

# QUELLES RÉPONSES À LA MARCHANDISATION DU « SOCIAL » ?

## Comprendre, partager, se repositionner, agir ensemble

- VENDREDI 13 JANVIER 2017 -

### Atelier N°9

#### Pour une conception citoyenne (politique) de l'action sociale - Resocialiser le social

*Intervenants de l'atelier : Michel Chauvière [sociologue membre du CERSA Centre d'Etude et de Recherche de Sciences Administratives et Politiques] et Sylvère Cala [collectif Avenir Educus']*

##### ➤ Intervention de Michel Chauvière

Avec les agences, les plateformes, la tarification selon l'adéquation des prestations aux besoins, les professionnels auto-entrepreneurs, les *Social Impact Bonds* (SIB), le paysage de l'action sociale et du travail social est complément transformé, fracturé, ravagé, au point que disparaît l'idée d'un bien commun. Aujourd'hui, la casse continue, le bilan est lourd. Simultanément, en quelques décennies :

1) les impératifs nationaux et républicains d'assistance et de solidarité ont perdu de leur force au profit de la satisfaction de l'intérêt individuel doublée de la territorialisation de l'intervention. Avec les droits des usagers, voire des clients, on assiste en effet à une forte subjectivisation libérale des droits sociaux, oubliant qu'ils ne sont pas opposables de façon absolue, puisque leur pleine satisfaction reste liée à l'existence en amont de droits objectifs créateurs d'obligations pour les pouvoirs publics (d'où d'ailleurs découlent historiquement la solution institutionnelle et professionnelle). De même, avec le département chef de file, dit aussi département providence, depuis la décentralisation française, la dimension sociétale de la question sociale disparaît pendant que les moyens consacrés en valeur relative régressent et que les résultats sont plus inégalitaires ;

2) une rationalisation technique inouïe et servie par l'outil numérique a été imposée à toute l'action sociale et médico-sociale (de la méthode PASS à la loi 2002-2 et ses suites, sans oublier HPST et les ARS...) ; le numérique généralisé permet notamment de remplacer les objectifs d'assistance et de solidarité par des calculs de coûts/performances comparés (*benchmarking*), d'optimisation des procédures, de rendement sur investissement (SIB), etc.

3) le service public et l'outil institutionnel sont rejetés : le premier est tout simplement délégitimé tous azimuts, sauf dans le régalié, le second est dénoncé pour être contraire aux libertés individuelles, routinier, maltraitant ; il faut désormais faire place à des entreprises sociales ou à des plateformes de services (parfois même à des investisseurs privés, comme avec les SIB) ;

4) les multiples métiers du travail social, gages d'adaptation à la diversité et à la complexité des causes mais aussi d'implication éthique, sont attaqués et dénoncés comme un mille-feuille ingouvernable masquant des pratiques archaïques et potentiellement maltraitantes. Une nouvelle division du travail, facteur de plus grandes inégalités professionnelles (statuts, salaires, protection sociale), est d'ores et déjà installée : les nombreux métiers d'exécution sont désormais gérés comme de simples ressources humaines prolétarisées et formées pour être employables par des opérateurs stratégiques multiservices et multi-pôles, pendant qu'une minorité avec qualifications et rémunérations supérieures assure l'ingénierie, les encadrements et les régulations jugées nécessaires.

Que se passe-t-il ? La France, redevenue cinquième puissance du monde depuis le *Brexit*, n'aurait-elle plus les moyens de son modèle social de protection et de solidarité ? La réduction des dépenses publiques serait-elle irréversible ? Non. En réalité, nous sommes embarqués, avec une forte complicité des pouvoirs publics et d'« experts » souvent autoproclamés, dans un nouveau régime économique mondial, de type néolibéral, fortement financiarisé et relayé par plusieurs directives de l'union européenne (notamment celle de 2006 sur les services). Ceux-ci ne doivent plus échapper au marché et à la concurrence, même les dits services sociaux d'intérêt général (SSIG), sauf exception.

Si bien que, d'une part, les entreprises ont désormais le droit de chercher un profit dans le social, de manière libre et non faussée ; et que, d'autre part, l'État ne doit plus apporter d'aides aux opérateurs (encore majoritairement associatifs) mais réorganiser ses délégations et ses mandats par

la voie des appels d'offres (relookés en appels à projets), seule façon d'ouvrir le marché et la concurrence, et par l'imposition de cahiers des charges précis, introduisant, entre autres, l'obligatoire certification de la qualité (sur critères principalement économiques, voir EQUASS) et la non moins obligatoire évaluation des résultats et performances à terme (efficacité et efficience).

Presque discrètement, nous sommes entrés dans ce processus par deux voies complémentaires :

1) par l'externalisation/marchandisation de tout ce qui peut être solvable (personnes âgées, handicap adulte, petite enfance, insertion, formation... et tous les nouveaux objets du social ubérisé ou SIBisé), associée à un management entrepreneurial, avec « profit raisonnable » et prétention de mieux servir les usagers/clients.

2) pour ce qui reste du social internalisé, c'est-à-dire réalisé dans l'action sociale et incarné dans le travail social, par un renforcement inouï de l'encadrement administratif, doublé d'une norme d'innovation envahissante avec des moyens en forte baisse relative (austérité) et d'une norme de participation pour favoriser une adhésion ré-enchantée des professionnels comme des usagers à la philosophie de ces changements et aux nouveaux dispositifs de gestion ; le tout est servi par un management toujours formellement inspiré du privé mais adapté à une activité de sous-traitance publique, sans « profit raisonnable » ; l'administration publique se considère elle-même comme une entreprise (notamment depuis la Loi organique sur les lois de finances - LOLF) et fait la promotion à grand bruit de « l'utilisateur au centre » pour masquer les reculs de la solidarité et de son financement.

Désocialisation, qu'est-ce à dire ? Cette grande transformation, observable au quotidien et en tous lieux de présence sociale active, induit un processus de désocialisation du social réalisé et incarné. C'est moins une attaque frontale qu'un lent et irréversible dénoyautage des problématiques, doublé d'une dénaturation des acquis de sens et d'action, pour y substituer un autre programme d'intervention technico-formel. La solidarité institutionnalisée devient ainsi un ensemble bigarré d'interventions techniques, dont on scrute l'impact plus que la nature et le sens, souvent sans offrir aucune garantie juridique aux bénéficiaires. Un para-social envahit notre quotidien, comme la parapharmacie fait oublier le soin et la vocation première des officines de quartier. Les produits dérivés se vendent bien, toutes sortes de startups et d'entreprises sociales, parfois dopés par des fonds privés, regorgent de créativité à l'affût des moindres segments libres ou peu protégés permettant tout à la fois une visée sociale vertueuse, une reconnaissance par les autorités publiques et les clients ainsi qu'un profit certain. C'est spécialement vérifiable dans les secteurs les plus solvables : personnes âgées, adultes handicapés, petite enfance, décrochage scolaire, violence à l'école, récidive, soutien à la parentalité, formation professionnelle, insertion, accès à l'emploi, information et communication... Mais alors quid des citoyens en difficulté et non solvables ?

D'où trois pistes pour resocialiser le social, pour que le travail social reste à visage humain et pour une approche politique renouvelée par les citoyens concernés et les métiers organisés :

- Refonder l'esprit de service public et la pensée institutionnelle, gages d'intérêt général et d'intelligence sociale partagée ;
- Restaurer et protéger le patrimoine des mots de métiers réalisant les valeurs d'assistance et de solidarité, et consolider l'éthique clinique contre tous ceux qui l'évacuent sans état d'âme ;
- Politiser la question des usagers contre l'approche client, c'est-à-dire se libérer du trompe l'œil de « l'utilisateur au centre » et du piège de la norme de participation, prendre au sérieux les comités de citoyens, s'agissant des équipements qui les concernent au quotidien, exiger et organiser le partage des décisions, en amont comme en aval (y compris pour l'évaluation).

L'enjeu est devenu très clair : il faut resocialiser le social, protéger la protection sociale, solidariser la solidarité, dans toutes leurs composantes : financière, pour qu'ils continuent d'être soutenus et soutenables ; juridique, s'agissant des droits sociaux ou droits de créance opposables ; institutionnelle, afin qu'ils continuent d'être solidement et durablement réalisés au bénéfice de tous les citoyens ; professionnelle, c'est-à-dire incarnés par du travail humain social (THS) et pour que des humains continuent de parler à des humains sans robotisation, même a minima ; intelligente, enfin, en restant étayés par une exigence cognitive impliquant le doute et la recherche.