonnes pratiques sont à ce titre exemplaires pour leurs fonctions normatives tant elles infléchissent les choix théoriques et les pratiques professionnelles sous couvert d'être de simples « recommandations » libres d'usage.

Deux éléments apparaissent. D'une part, la rationalité normative qui encadre ou oriente les pratiques professionnelles prend forme autour d'un matériau très hétérogène tel que des textes, des protocoles, des déclarations d'intention, des chartes, et des outils tels que les recommandations de bonnes pratiques, les projets, les démarches qualité et les évaluations. Loin de rendre visible l'invisible de la pratique et de dire l'ineffable de la rencontre, qui sont des formules souvent évoquées par les professionnels pour défendre l'usage des recommandations de bonnes pratiques, les évaluations ou les démarches qualité, nous considérons que ces normes professionnelles sont créatrices d'un nouveau regard professionnel qui transforme les manières de dire, de voir et d'agir des professionnels du social. Les normes ne guident pas mais créent un nouveau regard sur le monde social en introduisant une nouvelle interprétation et en recherchant la mise en action et en transformant la connaissance sur le « réel ». Ces normes fonctionnent comme des dispositifs à la fois techniques et sociaux qui réorganisent des rapports sociaux spécifiques entre la puissance publique et ses destinataires²⁴, et nous rajouterons entre les professionnels et les bénéficiaires. En créant des normes, il ne s'agit pas simplement de produire des outils, des techniques, des méthodes, dans leur dimension la plus concrète et physique, mais elles vont également réinterroger, redéfinir et orienter les rapports sociaux, et donc concrètement redéfinir l'accompagnement socio-éducatif en termes d'objectifs à atteindre (l'insertion et l'autonomie) et la place des publics (activation et responsabilisation, mais aussi culpabilisation). Ces normes, loin d'être un simple support ou soutien aux professionnels, ont aussi pour effet de redéfinir et requalifier le rapport à autrui.

Le deuxième point, qui n'est qu'un prolongement du premier, concerne l'idée que gouverner par les normes doit permettre un autocontrôle permanent de soi. D'une part, la gouvernamentalité néo-

²¹ CASTEL R., *La montée des incertitudes : travail, protections, statut de l'individu*, Paris, Éditions du Seuil, 2009 (collection La couleur des idées).

²² ALIX J.-S., AUTÈS M., « Un bon consentement vaut-il mieux que de mauvaises contraintes ? », *Connexions*, vol. 101, n° 1 : *Processus de décision entre rationalité et rationalisation*, 2014, p. 93-104.

²³ *Ibidem*, p. 93.

²⁴ LASCOUMES P., LE GALÈS P. (dir.), *Gouverner par les instruments*, Paris, Les Presses de sciences po, 2005.

libérale, qui n'est rien d'autre qu'une technique de pouvoir qui se met en pratique, a permis de renverser la critique historique du « contrôle social » des années 1970 (les professionnels n'étaient que des agents de l'État) pour ne plus uniquement qualifier l'action menée sur les bénéficiaires mais également l'action que les professionnels ont dû appliquer sur eux-mêmes. Ainsi, nous serions passés à une situation où les professionnels ont dû démontrer leur capacité à s'autocontrôler en permanence face à leurs pratiques. Nous pouvons donc observer un glissement entre le registre d'une normalisation des individus et des conduites, issue des critiques des années 1970, à un autocontrôle des agents par des normes. Tel que nous le formulons : « chacun est invité par son action à concourir au grand œuvre de l'amélioration continue de ses pratiques, gratification qui le dédommage de la privation qu'il a subie, peut-être sans le savoir, du débat sur les finalités et les valeurs de cette action »²⁵.

L'*aggiornamento* de l'action sociale s'est donc produit par un accommodement progressif de la gouvernementalité néo-libérale qui est venue mettre au travail ses objets, ses interventions, les qualifications des professionnels, la place des bénéficiaires, les objectifs d'action, la temporalité, etc. Cela débouche sur des questions insolubles : Comment désigner cette forme de résistance face à des pouvoirs qui ne contraignent pas mais qui « conduisent » ? Que signifie résister face à des outils qui n'ont comme seul objectif apparent d'aider, de soutenir et d'orienter telles que le proposent les recommandations de bonnes pratiques ou les évaluations des établissements ?

BIBLIOGRAPHIE

ALIX J.-S., AUTÈS M., « Un bon consentement vaut-il mieux que de mauvaises contraintes ? », *Connexions*, vol. 101, n° 1 : *Processus de décision entre rationalité et rationalisation*, 2014, p. 93-104.

BELORGEY N., *L'hôpital sous pression. Enquête sur le « nouveau management public »*, Paris, La Découverte, 2010.

BORELLO J.-M., *Pour un capitalisme d'intérêt général*, Paris, Broché, 2017.

BOURDIEU P., *Manet, Une révolution symbolique*, Paris, Le Seuil, 2013.

BOUSSARD V., DEMAZIÈRE D. ET MILBURN P., *L'injonction au professionnalisme. Analyses d'une dynamique plurielle*, Rennes, PUR, 2010.

CARREL M., *Faire participer les habitants ? Citoyenneté et pouvoir d'agir dans les quartiers populaires*, Lyon, ENS Éditions, 2013.

CASTEL R., *La montée des incertitudes : travail, protections, statut de l'individu*, Paris, Éditions du Seuil, 2009 (collection La couleur des idées).

CHAUVIÈRE M., *Trop de gestion tue le social. Essai sur une discrète chalandisation*, Paris, La Découverte, 2010.

²⁵ ALIX J.-S., AUTÈS M., *op. cit.*, p. 93.

CHIAPELLO È., « La financiarisation des politiques publiques », *Mondes en développement*, vol. 178, n° 2, 2017, p. 23-40.

Conseil d'État, *Le droit souple*, Paris, La Documentation française, 2013 (collection Les rapports du Conseil d'État, n° 64).

DARTIGUENAVE J.-Y., Garnier J.-F., *Un savoir de référence pour le travail social*, Toulouse, Érès, 2008.

FOUCAULT M., *Subjectivité et vérité. Cours au collège de France, 1980-1981*, Paris, Gallimard-Le Seuil, 2014 (collection Hautes Études).

FOUCAULT M., *Qu'est-ce que la critique ?*, Paris, Librairie philosophique J. Vrin, 2015 (collection Philosophie du présent, n° 7).

LASCOUMES P., LE GALÈS P. (dir.), *Gouverner par les instruments*, Paris, Les Presses de sciences po, 2005.

MARTUCCELLI D., « Critique de la philosophie de l'évaluation », *Cahiers internationaux de sociologie*, vol. 128-129 ; *Ce qu'évaluer voudrait dire*, 2011, p. 27-52.

POUR CITER CET ARTICLE

ALIX J.-S., « Néo-libéralisme et action sociale : disqualification de la résistance et recherche de l'assentiment des professionnels », *Dynamiques. Histoire sociale en revue*, n° 8 , décembre 2018 [En ligne], mis en ligne le 21 décembre 2018. URL : <http://www.carhop.be/revuescarhop/>