

Mobilisations sociales

Le travail social
face aux enjeux
sociopolitiques
contemporains

Joffroy Hardy



C.D.G.A.I.

Groupe & Société
Publication pédagogique d'éducation permanente

Le travail social face aux enjeux sociopolitiques contemporains

Joffroy Hardy

Collection : *Mobilisations sociales* - CDGAI 2018

Coordination et adaptation pédagogique : Marie Anne Muyshondt

Design et mise en page : Alain Muyshondt

Éditeur responsable : CDGAI asbl, Parc Scientifique du Sart Tilman, Rue Bois St-Jean, n°9, 4102 Seraing, Belgique

ISBN : 978-2-39024-122-5

Le Centre de Dynamique des Groupes et d'Analyse Institutionnelle (C.D.G.A.I.)

Le C.D.G.A.I. est une A.S.B.L. pluraliste d'Éducation permanente reconnue et subsidiée par la Fédération Wallonie-Bruxelles et la Région wallonne. Il a été créé en 1972, au sein du Service de Psychologie Sociale de l'Université de Liège afin de promouvoir l'action, la formation et la pédagogie par le groupe ainsi que l'analyse scientifique des processus et des techniques d'animation de groupes.

En instituant un éventail de formations accessibles à tout.e adulte intéressé.e, son fondateur, Pierre De Visscher, entendait intégrer une approche originale, de niveau universitaire, à la vie sociale.

La dénomination choisie insiste sur trois dimensions :

- *Centre* : lieu de rassemblement et d'échange, pôle d'attraction.
- *Dynamique des groupes* : discipline scientifique et mode d'activités privilégiant l'action du groupe restreint, conçu comme une totalité dynamique, un champ de forces au sein duquel se produisent des phénomènes différents des processus psychologiques individuels.
- *Analyse institutionnelle* : souci d'appliquer l'analyse psychosociale aux processus institutionnels traversant les formations sociales : groupes et mouvements sociaux, collectivités, organisations.

Outre un *programme d'activités de formation* ayant lieu dans ses locaux dont une formation longue à l'animation de groupes, le C.D.G.A.I. *répond à des demandes* d'associations et d'organisations publiques et privées afin d'y effectuer interventions, animations, formations et accompagnements, dans et par l'action sur les groupes restreints. Il publie aussi des *livrets pédagogiques* liant « Groupe et Société ». Enfin, son *Centre de Ressources* met à disposition du public livres, revues et outils pédagogiques.

La convergence entre la démarche véhiculée par l'Éducation permanente et celle du C.D.G.A.I. est manifeste : contribuer à la formation du citoyen critique, actif et responsable en vue de forger une société plus juste, plus démocratique et plus solidaire.

A cette fin de changement social, dans les champs d'action développés, proposer des savoirs, ouvrir à la poursuite de la réflexion (principe de non-clôture), s'abstenir de dire à autrui ce qu'il doit penser, être ou faire (principe de non-substitution) sont, parmi d'autres, autant de ferments qui portent l'association.

Les publications pédagogiques

Dans cette perspective de science-action psycho-sociale, le C.D.G.A.I. invite des acteurs et actrices de terrain à prendre la plume et à exposer, transmettre et partager leurs expériences, perceptions et connaissances des réalités sociales qui sont les leurs ouvrant ainsi des pistes de réflexions à leurs propos.

Au public lecteur, les livrets pédagogiques ainsi conçus, dévoilent des pans de réalités sociales obscurs jusque-là, ou en élargissent la perception ou encore l'affinent en vue de stimuler et mobiliser la curiosité, la réflexion, l'esprit critique et l'action.

Chacune de nos quatre collections – *Travail en action*, *Culture en mouvement*, *Mobilisations sociales*, *Méthodologie* – en présentant des échanges de regards et de savoirs, a pour finalité de contribuer à poser les jalons d'une société plus humaine et plus reliante que celle qui domine actuellement.

La collection *Travail en action*

Champ hautement investi aussi bien au niveau sociétal qu'institutionnel, organisationnel, groupal et individuel, le travail, ou notre absence de travail, s'impose dans l'environnement comme une manière de nous définir, de structurer nos vies, notre temps, nos espaces.

Il peut être source d'emprisonnement mental et physique ou terrain propice à l'épanouissement et à l'émancipation.

Ces publications proposent une analyse critique du travail notamment sous le prisme de la souffrance qui peut en résulter. Tout en dénonçant des mécanismes structurels qui produisent cet état, elles convoquent également des grilles de lecture reposant sur l'expérience vécue ou perçue et enrichie de leurs connaissances, par des acteurs et actrices des secteurs sociaux, de la santé et de l'économie sociale, dans l'intention d'initier ou de renforcer des issues et des pistes possibles.

La collection *Culture en mouvement*

Coiffant ce monde inégalitaire et modélisé par des standards de production et de consommation de masse, émergent des initiatives individuelles, groupales ou collectives comme en témoignent les livrets de cette collection.

Identité et récit, narration, rencontres multiculturelles, problématique de la création culturelle, atelier d'écriture, identité en création, dimension politique de la musique, sentiment d'appartenance, slam, radios associatives, partenariats, graffiti et *Street Art*, Arts urbains, langues maternelles... sont autant de thèmes portés par des intervenants où affluent souvent,

en filigrane du texte, l'implication, l'investissement voire la passion qui les habitent.

Ces thèmes se révèlent comme étant autant d'exceptions qui bousculent et tentent de faire basculer les offres dictées par les lois du marché.

La collection *Mobilisations sociales*

Débusquer manipulations, assujettissements, aliénations, discriminations, déterminations, pressions sociales possibles : tel est notamment le propos des thèmes abordés par cette collection ; s'y côtoient des illustrations éclairantes de modes de fonctionnement qui semblent tellement évidents, aller de soi, que leur portée, leur effet, leur impact en deviennent invisibles à nos yeux.

Les regards avisés et critiques posés par les auteur-e-s que ce soit relativement à l'emprise, l'engagement, le genre, le complot, la propagande, l'exclusion... cherchent à déconstruire des schémas que nous avons tendance à véhiculer, bien malgré nous. Ils nous ouvrent à plus de clairvoyance, de lucidité, affûtent nos capacités de perception et d'analyse critique et revigorent notre élan dans l'action.

La collection *Méthodologie*

Les publications de cette collection abordent prioritairement les pratiques professionnelles d'animateurs et de formateurs de l'Éducation permanente.

En exposant leur approche et en précisant leurs avantages et leurs limites, les auteur-e-s nous livrent là soit leur propre recherche exploratoire et créative et l'outil qui en jaillit, soit la synthèse de méthodes héritées dont ils usent, soit la découverte ou la redécouverte de principes et méthodes d'action innovantes sur lesquelles se fondent les mouvements alternatifs actuels.

Ce panel élargit notre connaissance et notre compréhension critique des pratiques ; il nous incite et nous convie à aller de l'avant !

Intentions de ce livret

- Proposer une prise de recul par une contextualisation sociopolitiques afin de tenter d'éclairer le flou des enjeux qui traversent et encadrent le travail social actuel;
- Tenter de faciliter la clarification du sens, des valeurs, de la déontologie par décentration constituée de changement de focale entre le particulier et le général, questionner et actualiser les limites légitimes des missions des intervenant·e·s du social, de la santé, de l'éducation et de la culture.

Publics visés

Toute personne intéressée par le sujet, en particulier : intervenant·e·s sociaux·ales, membres du corps soignant; usager·re·s-bénéficiaires; membres du personnel d'encadrement et de gestion des services; accompagnateur·rice·s et formateur·rice·s des secteurs social, soignant, éducatif et culturel.

Table des matières

1. Introduction	11
2. La crise économique et la rigueur budgétaire	13
3. Le New Labour	21
4. Le travail social et le New Labour	33
Conclusion	39
Notes	43
Bibliographie	44



1. Introduction

« *Ne rougissez pas de vouloir la lune : il nous la faut.* » (Nizan)

Dans ce livret, je propose une grille d'analyse sociopolitique dans l'intention de permettre aux acteurs sociaux de se détacher un moment de leur quotidien, de prendre du recul par rapport à leur pratique professionnelle et citoyenne afin de mieux comprendre, peut-être, les enjeux et valeurs qui la traversent et la structurent, ou la déstructurent.

Pour ce faire, nous questionnerons l'impact possible de deux facteurs interdépendants, mais distincts, qui semblent affecter l'ensemble du secteur social. Premièrement, il s'agit des conséquences de la rigueur budgétaire attribuée à la crise économique de 2008 (Esposito, 2013/3) et deuxièmement, de l'hypothèse de l'influence du New Labour britannique sur les politiques belges et européennes. Je propose d'ouvrir la question d'un effet de ces deux facteurs sur le *management* et le fonctionnement des organisations mettant en œuvre le travail social.

Il s'agit ici d'examiner cette mise en perspective du travail social, de son rapport éventuel avec ces deux facteurs politiques, l'un étant avéré (c'est un fait : il y a bien une rigueur budgétaire qui affecte le secteur social, renforcée depuis la crise bancaire de 2007), l'autre, supposé sur base d'analyses réalisées au départ de mon expérience professionnelle, de mes lectures et de l'écoute de travailleurs sociaux issus de divers secteurs.

Combien de *burn-out*, de pertes de motivation, de baisses d'énergie, d'épuisements, de révoltes, de licenciements, de démissions chez les intervenants sociaux? Est-ce possible de les compter?¹ Il apparaît que les principales raisons de ces signes de mal-être au travail sont que les tâches, les méthodes, les évaluations et les conditions matérielles et organisationnelles pour les réaliser et les piloter ne correspondent plus aux missions ou aux finalités de leur métier, voire à leur déontologie professionnelle². Par ailleurs, la précarité de la contractualisation de leur emploi – en ce qui concerne les professionnels, non les nombreux volontaires –, contribue à un sentiment d'insécurité

usant leurs ressources psychologiques, indispensables comme on le sait à l'exercice de leur fonction.

L'ampleur de ces constats m'a amené à poser cette recherche explicative à un niveau sociopolitique, celui du cadre général de l'action sociale dans la société. Il me semble important d'examiner l'origine des changements affectant à ce point les ressources, les normes, les règles, les valeurs et les finalités du travail social aujourd'hui.

Ouraga a éclairé le phénomène du mal-être des travailleurs sociaux par une approche psychodynamique du travail (Ouraga, 2011, 2013), Delruelle a apporté une lecture critique philosophique à la problématique de l'éthique dans le contexte actuel (Delruelle, 2015), Frère l'a éclairée de façon sociologique (Frère, 2015), Donjean a rappelé les hypothèses formulées par Vrancken cinq ans plus tôt (Vrancken, 2010) et tenté de savoir si le travail social devenait encore plus barbare (Donjean, 2015). Quant à ce livret, en 2018, il tracera des lignes de repères sociopolitiques dont je grossirai un peu les traits afin de les rendre plus visibles dans la confusion actuelle.

J'espère que l'éclairage de ces enjeux permettra aux intervenants de prendre du recul sur leur pratique quotidienne afin de pouvoir mieux positionner le sens et les limites qu'ils donnent à leur action, qu'elle soit professionnelle ou citoyenne. Il est clair que chaque réalité est différente et chaque organisation sociale se sent plus ou moins concernée dans son fonctionnement par les enjeux politiques de ses actions ; il me paraît d'autant plus important d'éclairer la grande scène sur laquelle jouent les divers acteurs sociaux, et cela, pour des lecteurs issus du secteur social ou non.

Comme le disait si bien Condorcet: « Le but de l'instruction n'est pas de faire admirer aux hommes une législation toute faite, mais de les rendre capables de l'apprécier et de la corriger » (cité par Todorov, 2007, p. 50).

C'est bien dans cet esprit qu'a été conçu ce livret.

2. La crise économique et la rigueur budgétaire

La question sociale inversée

La crise de 2007 et les politiques d'austérité qui l'ont suivie ont eu des conséquences directes dans le champ social, pervertissant la pratique des travailleurs sociaux et fragilisant ses acteurs. C'est l'hypothèse développée dans ce chapitre.

Tout d'abord, de quoi parlons-nous lorsque nous évoquons la crise économique et la rigueur budgétaire ?

L'austérité budgétaire

Une définition de Blyth, l'auteur de *Austerity : The History of a Dangerous Idea* a retenu mon attention pour sa clarté et sa concision : « L'austérité est une forme de déflation volontaire dans laquelle se pratique un ajustement économique via la réduction des salaires, des prix et des dépenses publiques pour restaurer la compétitivité, et qui est (supposément) mise en œuvre le plus efficacement par une réduction du budget de l'État, de ses dettes et de ses déficits » (Blyth, 2013, p. 2, cité et traduit par Gouges, 2015/1, p. 134).

La crise économique

Rappelons que cette crise a été provoquée par le système bancaire (Esposito, 2013/3). S'en est suivi un endettement massif des États pour le sauver, ce qui a conduit à la situation économique actuelle. Le cadre budgétaire européen fixé suite à ce sauvetage (le pacte de stabilité et de croissance) contraint pour le moment les États à réaliser des économies à chaque nouveau budget. La Belgique s'est engagée à diminuer progressivement sa dette publique à 60 % du Produit Intérieur Brut. Pour le moment la dette se situe autour des 103 % (juin 2018)³. Dans son rapport de 2015 sur l'état des finances publiques, la Banque Nationale Belge (BNB) prévoyait que ce seuil de 60 % pourrait être atteint à l'horizon de 2035 si les politiques de rigueur budgétaire se poursuivent et si la croissance « est de la partie » (réduction annuelle de 0.7 % des dépenses publiques en moyenne du PIB).

Je cite :

« La dette devrait retomber sous le seuil des 60% du PIB aux alentours de 2035. Pour pouvoir continuer de financer à l'avenir les prestations sociales ainsi que les autres dépenses sans alourdir démesurément la pression fiscale, il convient donc d'atteindre les objectifs fixés dans le programme de stabilité de la Belgique et de respecter les règles du cadre budgétaire européen »⁴

Ce qui signifie qu'il est prévu que durant vingt ans, les possibilités d'investissement dans les services publics seront fortement réduites. L'éventualité de ceux-ci ne pourra émerger que d'efforts budgétaires, puisqu'une soudaine croissance est peu probable. Les services sociaux, qu'ils soient publics ou privés, sont ainsi mis sous pression. L'austérité économique, certes moins forte que dans d'autres pays européens, est présente dans tous les secteurs non marchands et concerne aussi bien les budgets attribués à l'emploi, aux allocations d'aide, aux outils de travail, qu'à l'infrastructure ou aux frais de fonctionnement. De nombreux articles de responsables de services⁵ interpellant le politique au sujet de leur horizon budgétaire dénoncent la contrainte financière actuelle⁶. En particulier, nous retenons les chiffres pointés dans l'article du comité pour l'audit citoyen de la dette (ACiDe) « Depuis 2012, les deux gouvernements ont donc mis en œuvre des programmes d'austérité pour plus de 50 milliards d'euros, et au minimum 10 milliards supplémentaires sont programmés pour les deux années à venir »⁷.

Cette pression financière est clairement ressentie par les travailleurs sociaux. Les conséquences sont graves, certaines organisations ferment ou doivent se séparer de travailleurs à cause des coupes budgétaires. Il ne me semble pas que cela soit actuellement analysé de manière scientifique, ni chiffré par des statistiques.

De ce fait, afin de réduire leur charge économique, certains services modifient leurs procédures, inversant leurs devoirs de service public, garantissant l'accès aux droits fondamentaux, en contraignant pour l'accès à ces droits.

Illustrations

Là où avant, une fois le droit octroyé, l'assistant social proposait à la personne une remise en ordre, celle-ci doit désormais apporter la preuve de démarches attestant de sa volonté à se remettre

en ordre. Ce qui était du devoir de l'assistant social est devenu une contrainte d'accès. Exemple: demander une attestation d'inscription dans une mutuelle pour pouvoir obtenir son revenu d'intégration sociale (RIS). (Hardy, 2014, p. 81)⁸.

D'autres organisations sont tellement sous pressions qu'elles dérogent même à la loi. En 2016, le rapport d'inspection du Service Public Fédéral de l'intégration (SPFI) sur les CPAS⁹ épingle, par exemple, le non-respect des délais légaux de prise en charge des dossiers.

Il semble important de contextualiser cette dernière illustration, qui montre les effets en cascade des mesures d'austérité budgétaire. Rappelons que le nombre de personnes ayants droit au revenu d'insertion sociale (RIS) (pouvant être appelés « les ayants droit » ou bénéficiaires dans le jargon des travailleurs sociaux) ne cesse d'augmenter suite à la réforme du système des allocations de chômage mise en œuvre depuis le 1er novembre 2012. Les demandes de revenus d'insertion sociale ne cessent d'augmenter, et ce avec une croissance jamais vue¹⁰.

Les CPAS doivent de ce fait prendre en charge des milliers de nouveaux dossiers pour les accueillir. Ils se trouvent ainsi depuis 2013 dans une très grande difficulté administrative et financière. Celle-ci était déjà dénoncée à la presse notamment par l'attaché du cabinet du président du CPAS de Liège en 2014¹¹.

L'inquiétude actuelle concernant la réforme sur « les points APE » (Aide à la Promotion de l'Emploi) en Région wallonne reflète également ce climat. Comme l'exprime la Ligue des Droits de l'Homme, ce sont « les droits qui craquent ».

La trahison d'une identité professionnelle?

Selon de nombreux échanges avec des travailleurs sociaux de divers secteurs, il apparaît que ces coupes budgétaires impactent la nature même de leur identité professionnelle. Comment expliquer ce ressenti?

Notamment, il semble que cela peut provenir du fait que nous soyons passés de la conception d'un État-providence à celle d'un État-social actif (Merrien, Damon).

Selon Merrien (2007), l'État-providence, pris dans son sens restreint, est celui qui intervient pour assurer la prise en charge collective des fonctions de solidarité de la communauté nationale. Cette notion évoque l'une des nouvelles fonctions de l'État moderne : s'occuper du bien-être social des citoyens (et non plus uniquement de la police, de « battre monnaie », de gérer ses relations internationales ou de faire la guerre). Ensuite, elle évoque la rationalisation et l'objectivation du « droit au secours » que constitue le passage d'une *solidarité subjective* (« en mon âme et conscience ») à une *solidarité objective* fondée sur des « droits des citoyens » et/ou « des travailleurs ». Enfin, dans les États-providence, lorsque les solidarités familiales, amicales, communautaires sont défaillantes, les citoyens peuvent compter sur l'aide publique, émanation de la solidarité nationale (Merrien, 2007). Cette conception de la fonction de protection de l'État a développé le système de Sécurité Sociale après la seconde guerre mondiale et ce, ne l'oublions pas, au prix de nombreuses luttes sociales. Puis, depuis les années septante, elle a été sévèrement critiquée, critiques provenant pour la plupart, du monde néolibéral, d'experts profondément opposés à l'État-providence.

Reagan (États-Unis d'Amérique), Thatcher (Grande-Bretagne), Schröder (Allemagne) et Blair (Grande-Bretagne) en seront les plus illustres porte-étendards. Selon eux, cette vision solidaire et protectrice de la puissance publique serait responsable de fabriquer des « assistés à vie » par les dispositifs d'aide non conditionnels qui pour eux, contrarient la croissance et le développement économique. Ces opposants estiment en effet qu'à cause de l'aide publique pour laquelle d'autres (eux) cotisent ou sont taxés, aides vis-à-vis desquelles des individus (les autres) estiment avoir des droits et non des devoirs, ces « assistés » n'ont pas besoin de se prendre eux-mêmes en charge et de faire d'efforts en vue des changements nécessaires vers un mieux vivre. Ils dénoncent le paternalisme de l'État-providence ainsi que sa propension à freiner l'esprit d'initiative et à se mêler trop de la vie privée (Genard, 2002). Parallèlement à ces dénonciations, diverses formes d'appel à la responsabilisation individuelle ont contribué à la transformation des modalités pour définir la responsabilité du sujet dans son rapport au droit passant d'une forme objectivante à une forme subjectivante : les individus sont désormais à nouveau tenus de s'adapter aux bouleversements mondiaux, la conception politique de la possibilité « d'être libres

de ses choix» est renversée. Elle ne résulte plus dans des possibilités garanties par l'État mais de la volonté du sujet lui-même. Les exigences d'autonomie et d'authenticité sont, par exemple, beaucoup plus présentes qu'avant. Il s'agit de savoir se prendre en charge, «d'être entrepreneur de soi-même», d'assumer aussi bien ses réussites que ses échecs. Tout cela dans un contexte précaire et incertain dans lequel les individus sont invités à être libres, épanouis et créatifs. Suite à ces critiques, et à d'autres raisons comme la difficulté de «relancer l'économie et la croissance», les mesures de solidarité publique ont été revues et corrigées à la baisse.

Depuis la fin des années 1970, on parle ainsi de « crise de l'État-providence » :

«Les États-providence connaissent une faible croissance économique, accompagnée de taux de chômage élevés ainsi qu'un déséquilibre démographique croissant entre actifs et inactifs. La capacité à développer simultanément l'économie et le social semble révolue. Les différents types d'États-providence se trouvent confrontés à un double impératif : assurer le financement d'un système de protection sociale en déséquilibre structurel et financer sur leur budget les dépenses d'ajustement social. Dans ce contexte, les recommandations libérales (plus de flexibilité et moins de protection sociale) trouvent un écho toujours plus grand auprès des élites politiques, et ce malgré l'attachement des populations à leurs systèmes de sécurité sociale.» (Merrien, 2007, p. 10)

Les changements politiques néolibéraux ont amené le passage à une autre forme de protection et de sécurité de la population par l'État. L'État-social actif s'oppose ainsi à l'État-providence, qui pour ses détracteurs est censé en éviter les effets pervers. L'État-social actif combine, lui, assistance publique et assurances privées afin de garantir contre les « risques » (vieillesse, maladie, accidents, chômage, famille...). Il ne s'agit plus de solidarité. (Merrien, 2011)

De plus en plus de droits fondamentaux définis par la Déclaration des Droits de l'Homme ne sont plus « inconditionnels ». Ils sont soumis à des procédures d'accès visant à justifier de la capacité de l'individu à maximiser les fins qui lui sont assignées pour le maintien ou l'octroi du droit. Pas à pas, le comportement, la procédure prime sur le droit. Selon Feltesse, «L'État social actif a donné un nom à une évolution des politiques d'emploi

observée depuis de nombreuses années : une multiplication et une accentuation budgétaire des mesures visant à insérer ou à réinsérer, ne fût-ce que temporairement, les demandeurs d'emploi, mesures en matière de formation, d'accompagnement, de première expérience professionnelle, de subsides à l'embauche, de réductions de cotisations patronales, etc. Il s'agissait d'éviter le découragement des demandeurs d'emploi, la perte de leurs aptitudes à travailler et de leurs savoirs professionnels, ce qu'on a nommé leur « employabilité », et d'éviter leur éviction systématique par les employeurs pour absence ou manque d'expérience ou simplement du fait qu'une longue durée de chômage pourrait être considérée comme révélatrice de capacités professionnelles faibles ou diminuées ou d'un manque de motivation à travailler¹². Les mesures actives visent aussi à améliorer les qualifications jugées trop faibles d'une partie des demandeurs d'emploi comme de travailleurs occupés potentiellement menacés par le chômage. » (Feltesse, 2005, p. 12) Ce qui fait non seulement porter la responsabilité sur le demandeur d'emploi mais conduit aussi à faire muter (au sens génétique du terme) des secteurs de la sphère sociale de l'aide en outils de contrôle.

Dans cette nouvelle société globalisée, structurée par le néolibéralisme, la personne demandeuse d'aide est un sujet qui doit être capable de « prendre sur elle » et d'assumer les épreuves, les ruptures, les maladies et les accidents de la vie... tout ce qui constitue, en fait, les raisons d'être des prestations sociales. « Désormais, les dispositifs étatiques se trouvent recadrés dans ce contexte nouveau de responsabilisation, appelant à de nouveaux engagements, à une reprise en main de soi... mais induisant dans le même temps et du même coup une surculpabilisation, et une conditionnalisation de l'aide aux efforts « méritoires » qui pourront être attestés. » (Genard, 2002, p. 68).

Les nouvelles valeurs sociétales ont par ailleurs une propension à viser une « moralisation », une psychologisation de tout, y compris des exclus, considérés comme responsables de leur situation (tragédie familiale, non emploi, handicap ou mauvaise santé). Dès lors, l'action d'aide sociale est également soumise à de nouvelles règles, comme celles qui consistent à multiplier les incursions et les contrôles au sein de la sphère privée des demandeurs d'aide (visites domiciliaires, conseils d'hygiène de vie, « projet » de formation...).

Ainsi, les travailleurs sociaux qui étaient auparavant dans une position d'accompagnants, intermédiaires des institutions garantes des droits fondamentaux par l'État-providence, se retrouvent désormais dans un rôle de contrôleurs des obligations discriminants l'octroi de ces droits. L'État-social actif, se rapproche alors peu à peu d'une généralisation de l'État-gendarme, mais cette fois, l'État est implanté partout, il est tentaculaire. La logique d'aide publique a été retournée. La question sociale est renversée.

Il s'agit donc d'ouvrir la question du rapport entre les mesures de l'État social actif et la perversion du sens du travail social. Feltesse met en avant l'ambivalence de cette forme de soutien par l'État: il poursuit à la fois des objectifs différents (voire opposés) et des objectifs semblables. Et si les acteurs semblent d'accord pour mettre en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre certains objectifs, ils ne le sont souvent pas sur le sens qu'ils donnent à ces objectifs. « Revaloriser le travail et l'effort » n'a pas le même sens qu' « offrir les moyens de rechercher un emploi et d'améliorer ses capacités professionnelles » Par ailleurs, il poursuit son analyse en pointant un autre écueil de taille : lorsque les acteurs sont d'accord sur les moyens à utiliser, ils ne sont pas souvent d'accord sur les méthodes, ou sur la manière d'utiliser ces instruments. De plus, les attitudes de chacun interviennent de façon variable. Un « facilitateur » de l'ONEM, en fonction de sa manière d'investir son rôle, peut susciter soit une impression de culpabilité, de pression excessive, soit celle d'avoir reçu aide et encouragement. « Ainsi, la nature de l'État social actif dépend sans doute fortement du cocktail des mesures qui sont prises et de la manière dont elles sont mises en œuvre. » (Feltesse, 2005/2, p. 14).

Toute la sphère du social évolue vers un avenir incertain aux mains d'un État commanditaire, financeur et gestionnaire des services, de moins en moins compréhensible, de plus en plus exigeant et donnant de moins en moins de moyens¹³. La presse a relayé les appels d'associations et de services publics¹⁴ assistant à une précarisation de plus en plus importante des personnes prises en charge et des travailleurs sociaux eux-mêmes. Tandis que la précarité de tous augmente, la solidarité sociale publique diminue, les intervenants sociaux ne comprennent plus le sens de leur rôle. Qu'attend-on d'eux s'ils ne peuvent plus s'appuyer

sur des droits, si *in fine* on ne leur donne pas les moyens de réaliser leur mission ?

L'État social actif portait déjà en lui un enjeu de développement néolibéral mais accordait une certaine place à la sphère du social (sous la forme d'adaptateur au marché, de régulateur de la méritocratie). Mais dans ce cadre d'austérité budgétaire, n'est-il pas en train de dériver dans une optique radicalement économiste ? Ou n'est-il pas en train de dévoiler ses enjeux « cachés » jusqu'ici ? Ne peut-on pas se demander si les politiques d'activation ne sont pas devenues une simple variable d'ajustement permettant de réaliser des restrictions budgétaires ?

Que deviennent alors la finalité et le sens du travail social dans ce contexte ? Comment peut-il valoriser ses fonctions dans un horizon budgétaire qui ne fait que contraindre ses possibles, voire qui l'utilise pour sa propre destitution ?

Comment les travailleurs sociaux s'adaptent-ils à ces transformations profondes ?

3. Le New Labour

D'après les témoignages que j'ai pu recueillir lors d'échanges avec divers travailleurs sociaux et ce principalement lors des formations en « éthique et déontologie du travail social » que je donne à l'HELMo-ESAS, mais aussi dans mes échanges avec les étudiants que je supervise dans leur activité d'intégration professionnelle, les pratiques de « *New Public Management* » qui accompagnent l'État social actif semblent s'inspirer très fortement des logiques du New Labour présenté dans ce chapitre.

Pour nous aider à comprendre d'où vient cette nouvelle forme de *management* de la sphère sociale, nous nous aiderons principalement de l'analyse proposée par Faucher King et Le Galès dans *Tony Blair 1997-2007: le bilan des réformes*. J'ai choisi ce livre, car il offre une analyse très fine permettant de faire des liens concrets avec la pratique des travailleurs sociaux (la littérature fourmille d'analyses sur ce sujet, par exemple, les travaux de Boltanski, Touraine, Chiapello, Genard...). Cet ouvrage me semble contextualiser remarquablement les enjeux fondamentaux que le New Labour amène dans la sphère sociale. Cette analyse se base sur les réalités de la Grande-Bretagne, ce qui constitue pour moi un double avantage : d'une part comme c'est l'un des premiers pays à avoir réalisé cette politique, cela permet de profiter d'une évaluation des impacts de celle-ci sur le moyen et long terme ; d'autre part, l'autre bénéfice réside dans le fait que selon Emmanuel Todd notamment, nous (les Français, les Belges) réalisons souvent les mêmes formes de politiques que les Anglais, mais trente ans après. L'Angleterre est considérée par de nombreux intellectuels comme une forme de laboratoire politique de l'Europe continentale.

Il me semble donc important de nous attarder sur cette notion de New Labour, à la fois parce qu'elle est présente de façon croissante dans les organisations sociales et de santé, mais aussi parce qu'elle modifie profondément le rapport au monde des travailleurs de ces organisations.

Dans cette politique de gestion, les travailleurs sont de plus en plus contraints de devoir justifier rapidement leur rentabilité au regard d'objectifs subdivisés en divers indicateurs de performances, objectifs qui une fois transposés dans la pratique

professionnelle modifient les intentions, la finalité portée par leurs structures, qu'elles soient publiques ou associatives. Nous y reviendrons.

Les indicateurs de performances sont majoritairement imposés par les gouvernements et visent à produire des évaluations des politiques publiques, ce qui est tout à fait nécessaire en démocratie. Mais il est important de se poser la question du sens des indicateurs choisis. Comme le disent Stiglitz et Sen, tous deux prix Nobel d'économie :

«Ce que l'on mesure a une incidence sur ce que l'on fait; or, si les mesures sont défectueuses, les décisions peuvent être inadaptées. Le choix entre accroître le PIB et protéger l'environnement peut se révéler être un faux choix dès lors que la dégradation de l'environnement est prise en compte de manière appropriée dans nos mesures des performances économiques. De même, on sélectionne fréquemment les bonnes politiques à conduire sur le critère de leur effet positif sur la croissance de l'économie; or, si nos mesures des performances sont faussées, il peut en aller de même des conclusions de politique économique que nous en tirons» (Stiglitz, Sen, Fitoussi, 2008, p. 1)

La question ouverte ici est donc celle de la signification donnée aux indicateurs. Que font-ils exister? Je proposerai dans la suite de ce livret une ébauche de réponse à cette question.

Repères historiques

Pour bien comprendre la politique que le gouvernement Blair, le New Labour, a réalisé, il faut l'inscrire dans son contexte d'origine. Ce gouvernement succède à celui de Thatcher, la première femme à diriger le Parti conservateur, de 1975 à 1990, et également la première femme à exercer les fonctions de Premier ministre du Royaume-Uni, du 4 mai 1979 au 28 novembre 1990. Elle effectue le plus long mandat ininterrompu de Premier ministre au Royaume-Uni depuis Jenkinson (1812 à 1827), et est considérée comme étant la plus renommée des dirigeants politiques britanniques depuis Churchill. Sa politique économique s'est distinguée par d'importantes privatisations, la baisse des impôts directs, la maîtrise de l'inflation et du déficit public, ainsi que par l'affaiblissement des syndicats. Elle fut accompagnée d'abord d'une hausse puis d'une baisse du chômage, d'un très

fort accroissement des inégalités économiques et sociales, d'une augmentation du taux de pauvreté, d'une augmentation des impôts indirects et prélèvements obligatoires. L'ensemble de ses politiques est connu sous le nom de « Thatcherisme ». Cette politique libérale avait créé un système dans lequel l'ensemble des acteurs étaient encouragés à se comporter comme des individus rationnels et égoïstes maximisant leur propre intérêt, y compris dans l'éducation, la culture, la santé. Pour ce faire, la mise en place de procédures, de sanctions et de récompenses sera essentielle. Ce changement s'opérera notamment par une hyper-bureaucratiation du non-marchand.

« [L]a révolution bureaucratique change les individus du dehors en transformant les conditions auxquelles ils doivent s'adapter. »
(Weber, cité par Faucher-King, Le Galès, 2007, p. 61)

Le film *I, Daniel Blake* (Ken Loach, 2016), illustre bien cette politique, nous y reviendrons. Marx, philosophe et sociologue, économiste et historien, propose une analyse permettant de comprendre la nature de cette force bureaucratique. La bureaucratie est pour Marx un État dans l'État contre l'État. C'est un système qui n'agit pas, il est le garant de l'exécution de la décision.

« [L]a 'autorité est le principe de son savoir, et le culte de l'autorité est sa façon de penser. Mais dans le sein de la bureaucratie, le spiritualisme devient un matérialisme grossier: c'est le matérialisme de l'obéissance passive, de la foi en l'autorité, le matérialisme mécanique de la répétition routinière de pratiques formelles, de principes, de conceptions et de traditions figées... La bureaucratie est l'illusion même de l'État. » (Marx, 1843, cité par Allia, 2015, p 101)

La bureaucratie est donc une forme d'organisation qui correspond en un mode de domination impersonnelle, appuyée et justifiée par la loi et la rationalité. Son efficacité repose sur plusieurs principes: des règles de droit, l'impersonnalité des fonctions, le recrutement du personnel sur la base de ses compétences, le respect des procédures et l'importance du contrôle hiérarchique. Weber ajoute que la hiérarchie légitime sa supériorité par son savoir spécialisé (Weber, 1919/2003):

Faucher-King et Le Galès font remarquer que l'organisation bureaucratique est tout à fait compatible avec le néolibéralisme. Elle permet de rendre les comportements plus prévisibles et

de contribuer à garantir l'ordre social. Mais la particularité de la bureaucratisation néolibérale des organisations (à l'origine) non marchandes, publiques, c'est que cet ordre social sera essentiellement recherché au travers de l'atteinte de l'efficience couts/bénéfices. Ce mode d'organisation va alors s'organiser sur deux axes: « 1. Donner plus d'autonomie aux institutions publiques (écoles, hôpitaux...). 2. L'autonomie sera encadrée par une batterie de mesures statistiques, d'objectifs de résultats ou d'amélioration des performances ». (*op cit.*, 2007, pp. 63-64) Le respect du deuxième axe permet d'accéder à plus d'autonomie financière et de gestion. Pour paraphraser ces auteurs, ce n'est donc plus l'État qui pilote la mise en place des procédures, mais les procédures elles-mêmes.

Cette bureaucratisation, néolibérale, se développe sous l'influence des économistes les plus opposés à un État social. Les consultants issus du monde entrepreneurial sont écoutés de manière quasi religieuse comme référence absolue en matière de gestion. Cette politique va peu à peu modifier de l'intérieur l'ensemble du secteur non-marchand.

Cela peut paraître anecdotique, mais les responsables des services vont même changer de titre (comme c'est le cas en Belgique pour le moment, par exemple le receveur communal s'appelle à présent, dans de nombreuses communes, le directeur financier). Cela n'est pas si anodin, car cette modification va donner une connotation marchande à leur fonction et s'accompagner de la mise en place d'un système de responsabilité individuelle dans l'obtention des résultats. La qualité de leur travail sera jugée au regard de l'atteinte d'objectifs de performances définis par des procédures importées des entreprises privées, sans égard pour les différences de finalités, de culture, de fonctionnement, de valeurs et de métiers entre ces deux mondes.

Rappelons-le, les travailleurs des organisations publiques, du non-marchand, vont devoir évaluer leurs prestations, leur efficacité et justifier leurs budgets prioritairement au regard de l'indicateur « rapport coût-efficacité », considéré comme raisonnable, neutre et objectif. Cette approche dite « objective » vise à éluder en fait la question du sens, de la signification et des effets des indicateurs sur l'action, par leur effet rétroactif. Un indicateur n'est jamais neutre. Au contraire, il porte en lui, dans le fait même d'avoir été désigné comme signe de qualité, une certaine représentation du monde, de ce qui est valorisé dans celui-ci. Un

hôpital « efficient » du point de vue des indicateurs de rentabilité économique (maximisation du profit) peut tout à fait ne pas l'être au niveau de sa mission institutionnelle : il peut ne plus prendre en charge les personnes considérées comme non rentables tout en étant reconnu comme un bon hôpital. Mais remplit-il sa mission dans ce cas ? Est-il « efficient » au regard de celle-ci ?

Voilà donc l'ensemble de la sphère publique qui se voit imposer la production systématique d'indicateurs d'efficience et d'efficacité. Petit à petit, les services sociaux, mais aussi les hôpitaux, les écoles, sont de moins en moins soumis à la question de sens des actions en regard de leur finalité institutionnelle. En outre, les pouvoirs politiques locaux voient leur marge de possibilités d'action se réduire considérablement.

Tous les programmes sont jugés en fonction du rapport coût-efficacité. Si l'hôpital ou l'école ne peuvent atteindre les indicateurs économiques attendus, c'est qu'ils ne sont ni efficaces ni efficients, le reste n'importe qu'en fonction de leur influence sur ces objectifs-là. Les auteurs font remarquer qu'en quelque sorte, les organismes sociaux vont de ce fait être gouvernés par une élite technocratique non élue constituée de ceux qui déterminent les critères à atteindre.

Sous Thatcher, chaque hôpital est « autonome » et tenu responsable de son budget. En ce qui concerne la gestion des ressources humaines, les salaires peuvent varier en fonction des performances des prestataires, ils ne sont plus fixés de manière « impersonnelle » (comme dans le fonctionnement bureaucratique décrit par Weber). Cette « autonomie », cette « liberté » introduit une pression insidieuse : une concurrence larvée entre les travailleurs, ainsi qu'un mécanisme d'autolégitimation de la logique coût/efficacité. Plus les prestataires atteignent les indicateurs attendus par leur employeur, plus leur salaire augmente. La recherche du profit va peu à peu transformer le sens de ces métiers, devenir « le principe structurant l'organisation et la gestion de la main-d'œuvre ». (*Ibid.*, p. 62).

Voici un autre exemple de la transformation de la sphère publique en grand marché. En 1992, les conservateurs autorisent les investisseurs privés à financer des administrations publiques en échange de recettes de moyenne durée. Cela signifie concrètement qu'un hôpital désireux d'ouvrir une nouvelle aile pour accueillir une augmentation du nombre de malades devra l'envisager avant toute chose, sous l'angle de la rentabilité

économique que cette « stratégie de développement » peut garantir à l'investisseur privé : y trouvera-t-il un taux de rentabilité suffisamment élevé ?

Est-ce toujours la même vision du monde ? Les prestataires de soin font-ils toujours le même métier dans ce nouveau cadre institutionnel ? Je dis que non. Les *burn out* des acteurs sociaux ne sont-ils pas le signe criant de ce renversement ? Pour qui et pour quoi travaillent-ils ? Pour la réalisation de l'intention incarnée par l'institution (permettre à tous de bénéficier de soins) ? Pour les patients (clients, consommateurs...) ? Pour les investisseurs ? Pour leur salaire ? Pour ne pas perdre leur emploi ?

Faucher-King et Le Galès montrent aussi que ces changements sont fortement orientés par des groupes d'influence comme la fondation Adam Smith Institute. Ces organismes font du *lobbying* afin de restreindre l'État à un rôle de régulateur du marché et permettre à celui-ci de conquérir l'ensemble de la sphère publique comme s'il s'agissait d'un supermarché (privatisation des institutions publiques).

Entre 1997 et 2001, le gouvernement Blair va clairement inscrire sa politique dans la poursuite de cette vision de la société et le revendiquera malgré le fait que leur parti, le Labour, est l'opposant historique de celui des conservateurs. D'où le nom qu'ils se sont donnés « *New Labour, New Life For Britain* » (« Un nouveau Parti travailliste, une nouvelle vie pour le Royaume-Uni »). Pour ces élus aussi, comme pour les précédents (pourtant de l'autre bord politique d'après le nom de leur parti), l'État doit être un régulateur du marché. Pour eux, en ordre d'importance, il y a d'abord le Marché et puis, ensuite, l'État. Ce gouvernement travailliste porterait donc une vision néolibérale poursuivant l'œuvre des années thatchériennes en donnant une place prépondérante au capital. Cependant pour Blair, on ne peut envisager les institutions publiques que dans un rapport de coûts-bénéfices et l'action de son propre gouvernement va se caractériser en six points :

- « 1. Création d'indicateurs de bonne gestion allant au-delà de l'efficacité économique.
2. Les indicateurs répondront à des stimulations (récompenses/sanctions).
3. Les partenariats publics/ privés seront renforcés.
4. Renforcement de la priorité des indicateurs.

5. Centralisation forte du pouvoir qui initiera les réformes.
6. Les réformes sont inspirées par des groupes d'experts venus des lobbyings. » (*Ibid.*, p. 69)

Blair va donc poursuivre la logique de bureaucratisation, mais d'un autre côté limiter la privatisation de certains secteurs publics, notamment les hôpitaux. Il va également ajouter d'autres types d'indicateurs à ceux permettant d'évaluer l'efficience économique et fortement réinvestir dans certains secteurs publics (hôpitaux et écoles principalement). Il s'agit pour lui et son gouvernement de redresser le système des soins en Angleterre qui était considéré comme l'un des meilleurs d'Europe avant le régime Thatcher, et l'un des pires, après.

Le contrôle par le classement

Ce qui va caractériser le mode de gouvernement de Blair, c'est que pour mettre en place cette politique, il va principalement intervenir par le contrôle et la maîtrise de l'information, par la systématisation d'un mode de gestion à partir d'objectifs de performances, de classements et de strict contrôle budgétaire, bien plus que sous Thatcher. Il renforce donc fortement les logiques de « *New Public Management* ».

Les « néo travaillistes » n'aiment pas beaucoup le monde du social, trop complexe, insuffisamment productif, difficilement évaluable. Ils vont donc s'inspirer des modèles de gestion du monde marchand pour mettre sous pression les organisations publiques et les ASBL afin qu'elles justifient leur action au regard d'indicateurs précis (*op cit.*, 2007)

« [L] es réformes radicales sont portées par la multiplication des indicateurs et la redéfinition rapide des objectifs et programmes. À leurs yeux (les néo-travaillistes), le monde social est malléable, réactif et dynamique. Sous pression, il réagit instantanément aux injonctions de mobilisation des maitres du moment ». (*Ibid.*, p. 74)

Il s'agira donc de mettre en œuvre une politique par le moyen d'objectifs détaillés, divisés eux-mêmes en indicateurs de performances rendant possible la standardisation des pratiques « performantes ». Celles-ci sont alors érigées en un cadre de référence permettant d'évaluer les organisations et les individus

dans leur capacité à maximiser celui-ci. Le gouvernement centralise la mise en place des mesures, les commissions d'experts (dits) « neutres » construisent les objectifs et indicateurs. Les organisations sociales et leurs usagers doivent ensuite justifier de leur action au regard des objectifs créés de façon externe, afin de maintenir leurs subsides, dans le cas des structures collectives de services, ou leurs droits sociaux, dans le cas des personnes « bénéficiaires »¹⁷.

Le gouvernement Blair se targuait d'avoir créé un *E-gouvernement*. Cette notion vient en fait des *Software* de gestion utilisés dans les grandes entreprises afin de connaître la position précise de chaque unité en temps réel (« *monitoring* »). Le fonctionnement d'Amazon est un bel exemple de l'aboutissement de ce type de gestion. Blair a donc emprunté au privé (marchand) ce mode de gestion pour l'appliquer aux services publics et aux associations (non-marchandes). D'ailleurs au sein même de son cabinet, et en lien étroit avec le ministre des Finances, Blair va créer un groupe de travail dont la tâche sera de mettre sous pression les responsables des différents ministères. Chaque administration va devoir s'engager sur un plan fixant des objectifs et des indicateurs de performances. Le gouvernement peut récompenser ou sanctionner les gestionnaires des administrations. Ce système de récompenses/sanctions va d'ailleurs devenir central dans le processus de rationalisation engagé. Partout vont fleurir des listes de classements des administrations. Ce système aura une incidence forte sur l'objet même des services publics. Une fois le système de classement intégré comme référence par les utilisateurs des services et les professionnels, il devient un outil de légitimation de l'élimination de ceux qui ne s'adaptent pas aux indicateurs.

« La banalisation des classements légitime la sanction » (*Ibid.*). Prenons un exemple des auteurs : sous Thatcher la fermeture des hôpitaux était inenvisageable. En 1997, une quinzaine d'hôpitaux ont fermé et une soixantaine était sur la sellette. L'opinion ayant intégré le système de classement ne verra aucun problème à la fermeture d'un hôpital considéré comme mauvais par le classement.

Pour réaliser celui-ci, voici des exemples d'indicateurs de performance créés par l'administration Blair afin de mesurer l'efficacité des hôpitaux.

Ils sont notés de 0 à 3 sur 20 critères dont :

- le temps d'attente aux urgences et pour des rendez-vous ,
- la propreté,
- le pourcentage de malades dont le transfert vers un autre hôpital a été retardé,
- le pourcentage du personnel manquant,
- la satisfaction des clients...

En fonction de la note obtenue, un système de classement est élaboré donnant accès à des possibilités de développement des organisations :

- «3 étoiles» : accès à plus « d'autonomie » de gestion et de moyens, moyennant le respect des indicateurs),
- «2 étoiles» : pas d'augmentation « d'autonomie », mais plus de moyens.

Les hôpitaux moins bien classés sont ou bien mis sous tutelle ou bien leurs gestionnaires sont renvoyés, ou bien les hôpitaux sont fermés. Le modèle de gestion des « 3 étoiles » est ensuite pris en exemple et diffusé dans les écoles de commerce et d'administration des affaires, etc.

Ce système de classement va principalement amener à une hyper-centralisation des moyens. Les investissements seront concentrés dans les grands hôpitaux des grandes villes, et dans les périphéries, nombre d'entre eux, contre l'avis des autorités locales, seront fermés.

C'est donc par l'installation d'une évaluation permanente des institutions sociales, éducatives, culturelles et de la santé que va s'organiser le New Labour. N'oublions pas qu'observer, c'est faire le choix des « lunettes » faisant ressortir certains aspects de la réalité, c'est prendre le pouvoir de donner du sens à la réalité observée, au regard des modalités d'observation choisies. La particularité du gouvernement Blair est d'avoir généralisé ces évaluations sous la forme d'audits, visions particulièrement étroites de celles-ci. Ces types d'audits viennent du monde de l'entreprise. Ils consistent à évaluer les performances au regard d'indicateurs préétablis pour mesurer l'efficacité d'une organisation, de procédures de travail, de gestion du personnel, etc. Qu'importe l'avis des travailleurs sur ces indicateurs, qu'importe que ceux-ci conduisent à des situations inégalitaires, illibérales ?

Les stratégies gestionnaires du gouvernement Blair vont donc renforcer un climat de société de « contrôle de tout et de tous ». Tout acte peut devenir suspect du point de vue de la rentabilité.

Illustration

Prenons un exemple tiré du film *I, Daniel Blake* (2016).

Scène : Daniel se trouve dans les bureaux du chômage (équivalents à ceux de l'ONEM en Belgique), il doit réussir à remplir, sur l'ordinateur, son formulaire de demande. Divers indicateurs sont mesurés : il n'a droit qu'à vingt minutes, limite considérée comme un indicateur de la capacité de Daniel à optimiser son temps d'inscription ; il ne peut communiquer les informations requises pour son inscription que par le formulaire numérique (il est interdit de le remplir sur un papier) ; il doit le remplir seul (les agents du bureau de chômage ne sont là que pour vérifier l'adaptation des bénéficiaires aux procédures). D'ailleurs, la superviseuse appelle un des agents dans son bureau, pour lui reprocher d'avoir montré à Daniel comment se servir de l'ordinateur. L'indicateur « durée de temps consacré par client » avec lequel lui-même, travailleur du bureau de chômage, est évalué, et elle par ricochet, ne lui permet pas cet intermède.

Or, Daniel qui n'a aucune notion en informatique n'y parvient pas dans le temps imparti. Il est donc « un mauvais » utilisateur, consommateur des services publics. L'indicateur « temps d'utilisation vingt minutes » fait force de loi dans le rapport que doit entretenir Daniel avec son droit au chômage. S'il ne peut maximiser cet indicateur, il est considéré comme non efficace. Son élimination en devient banale. Il devrait être capable de s'adapter à cet indicateur qui permet la juste efficacité économique et sociale du « droit » au chômage. Les chiffres montrent que plus de la majorité y arrive. Augmenter le temps de cet indicateur induirait un coût supplémentaire. Daniel n'y arrivera jamais dans le film.

Avec le New Labour, il s'agira d'étalonner, de mesurer, d'évaluer, de comparer et de sanctionner. La société se transforme en une sorte de société comptable. Celle-ci s'oppose à la nécessité démocratique de permettre la création d'espaces de confiance. Je cite :

« L'illusion de l'inspectabilité totale de la société traduit les influences de l'utilitarisme de Jeremy Bentham. Or la multiplication des audits érode la confiance dans l'éthique professionnelle et le sens du service public. Un tel contrôle social contredit l'idée que chacun agit de bonne foi et lamine la confiance dans la compétence des acteurs sociaux. » (*Ibid.*, p. 82)

Sans confiance, les règles se rigidifient et l'État démocratique peut basculer complètement, ou en partie, en un État autoritaire. Si les acteurs n'ont plus que la liberté de s'adapter aux indicateurs de performances que l'on a pensés pour eux, on peut en effet poser la question de la place de la liberté individuelle et de l'égalité dans ce système d'évaluation ?

De plus, Faucher-King et Le Galès montrent que cette société du contrôle entrave le lien social. Les citoyens, devenus consommateurs des services de l'État, sont renvoyés à leur dimension de sujets, ils sont avant tout considérés comme responsables de leur situation. Le chômage, par exemple, n'est plus entrevu comme un droit, une assurance, mais on le regarde comme un moyen objectivable de remise au travail des personnes. Les procédures établies sont celles qui conditionnent le bon comportement de remise au travail. Qu'importe celui-ci ou la possibilité réelle d'aboutir à un emploi grâce à ces activités. Ce qui compte c'est de correspondre aux indicateurs et du point de vue de ceux-ci, de « maximiser sa capacité » à s'adapter au marché. L'État n'est plus considéré comme une institution donnant l'accès à des possibilités collectives (libéralisme politique), mais au contraire, comme organisant l'adaptation des individus aux marchés par une politique inégalitaire et illibérale (contrôle de tout). Pour Blair, il ne faut pas que les services sociaux soient universels et gratuits. Si la qualité des hôpitaux et écoles s'est améliorée dans une certaine mesure, un nombre important de personnes (les plus précaires) en sont exclues. Mais les auteurs montrent aussi que de multiples recherches en cours démontrent que de nombreuses résistances se sont organisées suite à l'avènement des indicateurs. Des responsables d'organisations ont falsifié les chiffres pour continuer à faire exister leur organisation ou pour ne pas dénaturer le sens de leur action. De même, on peut constater de nombreuses erreurs de mesures liées à l'usage d'indicateurs généraux n'ayant aucun sens au regard de la fonction spécifique des différentes organisations. Pour montrer à quel point l'absurdité de cette logique a pris de l'importance, les auteurs donnent l'exemple d'un ministre de Blair qui avait demandé à ce que l'on réalise des objectifs de performances pour en supprimer d'autres.

Ce que montrent les mesures du gouvernement Blair, c'est, avant tout, qu'on peut modifier en partie la société et contraindre les individus et les organismes sociaux à maximiser les fins qui

leur sont assignées, définies par les indicateurs, et ce, par la puissance de la bureaucratie. La conclusion des auteurs, c'est que « l'État peut jouer un rôle central dans la modification de la sphère publique en sphère marchande et conforter les inégalités sociales et les rapports de force » (*Ibid.*, p. 85).

Les auteurs mettent en exergue qu'on assiste de plus en plus en Europe à la systématisation de cette pratique venue des gouvernements Reagan et Thatcher, ensuite amplifiée et perfectionnée sous une forme différente par Blair et Schröder. En synthèse, il s'agit pour ces dirigeants des grandes puissances européennes, à l'instar des États-Unis, de faire rentrer les modes de gestion du management privé par une ultra-bureaucratiation visant à contraindre la sphère du social (écoles, hôpitaux, services sociaux...) et tous les individus à se conformer au fonctionnement d'une économie de marché.

C'est là un bouleversement majeur. Particulièrement pour une démocratie sociale-libérale comme la nôtre, dont les fondements visent à promouvoir la liberté individuelle et l'égalité, points d'ancrages du travail social.

4. Le travail social et le New Labour

Les modes de gestions du *New Management Public*, dit *management* de gestion, s'inspirent fortement des logiques portées par le New Labour, et sont de plus en plus présentes en Belgique et dans toute l'Europe. L'accélération de cette transformation indique un changement de paradigme visant à modifier profondément nos démocraties modernes en utilisant le champ du travail social. Cette mutation vient questionner les fondements de notre identité, de notre métier de travailleurs sociaux.

Sommes-nous devenus des "adaptateurs" du marché? Les "adaptateurs", les "adaptés" des indicateurs?

Ne pouvons-nous pas postuler que dès que l'action des travailleurs sociaux est découpée, standardisée, spécifiée parfois jusqu'à l'absurde, ils rentrent dans un mécanisme bureaucratique qui les conduit à ne plus pouvoir penser le sens de leur pratique?

De nombreuses interrogations éthiques abordent ces différents changements. Lors d'une supervision avec des travailleurs sociaux, une assistante sociale expliquait qu'elle devait compter ses appels téléphoniques et les noter, qu'elle ne pouvait pas consacrer plus d'une demi-heure par personne rencontrée en entretien individuel, qu'elle devait référencer dans son dossier chacune de ses actions, que celles-ci devaient correspondre à des objectifs prédéfinis, allant parfois jusqu'à ne pas pouvoir cocher le second objectif si le premier n'était pas atteint... Elle donnait aussi comme illustration, que sur une demi-heure de temps, elle devait prendre environ dix minutes à taper et encoder ce qu'elle avait fait avec la personne. Elle exprimait sa frustration de ne pas pouvoir prendre plus de temps avec certains bénéficiaires afin de les soutenir et les accompagner. Son emploi du temps prédéterminé rendait cette disponibilité impossible.

L'ensemble de son travail était découpé en indicateurs qui avaient pour fonction de justifier de « l'efficacité programmée » de son travail : aussi bien de sa propre efficacité professionnelle (sa capacité à maximiser les résultats à atteindre avec l'utilisateur) que de celle de l'utilisateur qui devait réaliser les résultats attendus.

Ses marges de liberté se résumaient aux interstices laissés entre les indicateurs.

La mission professionnelle relative à l'accompagnement des usagers produit ici une double contrainte. D'un côté, l'assistant·e social·e est tenu·e de "faire rentrer" les personnes dans des cases prédéfinies et les comportements et attitudes de la personne suivie doivent correspondre à celles-ci, ce qui est vérifié par les indicateurs. D'un autre côté, la notion de responsabilité est détournée : si « la personne n'y arrive pas », c'est sa responsabilité, cela témoigne de son manque de collaboration ; mais cela signifie aussi que « le travailleur social n'y arrive pas », c'est la preuve de son incompetence à faire respecter les procédures. L'exclusion du système de l'un comme de l'autre en devient banal, justifié par « leur échec ».

Une autre assistante sociale confiait que parfois, même si elle sentait qu'un autre problème était sous-jacent, elle s'en tenait à sa « mission première » pour ne pas dépasser le temps prédéfini par sa hiérarchie et ainsi ne pas se mettre en défaut vis-à-vis de celle-ci, elle redirigerait alors la personne vers un autre service. La relation de confiance qu'elle avait créée avec elle ne pouvait être spécifique qu'aux objectifs du service.

Cette spécification des services sociaux est clairement en lien avec les logiques propres au New Labour. L'assistante sociale avait même, sur le document qu'elle devait compléter pour son rapport de chaque entretien individuel, une case du type « orientation vers réseau » pour justifier son action auprès de cette personne. C'est d'ailleurs l'objectif (rarement énoncé) des indicateurs marchands : identifier, puis écarter ce qui porte préjudice à la rentabilité. Les indicateurs marchands ne questionnent pas la signification de la rentabilité, c'est-à-dire son « pour quoi ? ». Ils sont même produits pour empêcher ce questionnement puisque leur unique fonction est de faire en sorte que l'action, l'interaction entre l'usager·ère et l'intervenant·e soit prévisible, définissable, évaluable, quantifiable, objectivable, rentable... Les indicateurs marchands sont les incarnations objectivées de la rentabilité visée. Le monde marchand produit donc des « indicateurs de performance » (des fins à maximiser) devant en quelque sorte se révéler par eux-mêmes (*Ibid.*, p. 65).

Reprenons l'exemple d'un indicateur parmi beaucoup d'autres qui avait été introduit par l'administration Blair à son époque : « Le temps d'attente aux urgences » (*ibid.*, p. 77). Comme nous

l'avons vu, cette administration avait fait réaliser une « grille de cotation » allant d'une à trois étoiles. Je rappelle que pour obtenir le maximum d'étoiles, les hôpitaux se devaient de répondre à des indicateurs permettant de justifier de leur capacité à être rentable. Ceux qui atteignaient les objectifs (incarnés par de multiples indicateurs) étaient mieux financés et plus libres dans leur gestion. Ceux qui avaient des mauvais points étaient placés sous tutelle ; certains finissaient même par devoir fermer. Pour justifier les fermetures que Thatcher n'avait pas réussi à imposer d'autorité, elle trouvait là un fondement « objectif et mathématique » indiscutable, affaiblissant les résistances sociales. Revenons, à l'indicateur « temps d'attente aux urgences », la question essentielle étant : « Comment favoriser une prise en charge plus rapide des patients ? Comment accélérer le processus ? » Pour y répondre, des sous-indicateurs *SMART* furent créés. *SMART* (« intelligent » en anglais) est un acronyme mnémotechnique de termes anglais pour retenir les qualités qu'un objectif clair et mesurable doit réunir : S comme « *Specific* » (spécifique), M comme « *Measurable* » (mesurable), A de « *Acceptable* » (acceptable), R de « *Realistic* » (réaliste), T de « *Time-bound* » (temporellement défini). Ainsi, cet objectif est découpé dans les indicateurs suivants « temps d'accueil », « temps de prise en charge », « temps du diagnostic », « temps du soin », « durée de l'occupation du box de soin »... L'accueil d'une personne aux urgences est ainsi totalement « pensé » comme la succession de moments et d'actes « techniques » à performer. La « récompense » allant à ceux qui vont vite, de façon « efficace », pour une rentabilité maximale. Ces indicateurs n'intégraient cependant aucune donnée concernant le contexte, la spécificité des situations et des personnes accueillies. Pourtant, « en réfléchissant deux minutes », chacun sait que l'accueil aux urgences d'une dame violée, d'une femme battue, d'une personne sans domicile fixe, d'un adolescent suicidaire, d'une personne âgée désorientée ... ne peut s'évaluer sur ces seuls critères techniques. Ceux-ci vident l'acte de soin de sa dimension essentielle : la rencontre avec l'autre.

Au sens d'Hannah Arendt (1958), le système politique n'autoriserait plus, de la sorte, les marges de liberté nécessaires à ses organisations sociales pour penser le sens de leur pratique. Arendt donne trois caractéristiques de l'agir humain : l'ambivalence (toute action peut amener le contraire de ce qu'elle vise), l'irréversibilité (l'action une fois menée ne peut pas être

modifiée), l'imprévisibilité (on ne peut pas prévoir ce que donnera l'action). Si l'action est au contraire vue comme prévisible et définissable, quelle marge de liberté reste-t-il au travailleur social pour rencontrer l'autre dans sa singularité ? Les marges de liberté concrètes sont alors réduites à la compétence qui consiste à faire et à faire faire. Il s'agira d'exécuter l'acte "procéduralisé", l'action technique déterminée par des *managers* comme statistiquement la plus efficace. Souvent pris dans cette spirale infernale, les travailleurs sociaux sont eux-mêmes piégés par cette obligation à faire correspondre leurs interventions à des objectifs définis, standardisés, visant à justifier de leur « rentabilité ». Comme si le travailleur social ne pouvait trouver de légitimité que dans des items de type « parcours d'insertion », « projet de vie », « suivis aboutis/pas aboutis », contacts téléphoniques », « contacts usagers », « contacts institutions », « nombre de dossiers ouverts/fermés »...

Les indicateurs et outils d'évaluation sont donc, pour la plupart, construits dans le but de standardiser les pratiques des travailleurs sociaux afin de les évaluer, de les rendre gérables par les autorités. Cette démarche provient du monde marchand, plus précisément des logiques du « *management par objectifs* ». De plus, ces indicateurs sont ou bien orientés vers l'objectif de rentabilité pure (ils visent à faire des économies), ou bien vers celui de la standardisation des pratiques dites « performantes » au regard de leur capacité à rendre les individus adéquats au « bon » fonctionnement de l'économie de marché, ce qui consiste à les faire correspondre à des normes, à les normaliser. Des services de remise à l'emploi étaient auparavant subsidiés en rapport avec le nombre de personnes fréquentant leur service, par exemple, et donc, en fonction de la quantité de travail à réaliser. Ils sont désormais subsidiés sur base de leur résultat, c'est-à-dire du nombre de personnes remises effectivement à l'emploi, ce qui modifie le rapport au monde des travailleurs de ces services. Alors qu'ils pouvaient trouver des marges de temps pour accueillir les personnes les plus éloignées de l'emploi, ils font désormais des ateliers de présélections pour ne pas avoir à accueillir ceux qu'ils ne pourront sans doute pas mener jusqu'à un emploi, ne sélectionnant que les personnes qui leur permettront d'atteindre le nombre « de remises à l'emploi » prévu comme résultat.

Mais les organisations fabriquent également des objectifs et indicateurs « en interne ». Au vu des témoignages de certains professionnels, ils ont le sentiment qu'ils valorisent mieux leur travail par leur capacité à fournir des indicateurs de résultats justifiant leur action.

Le témoignage d'un travailleur social illustre cette adaptation. Dans l'abri de nuit où il travaille, l'équipe avait décidé de modifier son mode de fonctionnement. Alors que cet abri était initialement conçu pour offrir un accès inconditionnel à tous, les travailleurs n'en pouvaient plus de refuser des personnes et de devoir tirer au sort ceux qui allaient pouvoir dormir là, et cela, particulièrement, les nuits d'hiver. Pour trouver une cohérence dans leur action et ce qui était promu par la société, ils ont décidé que désormais pour rester à l'abri de nuit, il faudrait réaliser un « projet de vie ». Petit à petit, la structure a modifié son rapport avec son objet premier : l'accueil inconditionnel. Le projet pensé au départ comme un « outil permettant de favoriser la réinsertion de tous, même des plus démunis » a été transformé, au fur et à mesure, par la recherche de l'atteinte de « l'indicateur de réussite du travail social accompli ». Par la suite, d'autres formes d'items sont venues agrémenter l'analyse des « projets de vie » : nombre de nuitée, nombre de projets aboutis/pas aboutis, nombre d'informations données par le travailleur...

Nos méthodes d'évaluation déterminent fondamentalement notre rapport au monde... Dans la situation évoquée, si le « projet de vie » finit par primer sur « l'hébergement inconditionnel », lequel des deux objets primera dans l'évaluation du fonctionnement de l'abri de nuit ? Qu'en est-il alors de la finalité première visée par l'abri de nuit ?

Ces nouvelles formes de standardisation du travail social impactent ainsi profondément les personnes bénéficiaires qui se retrouvent régulièrement dans des situations qui mettent en péril leur santé psychologique et /ou physique. Comment traduire en « indicateur de performance » la relation de confiance nouée entre une assistante sociale et une vieille dame dont elle s'occupe qui lui permet de découvrir que celle-ci ne mange pas à sa faim alors qu'elle souffre de diverses maladies graves ? Le temps, la rencontre et la confiance qui peut en émerger sont les conditions nécessaires et incontournables de cette ouverture.

« Je ne sais rien de celui que j'accueille, seule la rencontre est ce qui accomplit l'hospitalité, la fait exister ». (J. Derrida)

Je me répète, mais ce changement de paradigme majeur bouleverse l'identité des travailleurs sociaux, tous secteurs confondus.

Cette modification questionne aussi, et en profondeur, le fonctionnement de nos démocraties modernes. Peut-on concevoir que les organisations sociales de l'État se vident de la question du sens de leurs actions, entrevues avant tout comme des objets de normalisation à des fins marchandes ou méritocratiques, que les services sociaux ne puissent plus trouver les marges de liberté si nécessaires au fonctionnement de nos démocraties modernes ?

Condorcet écrivait en 1777 : « La première règle de la politique ? C'est d'être juste. La seconde ? C'est d'être juste. Et la troisième ? C'est encore d'être juste. »

Conclusion

Les changements de ces trente dernières années dans la sphère du social, et plus largement des secteurs publics et associatifs non marchands, se sont amplifiés et durcis considérablement avec la crise bancaire de 2008, la rigueur budgétaire et les logiques apparentées à celles du New Labour britannique. Comme nous l'avons vu, ces facteurs mettent à mon sens gravement en péril les fondements même de nos démocraties modernes. Les modalités de gestion du *New Public Management* et ses modalités d'évaluation renversent peu à peu les fondements des mondes du social: l'éducation, la culture, la santé... la solidarité. Touraine a nommé un de ces derniers livres *La fin des sociétés* (2013) dans lequel il pose la question de la légitimité des travailleurs sociaux dans une société où la sphère sociale s'efface et n'est plus qu'une variable d'ajustement au profit du « tout au marché ».

L'injonction permanente faite aux travailleurs sociaux de justifier de leur efficience, et ce, au regard d'objectifs de performances, de résultats d'obéissance marchande et/ou méritocratique, dénature la forme même de nos démocraties modernes. C'est une remise en cause majeure de leur fondement: promouvoir la liberté individuelle et l'égalité. Ce qui me fait poser cette question: les travailleurs sociaux doivent-ils être les instruments de la promotion de la liberté individuelle et de l'égalité ou les agents de l'intention inverse?

Les logiques marchandes et méritocratiques portent aussi des procédures d'écartement d'une partie de la population des pôles d'activités et des droits les plus élémentaires. De plus, la surveillance constante « de tout et de tous » se banalise. Ce qui pose la question de la nécessité démocratique de permettre aux acteurs sociaux d'avoir la liberté « d'agir avec » et non de « faire faire ». Sinon que reste-t-il de l'idée de démocratie au sein de nos organisations sociales, de notre société ?

« Lorsque la science ou la politique laissent dépérir les finalités humaines des actions qu'elles engagent, elles mettent en danger l'esprit des lumières et les bienfaits que nous en attendons » (Todorov, 2007, p. 106)

De ce fait, il me semble opportun, pour nous travailleurs de ces secteurs, de développer une approche permettant une réappropriation du questionnement du sens, de la place du travail social. Des balises nous autorisant à le penser, à le positionner au regard du cadre qui est imposé. Pourquoi ne pas entamer la discussion sur d'autres formes d'évaluation de nos organisations sociales, d'autres modèles prenant en compte le sens et les valeurs du travail social, en permettant aux travailleurs sociaux de créer des dispositifs d'évaluations qui donnent une place première à la liberté individuelle et à l'égalité dans le cadre de leur travail social.

La définition internationale du travail social approuvée par l'assemblée générale de l'IASSW (Association internationale des écoles de travail social) le 10 juillet 2014 à Melbourne nous apparaît pertinente pour mettre en avant les fondements de notre identité.

« Le Travail social est une pratique professionnelle et une discipline. Il promeut le changement et le développement social, la cohésion sociale, **le pouvoir d'agir et la libération des personnes. Les principes de justice sociale, de droit de la personne, de responsabilité sociale collective et de respect des diversités sont au cœur du travail social.** Étayé par les théories du travail social, des sciences sociales, des sciences humaines et des connaissances autochtones, le travail social encourage les personnes et les structures à relever les défis de la vie et agit pour améliorer le bien-être »

Je pense que les principes de la justice sociale, placés ici au cœur de notre identité, peuvent nous permettre de positionner le travail social dans un ensemble qui le dépasse. Comme l'affirme la définition internationale du travail social : à nous, travailleurs sociaux, de nous positionner en considérant qu'une analyse critique du sens de nos actions, dans une idée de justice, offre la possibilité d'un fonctionnement plus démocratique de nos organisations et de la société qui lui donne sens, et auquel nous donnons sens de façon réciproque.

Comment situer son organisation, sa pratique de travail social dans une idée de justice ? Comment trouver sa place de travailleur

social dans le fonctionnement de notre société? « Pour quoi » donc le travail social ?

Pour amorcer cette réflexion, je proposerai dans un prochain livret un cadre conceptuel offrant des pistes d'appréhension du travail social afin de le situer dans un rapport de sens. Ne doit-on pas aussi se donner des repères pour que l'évaluation de notre pratique soit en lien avec les principes fondamentaux énoncés par la Déclaration universelle des droits de l'Homme et garantis par notre constitution ?

C'est pour cela qu'il est impératif, je pense, que les intervenants sociaux se ré-emparent de modèles d'évaluation prenant en compte les fondements mêmes de leur identité professionnelle et de ses missions de base, qui sont pour nous garants d'une démocratie moderne. Il est évident que les travailleurs sociaux ont peu de prise directe sur les politiques budgétaires, sur les modes de financement de leur institution. Mais là où il leur est possible de redonner du sens à leur fonction, à leur rôle, à leur métier, là, ils se mettent en mouvement, prennent la parole, parfois même résistent (au risque de se mettre en porte-à-faux avec la loi) afin de ne pas trahir les valeurs fondatrices de leur travail et les défendre. En résumé et de manière lapidaire, ne s'agit-il pas d'urgence, pour les travailleurs sociaux, de repenser leur action et la gestion de leurs organisations collectives compte tenu des évolutions du contexte sociopolitique ?

*« Il n'y a pas d'activité supérieure à faire le bien du monde entier »
Ashoka, (cité par Todorov, 2007)*



Notes

1. Pour aller plus loin sur ce sujet je recommande les travaux de Barbara Cassin.
2. <http://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/8824500/2-23042018-AP-FR.pdf/763f7f8b-774d-4f1b-a46c-a14b8b4f3e42>.
3. <http://www.nbbmuseum.be/wp-content/uploads/2016/10/rapport-annuel-2015-finances-publiques.pdf>.
4. <https://pro.guidesocial.be/articles/actualites/l-accueil-des-victimes-de-la-traite-humaine-mis-a-mal-par-l-austerite-budgetaire.html>.
5. <https://pro.guidesocial.be/articles/dossiers-a-la-une/l-ethique-professionnelle-des-travailleurs-sociaux-mise-a-mal.html>, <http://www.lalibre.be/debats/opinions/les-cpas-sur-l-autel-de-l-austerite-51b8f0a5e4b0de6db9c7d7b7>.
6. <https://www.alterechos.be/la-pression-financiere-sur-les-cpas-sintensifie/>.
7. <http://www.auditcitoyen.be/belgique-60-milliards-dausterite-en-7-ans-pour-quels-resultats/>.
8. <https://cdn.uclouvain.be/groups/cms-editors-fopes/documents/memoires-en-ligne/MEMOIRE%20JOFFROY%20HARDY.pdf>.
9. <https://www.mi-is.be/fr/outils-cpas/rapports-dinspection-2016>.
10. https://stat.mi-is.be/fr/dashboard/ris_category?menu=linecharts.
11. <http://www.lalibre.be/actu/belgique/rigueur-budgetaire-europeenne-le-cpas-est-en-derniere-ligne-5363e17f357061b533a11983>.
12. « Quoiqu'une forte motivation à travailler soit de fait souvent observée, c'est le manque de résultats de la recherche d'emploi qui provoque une démotivation à poursuivre assidûment cette recherche. » (Note de la citation)
13. Il suffit d'entrer dans les organisations sociales pour comprendre à quel point nombre de professionnels ont cette appréhension face à l'avenir. Ils savent que les droits sont les possibilités nécessaires aux bénéficiaires, mais aussi aux travailleurs sociaux. Sans cette possibilité, l'action des travailleurs sociaux s'enferme dans l'individualisation d'une prise en charge de plus en plus conditionnée à des exigences qui les enferment.
14. <http://www.actionsocialeendanger.be/fs/Root/d0bd1-20151113095027702.pdf>, <https://www.campagnetamtam.be/>, <https://www.maisonmedicale.org/Touche-pas-a-mon-asbl.html>.
15. Pour approfondir ce sujet, je recommande les travaux de Michel Chauvière.
16. Il s'agit d'une traduction de deux textes originels en allemand : *La Vocation de savant* (issu d'une conférence de 1917), dans lequel Weber traite de l'épistémologie de la science, du jugement et du rapport aux valeurs ; *La Vocation de politique* (1919), dans lequel Weber traite de l'action politique, de son fonctionnement, de sa légitimation, et donne sa célèbre définition de l'État.
17. Le concept de « *management* par objectifs » est défini en 1954 par Peter F. Drucker.
18. Cité par David Puaud dans « Le travail social ou l'art de l'ordinaire », Yapaka, 2013, p. 32.

Bibliographie

- Damon Julien, (2007), *Protection sociale et lutte contre l'exclusion. Regards critiques sur le « partenariat »*, Horizons stratégiques, vol. 3, no. 1, 2007.
- Esposito Marie-Claude, (2013/3), *La véritable histoire de la crise financière 2008*, Outre-Terre, n° 37, L'Esprit du Temps.
- Feltesse Patrick, L'État social actif au service de l'économie marchande, *Pensée plurielle*, 2005/2, n° 10.
- Faucher King, Florence, Le Galès, Patrick, (2007), Tony Blair (1997-2007), Le bilan des réformes, Paris, Presses de Sciences Po.
- Genard Jean-Louis, (déc. 2002), Responsabilisation individuelle ou désresponsabilisation collective ?, *La Revue Nouvelle*, Bruxelles.
- Gourgues Guillaume, Grand angle. L'austérité, idée (ou idéologie) dangereuse, est-elle une affaire politique ?, *Gouvernement et action publique*, 2015/1 (N° 1), p. 133-145.
- Hardy Joffroy, (2015), *Travail social et Capabilité*, Louvain, Université de Louvain-la-Neuve
- Marx Karl, (1843/2015), *Critique du droit politique Hégélien*, Allia.
- Merrien François-Xavier, (2007), Introduction, *L'État-providence*. Paris cedex 14, Presses Universitaires de France, « Que sais-je ? », p. 3-10. URL : <https://www.cairn.info/l-etat-providence--9782130539353-page-3.htm>
- Stiglitz, Joseph E., Sen, Amartya, Fitoussi, Jean-Paul, (2008), *Rapport de la Commission sur la mesure des performances économiques et du progrès social*, Paris.
- Todorov Tzvetan, (2007), *L'esprit des lumières*, Le livre de poche.
- Weber, Max, (1919/trad. 2003), *Le savant et le politique, une nouvelle traduction*, Préface, traduction et notes de Colliot-Thélène, Catherine, Paris, La Découverte. (1ère trad. française 1959)

Filmographie

- *I, Daniel Blake*, (2016), de Ken Loach

En outre, il est fait référence à :

- Arendt Hannah, (1958/1983), *Condition de l'homme moderne*, Paris, Calmann-Lévy.
- Donjean, Christine, (2015), *Le travail social d'aujourd'hui est-il devenu barbare ?*, Coll. Travail en action, Seraing, CDGAI
- Delruelle, Édouard, Frère, Bruno, (2015), *Les défis de l'État social* (Delruelle), *De quoi l'éthique est-elle le nom ?* (Frère), Coll. Travail en action, Seraing, CDGAI
- Ouraga, Jessica, (2014), *Les travailleurs sociaux face à de nouvelles difficultés au travail*, Coll. Travail en action, Seraing, CDGAI
- Puaud, David, *Le travail social ou l'art de l'ordinaire*, Yapaka, 2013

Intéressé·e par :

- d'autres publications ?
- des ateliers ?
- des formations ?
- des interventions ?
- des accompagnements ?

**Centre de Dynamique
des Groupes et d'Analyse
Institutionnelle ASBL**

→ Parc Scientifique du Sart Tilman
Rue Bois Saint-Jean, 9
B-4102 Seraing
Belgique

www.cdgai.be

+32 (0)4 366 06 63

info@cdgai.be

Toutes nos publications sont en téléchargement gratuit sur notre site.

Le travail social face aux enjeux sociopolitiques contemporains

Combien sont-ils ces intervenants sociaux de tous secteurs, à se déclarer en perte de repères, à ne plus trouver de sens dans les procédures dans lesquels ils sont inscrits? Cette perte de sens n'est-elle pas le fruit d'un contexte sociopolitique? N'est-elle pas révélatrice d'une urgence qui dépasse la sphère du social et qui vient questionner les fondements mêmes de nos démocraties modernes?

Ce livret propose de mettre en lumière deux facteurs sociopolitiques qui, selon l'auteur, peuvent éclairer ce profond malaise. Pour lui, repenser le sens du travail social serait, non seulement une absolue nécessité pour qu'il ne se destitue pas lui-même, mais avant tout, un impératif démocratique.

ISBN 978-2-39024-122-5



9 782390 241225

Ce livret est un outil d'éducation permanente réalisé avec le soutien du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

