

EDITORIAL

Le retour des pauvres

Stéphen Bouquin

1

1 **grand entretien****Derrière nos fruits et légumes, la surexploitation d'une main d'œuvre étrangère**

Entretien avec Patrick Herman et Nicolas Duntze. Par Catherine Pozzo di Borgo 8

2 **dossier****Qui sont les travailleurs du Social ?**

Par Nathalie Frigul et Pascal Depoorter

19

Chalandisation et éthique professionnelle

Le cas d'une offre de service en Caf

Par Christophe Guibert

27

Les conseillers à l'emploi

Entre relation d'aide et normes gestionnaires

Par Lynda Lavitry

39

Individualisation de la dette sociale et travail avec autrui

Par Isabelle Astier

51

Les travailleurs sociaux à l'épreuve de la rationalisation du travail social

Par Gérard Creux

61

Dynamique de l'emploi et rapports au travail

Les paradoxes de l'animation

Par Francis Lebon

73

Les reconversions managériales du travail social

Les « services à la personne » et l'insertion par l'activité économique

Par Claude Thiaudière

87

3 **d'ici et d'ailleurs****Travail et relations professionnelles en Espagne**

Vers une segmentation et une transformation des luttes

José Ángel Calderón et Pablo López Calle

103

4 **contrechamp****Mondialisation et salariat : une dynamique historique ou un ethnocentrisme analytique ?**

Par Jean Copans

121

Lebon, Francis – *Les animateurs socioculturels*,
(Igor Martinache)

Matthieu Hély – *Les métamorphoses du monde associatif*
(Christophe Baticle)

Pierre Joseph Proudhon – *Manuel du spéculateur à la bourse.*
Une anthologie (1857)
(Bruno Scacciatelli)

Sophie Bérourd et Paul Bouffartigue – *Quand le travail se précarise,*
quelles résistances collectives
(Didier Epsztajn)

Helena Hirata, Maria Rosa Lombardi et Margaret Maruani – *Travail et*
genre : Regards croisés France Europe Amérique latine
(Didier Epsztajn)

Le retour des pauvres

Stéphen Bouquin *

Après la crise financière vient la crise sociale. En 2010, Le chômage de masse sera de retour. Cette année, près de 800.000 chômeurs en fins de droit vont se retrouver au RSA, avec des allocations de 400 à 600 euros. L'Espagne frôle déjà les 20% de chômeurs tandis la Grèce devrait les atteindre d'ici la fin de l'été. Derrière ces variations nationales se cachent aussi des variations catégorielles. Dans les pays modèles de la flexicurité tels que les Pays-Bas, le chômage a connu une explosion exponentielle (+150%) puisque les contrats temporaires n'ont simplement pas été renouvelés. Dans d'autres pays, comme l'Allemagne, le chômage frappe surtout les salariés masculins de l'industrie, alors que les services, davantage féminisés, sont moins touchés par les restructurations. Une catégorie particulièrement touchée est celle de la jeunesse. Près de six millions de jeunes (moins de 25 ans) se sont ainsi retrouvés au chômage dans l'Europe des 27 à la fin de l'année passée.

Les effets sociaux de la crise économique et financière seront dévastateurs. Non seulement parce qu'une frange considérable du salariat connaît déjà la précarité mais aussi et surtout parce que l'assurance chômage (et le statut de « demandeur d'emploi ») n'a plus la même consistance qu'en 1982-1988 ou en 1992-1996, ces autres périodes pendant lesquelles nous avons connu une montée du chômage. À l'inverse des années 1980 ou 1990, seulement un chômeur sur deux est couvert par une prestation liée à la condition de demandeur d'emploi. C'est le cas de la France mais aussi de l'Espagne et de l'Allemagne. Dans certains pays, la situation sociale est encore plus dégradée, notamment parce qu'il n'existe pas d'assurance chômage. C'est le cas de l'Italie, où le système des *Casa integrazione* garantit des revenus pendant au maximum deux ans, après quoi il n'y a plus rien. Dans d'autres pays, nordiques le plus souvent, le chômage correspond encore à un statut d'assuré social, même si la provision de revenus est conditionnelle et limitée dans le temps. Ce temps devient donc un facteur essentiel dans la crise sociale. À ce propos, il n'est pas inutile de souligner que selon les projections du BIT, avec une croissance faible ou une crise en forme de L, il faudra environ huit ans pour résorber les effets

* Stéphen Bouquin est enseignant de sociologie à l'Université de Picardie-Jules Verne, habilité à diriger des recherches

du chômage. À la sortie du tunnel, à moins de bouleversements sociaux et politiques, la société sera encore plus inégalitaire.

Il y a près de douze ans, le soussigné, menait avec des collègues européens (Bouquin, Gray, Krzeslo et Lévy, 2002), une enquête sociologique auprès des chômeurs et précaires. L'enquête avait comme particularité de considérer les militants des comités de chômeurs (parfois nommés « privés d'emplois ») comme les détenteurs d'un savoir, d'une expertise, vécue et éprouvée, non seulement sur le plan du fonctionnement réel du marché du travail (l'emploi comme « denrée » rare) mais aussi et surtout au niveau des dispositifs publics, d'insertion socio-professionnelle comme de contrôle. L'enquête se singularisait aussi par son refus du misérabilisme. Non pas que les personnes que nous fréquentions n'étaient pas confrontées aux effets des privations, aux manques de ressources monétaires, aux conditions de vie difficiles (logement, alimentation, éducation des enfants) mais simplement parce que nos interlocuteurs ne se résignaient pas et cherchaient, au travers de petits gestes comme de grandes actions, à préserver leur dignité. Nul ré-enchantement du monde comme aime le dire les penseurs de la postmodernité mais simplement une capacité à maintenir des liens de solidarité et d'entraide, sans trop compter ni rembourser de dettes sociales. Bien sûr, ils s'agissaient de militants et si leur parole se distinguait de leurs semblables, le vécu beaucoup moins.

Ce temps de l'enquête (1998-2002) coïncidait avec l'application d'une série de réformes dans l'assurance chômage. C'était le début du *workfare* et de la conditionnalité des droits sociaux. Dans l'argumentaire prédominant, tant politique que scientifique, l'État social ne pouvait se permettre d'être passif, il devait être pro-actif et les citoyens tout autant (Bellal et Bouquin, 2000). Pour notre part, notre enquête nous a conduit à observer combien les politiques publiques combattaient le chômage par le démantèlement du statut social de chômeur : que ce soit par la réduction des montants d'indemnisation, la transformation des allocations en prestations ou encore la remise forcée au travail, et *in fine*, par la dénaturation de la notion « d'emploi convenable » (Gray, 2004 ; Lévy, 2004). En effet, jusqu'à la fin des années 1990, ce principe d'emploi convenable était présent dans la plupart des réglementations européennes de l'assurance chômage. Ce principe permettait à l'individu de refuser une offre d'emploi pour des raisons à la fois professionnelles (qualification, montant de rémunération) que sociales (distance avec le domicile, horaires non compatibles avec la vie familiale, etc.). Aujourd'hui, ce principe a quasiment disparu des réglementations. Le demandeur d'emploi est prié d'accepter n'importe quel emploi, faute de quoi il perd ses droits au revenu.

Le démantèlement du statut de chômeur ou encore les réformes dans le secteur des retraites ou de l'assurance maladie ont transformé la protection sociale afin de la rendre compatible avec la poursuite d'une accumulation du capital dans les conditions économiques de notre époque, à savoir la mondialisation et la financiarisation. La protection sociale ne devait plus freiner le mouvement de flexibilisation du marché du travail. Les protections et les garanties collectives contre les risques et aléas du

marché devaient par conséquent céder la place à des dispositifs d'accompagnement et de soutien à l'employabilité. Tout cela participait à une inversion de tendance dont l'effet est de «remarchandiser» la condition salariale (Esping-Andersen, 1999). C'est dans cette optique qu'il faut comprendre la contrainte d'accepter n'importe quel «job» tout comme l'usage de stimulants visant à permettre le cumul de prestations forfaitaires et de revenus salariaux. Ceci représentait à notre avis un retour de la logique de Speenhamland transformant la protection sociale en outil pour rendre le travail précaire acceptable.

Ces dernières années, le recul du chômage a contribué à éclipser les quelques velléités d'enquête sociologique auprès des chômeurs (une exception : Noëlle Burgi, *La Machine à exclure. Les faux semblants du retour à l'emploi*. La Découverte, 2006). On peut comprendre la difficulté de la chose dans la mesure où la catégorie des chômeurs n'en est plus une, ni socialement ni administrativement. Du côté des sciences sociales, les réflexions se sont focalisées sur la désaffiliation sociale ou l'insécurité sociale (Castel, 2009), sur la sécurisation des transitions professionnelles ou encore sur la précarisation sociale (Cingolani, 2006). Du côté de la «gouvernance», la question du chômage était devenue une question résiduelle qui se mesurait en termes de distance entre l'individu et le marché de l'emploi.

Comment pourrait-on alors appréhender cette question aujourd'hui ? Un choix possible serait de faire de la pauvreté l'objet d'investigations. C'est en tout cas ce que nous suggère de faire l'Union Européenne. Faisant de 2010 l'année de lutte contre la pauvreté et de l'exclusion sociale, la Commission européenne a identifié une série de thèmes-clefs comme la pauvreté des enfants, l'accès aux services sociaux de base, la promotion d'un marché du travail inclusif ou encore le combat des discriminations ethniques ou de genre. Toute une série de consultations de la société civile sont prévues en vue de rédiger un document cadre. Mais à quoi ce dernier va-t-il servir ? La reconnaissance du fait que 17% de la population de l'UE27 (86 millions de personnes) vit avec des revenus en dessous du seuil de pauvreté¹ n'est pas négligeable, mais sans objectifs chiffrés de réduction de la pauvreté, nous restons aussi dans le monde des bonnes volontés. Ceci suggère que l'attention accordée à la lutte contre la pauvreté se substitue, tant sur le plan discursif que politique, à l'élaboration de mesures basées sur les systèmes de protection sociale. À y regarder de plus près, la «lutte contre la pauvreté» permet d'escamoter la question d'une hausse des minima sociaux pour se focaliser sur des dispositifs de type assistanciers et paternalistes où il s'agit d'aider l'individu à ne pas sombrer, puis à s'en sortir. Tout est une question d'*empowerment* ou, pour utiliser la traduction française de ce barbarisme issu des manuels de gestion de ressources humaines, de capacitation et d'autonomisation. Cet *empowerment* ne contredit pas l'aide ou l'assistance mais la complète par une approche de sélection interne parmi les pauvres (Duvroux, 2007). L'injonction d'autonomie n'est jamais dotée des moyens de sa réalisation tandis que l'action sur les causes structurelles reste en suspens. On serait donc tenté de reprendre l'analyse de Georg Simmel (1998) selon lequel l'assistance aux pauvres est souvent que personnelle, qu'elle s'attache davantage à

1. Selon Eurostat (2010), 13% de la population française serait menacé de pauvreté (ceci signifie que leur revenu, après transferts sociaux, se situe en dessous de 60% du revenu médian par équivalent adulte). Pour la catégorie enfants et jeunes (zéro à vingt ans), le pourcentage augmente à 17% tandis qu'il s'établit à 11% pour les personnes âgées de plus de 65 ans et à 7% pour les actifs.

satisfaire le donateur que le receveur et qu'enfin, l'assistance est par définition conservatrice.

L'étude des pauvres représente d'une certaine manière le corollaire scientifique de la « lutte contre la pauvreté »². Faut-il le souligner, l'étude des pauvres n'a rien à voir avec l'étude de la paupérisation. Cette dernière prend en considération les causes structurelles et permet de comprendre la pauvreté comme effet de la reconfiguration sociétale des trente dernières années. L'économiste Bob Jessop (2003) évoque ici l'évanescence du *Welfare State* keynésien et son remplacement par un État Schumpétérien fondé sur un régime de travail coercitif. La stagnation salariale des catégories salariales qualifiées vont main dans la main avec l'émergence d'une condition salariale subalterne « assistée ». Au risque de paraître très fonctionnaliste, on pourrait dire que les *working poors* sont une main d'œuvre bon marché d'autant plus difficilement mobilisable qu'ils sont tributaires d'une aide financière distribuée par les pouvoirs publics.

L'étude de la paupérisation conduit à questionner les causes de celle-ci et amène à interroger la responsabilité de l'État. À l'inverse, l'étude des pauvres se focalise sur les privations, les handicaps sociaux, le manque de qualifications, les troubles psychologiques et parfois aussi, les modes d'agir, la débrouille, la « reprise » et autres stratégies de survie. Il est important de connaître tout cela, mais il est tout aussi important de comprendre combien la réduction de l'échelle d'analyse à l'individu est non seulement congruente avec des mesures d'aide et de réparation individuelles, mais participe aussi du transfert de la responsabilité en matière de bien-être social de l'État vers l'individu.

Un individualisme prométhéen a vu le jour dans l'époque que nous vivons. Selon cette conception, l'individu, maître de son destin, détenteur d'un capital humain, se doit de le faire fructifier sinon de se reconverter ; il a l'obligation de participer activement au marché du travail. Forçant la porte de la réussite sociale grâce à son esprit entrepreneurial, à son adaptabilité, l'individu ne demande rien et ne doit rien à personne. Cette représentation mythique du destin social a bien sûr beaucoup de points communs avec le mythe du *self made man* du rêve américain. Lorsque la représentation de « l'individu sans société » devient hégémonique, l'État perd sa responsabilité sociale et n'a plus qu'à intervenir indirectement, en cas d'accidents de la vie et de naufrage social. En situant la responsabilité du bien-être du côté de l'individu, les inégalités sociales sont à la fois naturalisées et légitimées.

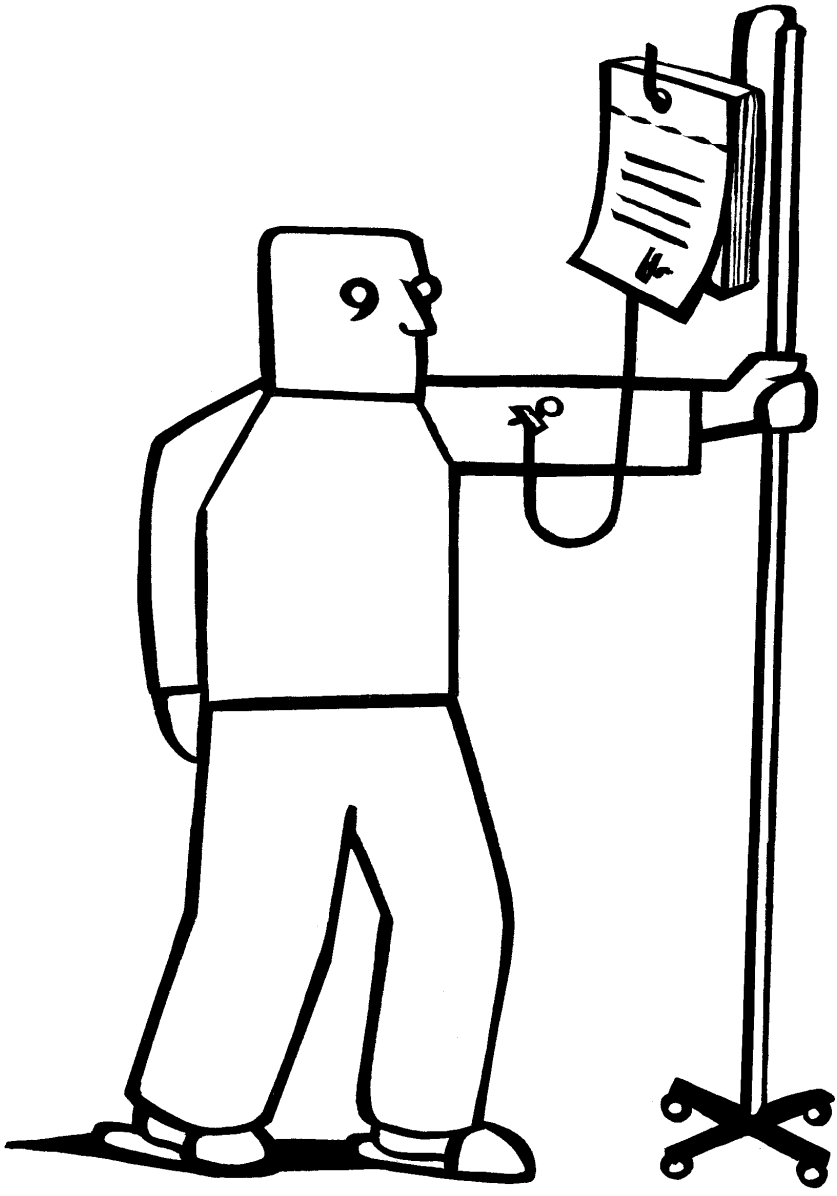
Mais le succès de cette opération idéologique n'enlève rien au fait que la pauvreté fait peur, la paupérisation aussi et le déclassement encore plus (Maurin, 2009). La transition vers ce que Zygmunt Bauman nomme la « modernité liquide » (Bauman, 2000 & 2009) a reconfiguré les conditions d'existence de telle manière que les individus sont confrontés à des choix et défis qu'ils n'avaient jamais rencontrés auparavant. Pris dans une dynamique de succession de projets de court terme, de séquences affectives comme professionnelles, les vies deviennent de plus en plus fragmentaires

2. Voir Duflo E. (2010), Lutter contre la pauvreté. T1 le développement humain ; T2, La politique de l'autonomie. Seuil, Paris. Comment : Le Tome 1 privilégie une approche développementaliste de l'individu basée sur le transfert des méthodes expérimentales avec un groupe placebo ; le Tome 2 demeure critique à l'égard des méthodes « autonomisantes » centrées sur l'individu.

et tous les éléments de stabilité et de loyauté sont mis à l'épreuve. Dans la modernité liquide, l'individu doit agir, planifier et calculer les possibles gains et pertes dans des conditions d'incertitude endémique. Qu'elle soit conjuguée ou non avec l'insécurité sociale, la montée des incertitudes permet de comprendre pourquoi une « économie politique de la peur » a vu le jour et dont l'État et les médias sont les agents principaux. Une économie politique de l'imaginaire et du symbolique qui cherche à fixer les peurs sur des groupes sociaux (ethniques) considérés comme menaçants pour ensuite sécuriser des zones ou des populations par des moyens technologiques (surveillances) et répressifs (tolérance zéro). Autrement dit, moins d'État social se traduit par plus d'État assistanciel et répressif. CQFD.

RÉFÉRENCES

- Bauman, Z., (2000), *Liquid Modernity*, London, Polity, 240p.
- Baumann Z. (2009), *Liquid Times: Living in an Age of Uncertainty*, London Polity, 128p.
- Beck U. (1992), *Risk society. Towards a new modernity*, London, Sage publications, 272p.
- Bellal S., Bouquin S. (2000), «Vers une redéfinition des logiques de droits collectifs incarnés par le travail et son statut : les droits à l'emploi et les droits sociaux à l'épreuve de l'Etat social actif», in *Année sociale 2000*, Université Libre de Bruxelles, pp.264-285
- Bouquin S., Gray A., Gueck M., Krzeslo E., Lévy C. (coord.) (2001), «Minima sociaux et condition salariale», rapport final, 4^{ème} programme PCRD, miméo, 279p.
- Burgi, N. (2006), *La Machine à exclure. Les faux semblants du retour à l'emploi*. La Découverte, Paris.
- Castel (2009), *La montée des incertitudes : Travail, protections, statut de l'individu*, Seuil, Paris, 457p.
- Cingolani, p. (2006), *La précarité*, PUF-Que sais-je ?, Paris, 126p.
- Duflo E. (2010), *Lutter contre la pauvreté. T1 le développement humain ; T2, La politique de l'autonomie*, Paris, Seuil.
- Duvoux N. (2009), *L'autonomie des assistés*, Paris, PUF, 228p.
- Esping Andersen, G. (1999), *Les trois mondes de l'Etat-providence*, Paris, PUF, 310p.
- Gray A. (2004), *Unsocial Europe: Social Protection or Flexploitation?*, London, Pluto Press, 256p.
- Jessop B. (2003), *The Future of the Capitalist State*, London, Polity Press, 344p.
- Lévy C. (2004), *Vivre au minimum*, Paris, La Dispute.
- Maurin E. (2009), *La peur du déclassement. Une sociologie des récessions*, Seuil, Paris, 93p.
- Paugam S. (1997), *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*, Paris, PUF.
- Paugam S. et Duvoux, N. (2008), *La régulation des pauvres*, Paris, PUF, 113p.
- Simmel G. (1998), *Les pauvres*, (édition originale 1908), PUF, 102p.



grand entretien

Derrière nos fruits et légumes, La surexploitation d'une main d'œuvre étrangère

Entretien avec Patrick Herman* et Nicolas Duntze**

Propos recueillis par Catherine Pozzo di Borgo

Patrick Herman : J'ai commencé à travailler sur la situation des travailleurs saisonniers étrangers en 2002 après avoir été confronté par hasard à ce problème dans les Alpes de Haute Provence alors que je faisais un sujet sur les élections aux Chambres d'Agriculture. À cette occasion, j'avais rencontré une association qui s'était formée après l'assassinat d'un ouvrier portugais qui ramassait des pommes dans la vallée de la Durance. La présence de ces saisonniers portugais embauchés chaque année dans la région m'a fait entrevoir un monde que je ne connaissais pas et on m'a conseillé de me rendre dans les Bouches du Rhône si je voulais approfondir une réalité qui apparaissait très rude pour les salariés. Ce département se singularisait par le nombre d'emplois saisonniers, en particulier sous la forme de contrats OMI, des contrats très spécifiques¹. Lorsque je m'y suis rendu, on y trouvait environ 4 000 salariés OMI sur un total de 12 à 13 000 sur la France. Dans les départements limitrophes, le Vaucluse et le Gard, qui avaient des productions et des surfaces à peu près équivalentes, on en comptait quelques centaines seulement. Depuis, le nombre a légèrement baissé et on doit en être à 3600 environ. Pourquoi donc cette différence entre ces départements voisins ? Cela pouvait laisser supposer un système d'exploitation de la main d'œuvre particulièrement massif et visible, disons, à l'œil nu. J'ai donc commencé à rencontrer des saisonniers et j'ai fait la connaissance d'un ouvrier marocain, M. Ait Baloua, qui avait travaillé de 1982 à 2005

* Patrick Herman est paysan-journaliste, auteur de *Les Nouveaux esclaves du capitalisme*, éd. Au diable Vauvert, 2008.

** Nicolas Duntze est paysan, membre de la Confédération paysanne, en charge du dossier des travailleurs saisonniers migrants en agriculture.

1. Les OMI sont des contrats de travail de 4 à 6 mois, sans fondement légal qui résultent de la conclusion de conventions bilatérales d'État à État.

dans une exploitation en production fruitière d'une trentaine d'hectares de pommiers à côté d'Aix en Provence. L'employeur avait recours à une bonne vingtaine de contrats OMI chaque année. En 2005, M. Baloua apprend que l'exploitation vient d'être vendue et que le nouveau propriétaire ne reprendra personne l'année suivante car il a déjà sa propre équipe. M. Baloua se trouve donc dans l'obligation de retourner au Maroc sous huit jours, comme le prévoit le contrat OMI, puisque son contrat a pris fin. Il décide pourtant de rester en France pour défendre ses droits et essayer d'obtenir un titre de séjour, car il sait très bien que s'il rentre au Maroc il lui sera quasi impossible d'obtenir ce que l'employeur lui doit.

Ici il faut parler du travail de M. Baloua : du mois d'août au mois d'octobre il s'occupe du ramassage des pommes, du conditionnement et de l'expédition. Ensuite, il enchaîne avec des petits travaux d'entretien sur la ferme, puis il passe à la taille des arbres fruitiers jusqu'au mois de mars. Pendant ces 23 années passées chez cet employeur, il rentre alors chez lui pour quatre mois et revient au mois d'août suivant. En huit mois, M. Baloua effectue l'équivalent d'un temps de travail annuel, ce qui n'est possible qu'en raison d'un certain nombre d'infractions au code du travail. En ce qui concerne les horaires, il dépasse largement les 48 heures sans qu'aucune autorisation ne soit jamais demandée et il lui arrive de travailler jusqu'à 60 heures par semaine. Il a rarement droit au repos hebdomadaire — la particularité de M. Baloua, il faut le dire, est d'avoir noté toutes ses heures de travail sur un carnet, une mine d'informations qui va lui servir aux prud'hommes. Bien souvent, il enchaîne donc des séquences de travail de deux semaines sans jour de repos hebdomadaire. Si mes souvenirs sont bons, il ira jusqu'à effectuer 34 jours de travail d'affilée sans repos. Par ailleurs, son ancienneté n'est pas prise en compte — normalement, on doit toucher 10 % de plus au bout de cinq ans, et là, pendant 23 ans, rien. Au niveau de la qualification, il est payé au coefficient 100, c'est-à-dire manœuvre débutant, alors qu'il est chargé de commander les emballages, de gérer les stocks, de s'occuper de la taille. C'est en réalité un ouvrier hautement qualifié qui aurait du être rétribué au coefficient 180. En 2005, le patron lui doit enfin 6 300 heures supplémentaires non payées comme telles. Pour couronner le tout, il est logé dans une caravane pourrie au fond d'un verger. Le préjudice subi a été évalué aux alentours de 200 000 € par le collectif juridique chargé de son dossier.

Ce cas est-il un cas isolé ? Si l'on en croit ce que déclare la FNSEA du bout des lèvres, ce genre de situation existe, mais serait peu répandu : quelques brebis galeuses en quelque sorte... En 2001 pourtant, le Ministère, soucieux de la situation dans les Bouches du Rhône, envoie deux inspecteurs qui rédigent un rapport qui va finir dans un tiroir, marqué d'un coup de tampon : « secret ». C'est un rapport accablant qui démontre que le lobby des employeurs organisé autour de la FDSEA et de la Chambre d'Agriculture gère en fait l'embauche de main d'œuvre et que les pouvoirs publics, pour acheter la paix sociale, ont laissé s'installer depuis longtemps une situation où c'est la loi des employeurs qui s'applique et non le droit du travail. Le rapport présente quelques

mesures pour essayer de reprendre le contrôle de la situation. Il en ressort également qu'il s'agit bien d'un système et non pas de cas particuliers et ce système je le retrouverai à l'œuvre dans d'autres régions de France.

Il faudrait maintenant dire un mot de ces fameux contrats OMI. Ce sont des contrats qui n'ont jamais été institutionnalisés par voie législative mais par une convention bilatérale d'État à État, passée entre la France et le Maroc en juin 1963, et une circulaire de la DPM, Direction de la population et des migrations, de mars 1976, circulaire relative aux saisonniers « originaires des pays lointains » (sic). Un contrat OMI, c'est un contrat de quatre mois minimum, de six mois maximum, pouvant être prolongé à huit mois et qui doit être précédé d'une demande de main d'œuvre de l'employeur auprès de l'ANPE afin de vérifier qu'il n'y a pas de main d'œuvre locale disponible – ce qui est une simple formalité dont d'ailleurs les exploitants des Bouches du Rhône se sont partiellement exemptés au fil du temps. Au départ, la demande de l'employeur pour obtenir un contrat OMI devait être anonyme : exceptionnellement, quand un employeur avait déjà embauché un travailleur l'année précédente et voulait renouveler son contrat parce qu'il était satisfait de son travail, il pouvait faire une demande nominative. Mais l'exception est devenue la règle, ce qui a entraîné une filière de recrutement organisée par les chefs d'équipe marocains qui, eux, étaient titulaires d'une carte de séjour et se rendaient au Maroc pour recruter des contrats OMI. À la fin des années 1990, un primo-contrat OMI, c'est-à-dire une première entrée sur le territoire français dans ce cadre-là, se négociait entre 6 000 et 8 000 €. Aujourd'hui c'est autour de 8 000 à 10 000 €. C'est en quelque sorte un droit de péage pour entrer en France. Et souvent toute une famille s'endette pour réunir la somme.

Comment arrive-t-on à de telles sommes ?

P.H. : c'est la loi de l'offre et de la demande. Il y a beaucoup de candidats pour venir en France travailler sous contrat OMI et un circuit parallèle s'est mis en place, qui double l'introduction par les voies réglementaires bien évidemment.

Nicolas Duntze : En outre, le patron doit payer une taxe à l'OMI et il se la fait rembourser par l'ouvrier.

P.H. : Oui, c'est de l'ordre de 350 € que le patron se fait rembourser dans bon nombre de cas par le saisonnier de manière complètement illégale. Pour le reste, où va l'argent ? Est-ce que le chef d'équipe garde tout ? Est-ce qu'il partage avec l'employeur ? On n'en sait rien. Ce qu'on sait, c'est qu'il s'est créé un trafic de contrats. Les ouvriers sous contrats OMI, comme on l'a dit, ont huit jours à la fin de leur contrat pour retourner au Maroc et espérer revenir l'année suivante. On a vu que pour la première embauche, ce qu'on appelle les primo-arrivants, ils se trouvent contraints souvent d'acquitter une grosse somme. Mais pour le renouvellement du contrat, il arrive aussi qu'ils doivent passer à la caisse. C'est moins cher, mais ça peut être de l'ordre de 500 €. Et même pour obtenir la prolongation à huit mois il faut cracher au bassinet. Si on multiplie ces

sommes par 4 000 embauches, on voit que ce système est une véritable pompe à fric.

À quoi ont servi ces contrats OMI ? Ils ont remplacé la main d'œuvre permanente qui était souvent d'origine italienne ou espagnole. Ce sont des sortes de sous-CDD, puisque ces gens n'ont pas droit au chômage, alors qu'ils cotisent aux ASSEDIC, ni à la prime de précarité. Ils ont une couverture sociale, mais s'ils sont malades au Maroc ils sont indemnisés au taux marocain, alors qu'ils cotisent au taux français. Ensuite, il y a tout le problème des accidents de travail, sous-déclarés, et il arrive que les ouvriers l'acceptent car ils savent très bien qu'ils risquent de ne pas être repris l'année suivante s'ils insistent pour que la déclaration soit faite. Quant aux maladies professionnelles dues en particulier à l'exposition aux pesticides et qui ont souvent un temps de latence assez long, on n'en parle même pas ! C'est le trou noir. Nous avons donc une main d'œuvre complètement captive, qui s'est endettée pour venir si bien que la première année elle travaille pour rien et ne pense rentabiliser l'investissement que sur plusieurs années. Tout le monde comprend qu'elle n'a pas intérêt à revendiquer quoique ce soit. D'autant plus que souvent des membres de la famille sont embauchés en même temps, risquent également d'être pénalisés si une revendication est portée auprès de l'employeur et font pression pour que l'éventuel récalcitrant se calme et accepte tout. Ce qu'il faut bien voir c'est que ces contrats dits saisonniers sont en fait des contrats permanents à temps partiel dans lesquels l'employé est en état de subordination totale vis-à-vis de l'employeur et où le droit du travail, qui venait rééquilibrer cette subordination, a pratiquement disparu.

N.D. : il faut préciser que les accords bilatéraux se sont étendus à la Tunisie et à la Pologne.

Pouvez-vous expliquer comment ont été créés ces bassins de production intensive qui ont besoin de cette main d'œuvre captive ?

N.D. : Cela touche à la structure même de l'orientation des politiques agricoles et de la main mise de l'agroalimentaire sur les orientations générales. On sait, et la Confédération Paysanne ne manque pas de le rappeler, que 80 % des primes européennes vont à une faible minorité de paysans, avec pour objectif la concentration des moyens de production dans les mains de quelques-uns. De la même façon, c'est cette logique purement économique et financière qui préside à la concentration des bassins de production spécialisés, afin de « simplifier », sécuriser les approvisionnements pour l'agroalimentaire. Avec une volonté des États de bâtir un autre type d'agriculture. En Espagne, c'est Franco qui a initié des rétributions de terres en Andalousie, une région désertique, en allouant à chacun des petites parcelles d'un hectare, un hectare et demi pour transformer cette région inculte en oasis verte, en un bassin de production pour les légumes consommés en Europe. Ça s'est concrétisé par une agriculture totalement intensive de type industriel, et la plupart du temps en hors-sol, nécessitant l'usage massif de pesticides et une

abondante réserve de main d'œuvre la moins chère possible. L'État et l'Europe ont massivement investi et aujourd'hui on a dans cette région 30 000 hectares de serres qui au début étaient limitées à l'étroite bande du littoral et qui maintenant attaquent la montagne qui borde la mer. Avec tous les problèmes d'eau imaginables puisque c'est une des zones les plus sèches d'Europe. Comme cette zone est proche de Gibraltar et de l'Afrique, cet endroit était le lieu de passage privilégié pour toutes sortes de populations nord-africaines ou sub-sahariennes. Donc on a eu une concentration rapide de main d'œuvre locale et une énorme concurrence entre les autochtones et les étrangers venus d'ailleurs avec ou sans papier. Dans le sud de l'Italie et de la France, on retrouve le même type de bassin. Les structures ne sont pas tout à fait les mêmes, mais la logique est la même. Sur un bassin de 40 000 hectares, on est capable de faire partir mille camions par jour de fruits et légumes qui vont irriguer toutes les grandes places européennes.

Au début, la main d'œuvre étrangère était d'origine maghrébine et africaine. Mais depuis quelques années, les pays qui ont rejoint l'Union européenne deviennent eux-mêmes fournisseurs de main d'œuvre, et ça d'une façon beaucoup plus organisée. À savoir que l'Espagne, l'Italie financent des cars, des bureaux de recrutement, utilisent les courroies de transmission que sont certains syndicats agricoles pour organiser eux-mêmes la sélection du personnel. On voit des bureaux de recrutement qui s'ouvrent à Bucarest, en Pologne et l'arrivée massive (on a compté jusqu'à 20 000 travailleurs(euses) roumain(e)s dans les champs de fraises de Huelva) de ces nouvelles populations, plus « encadrées » que les contrats OMI, génèrent une concurrence entre les paysans andalous et toute cette population sub-saharienne qui continue à arriver, avec une dégradation de l'environnement social catastrophique.

Rappelons qu'en 2000, il y a eu les premières grosses émeutes à El Ejido, qui n'étaient pas liées à la main d'œuvre de l'Est, mais avaient un caractère ouvertement raciste à l'égard des populations maghrébines. Il faut imaginer ce que représentent 1 000 camions par jour. Ça veut dire 100 000 personnes qui travaillent ou espèrent travailler dans les serres, les femmes dans les centres de conditionnement, la prostitution, la drogue. Et El Ejido, un petit village de 300 habitants il y a quarante ans, compte maintenant 50 banques. Ça a vraiment créé de la richesse dans cette région au détriment des droits des travailleurs et des petits agriculteurs français et européens qui ne pouvaient concurrencer les prix des produits exportés. Dans le même temps, on voit s'accélérer la disparition des petits paysans polonais et roumains par un simple effet mécanique et au nom de la modernisation nécessaire des campagnes et leur déportation en Espagne ou en Italie. Les tenants de cette politique font valoir qu'en allant travailler à l'étranger, les ouvriers ramènent de l'argent dans leur pays. C'est vrai que ça ramène de l'argent mais si on prend le cas de la Roumanie, est-ce que cet argent est réinvesti dans les activités agricoles et est-ce que l'État favorise et soutient le développement de l'agriculture familiale ? Non. Le petit paysan qui rentre avec 2 000, 3 000 € va construire sa maison mais il ne va pas acheter une vache de plus. 3 000 €,

c'est en gros ce que va épargner une femme roumaine quand elle va faire la saison des fraises en Espagne pendant trois ou quatre mois. Mais quand elle revient chez elle, son exploitation n'existe plus, ses enfants traînent dans les rues. Et ce système est clairement voulu. On concentre la production dans certaines zones européennes pour désertifier d'autres zones et y créer des bassins de besoin d'émigration. Et cela empêche de reconstruire une politique agricole commune équitable et solidaire comme elle avait été pensée au moment du traité de Rome. Cette logique infernale, on la trouve dans le secteur des fruits et légumes, mais pas seulement. On la trouve par exemple actuellement dans les abattoirs. Pourquoi est-ce que le coût du travail dans les abattoirs allemands est de 6 € et en France de 10 € ? Parce que ce sont des travailleurs polonais qui aujourd'hui travaillent dans les abattoirs allemands. On retrouve le même phénomène dans les bassins viticoles comme la vallée du Rhône, le Bordelais et l'Aquitaine. Maintenant, en France, l'exploitant n'a qu'à prendre son téléphone, appeler un prestataire de services, demander dix tailleurs de vigne pour dans quinze jours et le prestataire va trouver sur le marché international, soit des Équatoriens, soit des Roumains ou autres, de toutes façons des personnes en situation de grande pauvreté chez eux. L'exploitant paye la prestation de service et ne se préoccupe pas du reste. Il ne sait même pas (du moins le dit-il lorsqu'il est interrogé) combien les gens sont payés puisque c'est l'entreprise prestataire qui règle les salaires.

Mais ces gens sont sous contrat OMI ?

P.H. : Non. Il faut voir qu'il y a plusieurs cercles de main d'œuvre dans ces exploitations en production intensive. Il y a toujours quelques permanents, des contrats OMI (ce sont maintenant des contrats ANAEM, l'Agence nationale pour l'accueil des étrangers et des migrations) et puis on a les prestataires de services qui sont basés en Espagne, en Pologne ou ailleurs, qui interviennent sur le marché du travail et le dernier cercle, ce sont les gens en situation dite « irrégulière ». Les employeurs ont une stratégie de gestion de la main d'œuvre qui consiste à mettre en concurrence ces différents types de main d'œuvre.

N.D. : Avec les prestataires, on a la pire des situations, on a une opacité complète de l'organisation et de la rémunération du travail. Le social disparaît complètement de la valeur du produit.

P.H. : On a vu que les contrats OMI avaient remplacé la main d'œuvre permanente et aujourd'hui la tendance est davantage aux entreprises prestataires de services.

N.D. : Il y a deux syndicats agricole (COAG et ASAJA) qui installent leurs bureaux de recrutement dans les grandes villes de Pologne et de Roumanie. Ils envoient des agents dans les villages, ils recrutent des femmes principalement, parce qu'elles sont plus souples, en s'assurant qu'elles ont des enfants en bas âge de façon à ce qu'elles reviennent au pays, ils annoncent un contrat à tant de l'heure et les femmes partent en pensant qu'elles vont travailler 18 jours par exemple.

P.H. : Et la plupart du temps, elles travaillent deux jours, elles arrêtent, puis elles reprennent trois jours et en fin de compte, elles sont loin des 18 jours annoncés et ne parviennent même pas à rembourser leurs investissements. Entre les déplacements et le visa, elles déboursent dans les 300 € pour aller en Espagne, ce qui, il n'y a pas si longtemps, représentait l'équivalent de trois SMIC roumains ou polonais. Et il arrive que lorsqu'elles ne travaillent pas, les employeurs fassent appel à d'autres migrants qui accepteront des tarifs plus bas encore. Tout le système repose sur un surplus permanent de main d'œuvre corvéable à merci qui permet aux employeurs de piocher à leur convenance dans cette réserve et de mettre en concurrence les travailleurs suivant les statuts, suivant les nationalités, suivant le genre. Ce qui est caractéristique aussi, c'est que la main d'œuvre dans son ensemble doit être présente sur le bassin de production, même si elle n'est pas embauchée à temps complet. C'est là qu'elle doit résider, de manière à se trouver à la disposition du patron à tout moment.

N.D. : Dans la région de Huelva qui est le bassin de production de fraises européennes, les femmes sont logées dans des baraquements, certains bâtis en dur, comme des corons, d'autres, des Algeco, mais leur caractéristique est que tous sont entourés de grillages avec une porte qui ferme le soir et souvent, les patrons confisquent les passeports pour éviter les fuites. Elles sont six ou huit par baraque, pas de machine à laver, ni de camionnette qui passe leur vendre du pain et de l'épicerie de base. Donc après leur journée de travail, elles doivent faire des kilomètres à pied pour aller s'approvisionner dans des petits supermarchés qui sont d'ailleurs souvent la propriété des exploitants.

Étant donné ces conditions lamentables, pourquoi tant de travailleurs affluent dans ces bassins de production ?

N.D. : C'est simple : parce que beaucoup sont des paysans ruinés par la PAC, qui n'arrivent plus à vivre de leurs petites productions et que le salaire moyen mensuel dans un village roumain, c'est 250 €, s'il y a du travail. Le salaire d'un ouvrier agricole au Maroc, c'est 50 dirhams, soit 5 € par jour. Alors qu'en France, même si c'est très dur et même si les salaires sont très bas, il gagnera beaucoup plus.

P.H. : Les politiques qui sont suivies au niveau international recréent en fait sans cesse des réservoirs de main d'œuvre disponible pour l'agriculture intensive. La guerre qui a été déclarée aux agricultures paysannes, la concurrence avec les produits locaux, recréent sans arrêt des poches de main d'œuvre où l'on trouve des gens qui n'ont pas d'autre choix que de migrer, dans un premier temps à l'intérieur du pays, puis vers d'autres pays, voire d'autres continents. Et le système, au plan mondial, recrée sans cesse ces zones de pauvreté et ces réservoirs de main d'œuvre. Les gens y trouvent effectivement leur compte d'une certaine manière, pour fuir la misère ou la guerre, mais parce qu'ils n'ont pas le choix. Et on assiste de plus en plus à un brassage de populations prises dans un tourbillon mondialisé. À Almeria, on a aujourd'hui une centaine

de nationalités différentes. Les Polonaises et les Roumaines qui ramassent les fraises à Huelva commencent à être remplacées par les Marocaines, les Sénégalaises et les Péruviennes. Les employeurs sont très réactifs ! Les Polonaises et les Roumaines étant désormais citoyennes européennes sont moins malléables et il faut aller chercher ailleurs.

Quelles sont les conséquences de ces mouvements migratoires saisonniers dans les pays d'origine ?

P.H. : Si on prend l'exemple de la région d'Agadir dans le sud du Maroc, on a vu depuis une quinzaine d'année l'implantation de grosses productions de fruits et légumes de type industriel par des Espagnols ou des Français. Ces exploitations concurrencent évidemment les producteurs locaux .

N.D. : Dans un premier temps, les milieux ruraux se vident d'une partie de leur population. Cela ne contribue pas évidemment à un dynamisme agricole local. Au contraire, dans la mesure où les mêmes personnes partent plusieurs années de suite, il n'est pas possible d'assurer la pérennité de l'activité paysanne locale. Les familles parfois se déstructurent ce qui pose énormément de problèmes en particulier pour les enfants laissés plus ou moins seuls, ou à la garde de grands parents, pendant des longues périodes.

Ensuite, les paysans partis, les savoir faire se perdent et les systèmes agronomiques locaux sont mis en concurrence avec « LE » modèle industriel supposé apporter richesse et moins de pénibilité dans le travail. Le foncier agricole n'étant plus que difficilement travaillé, les États (et c'est une lourde responsabilité qu'ils ont prise là...) organisent très concrètement la mise aux enchères de milliers d'hectares de bonne terre arable sur le marché international. Ainsi s'ouvre une voie royale pour divers prédateurs, investisseurs internationaux qui investissent et trouvent avec le système de subventions de la PAC de confortables rentes de situation. En Moldavie, Nestlé a investi dans une grosse usine à lait. On a demandé aux petits paysans qui avaient quelques vaches ce que cette exploitation leur avait apporté, pensant que cela créait une demande auprès des producteurs locaux. Mais Nestlé élève ses propres vaches et la seule chose que cela leur ait apporté c'est que les femmes sont allées se faire embaucher dans l'usine à lait. Ce qui est grave, c'est que Nestlé va toucher des subventions européennes et que les petits n'y auront pas droit.

L'autre question que l'on peut poser, c'est comment est-ce qu'on fait du syndicalisme avec ces populations qui n'ont pas de tradition ouvrière et qui ne sont pas habituées à ce type de rapports sociaux ? Pour beaucoup, l'idée même de rentrer au pays sans argent est inconcevable, donc il faut en gagner à tout prix. En ce qui concerne les personnes venant des pays nouvellement entrés dans l'Union européenne qui ont vécu le totalitarisme communiste, il y a une énorme difficulté à accepter le collectif, donc toute idée de syndicalisation. Il y a eu

une grève en 2000 à El Ejido qui s'est conclue sur des accords qui n'ont jamais été appliqués. Et ceux qui ont fait grève ne travaillent plus dans les serres. Il y a eu aussi une grève de 240 ouvriers chez un gros producteur de pêches à Saint-Martin-de-Crau pour des heures supplémentaires non payées, des logements indignes, des conditions de travail difficiles. Suite à cette grève, le patron a fait faillite, il y a eu une table ronde organisée par la préfecture à l'issue de laquelle les représentants de l'État ont assuré que l'année suivante, il n'y aurait pas d'embauche de primo-arrivants tant que les 240 grévistes ne seraient pas réembauchés. Les employeurs ont préféré se passer de primo-arrivants pendant un an. Seuls six grévistes ont retrouvé de l'embauche. Les autres sont retournés chez eux ou sont resté en rade en France. En Europe, il y a un seul syndicat qui s'occupe des travailleurs migrants, c'est le SOC². À ses débuts, le SOC représentait les ouvriers andalous, les paysans sans terre ou qui avaient trop peu de terres pour survivre et qui se louaient dans les *latifundias* et avait une forte idéologie marxiste. Quand il s'est trouvé confronté à ces populations de migrants, il a eu beaucoup de mal à s'adapter. Ce sont des cultures différentes, il y a des problèmes de papiers, des problèmes inter-raciaux, des difficultés de communication. Tout cela posait d'énormes difficultés. En France, le syndicalisme traditionnel est aussi très gêné avec cette population. En 2002, un collectif s'est créé dans les Bouches du Rhône qui a accompagné la grève dont j'ai parlé plus haut, avec un gros travail d'aide juridique. Mais à part ça, c'est le désert. À la Confédération paysanne, on essaye de voir comment on peut arriver à faire converger les intérêts du petit paysan français qui se prolétarise et évolue vers la précarité – c'est le cas du petit exploitant qui a dix hectares de vignes en Languedoc et qui à terme est condamné à aller se louer au laboratoire pharmaceutique qui aura acheté 90 hectares dans la région – et ceux du petit paysan roumain ou polonais obligé de migrer pour survivre et qui vient concurrencer nos petits paysans français.

Mais concrètement, qu'est-ce pourrait faire la Confédération paysanne ?

N.D. : L'objectif premier de la Confédération paysanne est de lutter contre l'agriculture industrielle qui tend à faire disparaître l'agriculture paysanne dans le monde entier. En conséquence, on refuse que le prix de nos produits soit basé sur l'exploitation des travailleurs. Ensuite, il faut comprendre qu'on n'est pas un syndicat ouvrier, on n'a pas vocation par exemple à aller défendre aux prud'hommes. Notre rôle est de dénoncer des choses, de faire de la pédagogie, c'est-à-dire expliquer aux gens dans quelles conditions on produit les aliments. On a obtenu une mission d'expertise parlementaire européenne qui nous a permis d'aller voir comment ça se passait dans ces bassins de production et voir comment faire appliquer le droit. Ensuite, nous aidons les travailleurs à conquérir leur dignité en étant solidaires de leur cause, avec toujours cette complexité qui réside dans le fait qu'il faut à la fois se battre pour la conservation des droits des travailleurs ou leur réintégration dans leurs droits et à la fois faire progresser le message que nous désirons casser ce modèle d'immenses exploitations capitalistiques qui érodent

le droit du travail et font disparaître des exploitations familiales (ici et partout dans le monde).

Promouvoir une agriculture qui soit transmissible, défendre les droits paysans et ceux des travailleurs de la terre, c'est le travail syndical de Via Campesina partout dans le monde pour soutenir toutes ces luttes pour la souveraineté alimentaire et le maintien des agricultures paysannes. Sachant que c'est difficile pour un syndicat agricole dans la mesure où le paysan a un peu le cul entre deux chaises. Les origines de la Confédération paysanne, c'était les paysans-travailleurs. Mais elle est considérée comme un syndicat d'employeurs selon la nomenclature en vigueur. Et il y a une certaine difficulté à appréhender le problème de l'emploi salarié à la Confédération paysanne, sachant que tout exploitant a besoin, à un moment donné, d'une présence saisonnière pour la récolte et que beaucoup ont du mal à parler de ça. Ça n'est pas facile pour un paysan d'assumer le fait qu'il a besoin d'embaucher à bas salaire parce que la vente de son produit ne lui permet pas de rémunérer correctement la main d'œuvre.

P.H. : Il y a eu une grosse bataille menée dans les Bouches du Rhône par le CODETRAS, le collectif de défense des travailleurs saisonniers, pour demander des titres de séjour pour les saisonniers. Le tribunal administratif a été saisi sur des cas de gens qui avaient travaillé 25 ou 30 ans dans l'agriculture provençale. Un bras de fer s'est engagé avec la préfecture des Bouches-du-Rhône pendant trois ans, avec cinq vagues de dépôt de dossiers de demandes de cartes de séjour. Devant le silence persistant de la préfecture, il y a eu des procédures engagées en référé au tribunal administratif et ensuite sur le fond. Avec des jugements favorables, en particulier en référé, pointant la véritable fiction de ces saisonniers qui en fait sont des permanents à temps partiel. Un certain nombre de victoires ont été ainsi engrangées par les associations mais la procédure a été suivie d'un échec en cour administrative d'appel qui a dit en gros que s'il fallait modifier la législation, c'était aux politiques de le faire. Devant ce jugement de la cour d'appel, les associations sont remontées au créneau avec une nouvelle demande de carte de séjour **salariée**, différente de la demande précédente. Entre temps, la Halde³, saisie par le collectif, rendait son avis, faisant état de ce que ces pratiques étaient discriminatoires. La préfecture a finalement été obligée de céder et d'accorder des cartes de séjour, au nombre d'environ 850 aujourd'hui. C'est un pas en avant pour les saisonniers, mais cela ne veut pas dire que ça va changer nécessairement les choses sur le terrain. Rien n'assure que les personnes qui ont obtenu leur carte seront reprises dans les exploitations.

N.D. : Là, c'est vraiment l'usage du droit beaucoup plus que la pression syndicale qui permet de faire avancer les choses. La CODETRAS travaille avec un collectif d'avocats pointus en droit du travail, ce qu'un syndicat comme le nôtre n'aurait pas pu faire. Par contre, une partie du travail syndical peut être de motiver les experts juridiques et de promouvoir un travail collectif en réseau.

LIENS UTILES :

CODETRAS : www.codetras.org/

GISTI : www.gisti.org/

Documents:

Rapport de MSF (2005) : www.msf.ch/fileadmin/user_upload/uploads/rapports/travailleur_agricoles_italie/Synth_se_rapport_des_Saisonniers.pdf

Saisonniers en servage, Octobre 2008 : <http://gisti.org/spip.php?article1237>

Page sur site Confédération paysanne :

www.confederationpaysanne.fr/ce_que_fait_la_conf_498.php

Recommandation HALDE : www.halde.fr/IMG/alexandrie/4259.PDF

Saisonniers agricoles, premières victoires : www.gisti.org/spip.php?article1729

Gérard Filoche : **On achève bien les inspecteurs du travail.** (Jean-Claude Gawsewitch Éditeur)

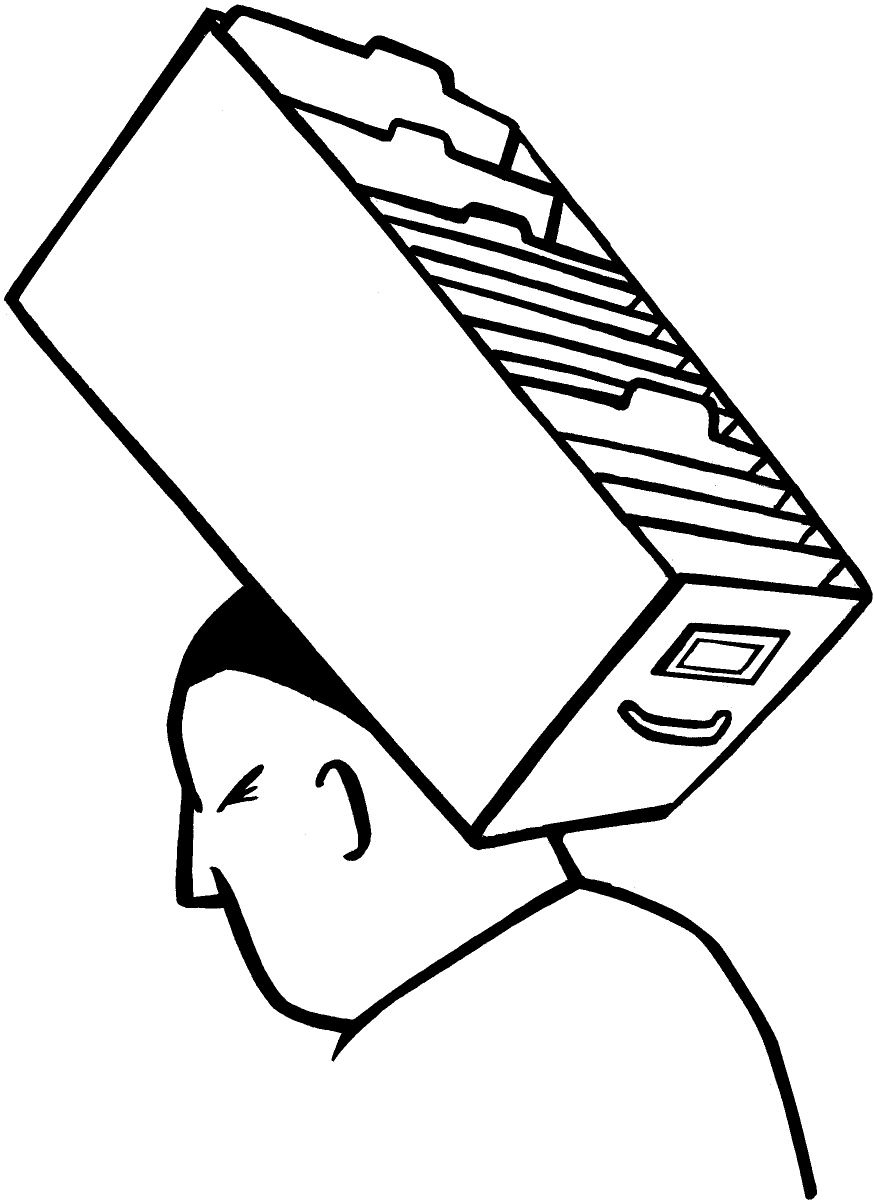
Vidéos, documentaires:

El dorado de plastique (Arlette Girardot, Philippe Baqué) : <http://voiretagir.org/spip.php?article19>

El Ejido, la loi du profit (Jawab Rhalib) : www.cinebel.be/fr/film/1001927-El-Ejido,-la-loi-du-profit.htm

Esclavage à l'italienne (Thomas Giefer) : www.africultures.com/php/index.php?nav=film&no=6685

Sillons solidaires, du Danube au Guadalquivir, film de Silvia Pérez Vitoria, co-production muCEM/Confédération paysanne (2008).



dossier

2

Qui sont les travailleurs du Social ?

Par Nathalie Frigul* et Pascal Depoorter**

Depuis les années 1980, le « travail social » a connu des transformations importantes. Sur le plan politique, c'est dans ce secteur que les premières lois de décentralisation ont été appliquées, transférant l'essentiel des compétences au conseil général. En même temps que s'amplifiaient les effets sociaux des mutations du capitalisme et se développait une pauvreté endémique, le nombre de professionnels n'a cessé d'augmenter. Selon l'enquête emploi de l'INSEE (1993/2002) reprise par la DREES (2005), les effectifs du secteur du Travail social ont connu, dans les années 1990, une croissance de 6 % par an en moyenne. On recensait ainsi plus de 600 000 travailleurs sociaux au début des années 2000, alors qu'ils n'étaient que 367 000 dix ans plus tôt. La statistique reste néanmoins assez peu précise. Comme le souligne l'enquête, du fait des nomenclatures en usage et d'une activité parfois mal repérée, un certain nombre de ces travailleurs du Social échappe à la recension. La catégorie « travailleurs sociaux » demeure donc bien floue et surtout difficilement saisissable. Que recouvre-t-elle ? Quelle est la nature de l'activité ? En désignant les « travailleurs sociaux », nous nous référerons ici aux propos développés par Jacques Ion et Bertrand Ravon (2002), qui utilisaient le terme de « mille feuille » pour se représenter le paysage composite du monde du Social. Celui-ci fait coexister aujourd'hui différentes générations de salariés, autant des métiers historiques et « centraux » (assistante sociale et éducateur spécialisé, diplômés du Travail social) que des métiers émergents, issus des politiques de la ville, de l'insertion ou maintenant de la Cohésion sociale, notamment ceux des services à la personne. Ils désignent souvent de « nouveaux postes aux appellations peu contrôlées » sans classifications légitimes (Ion et Ravon, 2002 ; Ion, 2005). Il faut aussi établir une distinction spatio-temporelle de l'activité en différenciant les métiers de l'intervention directe et les fonc-

* Sociologue, membre d'IRIS, Institut de Recherche Interdisciplinaire sur les enjeux Sociaux, UMR 8156 CNRS - Inserm - EHESS - UP 13.

** Maître de conférences à l'Université de Picardie-Jules Verne et membre de l'EA Habiter – Processus identitaires – Processus sociaux

tions d'encadrement, mais aussi les statuts permanents et fonctionnaires des statuts précaires (ARSS, 2001 ; Ion et Ravon, 2002). Ces derniers, dans le cadre de la décentralisation et de l'externalisation de certains secteurs de l'Action sociale se développent rapidement.

La statistique de la DREES inventorie quatre domaines d'intervention : les catégories traditionnelles de l'aide sociale, l'éducation spécialisée et l'animation et l'accueil à domicile qui concentre à lui seul un peu plus de la moitié des travailleurs sociaux (51 %). Si leur nombre a augmenté en moyenne de 9 % par an, c'est en raison, selon l'enquête, de la mise en place d'une nouvelle prestation familiale (AFEAMA) qui a permis de sortir de la clandestinité l'activité de bon nombre de femmes qui gardaient des enfants à leur domicile. Dans les autres domaines d'intervention, le dynamisme a été moindre. L'accroissement des métiers de l'animation se limite à 3 %, alors que les emplois de l'aide sociale progressent moins (4 %) que ceux de l'éducation spécialisée (7%). Quand on y regarde d'un peu plus près, on observe dans ce dernier groupe que l'augmentation est surtout le fait des travailleurs sociaux les moins qualifiés (moniteurs éducateurs et AMP).

Les frontières de la catégorie sont donc mouvantes. Elles intègrent ou n'intègrent pas des types d'emploi alors qu'en interne les choses bougent, se recomposent à la faveur de la restructuration du champ professionnel. Un vaste secteur d'activité aux contours mal définis, mal repérés administrativement, semble néanmoins se constituer à partir d'un type d'intervention sociale désigné sous les notions d'aide à domicile ou d'aide à la personne, termes encore flous et interchangeables. Ces emplois en expansion demeurent cependant informels (Fourdrignier 2000 ; Dussuet, 2008) et recouvrent des niveaux de qualifications, des appellations et des titres très divers (Dupont 2006). Si la catégorie « travailleurs sociaux » apparaît bien hétérogène aussi bien en termes d'emplois que de niveau de qualification et de statuts, force est de constater qu'ils sont dans leur immense majorité des femmes (8/10) et principalement pour les assistantes maternelles (100%) et les assistants sociaux (96%). Les travailleurs du Social sont la plupart du temps des travailleuses du Social¹.

La sociologie du travail social

L'histoire du travail social est particulièrement perméable aux grandes mutations économiques et aux crises de société. Sur les vingt dernières années, la tendance lourde est celle d'une augmentation de la précarisation du travail et de l'emploi, que ce soit sous le rapport du statut ou sous celui des conditions de travail. Les risques économiques et sociaux s'accroissent pour un nombre de plus en plus grand de personnes et sont décuplés par les effets d'un marché mondial, en même temps que la perception de leur nature collective s'estompe. Les situations de décrochage économique et de pauvreté, d'isolement et de ruptures familiales se multiplient, mettant à mal des positions jusqu'alors assurées (CERC, 1993 ; Castel, 1995 ; Paugam, 1996).

De « nouvelles formes d'encadrement des classes populaires » (Mauget, 2001) apparaissent, articulées à « des catégories de pensée étatique »

1. Même si la thématique ne porte pas directement sur ce volet, la compréhension des logiques, des processus et des modes de division sociale et sexuelle du travail social a son importance, notamment dans les métiers de l'éducation, de la santé et de l'action sociale (Bessin, 2005 ; Djaoui et Farge, 2007) très majoritairement investis par les femmes et aussi dans les métiers du domicile et des services aux familles (assistantes maternelles, assistantes familiales, auxiliaires de vie...) quasiment exclusivement féminins. Des auteurs analysent les proximités professionnelles avec le rôle et les pratiques domestique et familiale traditionnellement dévolues aux femmes dans la sphère privée ou intime, concernant la prise en charge des soins du corps (soins, nursing) et des douleurs (physique et psychique) aux différents âges de la vie (Djaoui et Farge, 2000). Selon ces mêmes auteurs, les travailleurs sociaux hommes se trouveront davantage dans les services prenant en charge des populations considérées comme « dangereuses » (toxicomanes, sortants de prisons, sans domicile fixe).

comme «l'exclusion», «l'inemployabilité», «les violences urbaines», «les quartiers sensibles», «les populations à risque». Ces catégories participent d'un travail collectif de mise en forme des «problèmes de société» (Lenoir, 1989; Champagne, 1993) présentés en partie comme un effet de la rareté du travail. Elles vont justifier des manières de découper, de catégoriser le réel, de cibler les populations repérées comme «vulnérables», «inaptes», «dangereuses», de mener des actions spécialisées sur elles, requérant un arsenal administratif, technique et des agents spécifiquement dédiés à ce traitement. Elles s'appuient sur de nouveaux schémas institutionnels et réglementaires (lois, ordonnances, décrets, circulaires...), autant que sur la réorganisation des différents corps d'agents et sur de nouvelles praxis (Lenoir, 1993; Mauger, 2001).

D'inspiration libérale, les politiques dites de «modernisation» (Avril et al. 2005) se sont accentuées aux tournants des années 1980, 1990. Celles liées à l'emploi et à l'insertion, abandonnant le terrain de la promotion et de la qualification par la voie de la formation, ont évolué vers une vision «économiste» (Ebersold, 2005) essentiellement préoccupée par la résorption des mobilités entre chômage et emploi et le traitement social du non emploi. Elles se sont accompagnées d'une redéfinition du rôle de l'État, menant à la refonte de ses engagements dans un certain nombre de secteurs, selon un partage entre ce qui reste à l'administration centrale pour les rôles de direction avec des pratiques et des finalités bureaucratiques qui se densifient (Weber, 1921) et ce qui est externalisée ou privatisée, essentiellement pour les tâches d'exécution et dont l'organisation du travail est soumise à des formes de gestion managériale de type entrepreneurial (Avril et al. 2005; De Gaulejac, 2005).

Comme les autres institutions publiques, le secteur Social est touché par ces transformations. Nombre d'études y ont été consacrées (Donzelot 1996; Castel, 1998; Autès, 1999; Chopart et al, 2000; Ion, 2005). Ses reconfigurations, sa diversification et de nouveaux modes de professionnalisation tendent à remettre en cause la spécificité du service public (Demailly, 1998; Siblot, 2005). La puissance publique développe «de nouvelles modalités d'action» (Ion et Ravon, 2005), autant concernant les niveaux de décision, les statuts et le travail des agents, les publics ciblés que les conditions de délivrance des services rendus et le mode et la nature de la relation entre agents et usagers.

«L'esprit gestionnaire» (Ogien, 1995) fait son entrée dans le travail social, enjoignant une rationalisation des moyens et des procédures de traitement de masse et empruntant, pour ce faire, aux modèles managériaux des entreprises. Michel Chauvière analyse bien ce phénomène qui participe de ce qu'il nomme la «chalandisation» du Social. Sur certains segments de l'Action sociale, on assiste ainsi à l'accroissement de la polyvalence, du rendement et de l'évaluation individuelle (Jeannot, 1998; Weller, 1999), renforçant les contraintes subies au travail par les agents, à l'externalisation de la prise en charge de certains risques sociaux et de populations démunies vers des organismes privés, à un recours croissant à des formes d'emploi précaire, à la mise en concurrence des services et des critères de recrutement (Chauvière, 2004; Ion, 2006), au développement de politiques commerciales.

Conscients des contradictions croissantes auxquels ils sont aux prises, les travailleurs sociaux cherchent à comprendre comment ils peuvent administrer les effets d'une précarité durable, à laquelle s'ajoute de plus en plus aujourd'hui la prise en compte de salariées pauvres. D'ailleurs, les analyses portées sur cette catégorie professionnelle ont quitté une « lecture surplombante » de l'administration (Avril et al, 2005) décrivant essentiellement son rôle de normalisation et de contrôle (Esprit, 1972, 1998), pour envisager, à travers l'observation empirique de terrain, le contenu de la pratique professionnelle et de la relation de services et les sens distincts voire conflictuels qu'y mettent les acteurs (Bailleau, Lefaucheur, Peyre, 1985 ; Bourdieu, 1993 ; Dubois, 1999 ; Siblot, 2002). Les professionnels de l'Action sociale expriment les difficultés à exercer le métier, compte tenu des violences symboliques dont ils sont les témoins ou qu'ils participent à produire dans les rapports d'autorité administrative qui s'instaurent avec les usagers. Ils évoquent la position mal assise et de moins en moins tenable des travailleurs sociaux, auxquels la hiérarchie enjoint de produire des taux de réussite d'insertion, ce qui se traduit souvent par un resserrement des normes de contrôle, tandis qu'ils sont confrontés à des détresses sociales qui ne se mesurent pas et dont la résolution demande du temps (Frigul, 2006). Des tensions quotidiennes se manifestent, entre une pratique professionnelle qui réinvente² les projets centrés « sur la personne », (« mettant au cœur du dispositif l'utilisateur ») et les logiques de rentabilisation et de rationalisation des coûts qui obstruent la qualité des services publics rendus à l'utilisateur. Dans cette contradiction, c'est la relation d'aide elle-même qui est au centre d'une redéfinition de l'Action sociale mais aussi celle de l'utilisateur qui advient entrepreneur et producteur de lui-même.

Le dossier : travailler dans le social

Les articles de ce dossier tentent d'appréhender les contours des changements qui s'opèrent dans le champ du travail social. Ils mettent en lumière trois aspects qui touchent à ces transformations. Le premier se rapporte au développement de nouvelles normes gestionnaires. L'ensemble des secteurs étudiés semble touché par la fièvre de l'objectif et de l'évaluation. C'est bien, selon les auteurs, l'importation d'outils de management du monde de l'entreprise, imprégnant de manière profonde le champ du travail social, qui est à l'œuvre. Les instruments de gestion entrent de plus en plus en concurrence avec le modèle du désintéressement ou de la « vocation » fondé historiquement sur « l'éthos de la charité et de la philanthropie », comme Claude Thiaudière en rappelle l'origine dans l'introduction de son article. La mise en œuvre du « *new public management* », qu'expose ce même auteur, tend à « repenser l'activité administrative et celle des services publics dans le cadre de l'économie de marché ». Ces phénomènes se déploient sur deux fronts : celui de la rationalité gestionnaire justifiée au nom de l'efficacité budgétaire et celui de l'évaluation des pratiques professionnelles. Les pratiques gestionnaires sont ainsi en train de transformer durablement les façons de travailler dans le Social et ce au sein même des professions les plus structurées, comme le montre très bien Christophe Guilbert en étudiant les assistants sociaux d'une caisse d'allocations fami-

2. En effet, cette technique, même si elle tend à s'imposer comme un nouvel outil de management, n'est pas nouvelle. Le « case-work », méthode psycho-sociale individualisée importée des États-Unis et introduite en France à partir des années 50 se fonde sur cette même idée du respect des choix de la personne (Verdès-Leroux, 1978 : 82).

liales. Linda Lavitry fait un constat similaire pour les conseillers à l'emploi. L'article offre un exemple de ces autres métiers du service public générés par les politiques de l'emploi et de la cohésion sociale et qui se sont développés à la frontière de l'intervention sociale. L'aspiration première des agents du Pôle Emploi qui est de prendre en compte avant tout la réalité sociale et humaine des demandeurs d'emploi les plus en difficulté leur est refusée. La sociologue montre bien les tensions qui s'opèrent entre la logique de la relation d'aide et le contenu éthique qui la gouverne et celle de la rationalisation gestionnaire qui étouffe une dimension estimée jusque là centrale de leur fonction.

Cette conversion idéologique s'accompagne d'une nouvelle façon de penser l'usager, l'allocataire ou le client comme on voudra l'appeler. L'idée d'assistance est remise pour engager l'individu à devenir « entrepreneur de soi ». Que ce soit dans le domaine de l'aide sociale avec le minimum d'insertion (Rmi), le Revenu minimum d'activité (Rsa) ou au Pôle emploi, la même logique est à l'œuvre. On assiste ainsi au « retournement de la dette sociale » dont le maître mot est désormais celui d'activation, comme l'énonce Isabelle Astier, dans son article. Le récit biographique qui exige du demandeur qu'il s'expose et mette en scène sa détresse constitue une des nouvelles techniques de l'accompagnement social. Il ne s'agit non plus d'un « travail sur autrui » mais d'un « travail avec autrui », où l'approche biographique, la mise en récit et en scène des parcours individuels, proche d'une introspection sont valorisées, précise-t-elle. Ces procédés de narration pratiquement incontournables des techniques actuelles de management des individus construisent des systèmes de représentations autour de la performance et de l'aptitude (sur leur envers la vulnérabilité et la fragilité personnelle) qui tendent à expliquer la réussite ou l'échec d'insertion à partir de caractéristiques endogènes aux populations concernées.

Le second aspect concerne les façons dont les professionnels appréhendent ces nouvelles réalités et mettent en oeuvre « l'accompagnement » qui constitue un des moyens de l'Action sociale. La mise en gestion agit bien entendu sur la conception de leur travail, sur le sens qu'ils lui donnent tout en affectant leurs marges de manœuvre. Elle engage, de fait, un certain nombre de variations dans les postures professionnelles au sein desquelles se construit cette « relation avec autrui » dont parle Isabelle Astier. Selon l'auteure, cette relation, à la découverte de « l'individu concret » et de ses modes d'existence peut annoncer de nouveaux paradigmes du travail social et de nouvelles professionnalités davantage ancrées dans la société civile et plus engagées. Néanmoins, cette approche réflexive du travailleur social sur son activité semble être encore marginale. Les transformations du rapport au travail sont vécues le plus souvent sur le mode du désenchantement pour ne pas dire, dans certains cas, de souffrance, tant la « pensée techniciste » dans le travail social a pris le pas sur ce qui fondait la « forme sacrée » et « authentique » du travail social », conçue historiquement comme une activité désintéressée. Certains y seraient plus exposés que d'autres trouvant à leur travail des voies réparatrices et c'est la démonstration à laquelle s'essaie Gérard Creux. À cet égard, peut-on parler, à propos des pratiques de contournement ou de détournement de l'ordre imposé, de résistance ? Elles se construisent dans le quotidien du travail social, dans un entre-deux, dans les lieux inaccessibles au contrôle managérial. Gérard

Creux montre comment les travailleurs sociaux agissent en se faufilant entre les mailles du filet, notamment en convoquant dans leurs activités de travail des savoir-faire d'expérience extra-professionnels, comme les pratiques artistiques.

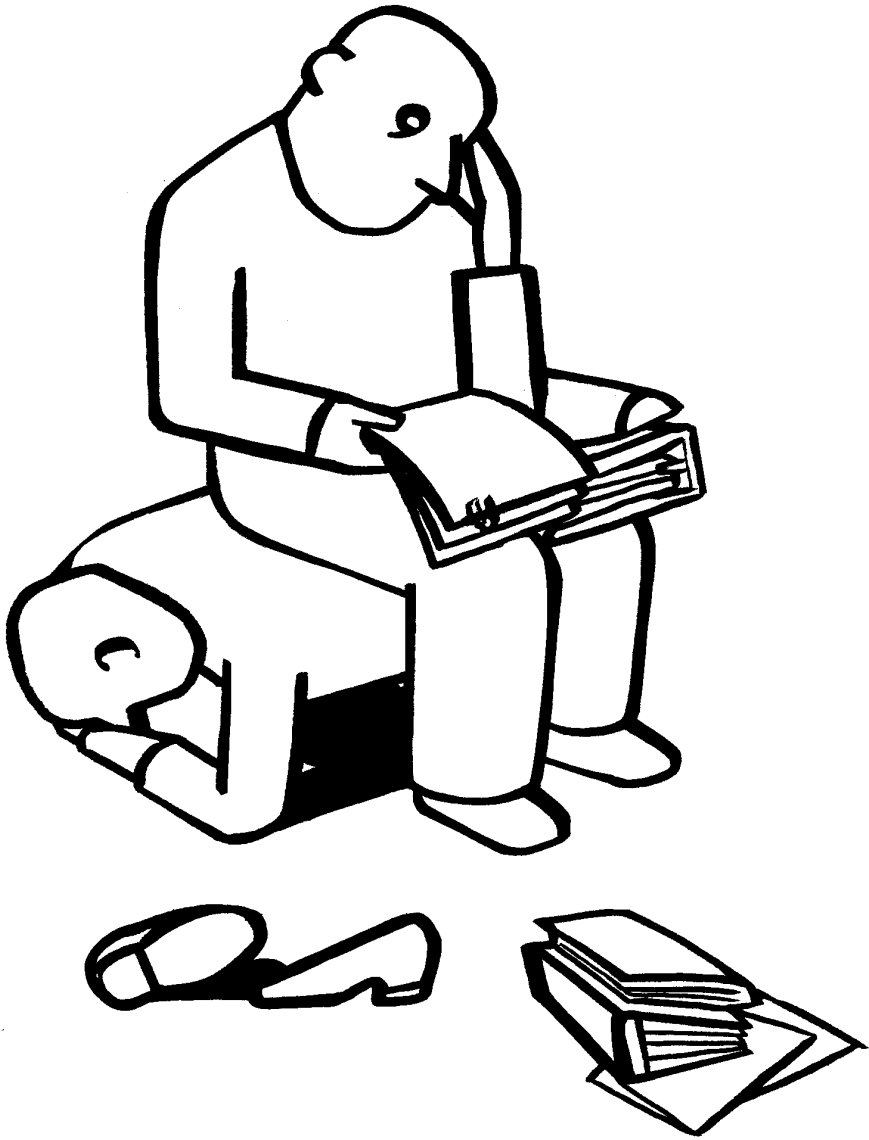
Le troisième aspect qui revient dans ce dossier est le mouvement de précarisation qui semble toucher un secteur qui, aurait-on pu le penser, était relativement protégé. Aux marges des professions canoniques du travail social établies au cœur du service public se constitue un sous-proléariat du Social. Cohabitent alors un noyau stable et une périphérie soumise aux vicissitudes du moment, à la carrière très incertaine, comme le montre Francis Lebon pour le secteur de l'animation. Son organisation actuelle semble caractéristique de ce phénomène qui touche un personnel essentiellement féminin dont la trajectoire professionnelle est jalonnée par une multitude de contrats. Cependant les sens donnés aux missions sociales s'expriment différemment selon les expériences faites au contact des publics.

Le secteur n'échappe pas donc pas à cette précarité professionnelle, mue par des contenus d'emploi mal identifiés, peu ou non qualifiés et par une privatisation rampante. Comme l'expose Claude Thiaudière, l'État recentre et consolide ses fonctions régaliennes d'encadrement en même temps qu'il externalise certaines de ses activités à des opérateurs privés. L'auteur s'appuie sur l'analyse d'un dispositif particulier, celui des « services à la personne », que vantent les politiques sociales, comme un remède miracle, pour reclasser la masse des salariés d'une industrie qui ne cesse de perdre des emplois. Gagné par les techniques managériales, le travail social est, selon Claude Thiaudière, le théâtre de conversions professionnelles à l'intérieur du champ, ou, plus inattendu, il devient le jeu de « petits entrepreneurs », souvent étrangers à la profession, qui se donnent des missions éducatives et sociales et participent à la fois d'une forme de privatisation du secteur et à la diffusion du modèle gestionnaire.

BIBLIOGRAPHIE

- Autès M. (1999), *Les paradoxes du travail social*. Dunod
- Avril C., Cartier M., Siblot Y. (2005), « Les rapports aux services publics des usagers et agents de milieux populaires : quels effets des réformes de modernisation ? » In *Classes populaires et services publics*. Sociétés Contemporaines, n°58 P.5-18
- Bailleau F., Lefaucheur N., Peyre V. (1985), *Lectures sociologiques du travail social*. Les éditions ouvrières
- Bourdieu P. (1993) (Dir.), *La Misère du Monde*. Seuil
- Castel R. (1995), *Les métamorphoses de la question sociale*. Une chronique du salariat. Fayard.
- Castel R. (1998), « Du travail social à la gestion du non-travail ». In *Esprit* mars-avril
- CERC (1993), *Précarité et risque d'exclusion en France*. S. Paugam, J.P. Zoyem, J.M. Charbonnel. Documents du Centre d'Etude de Revenus et des Coûts
- Champagne P. (1993), « La vision d'État », in Pierre Bourdieu (sous la dir. de), *La Misère du monde*, Éditions du Seuil. p. 261-269.
- Chopart J.N. (2000), *Les mutations du travail social. Dynamiques d'un champ professionnel*. Dunod

- De Gaulejac V. (2005), *La société malade de la gestion. Idéologie gestionnaire, pouvoir managérial et harcèlement moral*. Seuil
- Demailly L. (1998), «Les métiers relationnels de service public : approche gestionnaire, approche politique». *Lien social et politiques*. N°40. p. 17-24
- Donzelot J. (1996), «Les transformations de l'intervention sociale face à l'exclusion». In *L'exclusion, l'état des savoirs*. Paugam (sous Dir), La découverte
- Donzelot J. (1996), «L'avenir du social» In *Revue Esprit*. Mars.
- Drees (2005), *Études et résultats*, n° 441, novembre
- Dubois V. (1999), *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*. Economica.
- Dupont J.-M. (2006), «La formation continue : un axe de professionnalisation du secteur sanitaire et social». *CPC info* n°43.
- Dussuet, A. (2008), «Entre formel et informel, quelle place pour le travail dans les services aux familles développés par les associations ?», *Les mondes du travail*, n°5, pp. 81-94.
- Ebersold S. (2005), «L'insertion, ses métamorphoses, ses registres de cohérence à la lumière d'un corpus de circulaires (1982-1993)». In *Classes populaires et services publics*. Sociétés Contemporaines, n°58 P. 105-130
- Esprit (1972), *Pourquoi le travail social ?* Avril-mai.
- Esprit (1998), *A quoi sert le travail social ?* Mars-Avril.
- Fourdrignier M. (2000), «Les métiers du domicile», In J.N. Chopart (dir), *Les mutations du travail social. Dynamiques d'un champ professionnel*, Dunod. p. 111-123.
- Frigul N. (2006), *Gestion de la précarité et contractualisation du RMI. Enquête auprès de services sociaux dans une CLI amiénoise*. Université Paris 13. Rapport pour la MiRe-Drees. Juillet.
- Ion J. (2006), *Le travail social au singulier. La fin du travail social ?* Dunod
- Ion J. (2005), (sous Dir.) *Le travail social en débats*. La découverte
- Ion J. et Ravon B. (2005), «Institutions et dispositifs». In *Le travail social en débats*. J. Ion (sous Dir.). La découverte
- Ion J., Ravon B. (2002), *Les travailleurs sociaux*. 6^{ème} édition. La Découverte
- Lenoir R. (1989), «Objet sociologique et problème social». In *Initiation à la pratique sociologique*. Ed. Dunod
- Lenoir R. (1993), «Désordre chez les agents de l'ordre», in Pierre Bourdieu (sous la dir. de), *La Misère du monde*, op. cit., p. 273-278.
- Mauger G. (2001), *Précarisation et nouvelles formes d'encadrement des classes populaires*. In *Nouvelles formes d'encadrement. Actes de la recherche en sciences sociales*. n°136-137; p. 3-4. 2001/1-2
- Chauvière M. (2004), *Le travail social dans l'action publique : sociologie d'une qualification controversée*. Dunod
- Ogien A. (1995), *L'esprit gestionnaire. Une analyse de l'air du temps*, Paris, Editions EHESS, 1995.
- Paugam S. (1996), (sous Dir.) *L'exclusion : l'état des savoirs*. La Découverte.
- Siblot Y. (2002), «Stigmatisation et intégration sociale au guichet d'une institution familiale. Le bureau de poste d'un quartier populaire de banlieue parisienne» in *Intégration territoriale et politiques sociales en Europe : la construction de l'union européenne*. Sociétés contemporaines, n°47. p. 79-99
- Siblot Y. (2005), «Les rapports quotidiens des classes populaires aux administrations» In *Classes populaires et services publics*. Sociétés Contemporaines, n°58 P. 85-103
- Verdès-Leroux J. (1978), *Le travail social*. Les éditions de Minuit
- Weber M. (1921), *Economie et société*. Plon, 1971.



Chalandisation et éthique professionnelle : Une équation complexe.

Le cas d'une offre de service en Caf

Christophe Guibert*

Résumé : Cet article ambitionne, dans une perspective sociologique, de démontrer les mutations récentes à l'œuvre au sein d'une Caisse d'allocations familiales (Caf) du sud de la France. Les objectifs de la Convention d'objectifs et de gestion 2005-2008, signée entre l'État et la Caisse nationale d'allocations familiales (Cnaf), tendent à établir une sorte de chalandisation du travail social, à tout le moins dans les modalités peu à peu ordinaires auxquelles les travailleurs sociaux doivent dorénavant se soumettre. À partir de matériaux empiriques qualitatifs (entretiens menés auprès d'assistants de service social et de responsables de territoires de la Caf prise pour objet), les conclusions proposées témoignent de la difficile adaptation des travailleurs sociaux concernés aux changements identifiés.

* Docteur en sociologie, formateur en École Supérieure des Métiers du Social, chercheur au Centre Nantais de Sociologie (EA-3260), Université de Nantes.

1. Les lieux et les noms, pour des raisons de confidentialité, ne sont pas mentionnés. Par ailleurs, plus qu'une compréhension territorialisée, qui n'apporterait pas à l'analyse, ce sont les effets de la Cog sur une catégorie de travailleurs sociaux qui intéressent.

2. Le Rsa est une mesure récente (premiers versement en juillet 2009) qui remplace les allocations instituées tels que le revenu minimum d'insertion (RMI), l'allocation de parent isolé (API) et certaines aides forfaitaires temporaires comme la prime de retour à l'emploi. Il devrait concerner plus de trois millions de personnes.

3. Analyse de contenu de onze entretiens semi-directifs menés auprès d'AS, de CESF et de responsables de territoire puis de réunions professionnelles

Instituée en 1996 par les ordonnances Juppé, la Convention d'objectifs et de gestion (Cog) est un contrat, signé tous les quatre ans, entre la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf) et l'État, qui fixe les objectifs de la branche *Famille* et détermine les ressources qui seront affectées à l'atteinte de ces objectifs. Les nouveaux dispositifs, issus de la Cog 2005-2008, tendent à établir une sorte de chalandisation du travail social, à tout le moins dans les modalités peu à peu ordinaires auxquelles les travailleurs sociaux doivent dorénavant se soumettre.

Dans un champ particulier du travail social – le département «Action Sociale» d'une Caf du sud de la France¹ –, s'opèrent ainsi des mutations teintées d'idéologie néolibérale dont l'impact sur les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux est considérable. Les transformations observées sont à la fois pratiques et symboliques. Elles ont pour finalité une conduite toujours plus rationnelle des territoires et des dispositifs sur le mode de la prestation de service : «*Peu ou prou, un double processus de chalandisation et partiellement de marchandisation entraîne tous les acteurs. Certains y entrent enthousiastes, d'autres à reculons*» (Chauvière, 2007). Plus précisément, à l'instar de l'offre de service auprès des nouveaux allocataires de l'Allocation parents isolés (Api) et du Revenu de solidarité active (Rsa)², les Assistants de service Social (AS) et les Conseillers en Économie Sociale et Familiale (CESF) sont soumis à des logiques de chalandisation. Nous verrons que celles-ci révèlent des changements au niveau de la posture des travailleurs sociaux et des outils professionnels. Ces logiques visent à instaurer, de manière non voilée – ce qui renforce la brutalité des transformations professionnelles perçues par les travailleurs sociaux – la mesure et la quantification de leur activité.

Les mutations observées (objectifs quantitatifs, primes à l'intéressement, mais aussi sémantique entrepreneuriale et utilisation nouvelle de la technologie) à partir de matériaux empiriques³ mettent en exergue de véritables conflits entre les positionnements éthiques des travailleurs

sociaux, ceux relevant de leurs propres convictions et ceux découlant de leurs responsabilités professionnelles. Ces nouvelles logiques inspirées du monde de l'entreprise remettent en cause des valeurs humanistes (Bouquet, 2004) propres – par « essence » en quelque sorte – au champ de l'intervention sociale auxquelles sont historiquement attachés les travailleurs sociaux, ce qui fait dire à cette assistante de service social (51 ans, 24 ans d'ancienneté en Caf) : « J'ai peur d'être un instrument de contrôle, de surveillance et où est-ce que ça va s'arrêter ? Je ne suis plus assistante sociale ; je fais le flic à ce moment-là. Je ne suis pas bien avec ça. Ça pose vraiment des questions d'éthique ».

I – Les nouvelles logiques du travail social en Caf

Un processus de « chalandisation » sémantique en œuvre

Du fait que les Caf gèrent de l'argent public, elles s'inscrivent, au moyen des Cog, dans une démarche de « performance » qui engage l'ensemble des acteurs de la branche Famille, pour plus « d'efficacité », plus « d'efficience » et une « meilleure qualité de service ». Dès lors, au sein de la Caf prise pour objet, un processus de « chalandisation » est en œuvre. Pour Michel Chauvière, la « chalandisation » oriente les manières d'agir et d'être propres, ici, aux agents de la Caf, et « *instille un habitus commercial banalisé et acceptable par le plus grand nombre, là où dominait le non-commercial, ce qu'on appelait jusqu'ici, avec conviction, le non-lucratif* » (Chauvière, 2007).

L'analyse de l'évolution des termes écrits dans les Cog, depuis 1997 jusqu'à aujourd'hui, reflète bien le développement de cette logique d'optimisation des résultats pour une meilleure offre de service globale aux allocataires, comme en témoigne l'encadré 1 (ci-contre).

Ces extraits des Cog, référentiels de chaque agent Caf, mettent bien en évidence la tendance croissante à employer des mots relevant ordinairement du champ de l'entreprise. En 1997, il est question de « rigueur » et « d'efficience ». En 2000, il s'agit de « concrétiser/développer/renforcer » « des engagements de service », « des performances » et « la maîtrise des risques ». Alors que ces mots cités précédemment sont les mêmes en 2005, des termes nouveaux apparaissent comme « contrôle », « fraude », « offre ». En 2009, il s'agit en plus de « garantir » des services tout en luttant contre la fraude et en améliorant la performance.

Au-delà des termes écrits dans les Cog – qui ont pour effet de familiariser et de socialiser les travailleurs sociaux aux usages d'une entreprise commerciale ordinaire –, le vocabulaire des responsables du département « Action sociale » de la Caf investiguée se teinte également de celui du champ entrepreneurial. Au cours des entretiens effectués avec deux responsables de territoire, celles-ci parlent des familles allocataires en employant à plusieurs reprises le mot « client » et usent de dérivés comme « clientélisme », « clientèle ». Pris dans les contradictions de ce système professionnel en mutation et mesurant bien les changements précités, une d'elles évoque la notion de « fonds de commerce » en se référant au public du Conseil Général du même département. Fataliste, celle-ci indique :

internes au sein d'une Caf du sud de la France en 2008. Le principal objectif était de faire verbaliser chacun sur leur positionnement éthique vis-à-vis de l'injonction nationale et de l'offre de service locale qui en découle, et de vérifier si une amorce de changement de leur pratique était en train de s'opérer. Un focus sur les AS révèle par ailleurs un corps professionnel hétérogène, en dehors de la variable de genre, du fait de l'âge et des fonctions qu'elles occupent. Deux sous-groupes se distinguent : les professionnelles âgées de 35 et 39 ans, travaillant à la Caf depuis 8 et 10 ans ; puis, les plus anciennes professionnelles dont l'âge varie entre 51 et 57 ans et travaillant à la Caf depuis 22, 24, 26 et 28 ans. Parmi ces quatre dernières assistantes sociales, une détient les diplômes de Maîtrise en Sciences et Techniques - Intervention et Développement Social (MST-IDS) et le Diplôme Supérieur de Travail Social (DSTS) et deux autres occupent des fonctions de délégué du personnel.

Encadré I - Des évolutions sémantiques structurantes

La Cog État/Cnaf 1997-2000

Constituée de 38 articles, cette Cog décline quatre grands objectifs :

- « des prestations légales bien mises en œuvre adaptées aux besoins des allocataires, simples et lisibles, gérées de façon rigoureuse⁴ et avec une approche sociale par les Caf ;
- une gestion de qualité au meilleur coût pour un service public au cœur des difficultés sociales (efficience de la branche Famille) ;
- la transparence de la situation financière de la branche Famille ;
- une action sociale au plus proche des familles et de leurs besoins, conduite avec rigueur par les Caf ».

La Cog État/Cnaf 2001-2004

Cette Cog décline cinq grands objectifs :

- « concrétiser les engagements de service (faciliter l'accès aux droits, mieux accueillir et informer les allocataires, garantir la qualité du traitement et l'exactitude des droits, traiter rapidement les réponses, assurer la régularité et la continuité des paiements, être plus accessible aux partenaires, renforcer le partenariat, partager nos connaissances) ;
- clarifier et simplifier les règles en matière de prestations et d'action sociale ;
- développer une dynamique de la qualité et de la performance (renforcer les politiques des ressources humaines, mettre l'informatique au service de la qualité, une communication plus offensive, maîtriser les risques financiers et de non-qualité, etc.) ;
- renforcer le pilotage de l'Institution et mieux mesurer nos performances (un service public au meilleur rapport qualité/coût, améliorer la mesure des résultats) ;
- une action sociale adaptée aux besoins des familles et proche de leur cadre de vie ».

La Cog État/Cnaf 2005-2008

Constituée de 41 articles, cette Cog décline trois objectifs :

- « accroître les performances de la branche : optimiser les dépenses d'action sociale (ciblage des prestations de service auprès des structures), maîtriser les risques financiers (politique de contrôle et de lutte contre la fraude), maîtriser l'évolution des coûts de gestion ;
- poursuivre sur la voie de la qualité (engagements de service) : bâtir une offre plus homogène et plus visible, améliorer la qualité de service, mieux gérer les situations à risque et aider les populations vulnérables ;
- affirmer la présence politique des Allocations Familiales comme acteur de la politique familiale : participation à la conception des politiques de prestations légales, simplifier les formalités et procédures administratives, conduire des politiques d'action sociale privilégiant le développement local et la coopération avec les partenaires, contribuer à l'évaluation et à l'évolution des politiques familiales, et développer une action sociale autour de deux missions ».

4. Souligné par nos soins.

La Cog État/Cnaf 2009-2012

Constituée de 35 articles, cette Cog décline trois objectifs :

- « Tout en consolidant les acquis obtenus en matière de qualité de service, il s'agit d'offrir aux allocataires un service global. Celui-ci associe prestations légales et interventions d'action sociale familiale et s'inscrit dans un cadre à la fois homogène et adapté à la diversité des attentes des allocataires, à la spécificité des territoires et des partenariats avec les autres acteurs du social ;
- il s'agit d'optimiser et de sécuriser les processus de gestion pour assurer la maîtrise des risques et maîtrise de la qualité, renforcer la lutte contre la fraude, accroître la performance économique de gestion, garantir le paiement à bon droit et la qualité de l'information financière ;
- il s'agit enfin de mobiliser l'ensemble des ressources de la Branche comme autant de leviers au service de l'allocataire, en améliorant le fonctionnement en réseau, atout considérable pour garantir une réponse à la fois homogène et adaptée à la diversité des besoins et des territoires, en valorisant les personnels et en adaptant les compétences à l'évolution des métiers, et en faisant vivre un système d'information performant et réactif. Le développement de la mutualisation et le renforcement de la coopération entre les caisses doivent contribuer pour leur part à optimiser les ressources de gestion et améliorer la performance sur la qualité ».

« Oui, il y a une évolution dans le vocabulaire. Et même, tout ce qui s'assimile à des fiches de procédures, on est vraiment dans le vocabulaire de l'entreprise. Maintenant, on a l'impression que tu ne peux plus rien faire si tu n'as pas écrit un process. Mais au-delà de ça, il y a la maîtrise des risques qui vient se rajouter à ça. Pour moi c'est du formalisme plus ».

« Ce sont les mots du secteur économique et financier qui ont traversé [...]. Je pense qu'on est en train d'intégrer les logiques d'entreprise d'il y a quinze ou vingt ans sur « production » ; ça c'est un gros mot que j'utilise maintenant. Maintenant, on est à intégrer tout un vocabulaire qui émane de l'entreprise ».

Cette traduction sémantique a des effets sur la pratique des travailleurs sociaux du fait de la relative proximité des responsables (à l'inverse des Cog qui peuvent ne pas être lus par les travailleurs sociaux eux-mêmes). Pour autant, la terminologie gestionnaire propre au monde de l'entreprise ne semble pas aussi bien acceptée et allant de soi chez les assistantes sociales que chez les cadres : il est question d'« usagers », de « parents », de « familles » ou d'« allocataires » (ce dernier terme étant propre aux agents de la Caf) et non de « clients »⁵ pour évoquer les publics rencontrés. En outre, en 2008, un nouveau fichier informatique installé au sein de chaque Caf, donnant accès aux dossiers des allocataires, a pour appellation « Fichier client » (et non « Fichier allocataire ») ce qui renforce, au-delà d'un glissement sémantique, une logique gestionnaire empruntée au modèle de l'entreprise concourant insidieusement à un processus de « chalandisation ».

5. Il convient de noter que les assistantes sociales du Conseil Général administrant le même département que la Caf emploi, entre professionnels, depuis de nombreuses années couramment le terme « client » : « oui, c'est très récurrent, entre elles et dans les relations avec les partenaires » indique cette CESF de la Caf. Cet exemple illustre bien qu'il est réellement impossible d'uniformiser le champ de l'intervention sociale à l'égard des mutations analysées dans le présent article.

Le développement récent d'offres de service : quand l'offre et la demande s'inversent

Au moyen de la circulaire d'orientation de l'action sociale familiale du 11 janvier 2006, issue de la Cog 2005-2008, la Cnaf cible trois types de famille : les familles dont un enfant est handicapé, les familles monoparentales et celles à bas revenu. Au vu des données statistiques issues d'une enquête (Avenel et Chatelain, 2007) réalisée en janvier 2007 auprès des 123 Caf, 85,4 % d'entre elles proposent des offres de service via les travailleurs sociaux, notamment en direction des familles monoparentales (84 %), des familles nombreuses (19,5 %), des familles ayant un enfant porteur d'un handicap (19 %) et des gens du voyage (19 %). La Cog 2009-2012 conforte également l'offre de service en tant que modalité d'intervention.

Dans l'enquête précitée, Avenel et Chatelain définissent l'offre de service comme un « processus temporel » comportant plusieurs phases : ciblage d'une population, mise à disposition, rencontre dont l'objet est une évaluation sociale qui peut aboutir à une orientation ou à un accompagnement individuel et /ou collectif. Sa mise en œuvre est facilitée par le fait que les Caf possèdent les coordonnées postales et téléphoniques des allocataires. Les travailleurs sociaux peuvent ainsi aisément proposer une mise à disposition ou inviter des parents à des réunions d'information collectives ou des entretiens individuels. Ils s'appuient en fait sur des indicateurs précis permettant de cibler des « populations à risque » autour d'un évènement (la naissance ou la séparation par exemple) ou à propos du statut du parent (en congé parental, nouvel arrivant, allocataire de l'Api, etc.).

Eu égard à l'offre de service, les travailleurs sociaux se montrent force de proposition auprès d'allocataires cibles et n'attendent pas que ceux-ci les contactent. L'offre de service suggère donc aux travailleurs sociaux d'aller au devant de la demande des parents alors que, jusqu'en 2005, la capacité de ces derniers à demander de l'aide était mise en avant. Si l'on peut percevoir dans cette nouvelle posture du travailleur social une forme d'intervention « assistancielle » – aller vers le parent –, l'offre de service permet de toucher un public qui n'aurait probablement pas pris contact avec un travailleur social de la Caf par méconnaissance de ses missions. Les rencontres entre les parents allocataires et les travailleurs sociaux de la Caf, aussi bien les assistantes sociales que les conseillères ESF, ne trouvent plus leur origine uniquement via la demande de l'individu concerné.

Depuis plusieurs décennies, les politiques publiques prônent l'insertion, ce qui implique que c'est à la personne de faire la demande de « s'insérer socialement » et non à la « société » de l'intégrer. Avec le développement des offres de service, il en est tout autre : on assiste à un revirement du fait que c'est au travailleur social d'aller vers l'individu et non l'inverse. Cette procédure « nouvelle » se révèle être contraire à la culture professionnelle, en particulier celle acquise par les assistantes sociales au cours de leur formation initiale où « l'individu acteur » était mis en valeur :

« Avec notre formation de base, quand je l'ai faite, on ne se vend pas, on n'apprend pas à faire de l'offre de service. Moi dans ma formation initiale, c'est

plus l'allocataire qui demande et après, toi tu fixes le cadre et les objectifs par rapport à la demande, mais c'est la personne qui demande, et ce n'est pas toi qui va taper à sa porte » (AS, 39 ans, 10 ans d'ancienneté en Caf).

Au-delà des mutations perçues en terme de sens, d'autres usages, peu à peu institués au sein de la Caf, déstabilisent les travailleurs sociaux. Les exigences de qualité du travail fourni ou encore les normes d'application (« bonnes pratiques », évaluation, etc.) confortent un certain malaise.

Premier objectif chiffré et prime à l'intéressement : des procédures équivoques

La Cog 2005-2008 soumet, pour la première fois, les travailleurs sociaux à un indicateur chiffré – s'entretenir avec 80% des parents percevant l'Api/Rsa – ce qui engage des réponses claires et engagées de la part des travailleurs sociaux. Entre une perception antinomique « des chiffres » et du travail social puis un risque croissant de rationalisation des pratiques professionnelles, l'existence d'indicateurs chiffrés ne va pas de soi : *« On ne veut pas de la quantité. On veut du social : c'est de la qualité [...]. Mais je pense qu'on va plus vers de la quantité, ce qu'on nous demande de faire. Et on boycotte tant qu'on peut »* (CESF, 38 ans, 13 ans d'ancienneté en Caf). Au-delà du chiffre à atteindre, il est important pour les travailleurs sociaux d'intervenir auprès des parents en ayant des orientations de travail qualitatives – avec du sens – sans rentrer dans une logique de production.

L'atteinte ou non de résultats quantifiés conditionne le montant de la prime à l'intéressement versée annuellement à l'ensemble des salariés de chaque Caf. Depuis le protocole du 28 juin 2002, tous les agents des Caf perçoivent une prime en fonction des résultats obtenus notamment au sein du département « Prestations »⁶. À ce jour, l'objectif chiffré du département « Action sociale » n'est pas pris en compte pour le calcul de cette prime selon le responsable du département Action sociale : *« [les 80% sont] un indicateur national sans incidence sur la prime. Le Rsa était en perspective à l'époque »*. Qu'en sera-t-il donc dans les années à venir avec le Rsa ? Pour autant, les assistantes sociales croient à tort que les 80% rentrent dans le calcul de la prime à l'intéressement pour tous les agents de la Caf. C'est pourquoi, elles expriment une gêne étant donné que cette prime institue une forme d'engagement – moral – vis-à-vis de leurs collègues administratifs. Cette contradiction à l'égard des modalités de calcul de la prime entre les assistantes sociales et le responsable révèle une carence en termes de communication au sein de la Caf. Elle révèle également une mécompréhension à l'égard d'usages pour lesquels les AS de la Caf ne sont pas coutumières.

Tout fonctionne en quelque sorte comme si les travailleurs sociaux étaient socialement déterminés, de part leurs formations initiales respectives et aussi leur ancienneté à la Caf – participant à définir chez eux des représentations particulières durables à l'égard de la mesure et de la quantification – à considérer comme « non naturelles » et non légitimes les primes à l'intéressement dans leurs métiers :

« Ça me gêne 80%. En même temps, c'est important d'avoir des objectifs. Après que ce soit quantifié comme ça... surtout, après il y a l'histoire de la

6. En 2008, ont été pris en compte pour le calcul de la prime à l'intéressement les résultats relatifs à l'accueil des allocataires et au traitement de leur dossier, au budget de la Caf et à la lutte contre la fraude.

prime d'intéressement, ça rentre dans la prime à l'intéressement [...]. Pour un organisme de Sécurité Sociale, j'ai du mal à faire la corrélation entre 80 % et prime à l'intéressement. Déjà, quand on m'a dit qu'il y avait une prime à l'intéressement à la Caf, ça m'a bouh... [Rires, malaise] » (AS, 35 ans, 8 ans d'ancienneté en Caf).

«Moi, ce que je crains dans les prochaines années, c'est qu'on aille un peu plus vers la rationalisation, vers les gros mots «clients», «maîtrise des risques», etc., donc faire des dossiers au meilleur coût, et pour moi les deux départements [Prestations et Action sociale] sont impactés [...]. Pour moi, ça a commencé en action sociale avec les Cej [Contrat enfance jeunesse] qui limitent les dépenses avec les taux de fréquentation». (53 ans, responsable de territoire depuis 7 ans après 26 ans de terrain en tant que CESF en Caf).

Ces extraits d'entretien témoignent bien des évolutions professionnelles (objectifs quantitatifs, approche gestionnaire, etc.) à l'œuvre et des décalages à l'égard des dispositions ancrées depuis de nombreuses années pour certains travailleurs sociaux (tel que proposer un accompagnement social selon un échéancier adapté aux usagers). Ils révèlent les décalages de rythme entre les transformations qu'imposent les Cog et les managers (responsables, encadrants) de la Caf – au nom des impératifs de rentabilité et de rationalisation – et *«les habitus et les visions du monde des travailleurs sociaux»* (Balazs et Pialoux, 1996).

Le téléphone comme nouvel outil d'investigation

Au-delà des variations sémantiques et des relations entretenues avec les usagers, les techniques ordinaires de l'intervention sociale sont elles aussi modifiées. L'évolution du mode de contact envers les parents s'est réalisée en deux étapes au sein de la Caf prise pour objet. Depuis 2004, les travailleurs sociaux envoient un courrier d'invitation à une réunion collective ou de mise à disposition aux parents ciblés. Dans ce cas, comme le précise une assistante sociale, les personnes contactées par cette communication écrite sont libres de saisir ou non cette opportunité qui s'offre à eux : *«Dans le mailing, on propose et les gens viennent ou pas nous voir. Les premières naissances, elles viennent ou elles ne viennent pas».* Or, depuis 2008, les assistantes sociales questionnées ont franchi un pas supplémentaire dans la manière de proposer une offre de service, dans le sens où elles contactent directement des parents par le biais de la communication orale. Elles téléphonent dorénavant aux parents allocataires de l'Api : *«Pour moi, c'est vachement novateur cette prise de contact car c'est très différent entre envoyer un courrier de mise à disposition et contacter par téléphone»* (AS, 35 ans – Ancienneté Caf : 8 ans). Loin d'être en réalité *«novateur»* dans le champ de l'intervention sociale, la relative crédulité des propos recueillis révèle que les assistantes sociales en Caf étaient jusqu'alors *«protégées»* du processus de chalandisation pourtant à l'œuvre insidieusement depuis plusieurs années⁷.

Les transformations de la pratique des assistantes sociales – tel que remplir des objectifs quantitatifs, faire des offres de service – se traduisent également par une utilisation nouvelle de la technologie. Cette dernière interroge le sens de l'intervention : la technologie est peu à peu au service

7. M. Chauvière a en effet montré, dès 2000, les prémisses de ce processus au sujet de la «relation de service» dans le secteur social.

des parents contactés, mais celle-ci engage des problèmes sur l'éthique de la pratique professionnelle des assistantes sociales.

Finalement, dans un contexte de médiatisation des familles monoparentales et de lutte contre la fraude, cette injonction nationale soulève bien des dilemmes éthiques chez les travailleurs sociaux de la Caf investiguée qui jugent celle-ci pour le moins stigmatisante. Ils soupçonnent même la volonté des pouvoirs publics d'exercer un contrôle auprès des parents allocataires de l'Api par leur intermédiaire. Cependant, la circulaire relative à l'injonction nationale ne précise pas les modes opératoires pour atteindre cet objectif chiffré, si ce n'est un entretien dont l'objet est une évaluation sociale pour lever les freins à l'insertion du public ciblé. Chaque Caf a donc sa marge de manœuvre.

2 – Les convictions des travailleurs sociaux chahutées

L'éthique est une posture socialement construite sous forme de dispositions (formations initiales et professionnelles, processus long et durable de socialisation professionnelle, etc.) qui soumet le travailleur social à un questionnement permanent sur le sens de ses actes. L'éthique de conviction (Weber, 2001) est un positionnement (idéalement réflexif) qui consiste à agir en fonction de valeurs et non pas en calculant prioritairement les conséquences de ses actes. Partant, Bouquet distingue deux types de valeurs au sein du champ du travail social (Bouquet, 2004) : les valeurs humanistes (respect et dignité des personnes, tolérance, partage, responsabilité, autonomie, croyance dans les capacités et potentialités, etc.) puis les valeurs républicaines et démocratiques (liberté, égalité, fraternité, citoyenneté, cohésion sociale, solidarité, etc.). En quoi les mutations précitées – pour le moins structurantes – chahutent-elles les convictions et les valeurs des travailleurs sociaux ?

Cibler une population, c'est la stigmatiser pour le travailleur social

Depuis la Cog 2005–2008, les Caf sont dans l'obligation de porter « une attention particulière aux familles qui se heurtent à des difficultés socio-économiques, notamment les familles monoparentales ». Pour cela, elles doivent mettre « en œuvre un socle minimal d'accompagnement social des bénéficiaires de l'Allocation parents isolés et de certains ménages isolés bénéficiaires de la Paje [Prestation d'accueil du jeune enfant] » et à ce jour, auprès des familles monoparentales percevant le Rsa et ayant de jeunes enfants. Cet extrait de la Cog montre que la Cnaf segmente les familles en sous-catégories. Autrement dit, son action sociale s'adresse aux parents allocataires Caf, prioritairement à ceux confrontés à des difficultés socio-économiques, et plus précisément à ceux en situation de monoparentalité qui perçoivent des allocations. À ce titre, cette injonction nationale est jugée discriminante voire stigmatisante par des travailleurs sociaux qui réfutent la systématisme des problèmes sociaux de certaines catégories de familles telles les familles monoparentales : « Pour moi l'accès aux droits, c'est pour tout le monde, et c'est vrai que la question qu'on se pose quand on commence à catégoriser les gens, bénéficiaires d'Api, bénéficiaires du Rmi, c'est de

mettre des gens, et c'est ma crainte, dans des ghettos, de les stigmatiser» ou encore *«Je pense que c'est dans la ligne du ciblage et de la stigmatisation. Faire un groupe de traitement social à part : non»* (AS, respectivement âgées de 57 ans et 56 ans – Ancienneté Caf : 22 et 26 ans).

De toute évidence, d'après l'extrait de la Cog, les politiques associées mécaniquement aux familles monoparentales des difficultés d'ordre économiques et sociales : *«Dans les représentations courantes comme dans les représentations savantes, les familles monoparentales sont des familles à problèmes ; elles sont censées avoir des difficultés pour subsister et pour élever leurs enfants, et ceux-ci sont censés poser ou devoir poser un jour des problèmes d'inadaptation»* (Lefaucheur, 1998). Or, même si des parents perçoivent un de ces minima sociaux que sont l'Api et le Rsa, ce n'est pas pour autant qu'ils rencontrent des difficultés d'ordre sociales. Certes, derrière cette «catégorie» de population se cache en effet une hétérogénéité de situations, aussi bien d'un point de vue démographique, culturel, social qu'économique. Néanmoins, ces familles ont statistiquement «plus de risque» à être exposées à des difficultés sociales et économiques et à se situer en position de «désaffiliation» au sens de Castel (Castel, 1999). Aussi, plus que la critique d'une vision «homogénéisante» des familles monoparentales par la Cog, c'est, pour les travailleurs sociaux interviewés, davantage le ciblage «quasi-exclusif» de celles-ci qui fait problème.

Les valeurs de «liberté» et «d'autonomie» en question, «l'intrusion» en réponse

Les assistantes sociales remettent en cause l'appel téléphonique jugé comme intrusif et pouvant provoquer chez les familles contactées la crainte d'un contrôle. Cet outil irait à contre-courant de leur éthique de conviction. Elles parlent en effet «d'intrusion», «de matraquage» voire de «racolage». En allant directement au devant des parents, elles estiment rentrer abusivement dans leur sphère privée voire les déresponsabiliser : *«Pour moi, c'est vraiment du harcèlement. Pour moi, c'est une atteinte à la liberté»* (AS, 51 ans – 24 ans d'ancienneté en Caf), *«Pourquoi les obliger à rencontrer un travailleur social ? Quand ce sont des mises à disposition ce n'est pas gênant, mais quand ce sont des obligations, c'est contraire à ce qu'on a pu apprendre nous en tant que professionnel. On envoie aux gens un courrier de disposition, on ne faisait pas du matraquage. Quand tu es chez toi, les coups de fil que tu reçois de X ou Y ou Z, je trouve que c'est de l'intrusion quand même, par rapport à un courrier c'est différent»* (AS, 57 ans – 22 ans d'ancienneté en Caf). Bien que le courrier puisse être considéré déjà comme intrusif⁸, le contact téléphonique l'est nettement plus du fait du contact direct imposé et de l'obligation de répondre immédiatement faite au parent.

L'intrusion, qualifiée comme telle par les travailleurs sociaux, témoigne à l'évidence de l'existence de tensions conséquentes à l'égard d'un habitus professionnel jusqu'ici peu remis en cause. Dès lors, les effets observés chez les assistantes sociales varient assez largement, tout comme les positions tenues vis-à-vis du téléphone.

8. D'autant plus quand l'origine du courrier provient d'une institution telle que la Caf.

Afin de s'entretenir avec 80% des nouveaux allocataires de l'Api, le département «Qualité» de la Caf envoie une extraction de fichiers mensuelle des nouveaux allocataires de l'Api aux assistantes sociales. Or, il s'avère que les assistantes sociales ont une pratique différente vis-à-vis du nombre d'appels téléphoniques à passer et des données à rentrer, ce qui fausse l'évaluation quantitative du dispositif.

Pour la tenue des statistiques, chaque assistante sociale a en effet sa propre pratique. Ce fait témoigne de la difficile standardisation des pratiques professionnelles dans le domaine du travail social. Ainsi, elles usent de stratégies différentes pour atteindre «les 80%» et rester «loyales» vis-à-vis de leur hiérarchie. Cet objectif quantitatif n'est pas une finalité pour les assistantes sociales, c'est seulement, à leurs yeux, une statistique vide de sens, qu'elles manipulent à leur guise. Quatre manières d'enregistrer leurs statistiques ont été repérées :

1 - Une assistante sociale, ne tenant pas compte des 80%, comptabilise les parents ayant été contactés par téléphone (dont message laissé sur le répondeur) et ceux déjà sollicités dans le cadre d'autres offres de service : *«Comme d'autres institutions, il faut dire qu'on a fait du chiffre. Il faudrait dire qu'on a évité la fraude à tant de pour cent, enfin il y a des choses complètement scandaleuses [...]. Donc, pour moi les 80% ne veulent rien dire du tout, je n'en tiens absolument pas compte dans ce que je fais»*. Elle ajoute, dévoilant la supercherie : *«Ceux qu'on a déjà contactés pour d'autres offres de service, on met qu'ils ont déjà été contactés donc ils rentrent dans les statistiques. Ça fait donc 37 sur 40 soit 87%»* (AS, déléguée du personnel, 54 ans, 28 ans d'ancienneté en Caf).

2 - Une autre assistante sociale, qui tient compte de l'objectif chiffré, rentre les données correspondant au nombre de parents contactés (dont les messages laissés sur répondeur) voire en rajoute pour arriver aux 80% : *«J'ai l'impression que du moment qu'on les a contactés, le reste, c'est-à-dire ce qui se passe dedans n'a pas d'importance [...]. J'imagine que le plus important, c'est d'arriver à 80% des personnes : allo bonjour madame, au revoir madame, et là je me suis entretenue»*. Lors d'un second entretien, celle-ci précise : *«On nous demande de cocher ceux à qui on a téléphoné. J'en ai même rajouté à la fin pour avoir du chiffre. Ce n'est pas grave, on me demande du chiffre donc je mets du chiffre. J'ai eu la messagerie, j'ai laissé un message, je les marque. C'est l'aberration du chiffre. Et puis on nous a demandé d'aller rechercher dans nos dossiers des gens qu'on avait vus cette année, si par hasard ils n'ont pas évolué et ont du droit Api pour qu'on change la codification. Donc, j'ai passé quelques heures à rechercher chacun pour changer la codification. Ça sert à quoi ? C'est le système. Dire : vous aurez votre prime si vous avez 80% d'Api. Contacter : pour quoi faire ?»*.

3 - Deux assistantes sociales prennent en compte toutes les personnes contactées par téléphone : *«Je rentre les personnes eues par téléphone et ceux à qui je laisse un message sur le répondeur, donc ça sera 100%»* (AS, 57 ans, 22 ans d'ancienneté en Caf).

4 - Quant aux deux plus jeunes⁹ assistantes sociales, elles rentrent les données des parents qu'elles ont eu directement au téléphone et donc ne comptabilisent pas les messages laissés sur le répondeur : *«Moi je rentre les gens que j'ai vraiment contactés avec qui j'ai eu vraiment un contact téléphonique»* (AS social, 35 ans, 8 ans d'ancienneté en Caf).

9. Il serait intéressant de poursuivre plus loin la réflexion en vérifiant si la «docilité» à l'égard de la hiérarchie, dans le champ de l'intervention sociale des Caf, est en corrélation avec le «jeune âge» de certains travailleurs sociaux.

Bien que cinq assistantes sociales prétendent ne pas accorder d'importance à ce taux, elles se sentent obligées de l'atteindre, tout du moins d'y tendre. C'est pourquoi certaines usent de « stratégies d'adaptation secondaire » (Goffman, 1968) pour reprendre le terme de Goffman. Cependant, la contrainte institutionnelle n'a pas les mêmes effets selon l'ancienneté au sein de la Caf; les plus anciennes professionnelles adoptant plus facilement ces stratégies (principalement la duperie) pour rentrer leurs données statistiques et atteindre les 80%. Comme les techniciens conseils¹⁰, les assistants sociaux doivent dorénavant remplir des objectifs chiffrés. L'atteinte des 80% leur serait très fortement conseillée par la hiérarchie du fait de la prime à l'intéressement versée à l'ensemble des agents de la Caf : « *On nous a dit : mettez les dans vos stats même si ça ne répond pas et que vous avez appelé pour qu'on puisse avoir les chiffres Api pour qu'on puisse avoir la prime l'année prochaine* » (AS, 51 ans, 24 ans d'ancienneté en Caf). Malgré la prescription institutionnelle et coercitive, le sens des interventions et des pratiques des travailleurs sociaux n'est pas bien identifié : « *comment donner du sens à tout ça ? Et ce n'est pas simple, et comment trouver du sens dans cette commande et que ça ait du sens pour tout le monde. Et ça, ça n'a pas été très simple* » indique cette assistante de service social.

Cette question du sens, posée par les assistantes de service social, fait par ailleurs émerger la relative remise en cause de leur statut au sein de la Caf étant donné que leurs pratiques professionnelles se rapprochent, symboliquement mais aussi dans les usages, de celles des techniciens conseils. L'identité légitime des travailleurs sociaux, de part l'obtention d'un capital symbolique commun et spécifique puis les effets de nomination (les sigles AS ou CSEF, la possession d'un diplôme d'État, l'acquisition de savoirs faire, etc.), est donc peu à peu dévaluée. Pour autant, « *l'affinité [de leurs] dispositions* » (Bourdieu, 1985), en particulier à l'égard des logiques de marchandisation du travail social, tend à maintenir les conditions favorables à la constitution du corps des travailleurs sociaux de la Caf.

3 – Pour conclure : l'éthique de discussion comme solution à l'équation

Avec le développement des offres de service à la Caf, et plus particulièrement celle envers les parents allocataires de l'Api, les assistantes sociales interrogent leur pratique professionnelle institutionnalisée, en référence à leur éthique de conviction et leur éthique de responsabilité. D'une part, elles évoquent la dimension technique de plus en plus présente, aussi bien à travers les outils de communication utilisés, les statistiques à remplir que l'information transmise en matière de droit Caf. Ceci concourt au sentiment, chez les assistantes sociales, d'une utilité davantage techniciste que sociale de leur mission. D'autre part, elles mettent en cause l'aspect politique du dispositif qui peut s'avérer contraire à leur éthique de conviction, telle que l'intrusion évoquée plus haut.

Toutefois, leur éthique de responsabilité leur incombe de jouer un rôle d'intermédiaire entre leur hiérarchie et les parents contactés, et de trouver du sens à leur intervention en orientant vers des partenaires ou encore en faisant remonter des besoins identifiés aux responsables. *In fine*, une amorce de changement des pratiques professionnelles des assistantes

10. Les techniciens conseils de la Caf dépendent du département « Prestations ». Certains sont au contact direct des parents pour instruire les demandes d'allocation notamment. D'autres traitent les dossiers ou encore répondent aux appels téléphoniques. Chaque Cog précise des objectifs chiffrés à atteindre pour cette catégorie d'agents. Celle de 2005-2008 insistait ainsi sur le fait de réduire le temps d'attente des usagers au guichet (20 minutes maximum) ou encore de traiter 100% des demandes de minima sociaux.

sociales de la Caf investiguée est de plus en plus effective : ces dernières sont tiraillées entre leur éthique de conviction et leur éthique de responsabilité (notamment en appliquant, malgré leurs craintes, les directives) : « *On est des salariés et donc comment on peut répondre à cette commande tout en conservant notre éthique et en étant bien avec ce qu'il se passe ?* » (AS, 51 ans, 24 ans d'ancienneté en Caf).

Face aux nouvelles logiques de travail social analysées au sein d'une Caf, assimilées à un processus de chalandisation, les prises de positions des travailleurs sociaux au nom de l'éthique ne traduisent-elles pas une résistance au changement ? Conséquemment, il en va de la responsabilité de l'encadrement d'accompagner les professionnels dans ce processus identifié, et ce afin qu'ils conjuguent leur éthique de conviction avec leur éthique de responsabilité. La formalisation durable d'espaces de discussion entre professionnels et encadrants armés théoriquement s'avère incontournable afin de minimiser les jugements pour le moins négatifs et de pondérer l'impact des représentations sociales évoquées dans ce texte.

BIBLIOGRAPHIE :

- Avenel C., Cathelain M.-A. (2009), *Enquête sur le travail social des CAF. État des lieux*, CNAF, Dossier d'étude n°115.
- Balazs G., Pialoux M. (1996), « Crise du travail et crise du politique », in *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°114, pp.3-4.
- Bouquet B. (2004), *Éthique et travail social, une recherche du sens*, Paris, Dunod.
- Bourdieu, P. (1985), « Effets de champ et effets de corps », in *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°59, p.73.
- Castel R. (1999), *Les métamorphoses de la question sociale*, Paris, Gallimard.
- Chauvière M. (2000), « Usages et significations contradictoires de la "relation de service" dans le secteur social », in Rouban L. (éd.), *Le service public en devenir*, Paris, L'Harmattan.
- Chauvière M. (2007), *Trop de gestion tue le social. Essai sur une discrète chalandisation*, Paris, La découverte.
- Goffman E. (1968), *Asile. Études sur les conditions sociales des malades mentaux*, Paris, Minit.
- Lefaucheur N. (1998), « Les familles monoparentales en questions », in *Revue Dialogue*, n°101.
- Weber M. (2001, rééd), *Le savant et le politique*, Paris, Plon.

Résumé : *A l'instar d'autres métiers de l'intervention sociale, le métier de conseiller à l'emploi connaît depuis 2005 des transformations importantes, qui passent à la fois par la « personnalisation » du service, par la modification des normes de suivi des chômeurs, et par la mise en place de nouveaux outils de gestion. Ces transformations alimentent les tensions d'un métier à la recherche d'un équilibre entre sa composante sociale et son rôle d'intermédiaire du marché du travail. Elles placent les professionnels face à des enjeux éthiques dans un contexte de mesure de leur efficacité de leurs missions.*

* Doctorante en sociologie au Laboratoire d'Economie et de Sociologie du Travail (LEST), UMR 6123

1. Nous avons choisi le terme générique au masculin, mais le métier est de manière très majoritaire exercé par des femmes : elles constituent 75 % des effectifs de conseillers, 64 % des cadres intermédiaires (animateur d'équipe) et 38 % de l'encadrement supérieur (Directeur d'agence) selon le Bilan national des ressources humaines 2006 de l'ANPE publié en septembre 2007.

2. Jugnot S., Renard E., Traversier T., « L'accompagnement personnalisé des demandeurs d'emploi : de l'accès aux prestations aux sorties du chômage », *Données Sociales*, Edition 2006

3. Loi du 14 février 2008. En 2008, l'ex ANPE et Assédic comptent respectivement 27 000 et 15 000 agents titulaires. Les conseillers constituent 69 % des effectifs avec un taux de féminisation de 73%. Dans la région Paca sur laquelle porte notre enquête, 60 % des conseillers possèdent un niveau 2 (Bac+ 3 et 4) et 3 (Bac+2).

4. Rapport Malgorn, février 2009, groupe de travail sur l'insertion territoriale du nouvel opérateur, mis en place en juin 2008 par le conseil de l'instance nationale provisoire.

Caractérisé par sa mission institutionnelle de médiateur et d'opérateur sur le marché du travail et par une composante réglementaire et administrative, le métier de conseiller à l'emploi¹ peut être aussi rattaché aux métiers de l'intervention sociale par le type d'accompagnement socio-technique qu'il met en œuvre, reposant sur l'écoute, le conseil et le suivi (Maurel, 1998). Un autre trait qui l'apparente aux métiers de l'intervention sociale est sa forte composante relationnelle au contact de chômeurs majoritairement peu qualifiés : 37 % des effectifs nationaux enregistrés entre 2002 et 2004 lors de la mise en place du PAP avaient un niveau d'études de type BEP-CAP².

A l'instar d'autres métiers de l'intervention sociale, le métier de conseiller à l'emploi connaît depuis 2005 des transformations importantes, qui passent à la fois par la « personnalisation » du service (pour la première fois dans l'histoire du service public de l'emploi, un suivi dit personnalisé est assuré tous les mois par un conseiller référent unique), par la modification des normes de suivi des chômeurs, et par la mise en place de nouveaux outils de gestion qui témoignent de l'accent mis sur l'homogénéisation des pratiques.

Le terme de *personnalisation* est utilisé par l'institution dans sa connotation positive visant à mettre les demandes personnelles de l'utilisateur au cœur de l'organisation, dans un mouvement de « modernisation par l'utilisateur » initié par les administrations publiques depuis les années 90, qui rompt avec le maintien à distance du public. En l'espèce, nous préférons utiliser le terme d'*individualisation* pour désigner une politique publique de traitement du chômage prenant en compte le suivi régulier d'un même individu, une adaptation des dispositifs à certaines caractéristiques individuelles, et le fait pour les chômeurs d'avoir un interlocuteur identifié comme référent unique.

De plus, la fusion en 2008 au sein d'un opérateur unique, Pôle Emploi, de l'ANPE et de l'Assédic³, respectivement en charge du placement des demandeurs d'emploi et de leur indemnisation, doit faire à terme du conseiller à l'emploi un « *conseiller personnel*⁴ », référent unique, chargé à la fois du suivi et de l'indemnisation des chômeurs.

Nous tenterons de montrer, à travers les premiers résultats d'une recherche en cours, que la rationalisation (Section 1) et l'activation (Section 2) ont entre autres pour effet d'exacerber les tensions d'un métier toujours à la recherche d'un équilibre entre sa composante sociale (le service public de l'emploi gère notamment les contrats aidés pour le compte de l'État, ainsi que les aides à l'embauche pour les publics les moins adaptés au marché) et son rôle d'intermédiaire du marché du travail.

Encadré méthodologique

Les résultats présentés sont issus de deux enquêtes effectuées dans la région Paca : l'une, dans le cadre d'un Master recherche de sociologie, réalisée en 2007 pendant quatre mois dans deux agences ex ANPE, qui a combiné 16 entretiens individuels avec les conseillers et l'observation d'une vingtaine de rendez-vous professionnels, et une autre enquête en cours depuis 2008 dans le cadre d'une thèse de sociologie, qui a porté jusqu'à présent sur l'observation de 250 entretiens professionnels réalisés par 60 conseillers dans sept agences entre novembre 2008 et juin 2009.

I – La tension entre la relation d'aide individuelle et la rationalisation

Travail de négociation et individualisation de la relation

Le métier de conseiller à l'emploi se réfère en priorité aux normes socio-techniques (Houzel et alii, 2000), portant sur l'appariement entre les caractéristiques objectives d'une personne et un marché donné. L'ensemble des actes professionnels est codifié par des circulaires internes à l'Agence, elles-mêmes issues des lois et décrets relatifs au Service Public de l'Emploi. Contrairement aux professionnels des missions locales dont l'activité est centrée sur l'accompagnement, l'activité des conseillers à l'emploi est donc centrée sur la gestion des flux (Gélot, Nivolle, 2000).

Pour autant, à l'instar d'autres métiers relationnels (Weller, 2004) et au-delà de son cadrage bureaucratique, le métier de conseiller à l'emploi ne se résume pas à une activité de mise en relation entre l'offre et la demande sur le marché du travail, ni à l'atteinte des objectifs en terme d'indicateurs statistiques. Il repose sur des capacités de négociation, de qualification des situations, de traduction des normes et catégories administratives pour les adapter à des cas singuliers : le conseiller conserve en particulier une marge de manœuvre importante sur les modalités de contrôle de la recherche d'emploi (gestion de la liste), sur le type d'accompagnement à mettre en œuvre ou sur le type et le nombre d'offres d'emploi à transmettre aux chômeurs. L'entretien en face-à-face avec le chômeur est le lieu de discussion et de confrontation entre les caractéristiques objectives d'un individu (en termes d'aptitudes professionnelles, de compétences) et ce qu'il en déclare, un lieu d'évaluation de sa motivation à rechercher un emploi ou à élargir sa recherche, un lieu d'acceptation ou non par le conseiller du projet professionnel du chômeur. De ce point de vue, il s'agit, au-delà d'un travail de qualification et d'ajustement permanent de la règle pour nommer des situations et les transposer dans les catégories statistiques, d'une activité d'enquête et de magistrature sociale (Weller, 2000)

qui engage le pouvoir discrétionnaire de l'agent, l'ensemble des données recueillies sur la situation du chômeur relevant du registre déclaratif.

A la différence des métiers de la relation administrative, celui de conseiller à l'emploi est donc caractérisé par une relative autonomie de décision : une autonomie vécue, perçue, à l'intérieur d'un cadre qui reste fortement objectivé à travers les plannings collectifs de travail, le cadrage informatique des entretiens ou encore la traçabilité des dossiers, le service public de l'emploi étant garant de la gestion de la liste des chômeurs vis-à-vis de l'État. Mais contrairement aux techniciens de la sécurité sociale décrits dans les études sur les métiers de la relation administrative, leur gestion du processus de suivi de l'offre et de la demande d'emploi ne fait pas l'objet d'un visa systématique du pôle administratif ou managérial qui donnerait une nouvelle version de la définition de la situation. Cette autonomie de décision assimilerait plutôt les conseillers à l'emploi aux métiers de l'intervention sociale, par la relative maîtrise du processus de décision, et des ajustements peu formalisés auprès du management de proximité.

Ces caractéristiques, qui ancrent plutôt le métier dans le registre de l'aide, trouvent en théorie un prolongement avec la mise en place du Suivi Mensuel Personnalisé en 2006.

L'individualisation du service à l'ANPE est un processus continu à partir de 1999, qui s'accompagne d'une extension progressive des publics concernés et d'une intensification de la fréquence des rendez-vous. Cette évolution reflète l'inflexion des politiques publiques de l'emploi : le lancement du Projet d'Action Personnalisé Nouveau Départ en 1999 coïncide avec le troisième Contrat de Progrès, et marque une redéfinition des moyens et des objectifs assignés par l'État à l'ANPE (Charlier, 2002). En 2001, le PAP (projet d'action personnalisé) crée un suivi personnalisé tous les six mois pour tous les demandeurs d'emploi, indemnisés ou non.

Enfin, en 2006, le Suivi Mensuel Personnalisé (SMP) qui concerne tous les demandeurs d'emploi, remet en place le pointage physique (supprimé en 1982), augmente encore la fréquence du suivi, désormais mensuel, mais aussi l'individualisation, avec un seul conseiller à l'emploi référent. Le suivi mensuel débute au quatrième mois de chômage pour la majorité des demandeurs d'emploi suivis par l'agence, qu'ils soient à la recherche d'un contrat à durée indéterminée, d'un contrat à temps partiel ou saisonnier.

Montée des normes gestionnaires et individualisation du travail

L'activité des conseillers est marquée depuis sa création par le traitement de masse (Muller, 1991) : la mission officielle de l'Agence, outre la gestion statistique des chiffres du chômage, étant de gérer les offres, une grande partie des indicateurs du contrôle de l'activité des agences portent sur le volume global des offres d'emploi recueillies. Chacune des activités des conseillers a une durée standardisée et est planifiée plusieurs semaines à l'avance : les conseillers sont soit en « *base avant* », en accueil des demandeurs d'emploi, soit en « *base arrière* », dans des tâches de traitement des offres d'emploi ou d'accueil des employeurs. Cette notion de collectif de travail au service des offres est renforcée par le fait que les conseillers ne disposent pas de bureaux personnels et que l'évaluation statistique se fait jusqu'à présent à l'échelle de l'agence et non des résultats individuels.

La mise en place en 2006 de l'individualisation des portefeuilles de demandeurs d'emploi s'ajoute au traitement de masse mais ne s'y substitue pas : malgré le recrutement de 3500 conseillers spécialement formés au SMP⁵, l'organisation reste calquée sur une forme d'industrialisation des dossiers ; au sein des agences, on parle d'ailleurs de « *reprise de stock* » pour désigner l'entrée progressive de l'ensemble des catégories de demandeurs d'emploi sur les dispositifs dits personnalisés.

Cependant, l'individualisation est concomitante avec une série de transformations organisationnelles : une modification de la division du travail, l'arrivée de nouveaux progiciels destinés à homogénéiser les pratiques professionnelles d'entretien, ainsi qu'une augmentation du contrôle interne, participent d'une transformation importante de l'organisation du travail.

« Il y a énormément plus d'administratif à faire qu'avant (...) Il y a cette pression que je ressens toujours, d'être dans les dates, les dates. Ça parasite le travail que je peux faire auprès de mes demandeurs. J'essaie de respecter les échéances, d'ailleurs il y a beaucoup de personnes qui apprécient d'être convoquées tous les mois, mais au détriment du conseil, du coup, que je fais moins bien ». (Conseillère, 48 ans, 7 ans d'ancienneté à l'ANPE)

La modification de la division du travail passe par une plus grande parcellisation des tâches : les nouvelles organisations de travail sont liées à la mise en place des plates-formes qui font perdre aux conseillers une partie de leur marge de manœuvre, tout en les déchargeant de certaines tâches administratives. On note également une automatisation plus forte de certaines tâches (par exemple pour le contrôle de la recherche d'emploi : les absences à convocation sont traitées de manière automatique), ainsi que l'amorce d'une séparation entre back et front office en vue de la fusion des sites consacrés à l'indemnisation et au placement.

Autre changement, les indicateurs d'activité sont désormais reliés aux portefeuilles individuels : les indicateurs de charge (nombre de demandeurs d'emploi en portefeuille), les mesures de délais de réception des demandeurs d'emploi, les indicateurs de défaut font l'objet d'un contrôle interne accru. Enfin, la fusion mise en place en janvier 2009 entre les institutions d'indemnisation et de placement est vécue majoritairement par les conseillers comme un outil de rationalisation accentué, du fait qu'elle introduirait plus d'échelons de contrôle interne et moins de flexibilité dans les pratiques.

De plus, le nombre de chômeurs suivis par chaque conseiller référent, dont le seuil était fixé à 80 par la direction nationale de l'ex ANPE, atteint aujourd'hui la centaine (130 en moyenne dans le cadre de notre étude), ce qui renforce une organisation prévue pour une gestion industrielle des dossiers et qui incite, dans le sens de la rationalisation, à un tri des chômeurs les plus employables au regard des critères de l'institution.

La prégnance d'un management par les indicateurs, rendue plus forte avec l'individualisation des portefeuilles et l'amorce du nouveau métier de conseiller personnel, référent unique chargé à la fois de l'indemnisation et du placement, rend en partie invisible le travail permanent d'ajustement des normes : la relation d'aide passe au second plan au regard des indica-

teurs, essentiellement statistiques, qui évaluent l'activité individuelle des conseillers.

La personnalisation du suivi rend aussi le travail plus usant puisqu'elle accroît mécaniquement l'exposition aux stigmates de la pauvreté et à des chômeurs porteurs d'une faible employabilité au regard des critères fixés par l'institution.

« Plus ça va, plus on a une population en grande difficulté sociale, et on n'est pas formés pour, parce que nous, on n'est pas assistants sociaux ». (Conseillère, 36 ans, 5 ans d'ancienneté à l'ANPE)

Plus globalement, l'individualisation du suivi ne met pas fin au sentiment d'une « mission impossible » (Divay, 2001) : la perception qu'ils ont de leurs résultats reste d'une utilité globalement faible sur un processus aussi complexe et multifactoriel que le retour à l'emploi. Elle peut même renforcer la perception d'un échec du placement dans la mesure où les conseillers sont toujours dans l'incapacité de connaître les taux de placement réel des chômeurs (les sorties de fichier étant liées à la désinscription par le demandeur d'emploi, ses motifs ne sont pas connus sauf dans le cadre d'enquêtes spécifiques).

« C'est un public où on a un taux de réussite qui n'est quand même pas important – en tout cas sur des contrats satisfaisants, parce qu'après, des placements sur des contrats précaires, on en fait régulièrement » (Conseillère, 31 ans, 3 ans d'ancienneté à l'ANPE)

« Ça n'arrive pas régulièrement, malheureusement, de trouver un emploi ou de me sentir à l'origine du placement de quelqu'un, vraiment, d'avoir œuvré pour que la personne ait ce boulot. Ça arrive assez rarement et en trois ans, ça m'est arrivé assez peu souvent d'être à l'origine complète du truc » (Conseillère, 43 ans, 3 ans d'ancienneté à l'ANPE)

Ce sentiment d'échec à la cible ultime de leur mission peut expliquer que nombre de conseillers valorisent davantage le rôle social du service public de l'emploi, sorte de « filet de sécurité » pour les plus fragiles, que leur mission d'ajustement entre l'offre et la demande conduisant au placement.

2 – La tension entre activation et éthique professionnelle

Du don ou contrat à l'activation : durcissement et accélération des processus de suivi

La mise en avant d'une « personnalisation » du service rendu à l'utilisateur à travers le SMP s'inscrit dans un mouvement plus global d'individualisation des prestations sociales, qui allie une logique contractuelle à une logique d'autonomisation des usagers, avec une demande croissante d'investissement des biographies individuelles (Astier, Duvoux, 2006).

L'individualisation du traitement se développe dans un contexte d'activation des dépenses de protection sociale. L'activation désigne d'une part

la restructuration des systèmes de protection sociale et d'imposition, pour réduire les dépenses sociales et inciter les chômeurs à réintégrer le marché du travail, d'autre part la flexibilisation des marchés du travail et la réduction du coût du travail pour inciter les entreprises à créer des emplois, l'ensemble formant un nouveau «cadre paradigmatique» qui inspire les débats publics dans la plupart des pays membres de l'OCDE (Barbier, 2006). Les dispositifs d'activation consistent en particulier à subordonner les allocations de chômage à un suivi plus strict de la recherche d'emploi vers une réinsertion professionnelle. A ce titre, la mise en place du SMP s'accompagne d'un renforcement des dispositifs d'investigation et de sanction à l'égard des chômeurs inactifs dans leurs recherches⁶. Si la notion de contrôle des demandeurs d'emploi est indissociable des modalités de placement public (Tuschszirer, Daniel, 1999), ce nouveau paradigme associé à l'individualisation modifie sensiblement la position même de l'institution chargée d'assurer le suivi des chômeurs, évoluant du don ou contrat (Benarrosh, 2006) vers une activation plus nette.

*«Il y a un élément de **contrôle** dans le SMP, il ne faut pas s'en cacher»*
(Conseillère, 28 ans, 3 ans d'ancienneté à l'ANPE)

*«On a **durci le discours** avec le demandeur d'emploi».* (Conseillère, 35 ans, entrée à l'ANPE, 3 ans d'ancienneté à l'ANPE)

Dans la logique de réduction du coût du travail, l'incitation pour les chômeurs à réintégrer le marché du travail passe également par l'«offre raisonnable d'emploi⁷», liée à des critères d'acceptation de mobilité géographique et de niveau de salaire qui se durcissent en proportion de la durée du chômage. Ces dispositifs d'incitation à la reprise d'emploi ont également été appliqués à des catégories de populations jusque-là dispensées de recherche d'emploi : depuis 2008, le SMP s'applique dès le premier mois d'inscription aux chômeurs âgés de plus de 50 ans tandis que le contrôle de la recherche d'emploi a été repoussé à 58 ans pour les demandeurs d'emploi indemnisés par l'allocation chômage et à 56,5 ans pour les bénéficiaires de l'allocation de solidarité spécifique⁸. Cette dimension d'activation et de contrôle qui s'est accrue depuis 2005 (Lavitry, 2009), est présente dans les nouveaux outils de gestion des entretiens individuels que les conseillers à l'emploi ont à leur disposition.

Ces politiques d'activation s'appuient en grande partie sur les pratiques professionnelles des conseillers en face-à-face avec les chômeurs. Ils se trouvent donc en première ligne pour impulser les leviers d'incitation à une recherche d'emploi active des chômeurs indemnisés, ou à un mouvement de mobilité, professionnelle ou géographique des chômeurs si le marché l'exige. La mise en place de nouveaux outils d'activation (progrès de statistiques sur le marché du travail, guide de bonnes pratiques, nouveau logiciel de suivi des offres d'emploi), la facilitation du contrôle de la recherche d'emploi, la promulgation de la loi sur l'Offre Raisonnable d'Emploi : ces éléments concourent à ce que les conseillers soient en capacité de tenir un discours plus coercitif vis-à-vis des chômeurs pour les inciter à «*adapter le projet du demandeur aux exigences du marché du travail*» (extrait du guide ANPE des nouveaux recrutés en 2005).

6. Depuis le décret du 2 août 2005, complété par la circulaire du 5 septembre 2005, l'insuffisance de recherche d'emploi ou le refus d'emploi entraîne une radiation par l'ANPE de quinze jours à six mois, et pour les bénéficiaires de l'ARE, une suspension par l'Assédic de 20 % de l'allocation pendant une durée de deux à six mois. L'absence à une convocation de l'ANPE pour un entretien obligatoire relève depuis le décret du 2 août 2005 d'une catégorie supérieure de sanction : elle entraîne une radiation de l'ANPE d'une durée de deux mois, et pour les bénéficiaires de l'ARE, une suspension par l'Assédic de la totalité du versement de l'allocation dont la durée peut aller jusqu'à deux mois.

7. Loi n°2008-758 du 1^{er} août 2008. La loi précise toutefois que le projet d'accès à l'emploi élaboré par le conseiller doit tenir compte «*de la formation du demandeur d'emploi, de ses qualifications, de ses connaissances et compétences acquises au cours de ses expériences professionnelles, de sa situation personnelle et familiale ainsi que de la situation du marché du travail local*»

8. Loi n° 2008-758 du 1^{er} août 2008 relative aux droits et aux devoirs des demandeurs d'emploi, article L 5421-3

Pour autant, l'activation reste complexe à mettre en œuvre au guichet, les sanctions pour insuffisance de recherche d'emploi ou pour refus d'offres devant se fonder sur des preuves formelles apportées notamment par les entreprises qui recrutent, ce qui peut expliquer la relative stabilité des chiffres concernant les radiations administratives : elles concernaient 9,2 % des sorties⁹ contre 8,4 % en 2006, ce dernier chiffre étant en hausse depuis 2001, année où les radiations représentaient 5 % des motifs de sortie. Pour ce qui concerne notre étude, 53% des conseillers interrogés dans le cadre des entretiens individuels ont déclaré 1 à 5 radiations, et 22% 6 à 10.

Ces dispositifs réglementaires et gestionnaires d'incitation à la reprise d'emploi s'accompagnent d'une injonction au retour rapide à l'emploi, qui se matérialise notamment dans le profilage statistique. Mis en place depuis 2006 suite au rapprochement entre ANPE et Assédic, le «*calcul de risques statistiques*» consiste en un pré positionnement du chômeur sur un parcours en fonction de son risque de chômage de longue durée et de la «composante emploi», suivant que le chômeur vise ou non un métier «*en tension*»¹⁰. La classification Assédic en RS1 (trouver très vite un emploi), RS2 (se former) ou RS3 (être envoyé vers des sous-traitants) peut être ensuite modifiée par le conseiller à l'emploi lors de l'entretien d'entrée dans le SMP, lorsqu'il doit inscrire le demandeur d'emploi dans l'un des cinq parcours d'accompagnement vers l'emploi. Le classement est actualisé en fonction de l'évolution de la situation du chômeur, grâce au suivi mensuel personnalisé. Le choix du parcours résulte de l'évaluation par le conseiller de «la distance à l'emploi», elle-même définie par trois critères : l'adéquation du métier avec le marché local de l'emploi, l'existence de «freins» liés à la situation personnelle, la capacité du demandeur d'emploi à effectuer une recherche «active et autonome». La mise en parcours conditionne des durées et des types de suivis différenciés, les parcours 3 et 4 donnant lieu à des prestations effectuées par des sous-traitants¹¹ de l'ex ANPE d'une durée de 3 à 6 mois, tandis que le parcours 1 implique un suivi sans recours aux prestations.

Le fait que la modélisation statistique différencie les chômeurs indemnisés ou non semblerait accréditer la thèse de la poursuite d'une logique financière privilégiant la sortie rapide du chômage au détriment de la qualité de l'emploi (Georges, 2007). En tout cas, la mise en parcours participe d'une accélération globale des processus, par un diagnostic précoce, et par la création d'une catégorie de chômeurs dont le profilage statistique indique qu'ils devraient retrouver rapidement un emploi :

«Aujourd'hui ce qu'on entend c'est RER (Retour à l'Emploi Rapide), donc c'est l'OE (l'offre d'emploi) coûte que coûte, puisque un des indicateurs c'est le taux de MER (Mise en relation entre un chômeur et un employeur sur une offre d'emploi). Donc quelqu'un qui serait dans un parcours qui prendrait plus de temps, déjà ça va t'énerver. On te met la pression : oh ! oh ! RER» (Conseillère, 40 ans, 10 ans d'ancienneté à l'ANPE).

A ce titre, l'individualisation s'appuie sur une standardisation des profils et parcours visant à accélérer les processus d'entrées et de sorties.

9. «Le marché du travail en septembre 2007», *Premières Informations, Premières synthèses, Dares, n°45-1*, novembre 2007

10. Métiers où les postes ou le nombre d'offres est supérieur au nombre de demandeurs. Il s'agit principalement des secteurs du bâtiment, hôtellerie-restauration, transports, industrie de process, commerce, propreté, services à la personne.

11. La sous-traitance concerne les intervenants spécialisés dans des prestations spécifiques et/ou des publics définis (techniques de recherche d'un emploi, bilan de compétences, accompagnement renforcé au projet ou à l'emploi, etc.). Il s'agit de missions locales, d'entreprises d'insertion, d'associations intermédiaires, des régies de quartier, des organismes de formation, des structures territoriales d'aides à l'emploi. L'opérateur public a recours à deux types d'opérateurs : des co-traitants (Mission Locale, Cap emploi, Apec), auxquels il confie le traitement complet de certains chômeurs, et des sous-traitants, sur lesquels il s'appuie pour la réalisation de certaines prestations. La sous-traitance représentait en 2002 près des deux tiers des prestations d'accompagnement et des ateliers.

Les bouleversements organisationnels à l'œuvre depuis septembre 2008, liés à la rationalisation (plate-forme de prestations et de rendez-vous), et à l'homogénéisation des pratiques et plus récemment à la création de Pôle Emploi (sites associant l'indemnisation et le placement) ont dans l'ensemble fragilisé les conseillers dans la perception de leurs compétences et de leur capacité à maîtriser les changements¹², en partie parce que ces transformations sont intervenues dans un contexte de récession économique et de forte augmentation du chômage¹³, entraînant une pression très forte et inhabituelle dans son intensité et sa durée au regard des expériences précédentes. Le contexte de transformations organisationnelles exacerbe des problématiques latentes à l'origine des tensions au sein du métier : tension entre la mission « sociale » de l'Agence à même de mobiliser des mesures d'emplois aidés pour les plus démunis, et sa mission économique de régulation du marché du travail par le biais de l'ajustement entre l'offre et la demande, tension entre le caractère interpersonnel du SMP et la rationalisation des moyens d'accompagnement et de suivi, entre l'autonomie de décision et la taylorisation des activités, entre le poids des indicateurs statistiques et la réalité d'un métier relationnel.

La « personnalisation » du traitement devient dès lors une injonction paradoxale, car elle implique pour les conseillers de faire davantage appel à des ressources individuelles, alors que dans le même temps, les outils mis en place visent à homogénéiser les pratiques et à supprimer, au nom d'une plus grande efficacité gestionnaire, une partie des actes professionnels porteurs de sens, comme les échanges interindividuels avec les organismes prestataires d'accompagnement à l'emploi, ou la gestion personnalisée des absences lors des convocations des chômeurs de leurs portefeuilles, d'où une perception de diminution de l'autonomie vécue allant parfois jusqu'à un sentiment de déqualification.

Les difficultés de mise en place de la fusion créent des injonctions contradictoires : être à même de répondre à des questions sur l'indemnisation alors que les conseillers n'ont pas été encore formés ou qu'ils ne s'estiment pas suffisamment formés pour arriver à un niveau de réponse satisfaisant, assumer la position de référent unique alors qu'une partie des circuits de gestion de l'information leur échappent. S'ajoutant à la récession économique (avec la nécessité d'effectuer le même nombre de mises en relation alors que le nombre d'offres d'emploi diminue), ces difficultés ont favorisé ce qui pourrait s'apparenter à une crise d'identité professionnelle.

Il résulte de ce double contexte de rationalisation et de transformation statutaire et organisationnel lié à la fusion une importante perte de repères professionnels. Lors de notre enquête, plus de la moitié des conseillers auprès desquels des entretiens individuels ont été réalisés ont déclaré des troubles de santé liés au stress (fatigue, troubles du sommeil) :

« Ca va presque faire un an. Alors que ce soit pour des demandeurs d'emploi, pour des entreprises... oui, les troubles du sommeil ça fait plusieurs mois. Tiens, je vais recevoir tel demandeur d'emploi, j'ai rien à lui proposer, je sais pas quoi faire, ou celui-là ça s'est mal passé, j'appréhende, ou pour cette entreprise, on n'est plus dans les clous, ou là j'ai vu un truc qu'il faut que je vérifie, t'as

12. Lavitry L. (2009) : « Modernisation des services publics et individualisation du traitement : l'exemple du service public de l'emploi », Rapport d'étape, Direction Régionale de Pôle Emploi.

13. Au 3 septembre 2009, le taux de chômage s'élevait à 9,1 % de la population active métropolitaine selon l'Insee, la hausse la plus forte depuis le deuxième semestre 2006, portant le nombre d'inscrits en catégorie A (chômeurs privés de tout emploi) à 2,5 millions, soit une augmentation de 25,6% sur un an. Si on tient compte des demandeurs d'emploi en activité réduite (Catégories B et C), en stages, formation ou maladie (catégorie D) et en contrats aidés (Catégorie E), ce sont plus de 4 millions de personnes qui sont inscrites à Pôle Emploi en 2009.

oublié de faire ça, t'as pas vérifié ça, c'est sans arrêt. Il y a des arrêts maladie, ou t'en peux plus, ou tu te réveilles toutes les nuits à 3 heures du matin. On est plein à l'agence à se réveiller à 3h30, on pourrait faire une partie de cartes !»
(Conseillère, 39 ans, 3 ans d'ancienneté à l'ANPE)

Parmi les motifs d'insatisfaction, figurent les effets de l'individualisation (la charge des portefeuilles qui entraînerait une diminution de la relation aux entreprises), mais également les incertitudes liées au statut et à la délimitation des activités du futur conseiller personnel.

L'inconfort d'un manque de résultats positifs en matière de placement, renforcé par le caractère répétitif du suivi mensuel et la nécessité de décharger les portefeuilles individuels (c'est-à-dire le fait de tenir un discours ou des pratiques plus coercitives envers des chômeurs peu actifs dans leurs recherches ou soupçonnés de travail dissimulé afin de pouvoir dédier plus de temps aux chômeurs actifs), peut inciter un certain nombre de conseillers à appliquer de manière stricte les directives relatives au contrôle d'une recherche d'emploi active et d'une mobilité visant à s'adapter aux contraintes du marché de l'emploi.

« Nous on est là pour appliquer la loi, pas pour la discuter. Mais j'essaie de trouver un compromis avec la personne, si elle n'est pas mobile, il faut qu'elle élargisse sa recherche professionnelle. Au départ je négocie avec la personne, je lui présente clairement les choses : « si vous refusez d'être mobile et quelle qu'en soit la raison, je refuse de vous inscrire dans ce métier-là ». Mais si la personne se dit mobile sur la France entière, ce ne serait pas légitime de ma part de lui refuser. Parfois je refuse d'emblée l'inscription, ce n'est même pas une radiation ou un avertissement mais un refus d'inscription, et je vais voir la Dale (directrice d'agence) pour qu'elle valide parce que ça reste du domaine de sa responsabilité »
(Conseillère, 52 ans, 6 ans d'ancienneté à l'ANPE)

La posture d'intermédiaire entre marché et chômeurs se traduit globalement par une volonté d'équidistance entre le pôle de l'offre et le pôle de la demande, voire d'équité en faveur des chômeurs les plus fragiles, notamment lorsqu'il s'agit de transmettre les offres de « bad jobs », emplois précaires aux conditions de travail dégradées. Le fait d'inciter des chômeurs à accepter des offres d'emploi ou une mobilité professionnelle ou géographique dont ils ne veulent pas, crée une tension, en partie en raison du caractère asymétrique de la relation entre employeurs et chômeurs :

« On se retrouve dans une espèce de conflit, parce qu'en face de soi, on a des personnes qui ont quand même des raisons de ne plus vouloir faire ce métier-là, ou veulent faire des formations sur des secteurs qui n'embauchent pas. En même temps, c'est difficile de dire non, parce que tu te dis 'mais attends, il a le droit quand même de vouloir changer'. Je représente des offres potentielles que la personne en face de moi refuse, et qu'elle n'a pas le droit de refuser si on est dans le cadre du suivi mensuel avec exigence de recherche d'emploi active, dynamique et positive ». (Conseillère, 48 ans, 2 ans d'ancienneté à l'ANPE, spécialisée dans le secteur de l'hôtellerie restauration)

Cette recherche d'équité qui semble faire partie de l'identité professionnelle des conseillers à l'emploi se trouve aussi remise en cause par l'activation mensuelle de leur pouvoir discrétionnaire en matière de contrôle et d'incitation individuelle à la mobilité :

*« Je pense que le jour où je vais être dans le contrôle pur et dur, je vais avoir beaucoup de mal. On commence à être de plus en plus dans ce discours-là, déjà, avec tout ce qui est mis en place... **Il y a cette impression d'omnipotence par rapport au destin des gens**, parce que tu sais très bien que quelqu'un que tu vas sanctionner, signaler, tu vas lui créer de sacrés problèmes derrière, parce qu'entre les rappels de RMI, les sanctions administratives et les sanctions des fois pénales qu'il encourt, tu sais que tu peux faire basculer la vie d'une personne parce que tu as signalé un abus sur certaines choses. Et c'est pas facile à porter, quoi. Surtout qu'au départ, j'ai jamais voulu être **juge ou policier** »* (Conseillère, 31 ans, 3 ans d'ancienneté à l'ANPE)

L'embarras à propos du renforcement de l'activation décrit par la majorité des conseillers interrogés révèle les tensions éthiques d'une profession qui envisage dans son ensemble le chômage comme un deuil et une situation d'invisibilité sociale, dont il convient de diminuer les stigmates, à défaut d'y remédier. Il existe dès lors un risque de souffrance éthique (DARES, DREES, 2009) née de la dissonance entre ce qui est demandé de manière plus ou moins explicite, et les normes professionnelles et sociales sur lesquelles repose en grande partie le métier :

*« On le vit mal, en fait on le vit vachement mal. Parce que sur le moment, c'est chaud... je vois par exemple le cas de la semaine dernière, un gars qui m'a énervée : il arrive, donc il a pas travaillé depuis début décembre, il arrive les mains dans les poches, en pensant quoi ? Il vient là pour quoi faire ? C'est ça qui m'énerve, c'est vraiment qu'il te prend pour une imbécile, il se dit : je vais m'asseoir là cinq minutes une fois par mois, après elle va me lâcher et puis je continue mes petites affaires. Donc, sur le coup, c'est chaud, tu vas initier la GL (courrier de radiation) mais après pendant une semaine tu en dors pas, tu te dis : mince, derrière il y a une famille, il y a ci, il y a là, qu'est-ce que je fais ? Après tout il ne m'a pas insultée – parce que maintenant c'est ça – il n'a pas été agressif, il est juste con, bon, c'est un peu, hein... Et du coup, tu sais pas, tu culpabilises et c'est vrai que **c'est ça qui nous bouffe dans notre sommeil, c'est la culpabilité**, mais d'un autre côté **tu es payé par l'État pour ça, pour contrôler les démarches de recherche d'emploi, c'est noté sur la convocation : « vous devez venir avec vos justificatifs de recherche d'emploi »**, donc on est là entre deux, et on sait pas toujours comment se positionner »* (Conseillère, 39 ans, 3 ans d'ancienneté à l'ANPE)

Lors d'une précédente étude, nous avons pu faire état de pratiques communes visant à établir des échelles locales de sanctions en fonction des profils des chômeurs suivis, échelles qui renvoient au « double corps » des agents (Dubois, 2003), intégrant les normes de l'institution mais pouvant aussi s'en éloigner à partir de stéréotypes ou préjugés qui permettent des arrangements avec la règle. Nous avons aussi mis en évidence une forte polarisation dans les discours et les pratiques d'activation entre

les conseillers que nous avons appelés « militants », mettant davantage l'accent sur l'aspect relationnel de leur métier, et les conseillers « techniciens », insistant plus sur l'aspect fonctionnel.

Cette polarisation résulte d'une double articulation : d'une part, un rapport à l'institution et au rôle qu'on lui assigne, et d'autre part, un rapport à la carrière et au mode de socialisation professionnelle. Nous avons pu constater sur ce dernier aspect que parmi les conseillers militants, on trouve davantage de diplômés en sciences humaines, insertion ou formation, que la motivation dominante dans le choix du métier est plus souvent de se « mettre à l'abri » après des expériences de déclassement professionnel, et que le groupe des conseillers « militants » compte plus de conseillers souhaitant rester dans leur cadre d'emploi tout en évoluant vers des dossiers transverses.

A l'inverse, chez les conseillers « techniciens », on compte davantage de diplômés en école de commerce, ressources humaines, droit, des expériences moins nombreuses de déclassement, et une motivation dominante d'entrée dans le métier liée à une poursuite d'activités professionnelles qui s'adapte à des contraintes personnelles. Dans ce dernier groupe, les conseillers souhaitant évoluer vers le management sont aussi plus nombreux.

La suite de cette étude consistera donc, notamment, à prolonger cette analyse des parcours en la reliant aux pratiques différenciées d'activation, et à l'émergence de cette catégorie spécifique de facteur de risque psychosocial qu'est le conflit de valeurs.

Conclusion

La mise en place des outils de rationalisation de l'activité des conseillers à l'emploi coïncide avec la réforme des politiques de protection sociale et la remise en cause du principe des droits redistributifs : l'activation des dépenses sociales entraîne un encadrement technique plus serré de l'activité relationnelle et une attention plus forte portée aux indicateurs de gestion et à l'homogénéisation des discours et pratiques envers les chômeurs.

Cette montée des normes gestionnaires crée deux types de tensions : d'abord une tension entre rationalisation et individualisation de la relation, puisque la « personnalisation » implique une composante plus forte de négociation et de transcription des règles et un recours à des ajustements locaux au sein des collectifs de travail, alors même que cette capacité diminue avec l'encadrement de l'activité et l'individualisation des portefeuilles. Un autre risque est celui de l'usure mentale en raison de l'exposition plus importante et plus régulière à des publics relevant de problématiques sociales sur lesquelles les conseillers ont peu de prise, et qui les renforcent dans une évaluation négative de leur activité en termes de placement.

L'autre tension générée par l'activation individuelle des chômeurs par un référent unique est de nature opérationnelle et éthique : elle renvoie à un déplacement important de l'identité professionnelle des conseillers qui s'est construite en partie sur une volonté d'équilibre entre les droits des chômeurs et les exigences du marché de l'emploi.

Dans la continuité de ce premier travail de recherche qui éclaire les enjeux éthiques d'une activité professionnelle confrontée à une nécessité de gain et de mesure de son efficacité, il sera intéressant d'analyser les effets à moyen terme de la création d'un opérateur unique sur les processus de rationalisation et d'activation, et d'autre part, les effets de l'activation sur une efficacité opérationnelle, notamment du point de vue de la diminution des trappes d'inactivité.

BIBLIOGRAPHIE

- Astier, I., Duvoux, N. (2006), *La société biographique, une injonction à vivre dignement*, Paris, L'Harmattan, Collection Logiques sociales, 212 p.
- Barbier, J.-C. (2006), «*The French activation strategy in a European comparative perspective*», in Serrano Pascual A., Magnusson E., (ed.), *Reshaping Welfare States and Activation regimes in Europe*, Brussels, PIE-Peter Lang, pp. 145-172.
- Benarrosh, Y. (2006), *Recevoir les chômeurs à l'ANPE. L'institution entre don et contrat*, Paris, L'Harmattan, 282 p.
- Charlier, M. (2002), *Analyse de la formation d'une profession : processus et éléments de reproduction : l'exemple des opérateurs de l'emploi*, Thèse de doctorat, Université de Nancy 2.
- DARES, DREES (2009), *Indicateurs provisoires de facteurs de risques psychosociaux au travail*, Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail.
- Divay, S. (2001), «*Chômage, malchance et traitement social*», in *Ethnologie française*, 2001/2, Tome XXXVII, pp. 153-159.
- Dubois, V. (2003), *La vie au guichet, Relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Economica, 202 p.
- Gélot, D., Nivolle, P. (Dir) (2000), *Les intermédiaires des politiques publiques de l'emploi*, Cahiers Travail et Emploi, Paris, La Documentation Française, 204 p.
- Georges, N. (2007), «*Profiler les chômeurs ?*», in *Connaissance de l'emploi*, Centre d'études pour l'emploi, n°44, juillet.
- Houzel, Y., Outin, J.-L., Ramaux, C. (2000), «*Travail, logiques d'action et sens du travail des intermédiaires de l'emploi*» in *Les intermédiaires des politiques publiques de l'emploi*, Cahiers Travail et Emploi, Paris, La Documentation Française, 204 p.
- Lavitry, L. (2009), *Les conseillers à l'emploi à l'épreuve de la personnalisation*, *Revue Travail et Emploi*, DARES, n°119, juillet-septembre, pp. 63-75.
- Maurel, Elisabeth (1998), *Observer les emplois et les qualifications de l'intervention sociale*, in *Recherches et prévisions* n°54, pp 35-49.
- Muller, M. (1991), *Le pointage ou le placement. Histoire de l'ANPE*, L'Harmattan, Paris
- Tuschzire, C., Daniel, C. (1999), *L'État face aux chômeurs. L'indemnisation du chômage de 1884 à nos jours*, Flammarion, Paris.
- Weller, J.-M. (2000), «*Une controverse au guichet : vers une magistrature sociale ?*», in *Droit et société*, n°44-45.
- Weller, J.-M. (2004), «*Le travail administratif des petits bureaucrates : enjeux et transformations*». In Dreyfus F. et Eymeri J.-M., *L'administration en action*, Economica, Paris.

Individualisation de la dette sociale et travail avec autrui

Isabelle Astier*

Résumé : *Les trente dernières années sont le théâtre d'un grand retournement: celui de la dette sociale. Cette dette collective s'est métamorphosée en dette individuelle. Au fil des réformes et de la mise en œuvre de nouvelles politiques sociales, l'esprit gestionnaire s'est étendu et la dette s'en est trouvée inversée et individualisée : l'individu est devenu redevable envers la collectivité. Désormais le fait de bénéficier de la solidarité collective doit s'échanger contre un comportement bien particulier: s'activer. S'activer consiste à apporter les preuves que l'on veut s'en sortir par soi-même et à partir de soi-même.*

Nous vivons aujourd'hui un grand retournement. Celui de la dette sociale. Cette dette collective s'est métamorphosée en dette individuelle. Au fil des réformes et de la mise en œuvre de nouvelles politiques sociales, «l'esprit gestionnaire» (Ogien, 1995) s'est étendu et la dette s'est inversée et individualisée : l'individu est devenu redevable envers la collectivité.

En ces temps difficiles pour la solidarité et périlleux pour notre système de protection sociale, il est important de se souvenir que, sous la 3^{ème} République, le solidarisme a été la doctrine politique quasi officielle au sein de la société française. En vertu de cette doctrine, les hommes sont mutuellement débiteurs les uns des autres. La société se doit de protéger chacun contre les accidents de la vie et ne pas laisser certains sombrer dans la marginalité. C'est au nom de cette exigence de dette collective que l'État français a construit historiquement un vaste système de protection sociale. Le principe établi par la doctrine solidariste à l'orée du XX^e siècle reposait sur l'idée que, dès sa naissance, l'individu devait pouvoir «profiter incessamment des avantages offerts par le milieu social et prendre incessamment sa part des utilités de toute sorte que fournit le capital de la société humaine, accru par chaque génération». En retour de quoi, Léon Bourgois d'ajouter que chaque individu obéissait au «devoir social» qui n'était «que l'acceptation d'une charge en échange d'un profit. C'est la reconnaissance d'une dette». La société a pour devoir d'être solidaire envers tout citoyen et «l'obligation de chacun envers tous ne résulte pas d'une décision arbitraire, extérieure aux choses ; elle est simplement la contrepartie des avantages que chacun retire de l'état de société, le prix des services que l'association rend à chacun» (Bourgois, 1998).

Cette dette originelle collective entre citoyens s'est retournée, et ce qui est devenu premier est le devoir de chaque individu envers la société. C'est ainsi qu'en l'espace de quelques années, s'est imposée une logique de «responsabilité solidaire» (Bec, Procacci, 2003). Simple affaire de balancier pourrions-nous penser ! Or l'observation des politiques publiques et des réformes de l'administration sur un demi-siècle indique un sens unique du balancier (Bezès, 2009). Les politiques sociales, prises dans le mouvement général du «nouveau management public», promeuvent toutes

* Sociologue, professeur à l'université Picardie Jules Verne-Amiens

plus ou moins fortement l'image d'un individu responsable et participant en lieu et place de l'individu qui cotise. Et c'est sur cette contradiction singulière que je voudrais m'arrêter, une étonnante actualité qui, en dépit de conditions très défavorables, poursuit le chemin de l'individu, comme si celui-ci tenait en main l'avenir des protections et des solidarités. Il suffit de parcourir le tableau de bord des politiques sociales, de l'emploi, urbaines ou de santé pour lire cette sémantique paradoxale. Au-delà d'une simple crise du vocabulaire administratif, se dessine sans aucun doute un changement radical de « référentiel » de l'action publique sur le social¹. Nous soulignerons ici à grands traits les gestes qui réorientent l'intervention sociale et transforment considérablement le travail social.

De l'insertion à l'activation

Insertion et activation marchent d'un même pas. Peu à peu l'emprise de la figure de l'individu actif s'est étendue aux minimas sociaux. Du RMI (Revenu minimum d'insertion) nous sommes passés au RMA (Revenu minimum d'activité) puis enfin au RSA (Revenu de solidarité active). Désormais le fait de bénéficier de la solidarité collective doit s'échanger contre un comportement bien particulier: s'activer. S'activer consiste à apporter les preuves que l'on veut s'en sortir par soi-même et à partir de soi-même. Sans doute pouvons-nous considérer les textes mettant en place le RMA puis le RSA comme à chaque fois un saut supplémentaire dans le processus d'institutionnalisation du sous-emploi (Castel, Donzelot, 2005), une forme déjà en germe dans les dispositifs précédents et qui nous fait passer d'une logique d'insertion à une logique d'activation.

Déjà la création du revenu minimum d'activité est très symptomatique de cette évolution. Cette prestation vient démanteler le revenu minimum d'insertion selon certains observateurs avertis. Elle modifie en effet radicalement l'esprit du RMI en faisant de l'insertion une contrepartie au revenu minimum (Bélorgey, 2004). Mais au-delà du sous-emploi, il est également une entaille faite au droit du travail : « Comment parler d'insertion quand on voit la nature, le niveau de rémunération, et surtout la durée du travail qui lui est confié. L'insertion supposait que l'on sorte de la précarité. Avec le contrat d'insertion-RMA, l'individu risque au contraire d'être enfoncé dans la précarité : il s'agit d'un "sous-contrat de travail", qui, par certaines de ses dispositions, échappe aux règles de droit commun du contrat de travail. On est sur cette brèche entre l'activité personnelle, le bénévolat et le salariat qui s'ouvre en bousculant le monde du travail dans ce qu'il avait de plus protecteur » (Alfandari, 2004).

D'une logique reconnaissant un double droit à un revenu minimum d'un côté et à une insertion de l'autre, nous avons basculé dans une logique d'activation qui construit un nouveau couplage du droit, droit au revenu contre l'obligation de travailler. En réalité, ce couplage d'un revenu social avec une obligation est entré dans l'histoire depuis près de 25 ans. Rappelons-nous des CES (Contrat emploi solidarité) lorsque les chômeurs qui refusaient d'entrer dans cette mesure se voyaient menacés de radiation de la liste des demandeurs d'emploi. Dans le cadre du RMI, l'insertion ne contient-elle pas déjà une forme de contrepartie en intro-

1. Il n'est pas question ici de rentrer dans le détail de ce retournement. Pour la problématique générale de cet article et pour une analyse plus détaillée des transformations des interventions sur le social, nous nous permettons de renvoyer à notre livre, I. Astier, *Les nouvelles règles du social*, PUF, 2007.

duisant une obligation morale, «travailler à son insertion sociale et/ou professionnelle», contre la perception d'un revenu minimum?² Le changement porterait plus sur la nature de la contrepartie que sur le principe de la contrepartie en tant que telle. La transformation opérée par les derniers textes consiste à substituer l'obligation de travailler à celle de s'insérer. Le problème posé par ces textes se tient dans le fait d'abandonner la notion d'insertion pour lui préférer celle d'activité. Ainsi au lieu d'élargir grâce à cette notion d'activité l'idée d'insertion, au contraire, ils la restreignent en créant des sous-contrats de travail et en réduisant l'activité à une occupation destinée à mobiliser coûte que coûte les assistés. L'activité du RSA articule en quelque sorte du sous-statut et du sous-travail. Ce texte oublie que tout travail, pour être digne de ce nom, doit remplir deux exigences: être utile socialement et être facteur de réalisation de celui qui l'exerce.

Le glissement d'une logique d'insertion à une logique d'activation à l'œuvre dans le RSA participe à "l'institutionnalisation du précaire" (Castel, 2009). Les bénéficiaires du RSA se trouvent bien dans ce no man's land de l'emploi décrit par Robert Castel : au-delà du salariat et en deçà de l'emploi. Le risque à terme est que la multiplication de ces activités conduise à rendre le plus grand nombre d'individus actifs mais ceci à n'importe quel prix et à n'importe quelles conditions. Le sous-emploi viendrait ainsi à bout du non emploi tout en évitant de se poser la question de la création d'emplois dignes de ce nom.

Se rapprocher de l'usager

Activer les individus nécessite de se rapprocher d'eux. Traditionnellement servir l'intérêt général suppose de la distance et une nette fermeture envers le cas particulier. Pour bien faire son travail, l'administration se doit de définir de quoi est fait l'intérêt général à l'abri de la pression des intérêts particuliers. Intérêt général et intérêts particuliers ne sont pas seulement d'essence différente, ils «sont en relation d'opposition dialectique (Chevallier, 1991).

Parce qu'il entre inévitablement en conflit avec les intérêts particuliers de ses membres, l'intérêt collectif de la société doit être imposé et protégé. Ce modèle est entré en crise entre les deux guerres mondiales avec la formidable croissance administrative et l'extension du service public amené à intervenir dans tous les domaines de la vie sociale. A partir du moment où l'administration remplit des fonctions de régulation globale et de socialisation, une distance trop grande prise avec le quotidien devient techniquement et politiquement intolérable. Ceci n'a jamais signifié l'abandon de la notion d'intérêt général mais sa reformulation. Il n'est plus à considérer comme «l'expression d'une identité collective spécifique, distincte de celle des éléments constitutifs, mais comme la résultante d'un processus d'arbitrage entre les demandes sociales» (Chevallier, 1991). L'intérêt général devient ainsi le résultat d'un compromis social arbitré par les agents du service public.

La pratique de l'évaluation par les instances étatiques va concourir d'une certaine manière à l'ouverture et au rapprochement avec les réalités sociales. Une des premières évaluations réalisées dans le cadre du dispositif

2. « Introduit dans la loi sur le RMI pour souligner la responsabilité de la société dans la situation de la personne et le droit de cette dernière à l'insertion, le terme de contrat peut aussi être utilisé pour mettre l'accent sur la responsabilité de l'individu et sur la notion de contrepartie : la participation aux actions est la condition du bénéfice de l'allocation, afin de combattre les risques de dépendance des individus vis-à-vis des prestations sociales», B. Simonin, Indemnisation, placement, activation : la politique de l'emploi tirillée entre plusieurs modèles de responsabilité, in C. Bec et G. Proccaci (dir.), op. cit, p. 142.

interministériel d'évaluation des politiques publiques créé en janvier 1990 portera sur l'accueil des populations défavorisées dans les services publics (Comité interministériel de l'évaluation des politiques publiques, 1993). Le rapport va permettre de mesurer l'insuffisance d'une approche en terme de droit individuel pour faire face aux problèmes sociaux actuels, «et à la nécessité d'une prise en compte des dimensions relationnelles de la solidarité par l'administration elle-même» (Perret, 1994). D'où l'inévitable question sur le mode d'intervention de l'État qui doit s'adapter à l'éclatement du corps social : «Poser que la qualité de l'accueil, et la capacité d'apporter des réponses selon la diversité des publics, sont prioritaires, c'est aussi mettre en valeur la citoyenneté des individus même les plus exclus. Sur le terrain cependant, en dépit d'évidents efforts de modernisation, un écart persiste entre la compétence et la bonne volonté des services d'accueil, et la situation réelle des publics défavorisés» (Comité interministériel de l'évaluation des politiques publiques, 1993).

Agir au «plus près de l'usager», tel sera le principe de base répété dans l'ensemble des politiques de la ville, de l'emploi, d'insertion et même de santé ou d'éducation. L'action de se rapprocher des usagers signe l'avènement des intervenants sociaux et le déclin du travail social (Ion, 1998). Les intervenants sociaux ne sont pas les représentants de l'institution «hors les murs» qu'étaient les travailleurs sociaux, mais des personnes impliquées et engagées, mobilisant leurs ressources personnelles. Les médiateurs sociaux sont l'exemple type de ces intervenants «hors institution», loin de tout horizon éducatif et préoccupés d'une façon d'agir au plus près des besoins et des demandes des habitants des quartiers où ils interviennent. Le médiateur social n'est pas le simple «arpenteur urbain» (Donzelot, 2003) mais plutôt une nouvelle figure professionnelle amenée à se développer dans les banlieues sensibles (Stébé, 2005).

Accompagner et inciter à agir

Les médiateurs agissent au milieu du gué. Ils ne sont pas dans une culture du rendez-vous ou de la permanence à heure fixe. Pas question d'attendre l'usager, il faut de plus en plus aller à sa rencontre, «être constamment jour et nuit disponible à l'écoute». Les médiateurs donc, comme les autres nouveaux «intervenants sociaux» n'attendent pas la demande comme le faisaient et le font encore les travailleurs sociaux classiques. «Attendre la demande» : le leitmotiv des professionnels du social. Sans doute face à la critique de contrôle social développée à leur encontre durant les années 1970, ces professions ont-elles adopté cette posture d'attente de la demande des «clients». D'où aussi le malaise face à l'intervention dans l'urgence. Pourtant l'urgence a toujours été le lot quotidien du travailleur social et les tâches habituelles le plus souvent effectuées sous son empire : trouver un logement à une femme en rupture avec un mari violent, faire une demande de secours financier pour une famille, proposer une solution dans un cas d'expulsion ou encore effectuer un signalement d'enfant en danger. Mais le principe essentiel du travail social était de transformer toute intervention dans l'urgence en une première étape d'un long travail de suivi éducatif. L'objectif était de modifier profondément les pratiques

des individus ou du groupe. Ainsi, il ne s'agissait pas d'être efficace ici et maintenant, mais d'avoir le regard rivé sur l'horizon éducatif, sur le long terme, de sorte que l'on pouvait toujours remettre à plus tard le moment opportun pour juger des fruits de son travail.

Le verbe accompagner et son dérivé "accompagnement" connaissent un succès grandissant dans le domaine des politiques de l'emploi et des politiques sociales. De la loi de programmation pour la cohésion sociale votée en 2005 au rapport de P. Cahuc et F. Kramarz proposant la mise en place d'une sécurité sociale professionnelle en passant par les offres de service de certaines associations de chômeurs, il est à chaque fois question de "mieux accompagner les chômeurs" et de proposer un "accompagnement personnalisé adapté à la grande diversité des situations". La notion d'accompagnement est apparue avec le développement des métiers de la ville, de la médiation et de l'insertion. Avec ces nouveaux métiers du social, la relation d'aide a quitté les oripeaux du schéma de la réparation pour se revêtir des habits flambants neufs de l'accompagnement. Ainsi un nouveau support institutionnel prend forme peu à peu.

La solidarité s'est glissée dans une coquille neuve: l'accompagnement. Quel sens attribuer à l'émergence de cette solidarité accompagnante ? Le verbe "accompagner" signifie depuis le XII^e siècle "prendre pour compagnon" puis "l'action de se joindre à quelqu'un, notamment pour faire un déplacement en commun". Le dérivé "accompagnement" fut, au XIII^e siècle, un terme féodal désignant un "contrat d'association". Il donna quelques siècles plus tard le mot "accompagnateur" désignant le musicien puis plus récemment celui qui accompagne ou guide un groupe³. Nous voyons donc deux figures possibles dans l'action d'accompagner : celle du compagnon et celle de l'accompagnateur.

La figure du compagnon évoque la proximité, la camaraderie, l'égalité, la confiance, l'entre-soi. Les compagnons d'infortune, de table, d'études, de route, de jeu, de travail sont autant de pairs avec qui l'on partage la vie quotidienne, les plaisirs et les épreuves qu'elle vous réserve. La figure de l'accompagnateur est bien différente. Il y a d'abord de la distance entre l'accompagnateur et celui ou ceux qu'il guide. C'est la figure du pasteur qui conseille et surveille en même temps qu'il indique le chemin à prendre. L'accompagnateur est aux côtés des enfants, des infirmes ou des touristes égarés: autant de figures de "l'individu insuffisant" pour reprendre l'expression d'A. Ehrenberg.

C'est sans doute parce que l'action d'accompagner convoque ces deux figures qu'elle connaît un tel succès. L'accompagnement permet de concilier proximité et distance, de considérer l'autre comme son égal tout en lui indiquant le chemin à prendre, de respecter son projet tout en le guidant vers plus de réalisme. Nous ne sommes plus ici dans la relation d'aide classique mais plutôt dans une "aide à la relation" (Laval, Ravon., 2005). Mais au delà de ce changement, sans doute l'accompagnement signe-t-il les effets de cette norme nouvelle : devenir soi-même. Il ne s'agit plus d'être discipliné ou bien alors être discipliné consiste à se produire. Nous sommes bel et bien dans une société de la production de soi. La face sombre de ce phénomène c'est qu'elle amène à "ne s'en prendre qu'à soi-même" ou encore à "prendre sur soi". Accompagner va consister à inscrire l'autre dans une insertion active, exiger de lui qu'il participe à la mesure

3. A. Rey (dir.), *Dictionnaire historique de la langue française*, Éd. Les dictionnaires Le Robert, 1992.

de ses possibilités (Arnsperger, 2001). Pour les uns cette participation sera productive, pour les autres elle consistera en une activité non productive mais utile socialement. Il ne s'agit plus d'exercer une pression (émancipatrice ou contrôlante) sur l'individu mais de parvenir à l'inciter à agir, à le solliciter, à mobiliser ses ressources, ses désirs, sa sensibilité, ses affects afin qu'il se prenne en charge lui-même.

L'accompagnement est au delà du contrôle et de l'émancipation: peu lui importe pourvu que l'individu fasse l'expérience de lui-même! Le projet, figure emblématique de la modernité est la cible première de l'accompagnement. L'objectif est finalement plus d'accompagner les projets des individus que les individus eux-mêmes. Le modèle d'action pour les professionnels de l'action publique est devenu un modèle incitatif. La normativité nouvelle est active. Il ne s'agit plus de faire rentrer les usagers dans le rang mais de les faire agir. La liste des projets sollicités par l'action publique est interminable: projet de vie, projet pédagogique, projet familial, projet d'animation, projet d'insertion professionnelle, projet santé, projet d'insertion sociale, projet culturel, projet parental. A chaque fois le projet sert de prétexte pour amener l'individu à s'interroger sur ce qu'il veut dans tel ou tel domaine de sa vie. Sans doute peut-on parler de tyrannie du projet se doublant d'une tyrannie de la flexibilité. Car l'idéal vers lequel chacun doit tendre dans la "cité par projet", le nouvel horizon de l'intégration est d'être quelqu'un tout en étant flexible (Boltanski, Chiapello, 1999).

Logique d'accompagnement et crise du modèle d'intégration sociale

La logique de l'accompagnement s'inscrit plus dans une logique d'intégrabilité que d'intégration à proprement parler. Penser en termes d'intégrabilité implique une démarche volontaire, une demande d'adhésion explicite de la part des individus. L'intégrabilité peut se définir comme "la capacité à prendre socialement place en tant que sujet constitué et responsable" (Soulet, 2005). Nous sommes ici dans une logique de «droit à l'intégration sociale». L'accompagnement se veut un support social personnalisé permettant aux individus d'exercer ce droit à l'intégration (Liénard, 2003).

Sans doute faut-il voir là le signe d'une crise profonde du modèle d'intégration sociale classique, durkheimienne (Castel, 2005). L'intégration se fait dans ce cas à travers l'inscription des individus dans des structures sociales stables et "des collectifs structurés: collectifs de travail avec des syndicats puissants et une organisation collective de la vie sociale, mais aussi régulations collectives du droit du travail et de la protection sociale". Dans ce contexte, la raison d'être des instances d'intégration est de produire l'être moral ou encore l'individu abstrait débarrassé de ses appartenances singulières. Il s'agit d'un «individu-hors-du-monde» (Dumont, 1983). Par voie de conséquence, l'institution doit être, elle aussi, hors du monde pour être en mesure de soustraire les individus singuliers à l'emprise du social en appliquant son programme fondé sur «des valeurs, des principes, des dogmes, des mythes, des croyances laïques ou religieuses mais qui sont toujours sacrées, toujours situées au-delà de l'évidence de la tradition ou d'un simple principe d'utilité sociale. Le programme institutionnel en

appelle à des principes ou à des valeurs qui ne se présentent pas comme de simples reflets de la communauté et de ses mœurs” (Dubet, 2002).

Le propre de nos institutions est d’ignorer, ou plutôt de combattre *l’individu concret*. Or l’accompagnement, lui, veut avoir affaire à une individualité, à cet individu concret avec ses attaches singulières, ses affects, ses défaillances, son histoire, sa biographie. Comme le dit si justement Jacques Ion, «l’individuation ne peut plus être seulement pensée en référence à la seule raison. Car l’être social que le processus d’individuation circonscrit présentement n’est plus abstrait mais se définit aussi dans la plénitude de ses affects et se révèle comme être singulier, comme personne» (Ion, 2001). A la notion d’individualisme, J. Ion préfère celle d’individuation qui fait place à la notion de personne et il la définit comme «le processus par lequel le soi acquiert une valeur sociale positive» (Ion, 2001). Bien évidemment, on ne saurait confondre individuation et individualisme. Ce dernier d’ailleurs exprime un jugement de valeur. L’individuation croissante ne signifie pas obligatoirement repli sur la sphère privée et inaptitude à la citoyenneté comme semble le penser M. Gauchet lorsque, distinguant les trois âges de la personnalité (traditionnelle, moderne, contemporaine), il caractérise le dernier par le fait que l’individu «n’y est pas organisé au plus profond de son être par la précedence du social et par l’englobement au sein d’une collectivité de telle sorte qu’il lui est difficile de se représenter en général la dimension du public» (Gauchet, 1998). Si on peut le suivre dans la première partie de son raisonnement, la seconde, par contre, est sujette à caution. C’est ainsi que les conseillers d’éducation dans les collèges et les aides-éducateurs s’adressent aux élèves en tant qu’adolescents, usagers du collège. Leur professionnalité se tient dans la capacité à connaître la situation personnelle de chaque adolescent, ses problèmes, ses relations avec ses parents, ses qualités, ses défauts, son caractère. C’est, disent-ils, tout ce qui fait la différence avec les enseignants qui ne veulent pas entendre parler de la vie des élèves en dehors de l’espace scolaire. Le souci d’autrui en tant que personne, cette attention à ce qui se passe en dehors de l’institution et d’autre part, cette exigence des élèves à être traités de façon personnalisée ne débouchent pas sur une incapacité à se représenter la dimension du public, le bien commun et à s’engager dans l’action citoyenne. Bien au contraire, des faits aussi importants et collectifs que par exemple les inégalités sociales et qui étaient jusqu’alors évacués de l’institution reviennent sur le devant de la scène. Prendre en compte l’individu concret c’est accepter que les inégalités sociales fassent leur entrée dans l’institution. C’est considérer que l’égalité n’est pas «déjà là» mais qu’il faut la construire. Les adolescents dans les collèges, en exigeant que l’on tienne compte de leur situation, posent très concrètement la question des inégalités à l’école, alors que celle-ci a toujours maintenu le social derrière la grille d’entrée. La fiction mettant en scène des enfants inégaux devenant égaux en franchissant le seuil de l’école ne fonctionne plus. Une grande partie des tensions, des actes violents ou des incivilités semble due au fait que les enseignants, figure professionnelle dominante de cette institution, s’agrippent à cette fiction alors que sa légitimité se fissure chaque jour un peu plus. Dans un autre domaine, les médiateurs dans les cités ont très vite considéré qu’une de leurs missions était d’accompagner les jeunes mais aussi leurs parents

vers le bureau de vote. Pratique professionnelle totalement inconnue chez les travailleurs sociaux classiques, même chez les plus militants dans les années 1970. Il semble que ce mouvement prenne part au renouvellement des professionnalités de l'action publique et qu'apparaissent les « professionnels civiques » annoncés par J. Commaille.

Travailler avec autrui

Dans cet environnement, la thématique de la personne se fait sans cesse plus pressante. Tout se passe comme si nous en étions à la deuxième étape de ce développement du soi dont parle J. Ion. La première étant celle qui a commencé avec les Lumières et le capitalisme naissant et qui a valorisé l'individu abstrait. Déjà Durkheim avait souligné l'intérêt pour la sociologie de ce thème: «Nul ne conteste plus aujourd'hui le caractère obligatoire de la règle qui nous ordonne d'être et d'être, de plus en plus, une personne» (Durkheim, 1893). Quel terme traduit mieux que celui de «personne» le fait qu'il soit de plus en plus insupportable aux individus d'être perçus comme interchangeables ? G. Simmel ne soulignait-il pas déjà cela au mitan du siècle précédent, lorsqu'il écrivait «Il ne s'agit plus d'être en général un individu libre, mais d'être cet individu déterminé non-interchangeable... Cette tendance traverse toute l'époque contemporaine : l'individu se cherche lui-même, comme s'il ne possédait pas encore, avec la certitude de trouver dans son Moi le seul point d'appui solide»⁴. N'est-ce pas d'ailleurs une caractéristique essentielle du programme institutionnel analysé par F. Dubet de considérer les individus comme interchangeables ? On peut alors se demander ce qui bouge dans les situations de travail si l'on considère qu'il ne s'agit plus pour les institutions de socialiser des individus mais de socialiser des personnes ? Il me semble alors que l'on ne peut plus vraiment parler de «travail sur autrui» et que l'on doit penser en termes de «travail avec autrui».

Cette notion de «travail avec autrui» présente l'avantage de tenir compte des résultats de la sociologie de la relation de service sans pour autant réduire l'avenir du travail professionnel effectué dans les institutions à un entremêlement de services. En effet, le travail avec autrui n'est pas synonyme de travail pour autrui. Travailler avec autrui n'est pas être au service d'autrui. Le travail sur autrui, quant à lui, implique une vision passive de celui sur lequel s'exerce l'action. Or, un des apports essentiels des analyses de la relation de service se tient dans l'idée de coproduction. L'usager d'un service n'est plus ici l'objet de l'intervention du professionnel mais l'un des producteurs du service. Dans le secteur marchand, on sait combien les entreprises accordent d'intérêt aux relations entre leurs agents et leurs clients, considérant que réside là la clé de leur réussite commerciale. «Les clients participent activement au service (...) ils en sont, à leur façon, les agents officieux» (Mispelbom, 1991). Cette remarque pourrait s'appliquer au secteur public: les usagers sont des agents officieux des services publics. Pour parler autrement : que l'institution le veuille ou non, ceux qu'elle socialise détiennent la possibilité de lui faciliter la tâche ou au contraire de lui compliquer considérablement les choses. Tout se passe comme si, jusqu'alors, la puissance de l'institution était tellement grande qu'elle nous aveuglait et

4. Cité par P. Wattier dans l'ouvrage qu'il a dirigé, *Georg Simmel, la sociologie et l'expérience du monde moderne*, Méridiens Klincksieck, 1986, p. 234.

que le rôle des usagers –que l’on ne nommait pas ainsi d’ailleurs– se réduisait, au pire, à celui de la cire molle dans laquelle l’institution imprimait sa marque, au mieux à de la résistance pouvant aller jusqu’à de la révolte, mais qui au bout du compte se retournait contre ces derniers. On ne parlait pas alors d’usagers mais de sujets. Individu et sujet étaient les deux faces d’un même processus : en même temps qu’elle socialisait les individus, elle les constituait en sujets⁵. Contrôle social et subjectivation vont alors de pair et s’inscrivent dans un processus continu. Or, c’est sans doute cette continuité qui est depuis quelque temps mise à mal, où, pour le dire autrement, l’idée s’impose que l’on ne peut plus faire autrement que de prendre en compte la subjectivité des individus et de leurs spécificités pour créer du lien social.

Un travail de maintenance des individus

Pour terminer, nous constaterons que les thématiques de la personne ou du sujet s’imposent donc un peu partout et notamment dans le travail social avec la notion « d’intervention sociale d’aide à la personne » (Conseil supérieur du Travail social, 1996; Ion, 1998) dans l’espace de l’éducation et de la formation avec l’émergence de la notion de « sujet apprenant »⁶. Il faut sans doute voir dans ces notions, les conséquences du changement de modèle culturel intervenu ces vingt dernières années et qui enjoint à chacun d’être fort et surtout d’être soi-même. Il s’agit moins d’être conforme, de suivre les normes de son milieu, de faire siennes les valeurs de sa classe sociale ou de s’identifier à des figures idéales que de devenir « un être-trajectoire à la conquête de son identité personnelle » (Erhenberg, 1998).

Du coup les missions du travail social, du système éducatif et de la formation se trouvent considérablement modifiées. Peu à peu, pour ces institutions, l’objectif n’est plus d’effectuer une médiation entre des valeurs générales et des sujets particuliers mais d’accompagner des usagers dans la construction de leur identité personnelle.

La demande d’accompagnement s’amplifie sans cesse et doit être replacée dans un changement plus global. Dans notre monde, le problème pour chaque individu n’est plus de rester à sa place mais plutôt de devoir la construire. Il s’agit bien là d’une contrainte sociale et nous avons affaire à un phénomène hautement collectif. Dans le domaine de la santé, un personnage est en voie de généralisation : le malade chronique. Ce personnage (ni malade, ni guéri) doit apprendre à vivre avec sa pathologie. Il est dans ce que l’on appelle une maintenance et doit être accompagné dans l’élaboration de son projet de vie. Il faut voir ici un changement profond de la forme des institutions qui se réorganisent autour de la personne et « opèrent cette mutation à partir du modèle théorique de l’individu souverain » (Kaufmann, 2002). Le programme institutionnel classique décline comme le montre F. Dubet. Une réinstitutionnalisation voit le jour et des institutions plus souples et décentralisées émergent où les normes mises en avant sont la liberté, la responsabilité, l’autonomie, le projet et surtout la production par chacun de sa propre identité. Normes qui s’imposent aux usagers comme aux professionnels.

5. « C’est là la véritable magie du programme institutionnel, qui produit un individu autonome, c’est-à-dire un acteur conforme aux normes, aux règles sociales, et un sujet maître de lui-même, un individu dont le “Je” réflexif ne peut jamais se confondre totalement avec son “Moi” social. C’est en cela que le programme institutionnel a été profondément moderne. » F. Dubet, op. cit, p. 35.

6. Voir à ce sujet le chapitre 5 intitulé Construction et crises de l’identité personnelle, de l’ouvrage de C. Dubar, *La crise des identités. L’interprétation d’une mutation*, PUF, 2000.

- Alfandari E., «Revenu minimum, insertion, activité: logique économique et/ou logique sociale?», Revue de droit sanitaire et social, Le revenu minimum d'activité (RMA), n° 1, janvier-mars 2004.
- Arnsperger C., «Idéal de solidarité ou mascarade ?», La Revue nouvelle, n°4, avril 2001, Bruxelles.
- Bec C., Procacci G., *De la responsabilité solidaire. Mutations dans les politiques sociales d'aujourd'hui*, Paris, Syllepses, 2003.
- Bélorgey J.-M., «Le retour de la contrepartie», Revue de droit sanitaire et social, Le revenu minimum d'activité (RMA), n° 1, janvier-mars 2004.
- Bezes P., *Réinventer l'État. Les réformes de l'administration française (1962-2008)*, PUF, 2009.
- Boltanski L., Chiapello E., *Le nouvel esprit du capitalisme*, Gallimard, 1999.
- Bourgeois L., *Solidarité*, Presses universitaires du Septentrion, Villeneuve d'Ascq, 1998 (1ère éd. 1912).
- Castel R., *La montée des incertitudes. Travail, protections, statut de l'individu*, éditions du Seuil, 2009.
- Castel C., Donzelot J., «L'invention du sous-emploi», Esprit, juillet 2005.
- Chevallier J., «L'administration face au public» in I. Joseph (dir.), *La relation de service dans le secteur public*, séminaire Plan Urbain, RAP, DRI, mars 1989-janvier 1991, tome 2.
- Comité interministériel de l'évaluation des politiques publiques, *Les services publics et les populations défavorisées: évaluation de la politiques d'accueil, rapport de l'instance d'évaluation*, La Documentation française, 1993.
- Donzelot J., (avec C. Mével et A. Wyvekens), *Faire société. La politique de la ville aux États-Unis et en France*, Le Seuil, 2003.
- Dubet F., *Le déclin de l'institution*, Le Seuil, 2002.
- Dumont L., *Essais sur l'individualisme. Une perspective anthropologique sur l'idéologie moderne*, Le Seuil, 1983.
- Durkheim E., *La division du travail social*, PUF, 2004 (1ère édition 1893).
- Erhenberg A., *La fatigue d'être soi. Dépression et société*, O. Jacob, 1998.
- Gauchet M., «Essai de psychologie contemporaine», Le Débat, n°99, mars-avril 1998 et n°100, mai-août 1998.
- Ion J., *Le travail social au singulier*, Dunod, 1998.
- Ion J., «Métamorphoses de l'engagement, espace public et sphère politique», in J. Ion, (dir.), *L'engagement pluriel*. Publications de l'université de Saint-Étienne, 2001, p. 201.
- Laval C., Ravon B., «Relation d'aide ou aide à la relation?», in J. Ion (dir.), *Le travail social en débat(s)*, La Découverte, 2005.
- Liénard G., «Vers le droit à l'intégration sociale?», La Revue nouvelle, Bruxelles, numéro 12, tome 117, décembre 2003.
- Mispelbom F., «Le secret des services : les usagers, acteurs autant qu'objets de travail», in I. Joseph, G. Jeannot (eds.) *La relation de service dans le secteur public*, Paris, Plan urbain, RATP, DRI, 1991, tome 4, p. 209.
- Ogien A., *L'esprit gestionnaire. Une analyse de l'air du temps*, Editions de l'EHESS, 1995.
- Kaufmann J.C., «Théorie, critique, dénonciation», Le Débat, mars-avril 2002, n°119.
- Perret B., «Politiques publiques et mobilisation de la société» in B. Erme et J.L. Laville (dir.), *Cohésion sociale et emploi*, Desclée de Brouwer, 1994.
- Stébé J.M., *La médiation dans les banlieues sensibles*, PUF, 2005.

Résumé : *En émettant l'hypothèse que les mutations du travail social créent chez les travailleurs sociaux un « désenchantement » au sens wébérien du terme, force est de constater que certains de ces professionnels trouvent cependant les moyens, par le biais de pratiques artistiques, de réinventer leur travail quotidien et leur relation à l'usager. Pour comprendre ce processus, cet article propose dans un premier temps d'analyser, sur la base d'une comparaison, les représentations sociales des travailleurs sociaux à propos de leur fonction et dans un second temps d'analyser les bénéfices symboliques que certains d'entre eux tirent de leurs conduites artistiques.*

Lorsqu'il est question des mutations du travail social, ce qui est régulièrement mis en avant ce sont les politiques sociales, ses modes d'organisation, ou plus récemment sa « chalandisation » (Chauvière, 2007). Dans cette perspective et en même temps qu'ont lieu ces changements, les travailleurs sociaux semblent immuables, toujours animés par une vocation qui n'est certes plus vue comme religieuse, mais davantage laïque (Dubet, 2002).

Pendant, en analysant l'histoire du travail social, celui-ci est passé d'une *rationalisation par valeur* à une *rationalité par finalité*, au sens de Max Weber, créant au passage chez les travailleurs sociaux ce que nous avons appelé un « désenchantement du travail social ». Or, nous souhaiterions montrer dans cette contribution que les travailleurs sociaux¹ changent également, s'accommodent positivement ou négativement des transformations du travail social, mais aussi que des figures de ces professionnels aujourd'hui se côtoient et se distinguent à travers les représentations que ces professionnels se font de leur métier. Cette distinction se joue plus particulier à travers leur pratique professionnelle. Pour tenter de le démontrer, cet article s'appuie sur un travail de recherche portant sur les conduites artistiques des travailleurs sociaux en milieu professionnel². Bien que ces pratiques professionnelles ne soient pas nouvelles et qu'elles peuvent être considérées comme une forme d'accompagnement des personnes en difficulté sociale ou en situation de handicap, analysées au regard des mutations du champ, elles peuvent aussi être vues comme de nouvelles manières d'envisager le travail au quotidien avec l'usager. Celles-ci s'appuieraient sur des dimensions telles que le plaisir et l'émotion, aspect rarement mis en avant chez ces professionnels pour ne pas dire nié.

Dans un premier temps, nous reviendrons sur le travail social en nous appuyant sur un modèle d'analyse wébérien. Dans un second, nous analyserons les conduites artistiques des travailleurs sociaux dans un contexte de changement et plus particulièrement de « rationalisation par finalité ».

*Docteur en sociologie, attaché de recherche à l'IRTS de Franche-Comté (Institut Régional du Travail Social).

1. Nous retenons ici les travailleurs sociaux diplômés d'État, c'est-à-dire : assistant de service social, éducateur spécialisé, éducateur de jeunes enfants, éducateur technique spécialisé, animateur (DEFA et BEATEP), conseiller en économie sociale et familiale, moniteur-éducateur, travailleur d'intervention sociale et familiale, aide médico-psychologique, moniteur d'atelier et auxiliaire de vie sociale.

2. Gérard Creux, *Pour une analyse des conduites artistiques des travailleurs sociaux*, Doctorat de sociologie, Université de Franche-Comté, 18 décembre 2009.

Depuis les années 80, l'évolution du contexte économique et social est marquée par une massification et une diversification des problèmes sociaux. Deux éléments nous semblent importants à relever au regard du travail social : d'une part un public en mutation et d'autre part la manière de les traiter. Et c'est une nouvelle fois dans un contexte global qu'il est nécessaire de penser cette évolution. En effet, le travail social ne fait pas que traiter les « déchets humains » pour reprendre les termes de Zygmunt Bauman (2006), il s'inscrit dans une logique globale de « marchandisation » qui n'est pas sans conséquence sur les pratiques professionnelles. En 1978, Jeannine Verdes-Leroux écrivait que *« Parce que le seul capital symbolique dont dispose le travail social, c'est-à-dire la seule force qu'il soit capable de mobiliser, est l'inquiétude de la classe dominante, se sentant menacée par les dominées, et que la garantie d'existence et de développement de ce secteur tient au crédit qui lui est fait pour la conjurer et la réduire, le champ du travail social est organisé en référence à cette menace et à ses transformations. On comprend également l'absence apparente de critères objectifs ou de toute sanction de l'efficacité, l'essentiel n'étant pas de porter remède à des maux sociaux, ce qui entraînerait à terme le dépérissement du travail social, mais de détecter à temps ces maux et de proposer des mesures d'encadrement, par exemple, la prévention »* (Verdes-Leroux, 1979 : 105-106). Si la première partie de son analyse reste sur le fond tout à fait pertinente, la seconde en revanche nécessite d'être revisitée. En effet, la recherche de l'« efficacité » (dans une logique productiviste dans certains cas) constitue l'un des maîtres mots du travail social aujourd'hui. Il ne semble pas échapper à la « culture de vitesse », et il serait erroné de penser que le champ du travail social, par son statut de régulateur de « déchets humains » puisse y échapper. Cependant, s'il ne produit pas a priori de « déchets » et ne met pas directement au rebut ses professionnels, il suit les modes de production, du moins dans son organisation, du secteur marchand. Et c'est davantage une logique de service qui tend à s'instaurer, axée sur une réponse immédiate apportée aux personnes en difficulté, schéma qui s'inscrit en rupture de prise en charge et d'accompagnement « traditionnel » dans le long terme.

Des éléments légaux viennent renforcer les transformations du travail social. Ainsi, la loi du 2 janvier 2002 qui vient rénover la loi de 1975 qui organise l'action sociale amplifie cette rationalisation. Si le texte prévoit un certain nombre de mesures concrètes pour permettre à la personne accompagnée d'exercer réellement ses droits (« dans une démarche globale et partenariale »...), elle soumet également les structures à une double injonction : d'une part, mettre en œuvre des « démarches qualités » et d'autre part procéder à l'« évaluation »³ de leur activité et des services rendus, l'« évaluation » étant devenue le leitmotiv de toutes les actions à l'intérieur du champ à tel point que Michel Chauvière (2007) n'hésite pas à parler du « marché du social ».

Ce nouveau type d'organisation dans le travail social n'est pas sans conséquence sur les travailleurs sociaux. Ainsi, les logiques institutionnelles et organisationnelles prennent le pas sur des logiques professionnelles, et la division du travail a supplanté la conception unitaire de l'intervention. Ces spécificités du travail social contemporain s'accompagnent d'un

3. Comme le constatent Jacques Ion et Bertrand Ravon, « (...) il convient de se demander si la procédure d'évaluation a un sens quelconque s'agissant du travail social, essentiellement invisible, ou plus exactement qui ne se voit que quand il fait défaut ». (Ion et Ravon, 2002 : 99)

discours de « crise ». En effet, d'après une enquête (Interco CFDT, 1998) réalisée auprès de 30000 professionnels de l'action sociale départementale, 71 % des assistantes de service social pensent qu'il y a un décalage entre leurs missions et leurs pratiques, et 48 % estiment qu'il y a eu une dégradation concernant les responsabilités qui leur sont confiées.

2 – Le travail social : d'une forme sacrée à une forme profane

C'est à partir du concept de rationalisation défini par Max Weber que nous avons tenté d'apporter une explication sociologique à ces « mutations ». Le sociologue a proposé la construction d'une théorie de l'évolution des sociétés à partir de l'emprise progressive de la raison instrumentale sur les formes de vie sociale. Au regard de l'histoire du travail social, nous pourrions avancer que le travail social est passé d'une « *action rationnelle par valeur* » (définie historiquement), c'est-à-dire une action déterminée « *par la croyance en la valeur intrinsèque inconditionnelle – d'ordre éthique, esthétique, religieux, ou autre – d'un comportement déterminé qui vaut pour elle-même et indépendamment de son résultat* » (Weber, 1995 : 55) à une « *action rationnelle par finalité déterminée* » définie « *par des expectations du comportement tant des objets du monde extérieur ou de celui d'autres hommes, en exploitant ces expectations comme « conditions » ou comme « moyens » pour parvenir rationnellement aux fins propres mûrement réfléchies qu'on veut atteindre* » (Weber, 1995 : 55). Dans ce dernier cas, il y a une concordance entre les moyens et l'objectif poursuivi et on n'agit ni par expression des affects (et surtout pas émotionnellement) ni par tradition. L'action est jugée selon ses performances, selon l'adéquation qu'on observe entre les résultats poursuivis et les ressources mobilisées pour les obtenir.

Cette forme de rationalisation a des conséquences, puisque Max Weber n'hésite pas à parler de « désenchantement du monde » tenu pour néfaste. Son analyse insiste sur la « normalisation » croissante du monde et la perte de sens de l'expérience moderne. Il note ainsi que « *le destin de notre époque, caractérisé par la rationalisation, par l'intellectualisation et surtout par le « désenchantement du monde », a conduit les humains à bannir les valeurs suprêmes les plus sublimes de la vie publique* » (Weber, 2002 : 120).

Ramené au travail social, cela sous-entend qu'à des périodes spécifiques se dessinent ce que nous pourrions appeler des « modèles » du travail social, l'un renvoyant à la rationalité par valeurs, l'autre à la rationalité par finalité sans les penser cependant comme linéaires, mais davantage en juxtaposition.

Concernant le premier modèle, le travail social est considéré comme une activité désintéressée, du moins du point de vue de ceux qui l'exercent, autrement dit les professionnels. Cela renvoie au fondement historique du champ. Il ne s'agit cependant pas de considérer le travail social comme une religion, mais l'aspect vocationnel qui a souvent fait référence chez les travailleurs sociaux pourrait constituer en tant que tel une « croyance », le « don de soi » ce qui nous permettrait d'avancer qu'il correspond à une « forme sacrée » et « authentique » du travail social.

Le second modèle renvoie cette fois à la rationalité par finalité qui se caractérise d'une part par une professionnalisation du secteur (Max Weber considère que la profession, il emploie le terme de «beruf» (Weber, 1994 :81), constitue un des éléments du processus de rationalisation) et d'autre part par des modes d'organisation du champ qui aujourd'hui doit désormais répondre à des «objectifs», des «procédures d'évaluation», «rendre des comptes», etc.; l'ensemble s'insérant dans des logiques de «mission».

Nous pouvons considérer ce modèle comme «profane», la pensée «magique» est remplacée par la pensée «technicienne». Le traitement techniciste de la question sociale, imposé par les politiques sociales, bouleverse les valeurs fondamentales des travailleurs sociaux qui sont passées d'une logique d'«accompagnement» à une logique de réponse standardisée aux problèmes sociaux. François Dubet note ainsi que «*Les travailleurs sociaux avaient naguère le sentiment qu'ils étaient là pour opérer le passage de l'exclusion à l'intégration. Ils se retrouvent soudain à gérer les stocks et leur problème consiste seulement à limiter les stocks*» (Dubet, 1998 : 91).

Cette rationalisation heurte l'«éthique» des travailleurs sociaux qui sont davantage inscrits historiquement dans une démarche désintéressée. Aussi, le terme de «désenchantement du travail social» paraît pertinent pour rendre compte de ces changements. Cependant, à partir de l'analyse des conduites artistiques, les travailleurs sociaux ne vivent pas ce «désenchantement» de la même manière, et il est possible d'identifier des modèles concurrents de travailleur social.

3 – Ce que révèle une certaine forme de pratique professionnelle : les conduites artistiques

Notre démonstration va s'appuyer sur un travail de terrain quantitatif et qualitatif⁴. Il s'agira d'analyser les représentations que les travailleurs sociaux ont de leur métier et les bénéfices qu'ils obtiennent lorsqu'ils mettent en place des projets à visés artistiques⁵ dans le cadre de leur profession. Les éléments que nous apportons s'appuient à la fois sur une démarche quantitative et qualitative.

Conception du travail social et fonction professionnelle

Le travail d'analyse sur les représentations sociales a été réalisé à partir du questionnaire que nous avons élaboré et qui visait à comprendre ce qui conduisait des travailleurs sociaux à avoir des pratiques artistiques dans le cadre de leur profession. Nous avons ainsi dressé un profil de modalité en prenant comme variable d'intérêt le fait d'avoir ou non des conduites artistiques. Nous avons retenu quatre variables issues des questions fermées relatives à la conception du travail social⁶ avant et après la formation, à la fonction du travail social⁷, à la fonction professionnelle⁸ et enfin au «mécontentement⁹».

Ce résultat fait ressortir deux variables, celle concernant la conception du travail social, pendant la formation et au moment de l'exercice professionnel, et celle définissant la fonction professionnelle.

4. Mené dans le cadre d'un doctorat de sociologie, ce travail repose sur une enquête quantitative et qualitative réalisée auprès de travailleurs sociaux titulaires d'un diplôme d'État de travailleur social. L'objectif de ce travail était de comprendre ce qui conduisait certains travailleurs sociaux à avoir dans le cadre de leur profession des pratiques artistiques. Il s'agissait de comparer les travailleurs sociaux qui avaient des conduites artistiques dans le cadre de leur profession à ceux qui n'en avaient pas. Notre échantillon quantitatif était basé sur 668 personnes et était composé à plus de 73% d'éducateur spécialisé, d'assistant de service social et de moniteur-éducateur. Un travail qualitatif a par ailleurs été mené auprès de 22 travailleurs sociaux ayant dans le cadre de leur profession des conduites artistiques.

Le questionnaire de cette recherche est disponible à cette adresse : <http://pagesperso-orange.fr/gcreux/QuestionnaireTS.pdf>

5. Nous avons retenu les pratiques artistiques légitimées par le champ artistique. En effet, le dispositif théorique de notre travail à propos de la question artistique repose sur les apports de l'École de Francfort, à savoir que l'«art» permet de lutter contre la rationalisation imposée au monde. De fait, nous avons écarté toutes les pratiques telles que la broderie, le point de croix, la cuisine, etc., pour ne retenir que le chant, la musique, le théâtre, les arts plastiques, la danse, l'écriture, le cinéma/la vidéo et la photographie.

Concrètement, à titre d'exemple, des assistantes de service social ont pu mettre en place un atelier de

Conception du travail social et définition de la fonction professionnelle pour les travailleurs sociaux

théâtre pour des personnes Rmistes ou bien encore, un éducateur spécialisé monter un atelier de musique pour des personnes handicapées, etc.

6. Question : «Votre conception du travail social avant que vous soyez professionnel correspond-elle au travail social tel que vous le vivez aujourd'hui ? : Oui; Non.»

7. Question «Classez par ordre de préférence de 1 à 4, 1 étant la préférée, les formules correspondant à votre opinion sur la fonction du travail social : 1. utilité collective; 2. utilité pour la régulation des dysfonctionnements sociaux; 3. utilité pour la personne prise en charge; 4. n'a pas d'utilité»

8. Question : «Classez par ordre de préférence (1 étant le préféré), les 3 termes qui définissent le mieux votre fonction : Normalisation; Action sociale; Surveillance; Gestion; Apprentissage; Technicité; Accompagnement; Discours; Observation; Administration; Contrôle social; Animation»

9. Question «On constate aujourd'hui un certain mécontentement dans le monde du travail social. Avez-vous aussi des raisons d'être mécontent(e) ? » : Oui; Non.

10. PEM : Pourcentage à l'Ecart Maximum. Il s'agit d'un indice statistique qui permet de mesurer l'attractivité de deux modalités de deux variables quantitatives. Il est considéré significatif à partir de 10%.

11. Précisons qu'il s'agissait de classer par ordre de préférence les trois items que nous présentons.

Travailleurs sociaux ayant des conduites artistiques = 60,3% de l'échantillon (403 individus)				
Variable	Modalité	Effectifs	PEM10	Test Khi2
Conception du travail social depuis l'entrée dans la profession	identique	195	18%	...
Définition de la fonction professionnelle (r)*	observation	159	19%	**
Définition de la fonction professionnelle (r)	animation	130	65%	...

Travailleurs sociaux n'ayant pas de conduites artistiques = 39,7% de l'échantillon (265 individus)				
Variable	Modalité	Effectifs	PEM	Test Khi2
Conception du travail social depuis l'entrée dans la profession	différente	164	18%	...
Définition de la fonction professionnelle (r)	gestion	24	37%	...
Définition de la fonction professionnelle (r)	technicité	71	23%	...
Définition de la fonction professionnelle (r)	administration	33	56%	...
Définition de la fonction professionnelle (r)	contrôle social	32	28%	...

Ainsi, nous pouvons lire en premier lieu, que les travailleurs sociaux ayant des conduites artistiques ont une conception du travail social qui n'a pas changé depuis qu'ils sont professionnels et que les représentations qu'ils ont de leur métier sont axées autour des termes d'« observation » et d'« animation ». Autrement dit, ils ont une représentation « non-administrative » du travail social. Pour les travailleurs sociaux n'ayant pas de conduites artistiques, le profil est inversé. Leurs représentations du travail social s'articulent autour des termes de « gestion », « technicité », « administration » et « contrôle social ». Nous dirons qu'ils ont une représentation « administrative » du travail social.

Autrement dit, les conduites artistiques apparaissent bien comme discriminantes quand il s'agit de définir les représentations sociales que ces professionnels ont de leur fonction professionnelle.

En revanche, aucun lien n'a été relevé avec la question relative aux fonctions du travail social, ce qui signifie qu'elles sont communément partagées par l'ensemble des travailleurs sociaux qu'ils aient ou non des conduites artistiques. En traitant cette question, à partir d'un tri à plat¹¹, arrive au premier rang, l'« utilité pour la personne prise en charge », au second rang, l'« utilité collective », au troisième rang, une « utilité pour la régulation des dysfonctionnements sociaux » et au enfin au dernier rang, « n'a pas d'utilité ». De même, il n'y a aucun lien avec la question relative au mécontentement, ceci n'étant pas particulièrement étonnant puisque 82,6% des travailleurs sociaux sont « mécontents » de ce qui se passe aujourd'hui dans le champ du travail social¹². Ainsi, les représentations sociales du travail social qu'ont les travailleurs sociaux peuvent être structurées autour d'un noyau central à savoir une « utilité pour la personne prise en charge » et le « mécontentement », deux éléments susceptibles d'assurer l'unité de l'ensemble des professions.

Autour de ce noyau gravite ce que nous pourrions appeler cette fois des « postures » qui s'inscrivent en rupture non pas par rapport à des travailleurs sociaux d'anciennes ou de nouvelles générations (en effet, nous avons remarqué que l'âge n'est pas une variable discriminante), mais bien

par rapport à des visions et/ou des manières de faire différentes du métier. Nous pouvons ainsi avancer qu'il y a des représentations sociales communes concernant le travail social, mais qu'elles sont ensuite clivées par l'expérience singulière et ne construisent pas une, mais de multiples dimensions identitaires. Ainsi, comme le souligne Thérèse Roux-Perez, « *Si le noyau central, très résistant au changement, offre un caractère de cohérence et de stabilité à la représentation, le système périphérique, plus souple et plus sensible aux effets de contexte, permet l'intégration dans la représentation des variations individuelles liées à l'histoire des sujets et déterminées par des expériences spécifiques. De ce point de vue, les représentations sont à la fois stables et mouvantes, rigides et souples ; elles servent à agir et réagir face à l'environnement tout en conservant un équilibre cognitif dans un contexte professionnel particulier* » (Roux-Perez, 2003 : 78).

Autrement dit, nous pourrions avancer que les travailleurs sociaux interprètent la référence commune de différentes manières et suivant ce qu'ils sont, non pas uniquement dans leur profession, mais surtout en dehors de celle-ci. En effet, le fait que leur conception du travail social n'ait pas changé chez les travailleurs sociaux ayant des conduites artistiques, entre la formation et l'entrée dans la profession, peut également montrer une certaine perméabilité aux influences internes du champ et à ses références historiques telles que les valeurs critiques ou d'engagement. Comme nous l'a fait remarquer cette assistante de service social, en faisant référence au passé, « *Le temps des rebelles, c'est fini* », ou encore cette éducatrice spécialisée qui lors d'un entretien note que « *68 c'est fini, même si c'était bien, mais je veux dire, je suis né en 67, faire des fromages dans le Larzac, ça existe encore, mais on peut plus vivre dans ce monde-là (...) on peut plus penser que comme ça* ».

Pendant, tous les travailleurs sociaux n'ont pas des conduites artistiques. En effet, ce sont davantage les professionnels de l'éducation spécialisée et de l'animation qui font usage de ces pratiques, tandis que ceux de l'action sociale et de l'aide à domicile sont moins présents dans ce type de démarche. Mais ce qui semble plus particulièrement discriminant, c'est le fait qu'ils aient davantage de pratiques artistiques et culturelles sur leur temps libre que ceux qui n'ont pas de conduites artistiques dans le cadre de leur profession¹³. Autrement dit, ce que ces travailleurs sociaux valorisent dans le champ du travail social, ce n'est pas tant un capital lié à l'engagement militant par exemple, mais un capital artistique acquis en partie sur leur temps libre et qu'ils utiliseront pour penser différemment leur travail quotidien et leur rapport à l'usager.

Du plaisir dans le travail social

En effet, dès le début de notre travail, nous avons remarqué combien les travailleurs sociaux concernés par ces pratiques mettaient en avant le « *plaisir* » qu'ils avaient tout au long de ce type de projet, tout du moins celui qu'ils ressentaient. Ce caractère s'amplifie également lorsque le projet artistique donne lieu à une ou des représentations devant un public. Nous avons ainsi découvert des travailleurs sociaux « passionnés » que ce soit par ce qu'ils faisaient dans le cadre de leur travail ou au travers de leur art, comme cet aide médico-psychologique, qui se définit lui-même comme un passionné :

12. Nous avons également constaté sur cette question un faible taux de non-réponses, 1,9%. Il peut être considéré ici comme un indicateur renforçant cet aspect du mécontentement.

13. Globalement, les travailleurs sociaux ayant des conduites artistiques dans le cadre de leur profession sont environ 70% à en avoir sur leur temps libre, contre 30% pour ceux n'en ayant pas sur leur temps professionnel. De même qu'ils se rendent plus régulièrement à des concerts de musique, des pièces de théâtre, des expositions de peinture, etc.

Enquêté : Je suis vraiment un passionné, tout dans l'excès. Faudrait pas que je me mette à fumer, ce serait douze paquets par jour, bon c'est un exemple. Je peux faire de la musique et ne pas me rendre compte de l'heure qu'il est. Quand on répète avec les potes, je ne vois pas l'heure.

Aussi, nous ne considérons pas la dimension du plaisir¹⁴, de l'émotion, et de la passion comme un bénéfique symbolique, mais davantage comme un élément constitutif des conduites artistiques. Nous estimons qu'il s'agit également de bénéfices spécifiques (sans pour autant qu'ils soient exclusifs des conduites artistiques) dont nous ne pouvons faire l'économie d'analyse. Ces éléments, au regard de l'angle que nous avons donné à notre recherche, constituent à notre sens une dimension essentielle du « réenchantement ». De fait, nous ne pouvons faire l'impasse du plaisir et de l'émotion que les pratiques artistiques engendrent, élément que nous avons pu relever tout au cours de notre travail de terrain.

Du point de vue du travail social, mais aussi du point de vue du travail en général, cette question du plaisir est rarement prise en compte. Penser qu'il soit possible de parler d'une pratique professionnelle sous l'angle de l'émotion, du plaisir, peut-être aussi révélateur des changements dans le champ du travail social (la question qu'on peut se poser et de savoir s'il est permis de prendre du plaisir au travail lorsque l'on est travailleur social). Les apports de Christian Bromberger à propos de la notion de « passion » que nous mettons sous le même registre permettent d'apporter une articulation entre mutations du travail social et ces pratiques professionnelles spécifiques. Comme il le souligne, la passion est un produit de l'histoire : « *À travers la plus large partie de notre histoire intellectuelle, la passion a ainsi mauvaise presse : c'est l'ennemi à vaincre, la puissance maléfique à abattre, une source d'égarement, d'aveuglement, de trouble, de soumission, c'est l'anathème que l'on jette à la face d'un contradicteur aux propos incohérents* » (Bromberger, 1998, : 24). Mais ce qu'il est intéressant de noter, c'est que le concept a subi une réhabilitation, car la passion a souvent été opposée à la raison. Il ajoute, aujourd'hui : « *Partagés massivement, assumés individuellement, acceptés moralement, vécus intensément (mais sans abus dangereux), ces engouements sont perçus comme des aspirations légitimes à la réalisation de soi et au réenchantement du monde* » (Bromberger, 1998, :24). Et c'est bien ce dernier point qui nous intéresse. En effet, comme le remarque Nico Fridja, « *on parle de passion lorsque l'émotion est forte et pousse l'individu à faire ou à ne pas faire quelque chose. Plus rien d'autre ne l'intéresse que sa passion. Elle l'empêche de s'occuper de toute autre chose* » (Chapelle, 2008 :30). Dans ces conditions, nous pourrions avancer, que les conduites artistiques participent au réenchantement du travail social car elles permettent d'en « oublier » momentanément sa rationalisation actuelle et ce, à travers la dimension émotionnelle. Autrement dit, nous pourrions avancer qu'une partie des travailleurs sociaux recomposent le travail social tel qu'il leur est imposé. Mais cette recomposition ne semble possible que dans la mesure où ces professionnels font individuellement cette démarche et qu'ils arrivent à mobiliser un capital spécifique (le capital artistique) et utilisent les « zones d'incertitude » (Crozier, Freidberg, 1992) laissées par la rationalisation par finalité du travail social.

14. Il convient de souligner la dimension sociologique de ces éléments. Si les émotions, le plaisir, la passion sont des constructions sociales (nous n'avons pas d'émotion naturellement et elles sont différentes d'un groupe social à un autre, d'un individu à un autre), paradoxalement, la sociologie s'est peu penchée sur cet aspect.

A la lecture des mots de chacune des classes, nous constatons que les termes employés sont « positifs », mais cette positivité varie d'une classe à l'autre et l'ancienneté professionnelle semble être déterminante.

La classe 2 s'est construite autour des termes : *enrichir, personnel, humain, joie, partage, riche, bonheur, professionnel, émotif, expressif, échange, passion, donner*. Elle est surtout caractérisée par ce qui est de l'ordre des sentiments, de l'émotion, mais aussi de la satisfaction personnelle. Nous avons relevé ces réponses caractéristiques : « *enrichissement personnel, joie et bonheur dans le partage du travail fini et dans la construction du travail aussi* », « *satisfaction personnelle et professionnelle* », « *réconfort et réassurance par rapport aux contradictions vécues dans la pratique professionnelle* ». C'est également dans cette classe que nous retrouvons les travailleurs sociaux les plus jeunes, moins de 28 ans et ceux qui ont le moins d'ancienneté. Autrement dit, nous pouvons avancer que les jeunes professionnels ont peut-être moins de retenue émotive que les autres. Car ce qui caractérise, entre autres, un professionnel du travail social, ce sera justement sa posture professionnelle, « il faut être professionnel ». Et cette professionnalité est peut-être moins intériorisée chez certains travailleurs sociaux et plus spécifiquement les jeunes.

Les deux autres classes, sont également marquées par des termes relativement positifs, l'émotion au sens large en moins. Ainsi, la classe 1 se caractérise par les mots : *personne, projet, regard, faire, travail, social, expérience, accompagner, partager, éducation, envie, créer, permettre, positif*. À titre d'exemple, nous avons relevé ces réponses typiques : « *une nouvelle vision de l'accompagnement de nouveaux axes de travail et une volonté d'intervenir différemment* », « *une nouvelle façon d'appréhender mon travail. Une relation différente avec les personnes accueillies, moins éducatives et plus dans l'accompagnement d'un projet de vie* ». D'autre part, cette classe est surtout composée de travailleurs sociaux ayant entre 28 et 40 ans et une ancienneté professionnelle comprise entre 6 et 16 ans. Autrement dit, ce sont des personnes qui ont déjà une expérience professionnelle toute relative, mais qui manifestent cependant au travers de ces conduites le besoin d'avoir de nouvelles manières d'accompagner les personnes.

Enfin, la classe 3, s'articule autour des termes : *contact, ouverture, meilleur, public, chose, action, satisfaction, reconnaissant, découverte, connaissance*. Les réponses de cette classe s'articulent surtout autour du « contact » et de « l'approche » : « *un meilleur contact avec les jeunes* », « *satisfaction, ouverture sur le monde et beaucoup de contacts* », « *beaucoup de satisfaction et la possibilité d'aborder les choses autrement. Un moyen de contact et d'expression avec des publics très marginalisés* ». Ce sont des travailleurs sociaux qui ont plus de 16 ans d'ancienneté professionnelle et nous pouvons penser qu'ils ont vécu (ou subi) davantage les mutations du travail social que ceux qui moins d'ancienneté, et cela les invitent ou les obligent à cette posture, au risque d'être « exclus » du champ.

Cependant, si nous retenons que le plaisir et l'émotion restent un bénéfice majeur, cette dimension n'est pas forcément légitime. Ainsi, cette animatrice, souligne que face aux nouvelles règles de fonctionnement du travail social (évaluation, justification, etc.), le « plaisir » apparaît comme un aspect qui n'est pas « entendable », car non quantifiable :

Enquêté : on contrôle entre guillemets, faut tout évaluer, tout justifier. C'est pour ça que je vous parlais de la notion de plaisir qui n'est pas entendable. Parce que ce n'est pas quelque chose de quantifiable, c'est pas... donc là, on doit nous quantifier toutes les rencontres, tous les entretiens individuels. On a des fiches de suivi individuel, on a des fiches de suivi d'activité, on a des fiches de suivi... et voilà quoi, c'est du temps. C'est du temps passé derrière un ordinateur et qu'on peut pas passer auprès des personnes.

Malgré tout, parmi les travailleurs sociaux rencontrés, les conduites artistiques ont été, pour certains, « un moment fort et très beau » de leur carrière professionnelle. Elles sont le « sens de la vie », une occasion « de se faire du bien dans son travail, pour tenir dans les moments plus durs »¹⁸, « c'est une bouffée d'oxygène » ; ou encore elles mettent de la poésie dans le quotidien comme nous l'a fait remarquer cet éducateur spécialisé :

Enquêté : La dimension artistique et la dimension culturelle permettent de mettre un peu de poésie dans ce beau merdier quoi. Parce que, parce que c'est pas simple, parce que ce métier est un métier quasiment impossible¹⁹ et cette dimension-là permet de sublimer, permet d'entrevoir, d'ouvrir des portes...

Le plaisir au travers les conduites artistiques est « total » dans la mesure où on le retrouve tout au long de la mise en place de l'activité à des degrés divers certes, mais pas à des moments précis tels que les représentations par exemple, même si nous avons remarqué que le fait de présenter ou représenter une œuvre participait à un premier niveau de « réenchantement ». Cette assistante de service social qui a mis en place en place un atelier de chant explique enfin que la portée des émotions ne s'est pas arrêtée à la fin de la représentation. Elle a laissé des traces :

Enquêtée : La première fois où chacun a dû chanter seul, ça été très très fort en émotion parce que une grande angoisse à chaque fois pour chacun et le groupe était très aidant, donc ils étaient très solidaires les uns des autres. Donc il y a eu beaucoup beaucoup d'émotions dans ces séances. (...) [Les collègues] sont venus d'ailleurs au spectacle final et elles ont été assez épatées, très très émuees. Tout ça, c'était très, c'était dans le domaine de l'émotion aussi, c'est d'ailleurs étonnant tant au niveau de mes collègues, qu'au niveau des résidents qu'au niveau de l'équipe du foyer, enfin ça été quelque chose de très très émotif enfin... J'ai un collègue qui en ont reparlé récemment et lui avait les larmes aux yeux en en parlant, oui, oui, ça été très fort.

Nous ne pensons pas que ce soient intrinsèquement les pratiques artistiques qui produisent cet effet, mais que les rapports travailleurs sociaux/usagers engendrés par ces conduites bouleversent les règles en réduisant les distances et justement, autorisent le plaisir, le partage des émotions dans un champ où il n'est pas formellement autorisé et où leur contrôle est de mise. Les projets sont donc construits plus ou moins explicitement autour de cette dimension du plaisir et cette dernière, échappent en quelque sorte à la « raison technique » telle qu'elle est imposée au travail social.

18. Les moments durs tels qu'ils ont été évoqués, ce sont par exemple les violences conjugales, les problèmes liés à l'éducation des enfants, etc., autant de situations que les travailleurs sociaux rencontrent dans leur quotidien professionnel.

19. Il fait ici référence à Sigmund Freud qui définit trois métiers impossibles : gouverner, guérir, éduquer.

Conclusion

À partir de l'analyse de terrain, nous avons remarqué que si le travail social change, subit des transformations, les travailleurs sociaux s'inscrivent également dans des logiques de rupture.

En premier lieu, les travailleurs sociaux qui ont des conduites artistiques ont une représentation du travail social « positive ». Tandis que ceux qui n'en ont pas ont davantage une représentation « administrative » qui est marquée par une vision critique de la raison gestionnaire actuelle, même si globalement tous les travailleurs sociaux considèrent être « mécontents »²⁰ du travail social aujourd'hui. De plus, nous avons repéré que les travailleurs sociaux qui avaient des conduites artistiques avaient les mêmes représentations entre le moment où ils sont rentrés en formation et l'exercice de leur profession, contrairement à ceux qui n'en avaient pas. Autrement dit, il n'y a pas ici de « désillusion professionnelle ». Ce maintien et ses représentations peuvent être expliqués à partir des éléments suivants.

Premièrement, ces travailleurs sociaux qui ont des conduites artistiques ont un capital artistique et culturel acquis sur le temps libre qu'ils peuvent transformer en capital valorisable dans le champ du travail social. Deuxièmement, le recrutement des professionnels se fait aussi en fonction de compétences personnelles et être porteur de projet constitue un atout non négligeable. Les pratiques artistiques, comme « projet », pourraient être vues finalement comme une « issue de secours » pour reprendre les termes de Dominique Géraud (Géraud, 2006 : 35) qui considère cette notion dans deux sens opposés : comme un moyen de se libérer des contraintes institutionnelles et d'améliorer le rapport avec les usagers ; et dans un autre sens être appréhendé comme un échappatoire, un moyen de se distancier, de s'isoler.

Autrement dit, si nous les retrouvons dans le champ professionnel, c'est aussi pour avoir un « temps pour soi » à l'intérieur même du champ professionnel. Cette dimension est encore accentuée dans la mesure où les conduites artistiques permettent, comme nous l'avons montré, de sortir de la « routine institutionnelle ». Ce n'est pas tant le travail social qui est « réenchanté » à travers ces pratiques, mais davantage le quotidien du travailleur social lui-même. Aussi, cet aspect du « temps pour soi » est ce qui permet de supporter personnellement la rationalisation du travail social, ainsi qu'un moyen de réalisation professionnelle lui permettant d'envisager, à un moment donné, le travail social comme il l'entend.

20. C'est aussi pour cette raison que le discours de crise des travailleurs sociaux ne peut être analysé sans un certain recul ou une autre entrée.

- Bauman Z. (2006), *Vies perdues : la modernisation et ses exclus*, Payot Paris
- Bromberger C. (dir.) (1998), *Passions ordinaires : du match de football au concours de dictée*, Bayard, Paris
- Chapelle G. (2003), *Rencontre avec Nico Fridja, «Envahi par l'émotion»*, Sciences Humaines, n°141, p.30.
- Chauvière M. (2007), *Trop de gestion tue le social : essai sur une discrète chalandisation*, La découverte, Paris
- Creux G., *Pour une analyse des conduites artistiques des travailleurs sociaux en milieu professionnel*, Doctorat de sociologie, Université de Franche-Comté, 18 décembre 2009.
- Crozier M., Friedberg E. (1992), *L'acteur et le système*, Seuil, Paris
- Dubet F. (1998), «*Une fonction sociale généralisée*», *Esprit*, n°3-4, p.90-110
- Dubet F. (2002), *Le déclin de l'institution*, Seuil, Paris
- Géraud D. (2006), *L'imaginaire des travailleurs sociaux*, Téraèdre, Paris
- Interco CFDT (1998), *Les nouveaux acteurs du social. Enquête auprès des salariés de l'action sociale des départements*, Dunod, Paris
- Ion J., Ravon B. (2002), *Les travailleurs sociaux*, 6e édition, La découverte, Paris
- Marie J.F. (1997), «*Plaisir imaginaire et imaginaire du plaisir : approche sociologique du plaisir en Education Physique et Sportive*», *Corps et Culture*, n°2, [en ligne] <http://corpsetculture.revues.org/document329.html> (consulté le 11 juin 2008).
- Roux-Perez T. (2003), «*L'identité professionnelle des enseignants d'EPS : entre valeurs partagées et interprétations singulières*», *STAPS*, n°63, p.75-88
- Verdes-Leroux J. (1979), *Le travail social*, Minit, Paris
- Weber M. (1994), *L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme*, Agora, Paris
- Weber M. (1995), *Économie et société*, Tome 1, Les catégories de la sociologie, Agora, Paris
- Weber M. (2002), *Le savant et le politique*, 10/18, Paris

Dynamique de l'emploi et rapports au travail : les paradoxes de l'animation

Francis Lebon*

Résumé : *L'ouverture du marché du travail de l'animation, justifiée par des formes d'engagement pour autrui qui invitent à « payer de sa personne », a pour contrepartie la précarité de l'emploi des animateurs professionnels. Le groupe professionnel des animateurs, d'abord ancré dans les classes moyennes, se rapproche à présent du monde des services et des classes populaires car la dynamique des emplois précaires ou « occasionnels », conjuguée à la progression du nombre d'animatrices « périscolaires », a profondément renouvelé la main-d'œuvre.*

Les animateurs socioculturels, généralement assimilés, au cours des années 1970, à une fraction de la petite bourgeoisie, appartiennent aux « professions intermédiaires ». Cette catégorie construite par la statistique d'état désigne « des positions intermédiaires en même temps que des positions d'intermédiaires » (Desrosières et Thévenot, 2002 : 75). Elle est polarisée entre les professions de l'enseignement, de la santé et du « travail social »¹ (diplômées, féminines, avec des origines sociales élevées) et les contremaîtres (des hommes peu diplômés aux origines sociales populaires). Classés parmi les « travailleurs sociaux », les animateurs se situent eux-mêmes entre ces deux pôles, à mi-chemin des classes moyennes et des classes populaires. Ils sont difficiles à caractériser : aux côtés des bénévoles et des « occasionnels » de l'animation (étudiants, enseignants, etc.), le groupe professionnel comprend à la fois des animateurs « de terrain » et des cadres de l'animation (directeur de centre social ou de mjc², chef de service jeunesse, etc.). Par ailleurs, une expérience bénévole ou « volontaire » précède généralement l'embauche et le travail implique un engagement aux colorations culturelles, pédagogiques ou sociales (« éducation populaire », etc.). Une incertitude sur la qualité de professionnel plane donc sur ce groupe dont l'activité puise à différents registres de légitimité. Comment rendre compte des modalités d'accès et de retrait du marché du travail dans l'espace professionnel ? Quels sont les modes de domination dans cet univers ? Nous examinerons d'abord les principes d'ouverture du marché du travail dans l'animation et la précarité de l'emploi du groupe professionnel (données de l'Insee) puis nous évoquerons, à partir de quelques entretiens³, le rapport au travail des animateurs marqué par des formes d'engagement pour autrui et la promotion de pédagogies alternatives.

* Sociologue, maître de conférences à l'Université Paris-Est Créteil Val-de-Marne (UPEC), rattaché au Centre interdisciplinaire de recherche culture, éducation, formation, travail (CIRCEFT), équipe Reconnaissance, expérience, valorisation (REV) de l'UPEC.

1. Un terme qui s'est généralisé dans les années 1970.

2. Maison des jeunes et de la culture.

3. Une vingtaine d'entretiens menés en région parisienne en 2008 et 2009.

I – Un groupe professionnel ouvert

L'absence de clôture de l'espace professionnel de l'animation a pour conséquence la diversité des profils d'animateurs et la pluralité de leurs modes de recrutement et de qualification.

Les modalités d'entrée dans le métier témoignent de l'ouverture de l'espace professionnel. L'arrivée dans le métier intervient généralement après l'inactivité, un contrat aidé (« emploi jeune », etc.), l'échec d'une première orientation envisagée dans un métier voisin ou/et une activité sociale, culturelle ou sportive qui, souvent, emprunte la voie du Bafa⁴, pourtant réservé en principe aux « occasionnels ». Des animateurs transforment ainsi leur engagement amateur ou occasionnel en carrière professionnelle, à l'instar de certains passionnés dans le domaine du sport (Chevalier et Dussart, 2002). L'accès au groupe professionnel implique donc le plus souvent un processus de transformation des aspirations initiales. Il s'agit en particulier de convertir des dispositions sociales ou militantes issues d'engagements associatifs et éducatifs.

La stricte détermination de l'accès aux postes par des diplômes, qui concerne peu de professions du travail social (seul l'exercice de la profession d'assistant de service social est réglementé par le Code de la famille et de l'aide sociale), ne concerne l'animation qu'à propos des « diplômes non professionnels » (Bafa et Bafd) pour l'encadrement des accueils collectifs de mineurs (centres de loisirs, centres de vacances ou « colos »), fortement investis par les « occasionnels ». Les animateurs ne cherchent pas à conquérir un monopole d'activité. Ils sont même attachés à cette ouverture qui permet la mobilité et « l'engagement citoyen des jeunes », d'autant que ces derniers forment une main-d'œuvre flexible particulièrement bien ajustée aux attentes de nombreux segments de l'espace professionnel : *« ils s'impliquent à fond dans ce qu'ils font et ça fait partie de leur caractère, de leur personnalité »* (Sifa, 30 ans, directeur de centres loisirs).

Lorsque les animateurs évoquent la « professionnalisation » de leur métier, la notion recouvre essentiellement deux sens : d'une part la multiplication des emplois et le processus d'accès à la position professionnelle d'animateur (salarisation) ; d'autre part la reconnaissance officielle de l'activité (diplômes, agréments, processus de nomination et de catégorisation du travail). En effet, toutes ces formations (en particulier l'importante offre de certifications « non professionnelles ») contribuent à faire exister le groupe en tant que tel, ne serait-ce qu'en nommant, en organisant et en reconnaissant l'activité d'animation. Le Bafa constitue souvent la première étape de l'entrée dans le métier, « là où on te dit apte à le faire » (Kader, animateur périscolaire, 31 ans, Bafa et Bafd⁵). Il apparaît cependant insuffisant aux professionnels pour faire carrière, aux yeux même de ceux qui n'ont pas d'autres titres. Bien que les diplômes jouent un rôle relativement secondaire au moment de l'entrée dans le métier, ils apparaissent, en particulier les diplômes professionnels de l'animation⁶, comme un signe de « professionnalisation ». Ils sont perçus comme un moyen légitime de progresser et de faire carrière. De fait, les certifications professionnelles sont davantage valorisées dans le monde associatif tandis qu'au sein des collectivités locales cohabitent, à côté d'une masse d'agents généralement peu diplômés (Bafa), les cadres de l'animation dont la logique de carrière est dictée par la fonction publique territoriale et ses concours qui ignorent largement les diplômes professionnels de l'animation.

4. Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur.

5. Brevet d'aptitude aux fonctions de directeur.

6. Brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport (BPJEPS), Diplôme d'État de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport (DÉ-JEPS), etc. Ils sont relativement peu délivrés (Lebon, 2009 : 27-41).

Si, de façon générale, les formations sont prisées, l'expérience personnelle et professionnelle, « le terrain », constitue un capital reconnu. Lors des recrutements, les cadres déclarent évaluer avant tout « l'expérience », le dynamisme et les « valeurs » sociales et éducatives du candidat⁷. La formation des animateurs se fait en grande partie « sur le tas » (et parfois sur le tard), ce qui les conduit à valoriser « l'expérience » plutôt que le diplôme. L'apprentissage formel du métier est ainsi relativement accessoire, d'autant que la qualification dans le domaine de l'animation repose sur une architecture complexe, avec des titres universitaires, des diplômes professionnels « Jeunesse et Sports », des niveaux de formation très divers (du niveau V au niveau II) et la forte concurrence des diplômes « non professionnels ». L'appellation d'« intervenant social », qui s'est généralisée à la fin des années 1990, englobe aussi bien des bac + 5 que des métiers ne nécessitant aucune formation qualifiante. Elle correspond bien à la catégorie des animateurs qui regroupe, en 2007, 27 % de diplômés du supérieur, 30 % de bacheliers et 43 % d'individus d'un niveau inférieur au bac (dont 12 % sans aucun diplôme). Ainsi, les qualifications véritablement reconnues (compétences, diplômes, expérience, jeunesse, responsabilités, etc.) varient en fonction des segments de l'espace professionnel et de l'état du marché du travail.

Des profils divers

Les animateurs travaillent aujourd'hui dans de nombreux secteurs : accompagnement scolaire, action culturelle, politiques de l'emploi, tourisme. On en trouve dans les secteurs du social, du sport, du handicap, du troisième âge, des vacances et des loisirs. Les seuls « professionnels de jeunesse » exercent dans le cadre de nombreux dispositifs, par exemple un centre d'information et de documentation jeunesse, un conseil municipal d'enfants ou bien encore un programme de réussite éducative. Autant d'indicateurs de la segmentation de ce groupe professionnel qui émerge dans les années 1960 sous l'impulsion de l'administration de la Jeunesse et des Sports et des associations de jeunesse et d'éducation populaire. Depuis lors, on estime généralement que la fonction d'animation se divise entre « des hommes nantis d'un mandat professionnel » et « des hommes qui aspirent à une action gratuite, sans mandat ni limites » (Théry, 1972 : 753). La mise en scène de cette distinction classique entre vocation et profession (Weber, 2000), et en particulier la promotion d'une figure hybride de « professionnel militant », contribue à l'ouverture de l'espace professionnel et à la diversité des profils d'animateurs qui, schématiquement, se distribuent entre un pôle d'« occasionnels » et un pôle de « permanents », une norme d'emploi bipolaire qui établit un repère à la fois cognitif, professionnel et politique.

La masse des « occasionnels », soit chaque année plusieurs centaines de milliers d'individus, se compose pour l'essentiel d'enseignants, de travailleurs sociaux et surtout d'étudiant(e)s dont la majeure partie se destine aux métiers de l'enseignement et du travail social. Ces jeunes occasionnels sont particulièrement appréciés des employeurs car ils s'engagent pleinement dans l'animation et à moindre coût. L'exercice du métier leur apporte un moment de socialisation et de transition professionnelle

7. Cette prise de position repose sur des dispositions semblables à celles des éducateurs spécialisés qui, à partir de trajectoires « déçues », souhaitent agir indépendamment des hiérarchies scolaires et professionnelles (Bodin, 2009).

(Pinto, 2008). Dotés en capital culturel, ils sont particulièrement présents dans les accueils collectifs de mineurs et l'accompagnement scolaire. Ces intermittents de l'animation, qu'ils exercent de façon durable (enseignants, travailleurs sociaux) ou éphémère (étudiants), s'accommodent assez bien de la précarité de l'emploi (cf. ci-dessous) car ils disposent ailleurs de ressources statutaires.

Les effectifs d'animateurs professionnels, de « permanents » (désignés « animateurs socioculturels et de loisirs » par l'INSEE depuis 1982), vont croissant. Ils ont été multipliés par 2,2. Selon le recensement, ils sont passés de 46 643 à 100 750 individus entre 1982 et 1999, et, d'après l'enquête Emploi, de 49 494 en 1983 à 104 127 en 2007. Les deux enquêtes présentent une même tendance à l'explosion des effectifs. Les animateurs socioculturels constituent donc aujourd'hui un groupe professionnel important, ancré du côté de la jeunesse (depuis 1982, la moyenne d'âge oscille entre 32 et 34 ans). Les femmes représentaient 56 % des animateurs en 1982; en 2007, les trois quarts (73 %) des membres du groupe sont des femmes, un taux de féminisation semblable à celui des professions de la santé et du travail social. Le groupe s'est donc féminisé à mesure qu'il prenait de l'ampleur en investissant l'action socioculturelle en direction des enfants (Lebon, 2009 : 16-19).

Ces « permanents » se distribuent entre un « haut » et un « bas » de l'espace professionnel. En « bas », l'animation (et le Bafa) apparaît comme une voie professionnelle pour des femmes des classes populaires, même si certains garçons suivent également ce chemin, encouragés par des politiques de l'emploi et des cadres de l'animation : « *ça me plaisait trop, et vu que j'avais rien en vue, bah j'me suis dit pourquoi pas ? Puis la directrice m'encourageait sur cette voie donc... à part sortir avec les potes je faisais pas grand chose alors quand on te dit que tu réussis quelque chose, ça te booste à fond !* » (Kader). L'animation périscolaire (centre de loisirs, surveillance des cantines, etc.) constitue le centre de gravité de cet espace fortement féminisé⁸, avec, à la marge, l'animation jeunesse où les hommes sont davantage présents. En « haut », les « coordinateurs » de secteur et les directeurs des centres d'animation représentent la fraction dominante (et la plus masculine) du groupe professionnel, souvent attachée à une association de jeunesse et d'éducation populaire (centres sociaux, foyers de jeunes travailleurs, Mjc, etc.).

2 – Un groupe professionnel précaire

Dans le monde de l'animation, la flexibilité de la main-d'oeuvre repose sur la variation de la durée du travail en fonction de l'activité (annualisation du temps de travail, irrégularité des horaires, temps partiels) et le recours aux contrats de travail précaires (CDD⁹, contrats aidés, « volontariats », etc.).

Précarité de l'emploi

La précarité, qui affecte une part croissante de la population, s'inscrit dans un mode de domination caractérisé par un état généralisé d'insécurité sociale. Elle touche de nombreux aspects de la vie sociale et ne se réduit

8. L'animation « occasionnelle » dans le secteur périscolaire est donc parfois l'antichambre de l'animation professionnelle.

9. Contrat à durée déterminée

donc pas à la seule sphère professionnelle (précarité des rapports conjugaux et familiaux, précarité des conditions de vie, etc.). Elle évoque ainsi l'instabilité, l'incertitude, parfois un « choix ». Cette notion floue, du fait de la diversité de ses usages sociaux et scientifiques, renvoie à la discontinuité et/ou à la faiblesse des revenus (c'est-à-dire à la pauvreté)¹⁰, à l'insécurité statutaire (emplois dont la durée n'est pas garantie) et à des formes d'indignité sociale (Boumaza, Pierru, 2007).

Si la précarité des animateurs est sans commune mesure avec celle de populations désaffiliées, le groupe professionnel des animateurs socioculturels est cependant marqué par un niveau exceptionnel de précarité de l'emploi¹¹. Le taux de CDD est très nettement supérieur à celui de professions voisines. Entre 1990 et 2007, il passe de 53 à 52 %, avec un pic à 69 % en 1998. La précarité touche en premier lieu les femmes, avec un taux de travail à temps partiel féminin à environ 50 %. La faiblesse des revenus des animateurs (850 euros de salaire net médian en 2007) est tout aussi remarquable¹².

Établissons un parallèle avec quelques professions « socio-éducatives » (cf. tableau en annexe), notamment avec les moniteurs et éducateurs sportifs qui relèvent également de la « jeunesse et des sports ». Les animateurs socioculturels, aux origines sociales les plus populaires, forment une population féminine, en cdd, sur un marché du travail ouvert et concurrentiel, tandis que les moniteurs et éducateurs sportifs constituent une population masculine, légèrement moins précaire, sur un marché davantage réglementé par le diplôme. Les formateurs et animateurs de formation occupent la troisième place du tiercé de la précarité de l'emploi. Ils forment, comparativement, un groupe plutôt âgé et diplômé (Lebon, de Lescure, 2006). À l'autre extrémité du spectre des formes d'emploi, les assistants de service social et les cadres de l'intervention socio-éducative constituent des groupes professionnels féminins, âgés, diplômés et avec des statuts stables. L'analyse factorielle (ACP) positionne clairement les animateurs du côté de la précarité de l'emploi (à l'ouest dans le graphique ci-dessous). Avec les moniteurs sportifs et les formateurs, ils se différencient par des statuts d'emploi précaires, du temps partiel associé à du sous-emploi, de faibles salaires, un temps de travail hebdomadaire peu élevé et des diplômes du supérieur relativement peu fréquents¹³. En revanche, si l'on examine l'axe nord/sud, les animateurs, au sud, se rapprochent des infirmiers, des professeurs des écoles et des assistantes sociales car ils regroupent des femmes du secteur public¹⁴. (voir tableau page suivante)

La précarité de l'emploi ne concerne sans doute les professions intermédiaires que dans des secteurs d'activités bien déterminés (cf. le tableau « Quelques professions intermédiaires », en annexe). Ainsi, alors que les travailleurs associatifs incarnent le nouveau visage du service public, la forme typique du salariat associatif est « atypique » (Hély, 2009). De même, le salariat dans le secteur de la culture (en particulier dans le spectacle vivant et l'audiovisuel, aux deux tiers masculins) se caractérise par une forte instabilité de l'emploi : importance des CDD, du temps partiel et du *turn-over* (Cléron, Patureau, 2009).

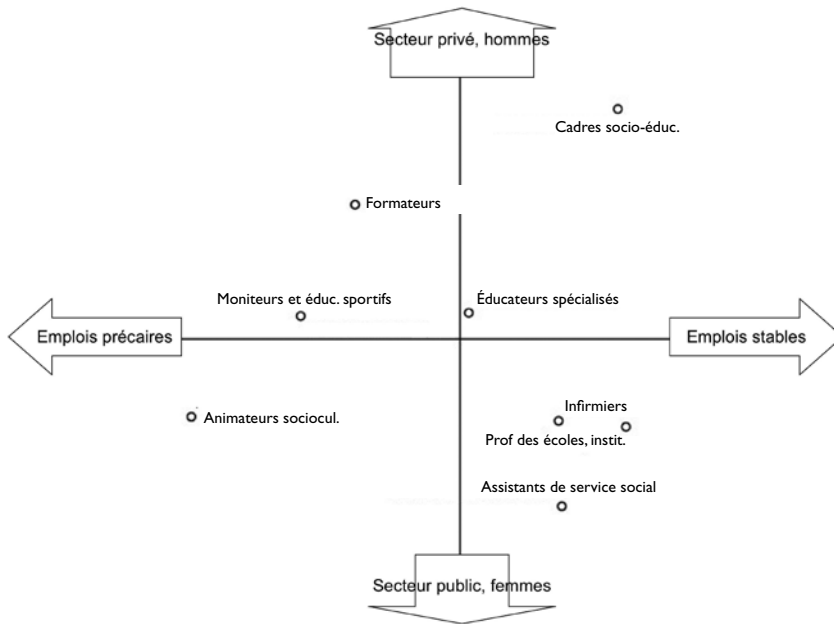
10. Via notamment les temps partiels subis.

11. Mais la précarité de l'emploi des animateurs est-elle uniquement due à l'animation ou provient-elle du fait que ce sont généralement des jeunes femmes peu diplômées d'origine populaire ? Par exemple, un tiers des femmes actives de 15-29 ans occupent, en 2007, un statut d'emploi précaire. Un raisonnement « toutes choses égales par ailleurs » permettrait d'identifier l'effet propre de chacune des causes et en particulier le rôle de la profession et de la modalité « animateur ».

12. Par ailleurs, il existe des individus qui exercent des fonctions dont ils n'ont pas le statut : des animateurs avec un statut d'agent hospitalier, des cadres avec un statut d'employé (en particulier dans le secteur périscolaire), etc.

13. Cette première dimension explique 61 % de la variance.

14. Cette seconde dimension explique 19 % de la variance.



Des carrières incertaines

Les doses de bénévolat, quasi obligatoires en début de carrière, que ce soit par exemple à l'occasion des stages ou lors des « colos », amènent probablement à mieux accepter, comparativement, sa future condition salariale. Au don de soi du « volontariat » succéderait ainsi une sorte de contre-don salarial. « *Moi, j'suis satisfaite de mon salaire parce que voilà j'arrive à bientôt trente ans et que bah j'ai roulé ma bosse on va dire quoi ! J'ai travaillé, j'ai gagné des p'tits sous par-ci par-là, j'ai été exploitée, bah ouais faut dire la vérité ! J'ai passé des stages pratiques où j'étais pas rémunérée !* » (Pauline, animatrice en centre de loisirs).

Le vieillissement social implique d'assurer un certain nombre de charges (logement, santé, etc.) et de passer du temps auprès de sa famille, des contraintes peu compatibles avec de faibles revenus, des horaires flexibles et l'encadrement de séjours de vacances. Les engagements de jeunesse résistent donc mal à la pleine entrée dans la vie adulte, ce qui rend nécessaire une évolution professionnelle, en accédant à une position de cadre, en passant des colos et des centres de loisirs à l'animation de quartier, de la vacation au CDI, etc. « *Au début c'est cool, t'es jeune, tu vis chez ta mère, tu te fais de l'argent, t'es content, quand tu reviens t'as pas de loyer à payer, ni d'alimentation, ni de frais de santé, tout va bien quoi ! Tu pars en voyage et tu profites de la vie. Maintenant j'ai ma femme et ma fille, j'ai un loyer à payer, la santé à payer, un peu tout à payer et puis surtout j'ai envie de passer du temps avec ma fille, de la voir grandir* » (Sifa). La progression de carrière implique donc persévérance et capacité à se saisir d'« opportunités » en « voyant le vent venir », autant de contraintes et d'incertitudes qui conduisent certains animateurs vers d'autres métiers.

Les trajectoires et les projets professionnels des animateurs montrent une proximité avec les métiers voisins du travail social, de la formation et des services à la personne. Les passages d'un métier à l'autre sont fréquents, ce que confirme la statistique publique. Les enquêtes Emploi de la période 1990-2002 montrent que la trajectoire est stable ou ascendante pour plus

des deux tiers de la population. D'une part, la plupart des animateurs (46 %) le sont encore trois ans plus tard. D'autre part, parmi les 17 % d'individus qui restent au sein des professions intermédiaires, un tiers deviennent éducateurs spécialisés, 12 % formateurs et animateurs de formation continue, 9 % moniteurs et éducateurs sportifs, 8 % professions administratives intermédiaires des collectivités locales, 8 % instituteurs. En revanche, la trajectoire est plus incertaine, voire même descendante pour près d'un tiers des animateurs. En effet, 17 % des individus deviennent chômeurs ou inactifs et 10 % employés (assistantes maternelles, secrétaires, etc.). La trajectoire des animateurs est donc moins stable que celle de l'ensemble des professions de la santé et du travail social. Par exemple, plus des trois quarts des éducateurs spécialisés le sont encore trois ans plus tard. De même, un tiers seulement des animateurs de 2003 exerçaient déjà le métier cinq ans auparavant (environ la moitié étaient inactifs ou chômeurs)¹⁵.

L'ouverture du groupe professionnel a donc pour contrepartie des perspectives de carrière relativement incertaines. La précarité des financements de l'action et la dépendance envers les politiques publiques contribuent à cette incertitude de l'avenir professionnel. Ainsi Nouïa, en début de carrière et parce qu'elle a fait ses preuves sur le terrain, se voit proposer un contrat aidé (emploi jeune en Franche-Comté) : « *ma directrice qui aimait beaucoup ce que je faisais et tout ça, et qui voyait que j'étais très impliquée, m'a proposé un contrat* ». La dynamique de l'emploi et la fragilité économique de cette « *petite association avec pas beaucoup de budget* » l'invitent à s'investir pleinement et à se rendre indispensable : « *pendant ces 5 ans, j'ai vraiment dû montrer qu'ils avaient besoin de moi, que j'avais créé mon poste* ». Alors qu'elle est directrice dans le secteur périscolaire, une mobilité en région parisienne se traduit par un déclassement objectif puisqu'elle y redevient animatrice, des aléas de carrière qui contribuent sans doute à l'image négative qu'elle se fait à présent du métier : « *Il évolue mal parce que plus on avance et moins on est reconnu. Et si on peut nous éliminer on nous éliminera.* » Le vieillissement dans le métier intervient de façon précoce. En commençant l'animation à l'âge de 16 ans, cette animatrice se considère, à 32 ans, comme une espèce en voie de disparition : « *je suis une ancienne moi, je suis un dinosaure !* ». Dans ces conditions, elle envisage d'évoluer par la formation professionnelle, éventuellement dans un métier voisin : « *Puisque j'ai passé mon BPJEPS donc là j'me laisse encore deux ans pour passer le DÉ-JEPS. Soit ça ou soit passer le concours d'éducateur de jeunes enfants, ça m'intéresse aussi donc j'hésite, j'vais voir.* » (Nouïa, 32 ans, animatrice/directrice en périscolaire, BEP carrières sanitaires et sociales, BPJEPS, formatrice aux Francas).

15. 120 000, selon les données de l'enquête Formation et qualification professionnelle (FQP) de l'INSEE.

16. Il faudrait également rendre compte du travail réel des animateurs (qui comprend généralement des tâches administratives, la coordination de personnels, un contact avec les publics et des réunions avec les collègues et partenaires institutionnels) et de ses effets sur les publics.

3 – Des formes d'engagement pour autrui

Quels sont les liens entre le rapport au travail des animateurs et la dynamique de l'emploi dans l'animation¹⁶ ? Les métiers les mieux évalués sont généralement ceux qui procurent des situations bien rémunérées, stables et autonomes (Chambaz, Maurin, Torelli, 1998). En dépit d'une instabilité de l'emploi, de salaires jugés insuffisants et d'un manque de reconnaissance institutionnelle souvent évoqué, les animateurs ont une bonne perception de leur métier : ils qualifient en premier lieu leur travail d'autonome et de

formateur (Farvaque, 2008)¹⁷. Ils manifestent ainsi un rapport positif à leur métier même si celui-ci comporte des difficultés¹⁸.

La promotion de pédagogies alternatives

En affirmant leur identité professionnelle, les animateurs éprouvent le besoin de se démarquer de collègues ou d'institutions situées à proximité de leur espace professionnel (la mairie, l'École, le monde des soins, etc.) : ils ne sont ni des clowns, ni des « zorros », ni des enseignants, ni des parents, ni des copains. De façon significative, l'École fait fonction de repoussoir car elle est jugée trop rigide, trop normalisée (« un moule »). Cette critique du monde scolaire, qui peut se comprendre au regard de la trajectoire atypique des animateurs, repose également sur une conception particulière du métier : en dépit de la diversité des profils et des secteurs d'intervention, le travail se justifie par des « projets » socioculturels pour créer du « lien social », faire « bouger les choses », promouvoir le brassage et la mixité sociale, favoriser l'autonomie et de nouvelles formes d'apprentissage.

« Un couteau suisse qui fait un peu de tout » (Sifa)... Même si beaucoup d'entre eux disposent d'un domaine d'activité professionnelle lié à des loisirs personnels (théâtre, musique, danse, etc.), les animateurs, flexibles et polyvalents, se présentent comme des généralistes de l'éducation qui, axés sur la gestion collective des publics, restent à l'écart des apprentissages disciplinaires (scolaires, culturels, professionnels, sportifs). Promoteurs de « pédagogies nouvelles », ils valorisent les ressources de leur public : « *Moi j'vois pas les personnes âgées par leurs difficultés mais par leurs capacités* » (Maria, animatrice depuis 2001 dans un service de « soins longue durée » à l'hôpital, 38 ans, BPJEPS en VAE¹⁹, ancienne aide-soignante encore sous le statut d'aide soignante). Le projet d'impulser des logiques participatives et de prises de responsabilité des publics prend différentes formes. Par exemple, Salima explique la genèse du projet « *si t'es cap* » à partir de l'observation d'une personnalisation, par les filles, de leurs vêtements : « *donc on a mis en place un atelier de customisation de vêtements* » qui débouchera, à partir d'habits récupérés (Secours populaire, etc.), sur un défilé de mode auquel des garçons rappeurs seront associés « *au niveau du son* » (Salima, 29 ans, animatrice dans un accueil jeunesse municipal).

Les animateurs évoquent une spécificité de la socialisation dispensée, en particulier par les loisirs et les activités culturelles. Il s'agit en particulier d'encadrer les jeunes des classes populaires et de permettre l'accès du plus grand nombre à l'éducation et à la culture. Les enfants « *font des activités qu'ils feraient pas chez eux, et des sorties culturelles aussi ; en plus c'est un autre cadre avec les anim' parce qu'on est les adultes mais on la joue copain avec eux, y'en a qui se confient. Et puis ça permet aussi que les petits de la cité restent pas seuls chez eux ou à traîner dans la rue* ». Tout en revendiquant leur place et leur rôle, les animateurs indiquent que l'éducation ne se réduit pas à l'école et soulignent des dimensions de l'éducation (des compétences comme la coopération, la tenue d'un engagement, etc.) que l'alourdissement des enjeux scolaires a pu quelque peu faire oublier ou négliger. Cette dimension non scolaire de la socialisation semble particulièrement évidente au travail laïque d'éducation morale de l'animateur qui « *apprend des trucs comme la politesse, l'autonomie, le respect* » (Kader).

17. Ce rapport plutôt heureux au travail est proche de « l'intégration professionnelle incertaine » : satisfaction au travail et instabilité de l'emploi (Paugam, 2007).

18. Activité empêchée (manque de personnel, contraintes réglementaires, etc.), travail invisible (gestion des ressources humaines, conflits avec les usagers), distance entre le travail et le statut (Lebon, Lima, 2009).

19. VAE : Validation des acquis de l'expérience.

Les effets de la socialisation dispensée paraissent parfois incertains aux animateurs. Sans « déscolariser » l'analyse, il faudrait examiner dans quelle mesure les qualités liées aux trajectoires biographiques des personnes, à leurs expériences dans divers espaces sociaux et pas seulement dans le monde scolaire, entrent en ligne de compte. Ainsi, Nicolas, particulièrement soucieux de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes, se demande « *si un jeune qui a vécu une expérience collective de loisirs, si ça lui a permis après, au final, d'avoir assez d'estime de soi pour pouvoir décider de s'en sortir.* » (Nicolas, 44 ans, Maison pour tous, Francas). Cette incertitude provient notamment de la juxtaposition de différentes instances de socialisation : « *Vous faites un pas en avant, vous en faites trois de recul dans les vingt minutes qui suivent, parce que ce gamin-là vous l'avez pendant deux heures d'animation, le soir il se retrouve en bas de sa tour, il squatte avec ses copains qui fourguent toute la journée, toutes les valeurs que vous avez essayé de mettre en place pendant la journée, ça ne fait pas forcément le poids sur les 10 ou 15 euros qu'il est capable de gagner en 10 minutes* » (Babeth, mjc, 40 ans). En d'autres termes, les professionnels s'interrogent sur la possibilité et la pérennité d'une conversion des habitus. Un certain nombre d'indices les invitent à présumer des effets de leur travail, du fait de la participation et de la progression du public par exemple.

Être reconnu par la population

Sans être des professionnels de la représentation²⁰ au même degré que le personnel politique, les animateurs sont en empathie avec leur public²¹ dans le cadre d'un travail qui implique de connaître les « besoins » de la population, de s'assurer de sa satisfaction en développant des activités socioculturelles. Ces préoccupations, qui permettent de justifier et de légitimer l'action professionnelle, comportent des objectifs d'ordre politique (éducation des citoyens, « démocratisation », etc.) au-delà des logiques partisanes et politiciennes.

C'est d'abord la satisfaction du public qui donne aux animateurs le sentiment de faire du bon travail. Ils évoquent de manière récurrente le contentement, l'amusement, le plaisir et la fidélisation du public : « *J'adore quand des gamins veulent pas rentrer chez eux le soir, genre tu te dis qu'ils sont bien ici et que t'as fait le principal !* » (Kader). Mais les animateurs trouvent aussi des gratifications quand le public progresse ou manifeste une forme de reconnaissance : un usager devient bénévole ou passe le Bafa, un autre trouve du travail, des enfants n'ont plus de problèmes de scolarité ou de comportement, un ancien usager revient dire bonjour, une résidente dans une maison de retraite renvoie un ballon « *alors qu'elle n'a plus de force dans les bras* », etc. Pour ce faire, les animateurs revendiquent un temps long de l'action. Impliqués sur un territoire depuis plusieurs années, ils sont alors reconnus par la population. Par exemple, Danti a « *un prénom que tout le monde connaît* » dans sa ville (Danti, 41 ans, animateur périscolaire, Bafd, formateur Francas). L'engagement au travail nécessite donc une forte implication personnelle : le travailleur social lui-même fait office d'institution (Dubet, 2002 : 232-239).

Si se réaliser professionnellement passe par le souci des autres, cette forme d'engagement au travail est certainement inégalement distribuée.

20. Une propension caractéristique de la « petite bourgeoisie nouvelle » (Bourdieu, 1979 : 415).

21. De même, les conseillers d'insertion des Missions locales manifestent une solidarité avec les jeunes des classes populaires qu'ils encadrent, du fait notamment d'une origine populaire commune (Zunigo, 2008) ; les assistantes sociales d'origine populaire croient en un changement possible des familles populaires (morale d'épanouissement) et adoptent plus facilement un regard relativiste et compréhensif à leur égard (Serre, 2009).

Les « anciens », c'est-à-dire ceux qui ont fait carrière tout en étant parfois relativement « jeunes », évoquent de « nouveaux » animateurs ne comprenant pas « l'esprit associatif » ou trop intéressés à gagner de l'argent. La segmentation du groupe professionnel, la diversité des trajectoires des individus et la variété même des activités de travail (productrices d'engagements ou de désengagements) contribuent à multiplier les formes d'engagement au travail. Le degré d'adhésion d'un individu aux objectifs socio-éducatifs de l'employeur détermine sans doute la perception de sa propre condition, du « militant » à « l'exploité », une situation qui renvoie à la « double vérité du travail » des animateurs, entre exploitation (vérité objective) et gratification personnelle (vérité subjective) (Bourdieu, 1997 : 241-244). La norme dominante consiste cependant à rejeter la consommation de loisirs, le profit et le monde des affaires économiques : « *je connais pas un anim' qui a choisi son métier pour le fric ! Ou alors faut être pas très futé (rire)* » (Kader).

« Bouger » pour progresser ?

Dans l'animation, les employeurs n'estiment pas souhaitable la stabilité de l'emploi pour tous, au profit d'une diversité de statuts et de profils. Ils défendent l'activité d'animation plutôt que le statut d'animateur. Mais la mobilité de l'emploi, le renouvellement des projets et la « *remise en question* » sont aussi des principes associés à la défense de « valeurs » professionnelles, notamment parce qu'ils permettent d'accroître son expérience. La précarité de l'emploi, ou plutôt la nécessité de changer (de poste, d'emploi, d'employeur, etc.) est très présente dans les rhétoriques professionnelles, du fait notamment de la valorisation des réseaux et des « projets » qui participe des conditions morales du « nouvel esprit du capitalisme » (Boltanski, Chiapello, 1999).

L'instabilité est ainsi parfois électorale, subjectivement perçue comme une mobilité choisie. À l'instar de l'artiste (Menger, 2009), l'animateur se présente alors comme un précaire « distingué », inventif et mobile, et le statut de fonctionnaire fait figure d'anomalie : « *être fonctionnaire, c'était pas du tout mon objectif. Ça m'a même plus, on va dire embêtée au début parce que j'aime bien être libre comme l'air et me dire, "voilà je m'en vais"* » (Isabelle, 44 ans, directrice d'un centre de loisirs d'une communauté de communes, Bafd, formatrice aux Francas)²².

L'exigence de renouvellement comporte néanmoins une face sombre car « *il faut faire ses preuves jusqu'à la mort* » (Danti) et le non-renouvellement de contrat est pratique courante²³. Un désaccord durable avec la hiérarchie se traduit habituellement par le départ « volontaire » du salarié subordonné, une issue présentée par beaucoup comme un quasi-principe professionnel. Du point de vue de ceux qui se considèrent « *virés* », la mobilité externe (avec changement d'employeur et parfois de métier) a cependant un goût amer : ainsi, David, « *jeté comme un malpropre* » de la direction d'un centre social pour lequel il a travaillé pendant 15 ans (37 ans, DéFA, responsable de l'animation et de la vie sociale d'une maison de retraite).

Les animateurs ne se sentent pas strictement attachés à leur cadre conventionnel de travail. Plutôt que de défendre leurs conditions de travail, ils revendiquent un intérêt pour le public accueilli et s'engagent envers lui.

22. Il faudrait bien sûr étudier les formes de résistances à ces normes car il s'agit là du discours dominant dans l'animation.

23. Par exemple, afin d'ajuster le nombre d'animateurs aux effectifs d'enfants, les « équipes » des centres de loisirs sont recomposées à chaque rentrée et même à chaque vacances scolaires.

On peut se demander si, au nom d'un engagement pour autrui, ces normes de créativité, d'inventivité et d'instabilité ne contribuent pas à fragiliser le marché de l'emploi. De même, les nouvelles formes de régulations de l'entrée dans la vie active comme « l'insertion » ne participent-elles pas à un phénomène de précarisation qui les dépasse (Mauger, 2001) ?

Dans les années 1960, la « nouvelle profession » qui émerge se présente comme une avant-garde culturelle amarrée aux sciences sociales et dotée de méthodes ancrées dans « la vie » : « entre le professeur authentique et l'animateur de qualité, nous ne voyons de différence que dans le détail : tous les deux sont des éducateurs et des pédagogues ; mais l'un travaille plus directement avec les chercheurs en matière de psychologie ou de sociologie, l'autre est prisonnier de structures vénérables. Le premier est tributaire de programmes démentiels et d'examens, le second est dans la vie : les différences s'accusent » (*Pour*, 1967 : 35). « Noyaux innovateurs » liés au monde de la culture et de l'éducation (Mendras, 1994 : 85-93), les animateurs se situent alors clairement du côté des classes moyennes. Mais depuis les années 1970, une période marquée par la progression du chômage de masse et l'apparition d'une « nouvelle pauvreté », la morphologie du groupe professionnel s'est transformée en faisant place aux animatrices périscolaires. L'entrée des femmes en animation a été l'un des moteurs de la croissance du groupe professionnel qui, en étendant la gamme des positions occupées, a contribué à sa dispersion. L'évolution des caractéristiques individuelles des membres du groupe professionnel s'accompagne donc d'une transformation des tâches confiées dans la division du travail, de la direction d'un centre d'animation culturelle à l'animation des accueils périscolaires et des loisirs de proximité. Ainsi, du fait du déplacement de son centre de gravité, le groupe apparaît aujourd'hui davantage attaché au monde des services (et des classes populaires) qu'à celui de l'éducation et de la culture (renvoyant aux classes moyennes). La situation des animateurs relève donc à la fois de la précarisation des classes populaires (animatrices périscolaires) et de la « dérive » des classes moyennes (cadres moyens de l'animation).

La dynamique de l'animation, qui se manifeste dans le domaine de la pédagogie et du rapport aux savoirs, se traduit également en matière d'emploi quand la précarité devient la nouvelle donne sur le marché du travail, en particulier pour les entrants les moins qualifiés. Mobilisés, les animateurs s'impliquent « à fond », « sans compter », avec dévouement, au nom de la « cause ». L'organisation du travail invite à la multiplicité et à la simultanéité des engagements professionnels et bénévoles. L'animation donne ainsi une bonne illustration des multiples visages de l'insécurité sociale avec un masque à deux faces : d'une part du militantisme et des formes d'engagement pour autrui, d'autre part des formes d'activités en deçà de l'emploi qui mènent au précarariat (Castel, 2009).

D'après la dernière enquête des « Besoins en main-d'œuvre », les animateurs socioculturels occupent, en France, le deuxième métier le plus recherché avec 58 605 projets de recrutement en 2009 (dont 78 % de « saisonniers »)²⁴. Ainsi, les employeurs disposent généralement d'une masse d'occasionnels (étudiants, stagiaires, etc.) et d'une réserve de précaires dans laquelle ils puisent leurs futurs titulaires, ce qui revient à assurer la mobi-

24. Ils se situent ainsi derrière les employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie (serveurs, maîtres d'hôtel...) et juste devant les agents d'entretien (Pôle emploi/Crédoc, 2009).

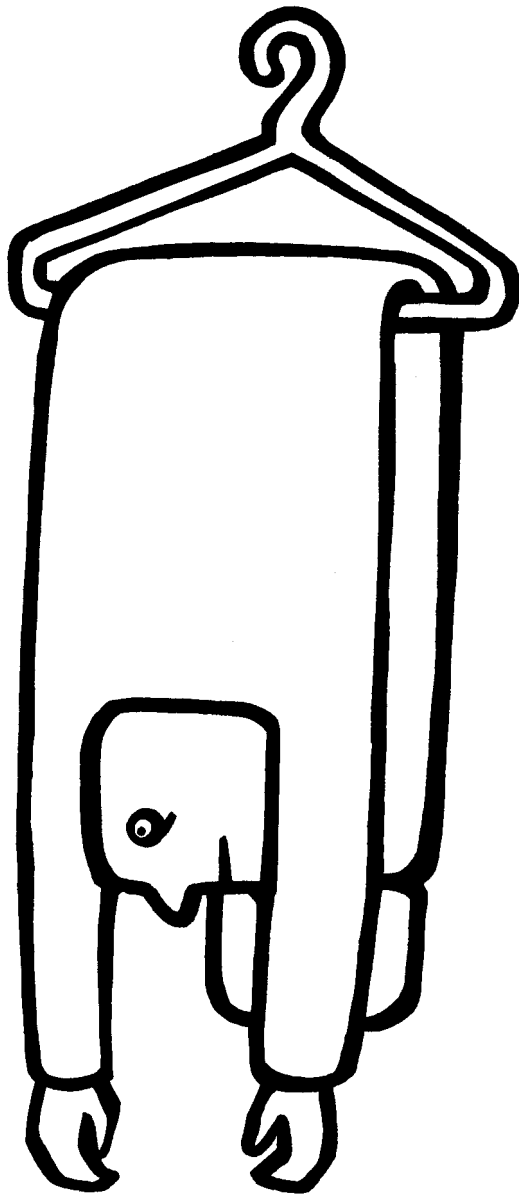
lisation au travail et à organiser une concurrence entre animateurs. Dans l'animation, la précarité de l'emploi repose sur l'existence de cette armée de réserve qui paraît, subjectivement, jouer un rôle positif et souhaitable car elle permet de former des jeunes et contribue à la dynamique de l'emploi.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Bodin R. (2009), « Les signes de l'élection. Repérer et vérifier la conformation des dispositions professionnelles des élèves éducateurs spécialisés », in Actes de la recherche en sciences sociales, n° 178, pp. 80-87.
- Boltanski L., Chiapello È. (1999), *Le Nouvel esprit du capitalisme*, Gallimard, Paris.
- Boumaz M., Pierru E. (2007), « Des Mouvements de précaires à l'unification d'une cause », in Sociétés contemporaines, n° 65, pp. 11-14.
- Bourdieu P. (1979), *La Distinction. Critique sociale du jugement*, Minuit, Paris.
- Bourdieu P. (1997), « La double vérité du travail », in Méditations pascaliennes, Seuil, Paris, pp. 241-244.
- Castel R. (2009), *La Montée des incertitudes. Travail, protections, statut de l'individu*, Seuil, Paris.
- Chambaz C., Maurin é., Torelli C. (1998), « L'évaluation sociale des professions en France. Constructions et analyse d'une échelle des professions », in Revue française de sociologie, n° XXXIX-1, pp. 177-226.
- Chevalier V., Dussart B. (2002), « De l'amateur au professionnel : le cas des pratiquants de l'équitation », in L'Année sociologique, Vol. 52, pp. 459-476.
- Cléron É., Patureau F. (2009), « L'emploi salarié dans le secteur de la culture », Culture chiffres, Ministère de la Culture.
- Desrosières A., Thévenot L. (2002), *Les Catégories socioprofessionnelles*, La Découverte, Paris.
- Dubé F. (2002), *Le Déclin de l'institution*, Seuil, Paris.
- Farvaque N. (2008), « Animateurs vacataires et permanents : regards sur la qualité de l'emploi », in Agora débats / jeunesses, n° 48, pp. 46-61.
- Hély M. (2009), *Les Métamorphoses du monde associatif*, PUF, Paris.
- Lebon F., Lescure E. de (2006), « Des "nouvelles professions" entre précarité et flexibilité : animateurs socio-culturels et formateurs d'adultes (1982-2002) », in Regards sociologiques, Université de Strasbourg, n° 32, pp. 83-95.
- Lebon F. (2009), *Les Animateurs socioculturels*, La Découverte, Paris.
- Lebon F., Lima L. (2009), *Le Bon boulot dans l'animation sociale*, Injep, Marly-le-Roi.
- Mendras H. (1994), *La Seconde Révolution française 1965-1984*, Gallimard/Folio, Paris.
- Mauger G. (2001), « Les politiques d'insertion : une contribution paradoxale à la déstabilisation du marché du travail », in Actes de la recherche en sciences sociales, n° 136-137, pp. 5-14.
- Menger P.-M. (2009), *Le Travail créateur : s'accomplir dans l'incertain*, Gallimard / le Seuil, Paris.
- Paugam S. (2007), *Le Salarié de la précarité : les nouvelles formes de l'intégration professionnelle*, PUF, Paris.
- Pinto V. (2008), « Les étudiants animateurs : un petit boulot vocationnel », in Agora débats / jeunesses, n° 48, pp. 20-30.
- Pôle emploi/Crédoc (2009), *Besoins en main-d'œuvre 2009*.
- Pour, n° 1, 1967.
- Serre D. (2009), *Les Coulisses de l'État social. Enquête sur les signalements d'enfant en danger, Raisons d'agir*, Paris.
- Théry H. (1972), « Le travail social d'animation », in Esprit, « Pourquoi le travail social ? », n° 4-5.
- Weber M. (2000), *L'Éthique protestante et l'esprit du capitalisme*, Flammarion, Paris.
- Zunigo X. (2008), « L'orientation professionnelle des jeunes », Sociétés contemporaines, n° 70, pp. 123-124.

Quelques professions intermédiaires en 2007

	Animateurs sociocul.	Éducateurs spécialisés	Assistants de service social	Cadres socio-éduc.	Formateurs	Moniteurs et éduc. sportifs	Prof. des écoles, instit.	Infirmiers
Effectifs	104 127	125 618	50 111	36 248	98 720	82714	379 080	340 014
% de femmes	73 %	70 %	95 %	62 %	53 %	40 %	79 %	90 %
Moyenne d'âge	36	39	40	46	41	36	41	38
% de pères ouvriers ou employés	53 %	46 %	35 %	35 %	45 %	39 %	38 %	48 %
% de dipl. > bac	27 %	67 %	87 %	58 %	64 %	41 %	83 %	85 %
Horaire moyen / semaine	27	34	35	39	31	31	35	35
Taux de temps partiel	52 %	21 %	41 %	15 %	38 %	35 %	10 %	24 %
Taux de sous emploi	21 %	7 %	3 %	2 %	17 %	19 %	2 %	2 %
Salaires médian	850	1 500	1 650	2 200	1 372	1 200	1 800	1 700
Taux de CDD	46 %	20 %	8 %	4 %	23 %	28 %	3 %	7 %
Secteur privé	41 %	50 %	17 %	47 %	76 %	54 %	14 %	33 %



Les reconversions managériales du travail social : les « services à la personne » et l'insertion par l'activité économique

Claude Thiaudière*

Résumé : Cet article propose une analyse des conditions dans lesquelles le dispositif des « services à la personne » rend possible l'importation de méthodes gestionnaires dans l'action sociale. Structurés à la frontière de l'action sociale et du marché économique, les « services à la personne » s'inscrivent pleinement dans ce processus de reconfiguration managériale du travail social qu'incarne particulièrement la notion « d'insertion par l'activité économique ». A partir d'une présentation de trajectoires sociales, on décrit les logiques de conversion au management d'acteurs professionnels engagés dans ce dispositif d'insertion socio-économique. Ces conversions sont diversifiées mais elles participent pleinement à une redéfinition des professions sociales.

Sans doute, la diffusion de pratiques gestionnaires dans le travail social représente, depuis une vingtaine d'années, un phénomène majeur dont les expressions sont encore aujourd'hui peu visibles dans un champ qui reste historiquement fondé sur l'*ethos* de la charité et de la philanthropie, puis structuré successivement par des mouvements laïcs ou d'éducation populaire. Les usages des méthodes managériales et des techniques de gestion, originaires du monde de l'entreprise, semblent dispersés ou confinés à des secteurs qui, traditionnellement, se trouvent à la frontière de l'activité commerciale (comme dans le cas de certains établissements médico-sociaux). Mais cette marginalité ne doit pas masquer la tendance à l'extension de ces pratiques aux formes très diverses : méthodes d'enquêtes de marché, évaluation budgétaire des « prestations de service », en passant par le marketing social ou la « démarche qualité ». L'émergence de nouvelles figures telles que celle « d'usager » ou « d'entrepreneur social » vient affirmer l'instauration de rapports « managériaux » dans le champ l'action sociale. De fait, l'action sociale connaît de profondes redéfinitions institutionnelles et professionnelles.

Si les pratiques gestionnaires ne sont pas une nouveauté – elles constituent la matrice de la conduite des affaires dans toute organisation bureaucratique : division du travail, rationalisation des tâches, universalisation des finalités... (Weber, 1921). Par contre, l'importation de la raison managériale représente une réelle innovation sociale¹. Il ne s'agit peut-être pas de « marchandisation du social » mais – et l'on reprendra le terme proposé par Michel Chauvière (2007) –, d'un processus plus diffus de « chalandisation »² : à la fois réorientation des finalités de l'Action sociale, modification des référentiels professionnels et, fondamentalement, « formatage des comportements et des consciences » à l'aune de l'idéologie néolibérale.³ Ce processus trouve ses déterminants dans les réformes de l'État-Social⁴ qui redéfinissent son rôle et recomposent son champ de compétences. En effet, celles-ci ne cessent, depuis vingt ans, de remettre en cause les conditions de l'action publique. Les mesures de « modernisation » de l'État

* Sociologue, maître de conférences à l'Université de Picardie - Jules Verne et chercheur au CURAPP (CNRS/UPJV).

1. La diffusion de cet « esprit gestionnaire » rendrait compte, selon Albert Ogien (1995), d'un état temporaire de rationalisation de l'activité étatique.

2. Michel Chauvière donne un panorama critique de ce processus et, en particulier, sur ces dispositifs qui, comme celui des « services à la personne » introduisent ces méthodes gestionnaires.

3. Ibid, pp.7-15.

4. Robert Castel (1996, 2003) préfère la notion d'État-social à celle d'État-Providence, rappelant ainsi que le rôle principal de l'État n'a pas résidé, historiquement, dans la mise en œuvre de politiques redistributives (par les différents mécanismes de prélèvements obligatoires). C'est son rôle protecteur qui définit le mieux l'État social.

– sous la forme du *New Public Management* (Bezes, 2005) notamment – ont comme finalité de repenser l'activité administrative et celle des services publics dans le cadre de l'économie de marché. Le modèle managérial soumet ainsi l'action publique à des normes gestionnaires et organisationnelles de performance. Le (vaste) domaine de l'Action sociale est soumis non seulement à une réduction des dépenses publiques mais, plus fondamentalement, à une redéfinition de la sphère de compétences de l'action publique. Il s'agit moins d'un désengagement de l'État que d'une série de déplacements de ses modalités d'intervention (Bec, 2007). Ce que la notion (politique) de «gouvernance» ou «d'État-stratège» (Bezes, 2005) tentent d'incarner : d'une part, un retrait progressif (en tant qu'opérateur direct) dans toute série de domaines sociaux au profit d'acteurs privés; d'autre part, un recentrage et une consolidation de ses fonctions régaliennes, d'autorité et d'encadrement (Chevallier, 2002). C'est un processus à l'œuvre depuis plus longtemps dans le secteur de la santé : la privatisation et la libéralisation du «système de santé» sont allées de pair avec le renforcement des hiérarchies technocratiques et politiques sur les secteurs de la médecine et de la sécurité sociale (Pierru, 2007).

Les préoccupations managériales ne sont donc pas indépendantes de ce mouvement de recomposition de la sphère de l'État ainsi que de ses modalités d'interventions. Et, par là-même, les politiques sociales se trouvent réajustées à cette nouvelle configuration : avec moins d'opérateurs publics et un transfert des missions à des acteurs privés (des prestataires de services); une rationalisation gestionnaire de ces prestations et, dans le même temps, l'extension de normes d'encadrement et de contrôle de ces «opérateurs privés». C'est ce que je voudrais aborder comme problématique en proposant, dans cet article, une étude d'un dispositif particulier : celui, dénommé depuis quelques années, de «services à la personne». Ce secteur a changé plusieurs fois d'appellation en l'espace d'une vingtaine d'années : «services de proximité»; «emplois familiaux»; «aides à domicile» (Defontaine, 2006; Hermel et Louyat, 2006; Bentoglio, 2005; Dares, 2008). Mais les «services à la personne» sont devenus, avec la promulgation d'une loi en 2005, une catégorie autonome d'intervention publique ou un instrument d'action publique, porteur d'un modèle cognitif et technique de l'action sociale que l'on appelle *l'insertion par l'activité économique* (Bigourdan, 2003; Defalvard, 2006) et qui s'inscrit pleinement dans ce processus de reconfiguration *managériale* du travail social.

Un dispositif public à géométrie variable

Les services à la personne présentent la particularité de comporter de multiples dimensions, à la fois économiques, sociales et institutionnelles, qui ne coïncident pas les unes avec les autres. Autrement dit, il s'agit d'un secteur hétéroclite où les acteurs et les activités n'ont pas tous ni les mêmes statuts, ni les mêmes conditions de production (Devetter et al, 2009). Les activités sont hétérogènes (aides familiales, livraisons de courses, jardinier, assistance technique à domicile, etc.). Les statuts des emplois (cadre juridique, type d'employeur) sont également divers : contrat d'association, salarié à temps partiel dans une entreprise commerciale, emploi chez un particulier ou

encore de service public. La constitution d'un secteur des «services à la personne» est le résultat de mesures politiques successives pour regrouper et développer ces activités «socio-économiques»⁵. Selon les données disponibles, près d'1, 26 million de salariés sont employés en 2004 dans ce secteur «d'emplois» pour des activités à domicile. Mais les statuts et les conditions de travail sont très hétérogènes. On y regroupe les emplois liés à «l'entretien du domicile», «l'aide aux personnes âgées ou handicapées», «les gardes d'enfants», «le soutien scolaire», «les emplois familiaux»... 80% de ces salariés sont employés par des particuliers (820.000 salariés qui correspondent à 230.000 temps plein); et 180.000 sont salariés d'organismes prestataires [avec un doublement en dix ans des emplois familiaux et d'assistantes maternelles : de 639.000 à 1.260.000]. Les organisations de prestations de services à la personne se répartissent entre les associations intermédiaires (922); les entreprises d'insertion (866); les entreprises de travail temporaire d'insertion (265); les chantiers d'insertion (1.900).

Les dernières mesures en date relèvent d'un programme de *développement des services à la personne* qui s'inscrit dans le Plan de Cohésion sociale initié en 2005, par le ministre de l'Emploi, de la Cohésion sociale et du Logement, Jean-Louis Borloo.⁶ Principalement, sous la formes de mesures incitatives (fiscales, sociales), ce programme a pour finalité d'accroître l'offre et la demande en matière de services et d'activités à domicile. L'instrument de pilotage de ce programme, et sur lequel repose le développement des «services à la personne», est constitué par l'Agence nationale des services à la personne (ANSP) dont la mission est de structurer ce secteur : c'est-à-dire homogénéiser et rationaliser (aussi bien économiquement que socialement) ces activités multiples.⁷ Ce dispositif gouvernemental a donc pour objet l'institutionnalisation de ce secteur socio-économique.⁸ Son action s'inscrit dans ce modèle du «management» ou de la «gouvernance». L'ANSP n'est pas un opérateur mais un «gestionnaire» de réseaux d'acteurs (privés ou publics) : sa fonction est d'inciter des opérateurs à produire des prestations ainsi que d'encadrer l'organisation de ce secteur.

L'intérêt politique de ce *Plan de développement des services à la personne*⁹ réside dans la convergence d'intérêts politiques différents (encadré 1). Ce «secteur» représente un gisement d'emplois potentiels dont la configuration est particulièrement adaptée à la situation économique et sociale contemporaine. Avec une tendance à la «dé-sindustrialisation», le marché du travail perd inexorablement ses emplois de masse et, particulièrement, ceux qui s'adressent aux classes populaires. Dans un tel contexte, l'économie des services constituerait une voie d'avenir et, dans ce domaine, les prestations liées aux services à domicile peuvent être doublement dynamique. D'une part, la demande des ménages ne peut que croître. En effet, les besoins en la matière sont liés à des facteurs structurels et représentent donc un «véritable enjeu de société».¹⁰ Par exemple, l'allongement de la durée de vie et l'accroissement de l'activité professionnelle féminine ont pour conséquence de renforcer les besoins d'aides à domicile (aide ménagère, assistante maternelle, entretien, etc.). D'autre part, ce «gisement d'emplois» se caractérise par la (nécessaire) «localisation» de ces activités, leur ancrage sur un territoire et donc la possibilité de maîtriser (politiquement) les mécanismes économiques et sociaux.¹¹ Cette régulation présente un autre intérêt ancien : lutter contre des formes de travail au noir

5. Les informations statistiques sur ce secteur économique et social restent parcellaires. Voir les données publiées par la DARES (2008).

6. Programme que l'on retrouve avec la convention nationale pour le développement des services à la personne de novembre 2004. Il faut mentionner aussi la loi de juillet 2005 relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale (loi n°2005-841 du 26 juillet 2005).

6. Il s'agit d'un établissement public national à caractère administratif, placé sur la tutelle du ministre chargé de l'emploi, de la Cohésion sociale et du Logement. L'ANSP coordonne également l'activité des autres ministères concernés par ce programme.

8. On peut définir ce type de dispositif comme un instrument d'action publique (Lascoumes, Le Galès, 2005).

9. Voir le rapport d'activités de 2006 de l'Agence Nationale des services à la personne (2007)

10. Voir, pour une synthèse de ces argumentaires le rapport du Conseil économique et social de 2007 (Yves Verollet, 2007).

11. En particulier, éviter les phénomènes de délocalisation, de dumping social ou encore de concentration économique.

dont la pratique est une constante dans ce domaine. Mais en structurant ce domaine, les objectifs sont également d'améliorer les conditions d'intégration de certaines catégories sociales (handicapés, personnes âgées, etc.) en facilitant l'utilisation des services à domicile.

Encadré 1 - Le dispositif de soutien au secteur des services à la personne

Le plan repose sur deux orientations (loi du 26 juillet relative au développement des services à la personne directement issue du plan de cohésion sociale du Gouvernement (loi n°2005-841) :

- D'une part, il s'agit de rendre solvable la demande et inciter les ménages à utiliser ce type de services par, principalement, des avantages fiscaux et des assouplissements administratifs. L'instrument de ce dispositif est le Chèque Emploi Service Universel [CESU] ; refonte des Chèques Emplois Services et des Titres Emplois Services (TES). Le CESU existe selon de 2 formes : le CESU bancaire (pour l'emploi d'une assistante maternelle par exemple qui remplace le chèque emploi service) et le CESU préfinancé (titre de paiement avec valeur prédéterminée comme le chèque-restaurant, qui remplace le TES de 1996). La réduction du coût des services à la personne va plus loin dans l'exonération des cotisations patronales et abaisse la TVA à 5,5%.

- D'autre part, le plan propose de mieux organiser l'offre de services par une série de mesures incitant au développement d'entreprises de services et renforçant la régulation de ce secteur (contrôle de qualité ; agréments administratifs, encadrement fiscal...).

Les mesures concernent également l'assouplissement de règles administratives : nouveau régime d'agrément simple sans déclaration pour les organismes (associations et entreprises effectuant des tâches ménagères...) et agrément « qualité » (obligatoire) pour les entreprises dont l'activité concerne des publics vulnérables (enfants, personnes âgées ou handicapées...). Les organisations qui mettent en œuvre les mesures de développement des services à la personne sont principalement de quatre types (qui ont fait l'objet de mesures statutaires) :

- les associations intermédiaires (1987) dont la raison sociale est le prêt de main d'œuvre (aux particuliers, collectivités locales, associations, entreprises) ;
- les entreprises d'insertion (1992) qui peuvent embaucher des personnes en grande difficulté sur des CCD de 2 ans maximum ;
- les entreprises de travail temporaire d'insertion (1994) dont l'activité a pour finalité l'insertion des personnes en difficulté sur des missions d'intérim dans des entreprises ;
- les chantiers d'insertion (1998) temporaires ou permanents mis en œuvre par des collectivités territoriales.

Le dispositif des « services à la personne » se compose de secteurs d'activités (encadré 2) qui font l'objet depuis longtemps de mesures administratives d'encadrement et de développement, qu'il s'agisse des assistantes maternelles ou des auxiliaires de vie (aide à domicile, hospitalisation à domicile) pour les plus anciens (Causse et al, 1998). La notion de « services de proximité » préfigure le dispositif actuel avec, dans les années 1985-1988, des mesures de soutien à différentes formes d'emplois à domicile (garde d'enfants, aides ménagères, etc.). Ce soutien concerne aussi les associations intermédiaires pour la réinsertion des personnes « en difficulté » ou pour les entreprises du secteur lucratif. La mise en place du Chèque Emploi-service en 1992, le « Titre Emploi service » en 1994, puis la création de nouvelles prestations sociales (Allocation Personnalisée à l'Autonomie ; Prestation d'Accueil du Jeune Enfant) en 1994-1996 viennent soutenir la demande de services à domicile.

Encadré 2

Les activités comptabilisées dans le secteur des « services à la personne »

(décret du 29 décembre 2005)

1. Entretien de la maison et travaux ménagers ;
2. Petits travaux de jardinage ;
3. Prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains » ;
4. Garde d'enfant à domicile ;
5. Soutien scolaire et cours à domicile ;
6. Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions ;
7. Livraison de repas à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
8. Collecte et livraison à domicile de linge repassé, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
9. Assistance aux personnes âgées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux ;
10. Assistance aux personnes handicapées, y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété ;
11. Garde-malade, à l'exclusion des soins ;
12. Aide à la mobilité et transports de personnes ayant des difficultés de déplacement lorsque cette activité est incluse dans une offre de services d'assistance à domicile ;
13. Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
14. Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante), à condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
15. Livraison de courses à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services comprenant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
16. Assistance informatique et internet à domicile.

Un dispositif de redéfinition de l'insertion

Caractéristique essentielle de ce dispositif, les emplois de ce secteur sont principalement accessibles aux personnes éloignées du marché du travail traditionnel, parce qu'ils sont faiblement qualifiés, souples dans leur organisation et ajustés à leurs conditions sociales¹². Ils s'adressent aux chômeurs de longue durée, aux bénéficiaires des aides sociales (RMI ou RSA). Il s'agit d'emplois aidés, ponctuels et encadrés par les règles d'organisation qui répondent aux principes de l'insertion sociale (contrats d'activités) plus qu'à ceux du droit du travail. Le plan de développement des « services à la personne » répond donc à la fois à une logique économique (soutenir un secteur de production de services) et à une logique sociale (ouvrir de nouvelles formes d'insertion sociale). Il soutient à la fois la politique de l'emploi et la politique sociale. L'assise *axiologique* de ce programme repose ainsi sur deux registres de l'action ; l'un concerne les orientations de l'Action sociale, tandis que l'autre renvoie à la régulation de l'Emploi. Ainsi en incitant, par l'action publique, à la création de nouvelles formes d'emploi, on résorbera durablement le recours au système d'aides sociales. Déjà, la loi contre les exclusions de 1998 avait ouvert largement les « services de proximité » aux associations intermédiaires pour l'insertion professionnelle

12. Certaines mesures du Plan de développement des services à la personne ont pour objectif l'amélioration et la reconnaissance de la qualification professionnelle de ces activités socio-économiques.

et sociale, ce secteur devant favoriser le retour à l'emploi des personnes les plus éloignées du marché du travail. Plus récemment, la loi de « rénovation de l'Action sociale et médico-sociale » de 2002 a rattaché les services de proximité aux institutions médico-sociales.¹³

Ces emplois peuvent servir de dispositif alternatif aux politiques d'insertion sociale habituelles, l'activité économique devenant un moyen d'insertion et non un objectif. Le dispositif des « services à la personne » permet la constitution d'une main-d'œuvre adaptée à ces emplois de « proximité », « emplois familiaux » ou « domestiques » (encadré 2). Le marché de l'emploi des services à la personne répond donc au déplacement conceptuel des politiques d'insertion des années 1990. L'ambition d'un reclassement professionnel (fondé sur la requalification des personnes) laisse place à une « logique entrepreneuriale » qui organise le traitement social du non-emploi en déployant des formes de travail alternatives au salariat sur le terrain de nouvelles activités économiques (Wuhl, 1996 ; Ebersold, 2001, 2005), mais aussi en prolongeant les orientations intégratives dans des secteurs tels que le handicap, la lutte contre le dépendance (personnes âgées), l'Enfance et la famille. Les « services à la personne » constitue un terrain favorable à la mise en œuvre d'un modèle d'Action sociale, encore marginal, celui de « l'insertion par l'activité économique » (Defalvard, 2006). Selon ce modèle, les dispositifs d'insertion s'inscrivent dans le cadre socio-économique général et non pas hors des réalités du travail. En arrière plan, c'est en fait l'Action sociale qui est critiquée et remise en cause dans ses formes traditionnelles : sa visée assistantielle, uniquement réparatrice, sans limites et donc inefficace par laquelle le rôle des travailleurs sociaux ne s'exerce qu'aux marges de l'emploi et de l'économie. Par contre, l'insertion par l'activité économique, selon ses promoteurs, « manifeste le passage de l'action sociale de sa version ancienne l'associant à l'aide sociale vers sa forme nouvelle organisée autour de la problématique de l'insertion ». Ce glissement permettrait de remplacer la logique d'assistance et de mettre fin à la dualité de l'économie et du social (Defalvard, 2006 : 41). Ce dispositif serait l'instrument qui mettrait fin à la coupure historique entre l'État (moderne) et l'économie (capitaliste) : scission par où la question sociale émerge et se forge comme enjeu politique central depuis la fin du XIX^{ème} siècle (Donzelot, 1984 ; Castel, 1995).

L'insertion, premières moutures, s'appuie sur des activités d'accompagnement social, une relation d'aide à la fois psychologique et pédagogique : les travailleurs sociaux mènent ces activités d'insertion dans des organisations d'accueil et de « formation sociale » (resocialisation, soutien scolaire, pré-formation professionnelle). L'insertion par l'activité économique se construit sur une tout autre configuration d'acteurs et de pratiques. Il s'agit d'entreprises (« intermédiaires », « sociales », « d'économie sociale ») qui mettent en œuvre leurs activités d'insertion à partir de la production d'activités économiquement viables. Avec le secteur des services à la personne, leur raison sociale est la prestation de service : le placement ou le « prêt » de personnels pour des activités d'assistance technique ou matériel auprès de particuliers, d'associations, de collectivités locales ou d'entreprises privées. Ce prêt se fait à titre onéreux mais sans but lucra-

13. Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Voir Bauduret et Jaeger (2005).

tif.¹⁴ Les acteurs de ces entreprises intermédiaires ont des statuts extrêmement divers : techniciens de différents secteurs économiques (informatique, mécanique, etc.), petits entrepreneurs (d'artisanat ou du commerce), cadres gestionnaires ou travailleurs sociaux.

La construction d'une catégorie socio-économique

Le plan de développement des « services à la personne » ne se résume pas à la constitution de nouvelles formes d'insertion sociale. Il tend ainsi à construire un espace spécialisé, à la fois marché économique et domaine de l'Action sociale¹⁵. C'est un espace qui se structure à partir d'acteurs dont les trajectoires sont socialement différentes. S'ils sont engagés autour d'un objectif commun (le développement d'activités de service), ces engagements reposent sur des dispositions, des intérêts ou des enjeux irréductibles les uns par rapport aux autres. Ces acteurs créent des organisations (entreprises intermédiaires, entreprises temporaires d'insertion, chantiers d'insertion, associations d'aides à domicile, institutions médico-sociales, sociétés commerciales) qui se différencient par leur composition sociologique, leurs finalités et leurs pratiques. Ces positions spécifiques ont pour conséquence l'existence de points de vue différents sur la définition même des « services à la personne ». En particulier, cet espace se structure sur une polarité qui oppose deux conceptions : l'une affirme le primat de la consolidation d'un nouveau marché économique de biens de services ; l'autre pose comme principe la constitution d'un secteur de rénovation de l'action sociale ; d'où des luttes internes (des luttes de concurrence) sur la définition même de ce que doit être la politique de développement et l'organisation du dispositif des « services à la personne ». Cette polarisation structure des stratégies et des formes d'investissements qui sont irréductibles les unes par rapport aux autres. Néanmoins, c'est un espace qui semble de plus en plus convoité par les entrepreneurs. Une enquête de consommation IFOP de 2005 pour le compte de l'Agence Pour la Création d'Entreprises¹⁶ semble l'attester. Ayant pour but d'« évaluer si ce secteur (services à la personne) révèle des opportunités de création d'entreprises », l'analyse porte sur la concurrence entre associations et entreprises. L'étude souligne que la « consommation des ménages de services à domicile » ne cesse de croître. La part de marché des associations risque d'augmenter de part leur légitimité sur ce secteur et le bas coût des services rendus ; cependant, cette légitimité « peut aussi indiquer que les entreprises de services à la personne ne parviennent pas encore suffisamment à faire la différence en termes de notoriété, d'image ou de qualité et de sécurité des prestations. » Pour développer ce secteur, il faut donc donner une forte légitimité sociale aux entreprises « privées ». Autrement dit, les « entrepreneurs » doivent acquérir les schèmes de pensée et le sens de la pratique du champ de l'Action sociale.

C'est l'exemple même de « petits entrepreneurs » qui, à partir d'expériences professionnelles d'artisans ou de commerçants, se reconvertissent sur ce « marché » socio-économique. Ainsi ce directeur d'une association de services à domicile. Depuis 7 ans, il dirige cette structure qu'il a lui-même créée. Parents agriculteurs, il a travaillé dans le bâtiment et les travaux publics après son baccalauréat. Après un licenciement écono-

14. A ces organisations spécialisées dans la mise en œuvre des « services à la personne », il faudrait ajouter d'autres structures qui, indirectement, peuvent participer à la création d'activités de services (restauration associative, aide scolaire, etc.) : ateliers de CHRS, régies de quartier, etc. La mise en place du Revenu de Solidarité Active (RSA) n'est pas éloignée de cette perspective même si elle ne s'y résume pas.

15. On fera la distinction entre les champs, espaces autonomes dont la structure et les enjeux sont irréductibles à d'autres univers sociaux, et les espaces qui ont peu d'autonomie, et dont la construction et la configuration sont déterminées par des conditions externes. Voir sur ces questions, entre autres, Pierre Bourdieu (1976 ; 1992).

16. Organisme dont la raison sociale est de soutenir et d'accompagner les « créateurs » de sociétés industrielles ou commerciales. Agence Pour la Création d'Entreprises (APCE). Les services à la personne : nouveaux marchés pour de nouveaux entrepreneurs, Paris, avec le soutien du Réseau + et du fonds Social Européen, 2005.

mique, il cherche une autre activité professionnelle alors qu'il ne trouve pas de nouvelle embauche dans son secteur économique. L'âge mais aussi le manque de diplômes (il se dit autodidacte) sont de véritables obstacles pour retrouver le même emploi d'encadrement qu'il occupait auparavant. *«Je gérais des groupes de 20 ou 30 personnes, voire plus sur des chantiers.»* Il crée alors une association de «services à domicile» en 1999, dans la ville où il habite. *«Je suis cadre salarié depuis le début parce que, pour l'association, je n'ai pas d'autres choix. Mais j'ai créé mon emploi moi-même. (...) J'ai démarré dans ma cuisine. C'est réel, j'ai coupé ma cuisine en deux pour faire un bureau. Deux ans après, j'ai embauché et loué des bureaux. (...) On est cinq maintenant. Comme toute association à but non lucratif, il y a un Conseil d'administration. Ce sont des gens qui m'ont aidé à créer cette association : c'étaient des proches au départ.»* Etre directeur d'association services à domicile, c'est être un «manager du social» qui «gère» des personnes, des relations sociales, des recrutements. Avec 5 permanents, l'association emploie jusqu'à 90 femmes en temps partiels, qu'il nomme des «agents à domicile» (aides ménagères, assistantes de vie, auxiliaires de vie sociale). Les permanents ont pour mission principale de créer et de surveiller le lien entre les salariés et le client : *«Pour moi, c'est un client dans la mesure où il paye. Même s'il est aidé (par des prestations sociales). Il a souvent une petite participation : donc, ça reste un client à qui on doit des prestations de qualité, qui a des exigences et que l'on doit satisfaire. (...) Et puis, on a deux comptables. Ce n'est pas de trop avec 650 adhérents et 90 employés. Ce qui veut dire 650 factures tous les mois. Il y a des pertes, des prestations que l'on ne fait pas. On fait 130 payes parce que l'on est dans un système à la fois de «prestataire» et de «mandataire». On a des clients qui sont aussi employeurs pour qui on fait des fiches de paie.»*

Les conversions du travail social

Si pour les entrepreneurs «privés», le social est un *moyen* de légitimation, à l'inverse, pour les travailleurs sociaux, l'économie est un élément de positionnement dans cet espace. Plus encore, elle rend légitime des trajectoires de conversion professionnelle dont la conversion à la croyance économique est une caractéristique essentielle. Elle apparaît comme une référence incontournable à la reconnaissance d'une compétence professionnelle. La «compétence économique» est le produit de la diffusion des «croyances économiques», constituées en évidences du sens commun (Lebaron, 2000). Cette conversion passe par l'acquisition des catégories de la pensée et de la pratique économiques : «clientèle», «concurrence», «prestation», «contrat», etc.

C'est en ce sens qu'est orienté l'argumentaire de l'ouvrage de Defontaine (2005), intitulé *«La marchandisation des actions sociales et médico-sociales»*. L'auteur rend compte des transformations récentes qui affectent les institutions de ce secteur et utilise un ensemble de catégories importées de la discipline et de la pratique économiques.¹⁷ La nouveauté serait la «révélation de la clientèle sur le marché des activités sociales et médico-sociales». «Nul doute que la clientèle, y compris des travailleurs sociaux, est l'élément essentiel d'une activité professionnelle ouverte à la concurrence, comme le sont, entre autres, les *prestations de services* d'actions socia-

17. L'auteur s'appuie sur l'analyse des lois qui ont favorisé ces transformations institutionnelles : celle de janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, de 2004 du plan de cohésion sociale et de 2005 portant sur les personnes handicapées. Dans l'extrait présenté, les termes en italiques sont soulignés par nous.

les et médico-sociales. (...) Il est donc clair que créer ou développer une clientèle est aussi à la base des préoccupations des milieux de l'action sociale ou médico-sociale tant associatifs que lucratifs. S'intéresser à la clientèle n'est-ce pas également se préoccuper de marché et de concurrence ? Par conséquent, le secteur des actions sociales et médico-sociales doit rencontrer et s'appropriier les sciences juridiques et économiques, comme tous les autres secteurs marchands. (...) Notre segment de marché se doit donc d'étudier les phénomènes de *l'offre* et de la *demande*. Ils sont à la base même du contrat, y compris dans l'action sociale et médico-sociale.» (Defontaine, 2005 : 77).

Cet espace des «services à la personne» rend ainsi possible (matériellement et symboliquement) des conversions professionnelles dans le champ du travail social. En effet, les professions du travail social sont soumises à des transformations qui tendent à remettre en cause l'unité acquise durant les années soixante-dix. D'une part, la multiplication d'emplois sociaux aux statuts diversifiés (contrats à temps partiels ou précaires, mi-salariés et mi-bénévoles, etc.) vient concurrencer les travailleurs sociaux sur leurs propres terrains de l'action sociale : le recrutement de ces intervenants moins qualifiés mais au coût salarial moindre produit un effet d'éclatement des statuts et des conditions de travail. D'autre part, ces mêmes travailleurs sociaux se voient également concurrencer pour les postes d'encadrement (chefs de service, directeurs d'établissement, responsables de dispositifs locaux) par des acteurs qui appartiennent à d'autres univers professionnels (administration territoriale, entreprises privées) : qu'il s'agisse de juristes, d'administrateurs civils, de gestionnaires, etc. Pris dans l'étau d'une double concurrence (par le haut et par le bas), les professionnels du travail social connaissent (objectivement et subjectivement) un sentiment de déclassement social : à la fois *déprofessionnalisation* (par la remise en cause des positions légitimes) et *spécialisation* (par la segmentation de l'espace d'activités)¹⁸.

C'est la perception de cet assistant social qui travaille dans une association intermédiaire depuis 2004. Après avoir travaillé dans une circonscription comme agent, puis comme directeur de centre social, à 37 ans, il a voulu changer de situation professionnelle, tant l'impression d'un enfermement dans des «schémas tout faits» lui pesait : «*l'impression d'être dans une impasse. (...) Le rôle social des animateurs est devenu trop prégnant ; il a fini par marginaliser le côté culturel et éducatif de la profession. (...) C'est ce qu'on nous demande : les responsables administratifs, les politiques. Pourtant, c'est le rôle fondamental des animateurs que de favoriser la création d'associations. C'est revenir au principe selon lequel on est là pour rendre les individus, acteurs de la cité et citoyens. Les animateurs doivent éviter l'assistanat. (...) Mais sur le terrain (avec les médiateurs, les jeunes animateurs, les chefs de projet), on se trouve confiner aux urgences sociales, à la gestion quotidienne : orienter les personnes les plus en difficulté ; animer l'accueil social. Gérer le quotidien.*» Il s'intéresse alors aux activités de services. D'abord, il conseille un groupe de parents dans la mise en place d'une association de soutien scolaire. On lui propose ensuite de travailler dans une association intermédiaire ; ce qu'il accepte. À présent, il soutient des projets de développement local, notamment un projet d'association de femmes qui s'organisent pour offrir des services de voisinage. Dans une optique similaire, il accompagne des femmes africaines dans la

18. Sur ces questions centrales, voir les ouvrages de Jacques Ion (2006) et de Michel Chauvière (2004).

création d'un restaurant de proximité. *« Remettre dans le circuit du travail des personnes très marginalisées, c'est le nœud du problème. C'est tout l'intérêt de ces associations intermédiaires. Cela donne à la fois une utilité sociale et une utilité économique aux personnes exclues. »*

Son activité dans l'association intermédiaire le *« satisfait parce qu'elle ouvre des perspectives professionnelles : faire du social mais autrement »*. Il s'agit toujours de construire un accompagnement social pour des personnes en difficulté mais à partir d'un *« projet économique d'insertion »*. Le versant économique devient partie intégrante de son champ de compétences : trouver des particuliers ou des organismes intéressés par ces prestations de service et le placement de ces personnes en difficulté mais aussi étudier le coût et le bénéfice des prestations fournies, recruter du « personnel ». Or, il faut maintenir le lien entre deux objectifs qui peuvent devenir contradictoires ; ce qui pose la question du sens donner à son métier de travailleur social. *« Ce type de projet (des associations intermédiaires) est confronté à un choix : soit devenir une véritable entreprise économique (liée à l'économie sociale) ; soit devenir une structure de réinsertion en se spécialisant dans l'accompagnement social »*. Cependant, comme le souligne l'enquêté, ce dispositif d'insertion n'engendre pas que des effets bénéfiques. *« Tout d'abord, la situation de grande détresse dans laquelle se trouvent certaines personnes recrutées comme 'salariées' les rend difficilement aptes à ce type d'activités. D'une part, marginalisées et stigmatisées par la population, elles sont difficilement employables et même pour ces emplois intermédiaires, les particuliers s'en méfient. Il faut convaincre. D'autre part, la multitude des problèmes (logement, manque de formation, instabilité sociale, santé...) qu'ils peuvent rencontrer ne permet pas de faire évoluer ces personnes au-delà de ces associations intermédiaires pour aboutir à une réelle démarche d'insertion. Beaucoup de ces personnes s'installent de manière chronique dans ces emplois de services à domicile. Ces entreprises sont davantage des lieux d'accueil pour résoudre des difficultés sociales avec une part faible d'heures de travail « occupationnelles » que de réels tremplins pour une réinsertion durable. »*

L'introduction de pratiques managériales

Si l'espace des « services à la personne » représente un terrain possible de *reclassement professionnel*, il représente également un « terrain » de *professionnalisation* pour des acteurs n'ayant pas suivi l'itinéraire institué des formations et des diplômes qualifiants. Cette caractéristique du champ du travail social n'est pas récente ; elle fait partie des spécificités de ces professions. La nouveauté réside dans le fait que l'espace de *l'insertion par l'activité économique* (avec l'exemple des entreprises de services à la personne) offre les conditions de reconnaissance de « compétences » fondées sur la valorisation des méthodes et des activités gestionnaires. On trouve ainsi dans différents postes d'associations intermédiaires, des responsables d'entreprises intermédiaires ou des professionnels de secteurs (géographiques) ou de services qui *« gèrent »* des équipes de placement, recrutent des « salariés », les placent chez des particuliers, organisent les contrats. Ils sont passés par des formations techniques, de comptabilité et de gestion (IUT, formations universitaires d'administration économique et sociale, petites écoles de commerce...). L'activité gestionnaire fait office de méthodes

d'accompagnement social, de travail social d'insertion, entre « l'ingénierie » des chefs de projets et le « manager » d'équipes commerciales.

Comme cette responsable des « mandats de service » qui, à 34 ans, travaille dans une association de services-assistance à domicile, depuis 4 ans. Après son baccalauréat littéraire, elle s'inscrit en faculté de droit mais s'arrête au bout de quelques semaines. Elle finit l'année en enchaînant des petits boulots et tente une école d'infirmière qu'elle abandonne au bout d'une année. Après d'autres contrats temporaires, Sylvie s'inscrit en IUT de Gestion Economie Administration (GEA). Avec son DUT, elle trouve un contrat de remplacement dans cette association : d'abord, en CDD, au service « ordonnancement » où la fonction consiste à mettre en relation une demande de services (un particulier ou un professionnel) et une offre de services (un « salarié » ou un « contractant »). Elle ne se destinait pas à ce type d'activités professionnelles mais la stabilité de l'emploi et la possibilité d'occuper un poste de « responsabilité » aussi rapidement la persuade de rester. L'association, comme une entreprise d'intérim, gère les contrats des salariés de l'association employés pour des tâches ponctuelles chez des particuliers. L'activité de l'association est centrée sur l'embauche de personnes en difficultés « reconnues par les organismes compétents » ainsi que sur l'organisation de leurs contrats avec les différents particuliers qui les emploient (avec planning des missions pour chaque service rendu). Au bout des six mois, Sylvie est embauchée en CDI sur une poste de gestion des « mandats de service » pour s'occuper des aspects administratifs et juridiques des contrats d'embauches directes par des particuliers (ces derniers devenant alors employeurs).

Ces entreprises intermédiaires contribuent ainsi à l'explosion de « l'emploi social » que connaît le champ de l'Action sociale depuis une vingtaine d'années.¹⁹ Mais, à côté d'une tendance ancienne à la segmentation interne (pour exemples récents : médiateur, chef de projet, chargé de mission d'insertion), d'autres acteurs professionnels émergent aux frontières du champ. Recrutés sur des qualifications gestionnaires (comptabilité, gestion, marketing, management, etc.), ils revendiquent d'être également des acteurs (professionnels) du social : position occupée à partir d'autres compétences et en mettant en œuvre d'autres méthodes (gestionnaires ou managériales), considérées comme plus « efficaces », plus « conséquentes », plus « pragmatiques ». Ce qu'exprime (même implicitement) cette même responsable du secteur « mandats de service » : *c'est du social avec d'autres compétences. « Ce boulot me convient bien, dans la mesure où l'association a un rôle social, et je crois que je n'aurais pas pu donner mon temps pour quelque chose de purement privé. Et puis, l'association marche quand même comme une entreprise privée. Il y a beaucoup de dossiers très intéressants au niveau juridique, au niveau du contrôle de gestion. Ce n'est pas que faire du social. C'est aussi faire de la gestion et de la comptabilité. C'est une grosse entreprise privée : on a 250 salariés (à temps partiel) et, quand même, trois mille clients. Et puis, on a un réseau de partenaires, de financeurs, des agréments : au niveau de l'État (la direction du travail, des droits des femmes), de la mission RMI au Conseil Général. C'est un travail de réinsertion des personnes. C'est un travail sur le savoir-être, le savoir-faire et le savoir-devenir. L'association est une entreprise d'insertion. Les accompagnateurs s'occupent du suivi des employés, de leur réinsertion ; et on a un service commercial qui s'occupe du client. Le mot 'entreprise' signifie qu'il nous faut du client pour*

19. Voir sur ce thème l'ouvrage dirigé par Jean-Noël Chopart (2000). Cette multiplicité a toujours existé mais la période récente se caractérise par un accroissement d'emplois sociaux qui viennent mettre en cause les notions même de profession et de « travail social ». D'où les débats sur une redéfinition nécessaire du champ professionnel : la notion « d'intervention sociale » cherche ainsi à rendre compte de cette réalité plurielle des statuts et pratiques du travail social. Voir, par exemple, le rapport de l'IGAS (Christian Obin, Hélène Ströhl 2006).

pouvoir les mettre à l'emploi. C'est un travail commercial par ordonnancement qui met en relation l'offre et la demande. C'est ça notre activité centrale. Je suis beaucoup plus en contact avec les financeurs ; je suis beaucoup plus sur le contrôle de gestion : donc, plus attachée à des principes d'entreprise privée. Mais on garde le social en tête parce que je fais des formations avec les personnes : on les voit ; on sait pourquoi on travaille. Ce n'est pas toujours facile à tenir. On a des gens en insertion. Mais j'ai trouvé ma motivation là. J'ai trouvé du travail conséquent à fournir. Mais je n'aurais pas pu faire, non plus, que du social. »

L'importation des méthodes et techniques gestionnaires suit les mouvements de transformation du champ du travail social. Principalement deux processus de reconfiguration interdépendants peuvent être distingués. D'une part, la mise en place de nouveaux dispositifs d'intervention publique – spécialisés, territorialisés, démultipliés – comme celui des « services à la personne », constitue autant d'espaces de redéfinition et de recomposition de l'Action sociale. Les pratiques managériales et gestionnaires jouent alors le rôle de *socialisation économique* (redéfinition, adaptation) d'activités configurées selon des critères de la solidarité, d'assistance (privée ou publique) ou d'accompagnement social : calcul du coût économique de l'activité, définition de la prestation pour un « usager-client », détermination d'une valeur marchande... D'autre part, une dérégulation professionnelle amplifie les concurrences sur un marché de l'emploi éclaté, diversifié par la multiplication des dispositifs d'action sociale et des modalités de recrutement. Mais cette concurrence s'exerce de plus en plus sur le registre de la légitimité des qualifications et des compétences, en particulier, entre une « culture » professionnelle fondée et instituée historiquement (par les formations et les diplômes) sur la *clinique* (la relation d'aide, l'accompagnement, la médiation) et un ensemble de fonctions professionnelles qui s'appuient sur l'usage des « méthodes » issues des sciences de la gestion et du management, gestion de projet, marketing social, ingénierie (Chauvière, 2007 : 165 et suivantes). Or, ces emplois tendent à se déployer dans ces dispositifs d'action publique structurés sur ce modèle managérial (production de prestations de service, gestion de projet, évaluation des coûts et des besoins de la population) qui s'annoncent comme des moyens de remplacer les institutions et les services sociaux jugés « archaïques » (Gaulejac, 2005).

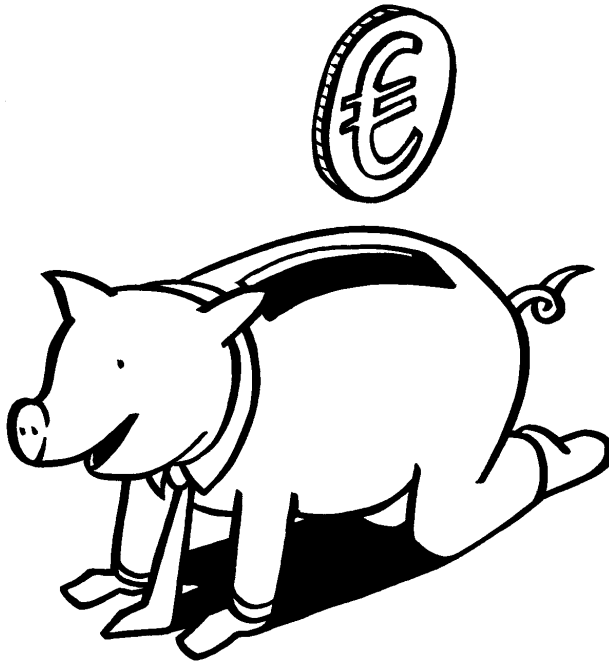
Face à ce type d'enjeux, les réactions des acteurs du champ de l'Action sociale sont donc diverses. Si certains semblent *a priori* fort éloignés de ces processus de rationalisation gestionnaire, d'autres peuvent apparaître emblématiques des transformations en cours. En effet, les logiques internes au champ sont multiples : « caritative » ou « philanthropique », « service public », politique, professionnelle viennent interférer avec celle de « l'économie de marché ». Tout dépend de l'état des rapports de force. Dans certains domaines de l'assistance privée, les positions dominantes de la grande bourgeoisie traditionnelle qui préside aux destinées d'institutions caritatives importantes s'opposent généralement à l'instauration de valeurs dites « marchandes » ; tandis que sur d'autres terrains, l'intérêt de groupes professionnels (sociaux, médicaux ou paramédicaux) peut freiner l'introduction de « mécanismes » de marché. Il faut donc des conditions spécifiques, un

terrain socialement favorable et une action politique volontariste et organisée, pour que l'idéologie managériale se diffuse dans ce champ. On peut penser qu'il s'agit d'une remise en cause de ce qui a été au principe de l'État-social : la socialisation de certains risques (pauvreté, maladie, etc.) et la constitution de « biens sociaux » (l'éducation, la santé, etc.). Or, l'enjeu politique réside dans la *conversion* de ces biens collectifs, caractérisés par la logique redistributive, en biens marchands, dont la valeur serait fondée sur leur rareté. Les méthodes managériales proposeraient alors des politiques rationnelles de gestion des biens sociaux.

BIBLIOGRAPHIE

- Agence Nationale des services à la personne (2007), *Rapport d'activité 2006*, Ministère de l'Emploi, de la Cohésion sociale et du Logement
- Bauduret J.F., Jaeger M. (2005) *Rénover l'action sociale et médico-sociale*, Paris, Dunod
- Bec C. (2007) *De l'État social à l'État des droits de l'homme ?*, Rennes, PUR, Res Publica
- Bentoglio G. (2005) *Développer l'offre de services à la personne*, Commissariat Général du Plan, Paris, mai
- Bezes Ph. (2005) « Le modèle de l'État-stratège : genèse d'une forme organisationnelle dans l'administration française », *sociologie du travail*, n°4, pp.431-540.
- Bigourdan B. (2003) *L'insertion par l'activité économique : définition, tendances et réalités*, Paris, Siloé
- Bourdieu P. (1976) « Le champ scientifique », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°2-3, pp.88-104
- Bourdieu P. (1992) *Les règles de l'art. Genèse et structure du champ littéraire*, Paris, éd. Seuil
- Castel R. (1995) *Les métamorphoses de la question sociale*, Paris, Fayard,
- Castel R. (2003) *L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé ?*, Paris, éd du Seuil
- Causse L., Fournier C., Labruyère C. (1998) *Les aides à domicile. Des emplois en plein remue-ménage*, Paris, éd. La découverte et Syros
- Chauvière M. (2004) *Le travail social dans l'action publique : sociologie d'une qualification controversée*, Paris, Dunod
- Chauvière M. (2007) *Trop de gestion tue le social. Essai sur une discrète chalandisation*, Paris, La découverte
- Chevallier J. (2002) *L'État post-moderne*, Paris, L.G.D.J./MSH
- Chopart J.N. (2000) *Les mutations du travail social*, Paris, Dunod
- DARES, Première synthèse Informations (2008) « Les services à la personne en 2006 : une croissance en continue », novembre 2008, n°48-2
- De Gaulejac V. (2005) *La société malade de la gestion. Idéologie gestionnaire, pouvoir managérial et harcèlement moral*, Paris, Seuil
- Defalvard H. (2006) « L'insertion par l'activité économique », in Pierre Navard, Hervé Defalvard (et col.), *Economie politique de l'action sociale*, Paris, Dunod, pp.41-66
- Defontaine J. (2005) *La marchandisation des actions sociales et médico-sociales*, Paris, éd. ASH, Liaisons sociales
- Defontaine J. (2006) *Les services à la personne. L'économie de la quotidienneté*, Paris, éd. Liaisons sociales.
- Devetter F.X., Jany-Catrice F., Ribault T. (2009) *Les services à la personne*, Paris, La découverte
- Donzelot J. (1984) *L'invention du social*, Paris, Fayard, 1984
- Ebersold S. (2001) *La naissance de l'inemployable – ou l'insertion aux risques de l'exclusion*, Rennes, Presses universitaires de Rennes
- Ebersold S. (2005) « L'insertion, ses métamorphoses, ses registres de cohérence à la lumière d'un corpus de circulaire (1982-1993) », *Sociétés contemporaines*, n°58, pp.105-130.

- Hermel L., Louyat G. (2006) *Les services à la personne*, Paris, éd. AFNOR
- Ion J. (2006) *Le travail social au singulier. La fin du travail social ?*, Paris, Dunod
- Lascoumes P., Le Galès P. (2005) *Gouverner par les instruments*, Paris, Presses Sciences-Po
- Lebaron F. (2000) *La croyance économique. Les économistes entre science et politique*, Paris, Seuil
- Obin C., Ströhl H. (2006) *L'intervention sociale, un travail de proximité*, rapport IGAS
- Ogien A. (1995) *L'esprit gestionnaire. Une analyse de l'air du temps*, Paris, éd. EHESS, 1995
- Pierru F. (2007) *Hippocrate malade de ses réformes*, Bellecombe-en-Bauges, éd. du Croquant
- Vérollet Y. (2007) *Le développement des services à la personne*, rapport au Conseil économique et social, février
- Weber M. (1921), *Economie et société*, Paris, Plon, (1971)
- Wuhl S. (1996) *Insertion : les politiques en crise*, Paris, PUF



3 d'ici et d'ailleurs

Travail et relations professionnelles en Espagne : vers une segmentation et une transformation des luttes.

José Angel Calderón y Pablo López Calle¹

Résumé : *Les transformations productives des vingt dernières années en Espagne ont conduit à un modèle de développement basé sur l'intensification du travail comme stratégie de rentabilité, et sur l'individualisation des relations professionnelles comme forme d'articulation de l'achat et de la vente de la force de travail, en cohérence avec cette stratégie de rentabilité. Le processus d'individualisation formelle des relations professionnelles affaiblit les canaux institutionnels traditionnels d'intégration et d'articulation du conflit de classe, et en même temps conduit à une polarisation importante de la force de travail en deux segments de classe : le segment précaire et le segment stable, avec des capacités et des ressources inégales pour essayer de freiner ou de contrer ces mêmes processus d'individualisation et de dérégulation des marchés. La conjonction de ces diverses variables contribue à expliquer, en premier lieu, l'intensité particulière qu'a connue la crise économique mondiale en Espagne, et d'autre part, la faiblesse du mouvement ouvrier pour tenter de résister aux nouvelles pressions flexibilisatrices contre l'État de la part des organisations patronales.*

1. José-Angel Calderón est enseignant en sociologie à l'université de Lille I et membre du Clersé-CNRS; Pablo Lopez-Calle est enseignant à l'Université Complutense de Madrid et membre du Centre de Recherches Charles Babbage.

Le texte que nous présentons se structure en trois parties: il démarre avec une analyse des transformations socio-productives des vingt dernières années en Espagne qui ont conduit à un modèle de *voies basses de développement*, fondé sur l'intensification du travail comme forme d'obtention de rentabilité, et l'individualisation comme forme d'articulation des relations professionnelles en cohérence avec ce mode de valorisation : connectant de manière formelle le salaire

perçu et la quantité de travail individuellement fournie. La manière dont ces transformations affectent les relations professionnelles sera l'objet des deux parties suivantes. En premier lieu, nous tenterons de délimiter les conditions objectives qui empêchent les salariés de participer, spécialement les jeunes, de participer aux syndicats. Et deuxièmement, nous chercherons à comprendre les dynamiques de segmentation à partir de l'analyse de la forme même des relations entre les stables et les précaires.

Cela nous amènera à conclure sur quelques hypothèses concernant la corrélation entre formes d'organisation du travail et formes d'articulation du conflit de classe. Une corrélation qui permet d'expliquer, du moins en partie, à la fois la virulence particulière avec laquelle la crise a frappé notre pays – où le taux de chômage atteint désormais 20%, après douze ans de croissance soutenue de l'économie –, ainsi que la fragilité du mouvement ouvrier pour contrer les pressions patronales sur l'Etat pour approfondir ce modèle de développement, moyennant une plus grande flexibilité des marchés du travail.

I – Transformations productives et individualisation des relations professionnelles.

Les processus d'institutionnalisation de la négociation collective tout au long du XX^{ème} siècle avaient permis d'établir dans les économies avancées du Nord une séparation formelle entre le salaire perçu et la charge de travail individuellement fournie par chaque travailleur dans son poste de travail², une séparation qui était de fait consubstantielle aux stratégies keynésiano-fordiennes de rentabilité basées sur l'accroissement de la productivité du travail (ou sur la *plus-value relative*).

L'Espagne avait adopté la voie de la modernisation productive à partir du Plan de Stabilité de l'Économie dans les années 1950³, pourtant sa normalisation complète selon ce modèle historique keynésien se fera tardivement, à partir de la mort du général Franco et la transition espagnole vers un régime de type parlementaire⁴. Une sorte d'asynchronie va présider tout le processus d'institutionnalisation des relations professionnelles (qui se cristallisera avec la mise en place du Statut des Travailleurs⁵). D'une part, le Statut des Travailleurs suppose la concrétisation d'un cadre de relations professionnelles typique du fordisme mûr ainsi que des droits collectifs du travail⁶. C'est en empruntant cette voie que l'Espagne choisit pour une fois la voie de la convergence avec l'Europe. Mais, d'autre part, ce processus d'institutionnalisation se met en place au moment même de sa fragmentation et de sa déconstruction dans les autres pays européens, qui entament à leur tour une transition vers une économie libérale (Bilbao, 1991). Autrement dit, l'Espagne empruntera la voie du fordisme au moment de sa crise ; et elle choisira un modèle européen de relations professionnelles au moment de la flexibilisation des marchés du travail (Alonso, 2007). Ainsi, tout au long des années 1980, les systèmes d'intégration et de répartition ne seront plus utilisés pour partager

2. Sur la distinction productivité-intensification voir Boisard et al, 2003

3. Les successifs gouvernements technocratiques de la dictature avaient impulsé le dénommé développisme : une industrialisation rapide, dépendante et semi-périphérique de la société espagnole, qui se situera à la base d'un processus de standardisation de la production et l'instauration d'une norme de consommation de masse. Cette modernisation économique et productive ne s'était pourtant pas accompagnée d'une modernisation sociale, encore régulée par un cadre politique régressif et dictatorial. Ce fordisme singulier avait donc impulsé le premier développement de la production et de la consommation de masse en Espagne, mais avait écarté toutes les caractéristiques sociales associées au mode de régulation fordien : droits civiques, sociaux et politiques, liberté syndicale, négociation et représentation libre des acteurs sociaux et économiques, reconnaissance du conflit...

4. A partir des années 1970, les conflits de travail et les conflits politiques, habituellement bien délimités dans les démocraties occidentales, se superposaient en Espagne : Espagne : revendications distributives et salariales, de modernisation des conditions de vie, d'amélioration des services dans les quartiers, se mélangeaient avec les mobilisations pour la démocratisation du pays et pour l'établissement de droits politiques. L'incapacité du système institutionnel franquiste pour intégrer les différentes formes de conflit d'une société de plus en plus moderne, particulièrement les conflits liés au travail,

expliquent cette tendance vers un conflit de type totalisant pendant cette période (Miguélez, 1985). La première tâche des gouvernements dans la transition politique (à partir de 1977) consistera précisément en une construction et une séparation des institutions de régulation des conflits (Accords de la Moncloa, Accords du Statut salarial...).

5. Le Statut des Travailleurs (1980) sera l'élément essentiel qui cristallisera la construction d'un système de relations professionnelles en Espagne, en tant que système autonome qui institutionnalisera le travail comme espace social qui peut développer ses propres règles dans ses négociations, ses accords, ses contrats et ses conflits.

6. L'analyse de la transition des relations professionnelles en Espagne se trouve dans les textes qui suivent: Kölher, 1995 ; Solans Latre, 1995 et Zubero, 1993

7. Les modifications du droit du travail débutent dans les années 1980 et vivent deux moments d'une intensité particulière : d'abord, la réforme du Statut des Travailleurs en 1984, seulement quatre ans après sa mise en place, visant la facilitation de l'embauche temporaire et les licenciements ; et en 1994, une nouvelle Réforme de ce Statut instituera l'embauche temporaire au même niveau que l'embauche à durée indéterminée. Cette loi prévoit également une augmentation des possibilités de mobilité fonctionnelle, flexibilise la structure du salaire et le modèle de négociation collective et amplifie les possibilités de justification de la suspension du contrat professionnel et des licenciements collectifs.

la croissance mais pour gérer la crise (plans de reconversion industrielle, politiques actives d'emploi...) et pour mieux adapter l'économie espagnole (et les acteurs économiques, particulièrement le travail) aux nouvelles tendances libéralisatrices qui se dessinent dans le panorama international (démantèlement du Statut lui-même comme ensemble de droits universels reconnus, un Statut pourtant à peine mis en place).

D'un fordisme inachevé au postfordisme : une disciplinarisation de la main d'œuvre

La baisse progressive du coût de reproduction de la main d'œuvre (en vertu de l'augmentation progressive de la productivité réussie par le modèle fordien) et la progressive *dévalorisation* du travail lui-même (sous l'effet de l'apparition du chômage de masse) avaient conduit pendant les années 1970 à une perte de la valeur réelle de la force de travail qui chute en dessous des salaires légalement et formellement établis – et en dessous aussi du prix de la technologie de substitution-. Ce qui à terme rendra dysfonctionnelle (du point de vue du patronal) cette forme universaliste, articulée par le statut salarial, de fixation des conditions salariales et de travail. Cette disparité pousse les acteurs économiques entrepreneuriaux à essayer de trouver des formes de revalorisation du capital par une nouvelle disciplinarisation de la main d'œuvre.

Dans le cas espagnol, l'ajustement du salaire légal (normes minimales du statut salarial) à la valeur réelle de la force de travail se produira par la déréglementation du marché du travail (López-Calle et Castillo, 2004) : multiplication des prérogatives des employeurs dans la définition des conditions professionnelles et salariales, diversification des possibilités d'embauche temporaire, facilitation des licenciements⁷ etc... L'alibi qui légitimera la mise en place de ces réformes sera la volonté d'endiguer la crise du chômage, en particulier pour ceux et celles qui cherchent à accéder pour la première fois au marché du travail (Bilbao, 1993).

Les nouvelles stratégies entrepreneuriales de sortie de la crise : vers un modèle de voies basses

Un nouveau modèle productif va ainsi progressivement se configurer, basé sur l'intensification du travail comme principe *d'efficacité* du capital (principe organisationnel), à travers la réorganisation des processus de travail, et dont la forme cohérente d'articulation des relations professionnelles, comme principe *d'efficacité* (principe disciplinaire), consistera en une mise en relation formelle et directe entre la charge individuelle du travail et le salaire perçu par chaque salarié.

En général, les stratégies patronales de revalorisation du capital et de disciplinarisation de la main d'œuvre (par sa dévalorisation) ont consisté en une réorganisation des processus de production, moyennant une fragmentation en tâches plus simples et une externalisation

de phases entières de fabrication vers d'autres entreprises sous-traitantes, d'autres secteurs d'activité et d'autres espaces géographiques (délocalisation régionale), de manière à profiter de ces nouvelles formes d'embauche qui permettent de baisser légalement les coûts du travail⁸.

De telle sorte que, dans le secteur secondaire, l'emploi tend à se réduire (les grandes entreprises ne conservent plus que les phases finales –production ou assemblage– et la conception). Alors qu'entre temps des nouvelles entreprises apparaissent, normalement inscrites dans le secteur des services, qui vont absorber les tâches simplifiées, et qui sont spécialisées dans l'embauche des jeunes salariés avec des contrats précaires. Le déplacement des activités fortement consommatrices de main d'œuvre vers d'autres secteurs d'activité a permis d'augmenter de manière artificielle la productivité du travail dans l'industrie. Mais en termes globaux la productivité a très fortement diminué⁹. Dit autrement, le travail s'est intensifié¹⁰.

Par exemple, si nous prenons comme référence l'un des indicateurs sociaux les plus utilisés pour évaluer l'évolution de l'intensité du travail, à savoir les accidents de travail, nous découvrons à la fois une augmentation générale de la sinistralité, en moyenne, sur les 15 dernières années (le pic le plus haut étant atteint durant l'année 2002), et une concentration particulière de ce phénomène dans les entreprises de moins de 50 salariés. Les accidents de travail affectent aussi plus particulièrement les travailleurs avec moins d'un an d'ancienneté et avec un contrat temporaire, fondamentalement les jeunes. C'est ainsi qu'actuellement un jeune salarié âgé de moins de 25 ans a quatre fois plus de probabilités d'avoir un accident au travail qu'un adulte (Castillo et al., 2008).

La dévalorisation progressive du travail et la dualisation de la main d'œuvre

L'évolution vers un modèle de voies basses de développement s'est réalisée à travers l'incorporation des nouvelles générations sur le marché du travail, puisque les réformes du marché du travail ont consisté, principalement, à créer des contrats spéciaux, plus flexibles et moins coûteux, pour ces générations. Nous savons par exemple qu'en 2002, 80% des employés de moins de 30 ans et 92% des moins de 25 ans avaient un contrat de type temporaire (INEM, 2002). Un chiffre surprenant si on le compare à la moyenne européenne de l'époque (38%). Aussi, 50% de ces jeunes travailleurs avaient connu au moins trois emplois rémunérés. Ainsi, des 10 à 12 millions d'emplois qui sont enregistrés chaque année en Espagne (jusqu'à l'arrivée de la crise actuelle, c'est évident), seulement 300 000 à 400 000 emplois se créent tous les ans. Cette volatilité considérable de l'emploi correspond à divers types de flux : intermittence de la même personne sur le même emploi, succession de personnes différentes sur le même poste de travail et bien sûr, les changements volontaires ou involontaires d'employeur et/ou de secteur d'activité pour un même salarié.

En conséquence, du point de vue des travailleurs, cette *balkanisation* certaine des marchés de l'emploi et du travail a conduit à une

8. La littérature sur ces phénomènes est suffisamment large. Par exemple, pour le cas espagnol, Castillo rend compte de ces processus de réorganisation dans différents secteurs : Castillo, J.-J. (coord): *El Trabajo recobrado. Una evaluación del trabajo realmente existente en España*. Miño y Dávila, Madrid, 2005

9. Pour une moyenne de production d'une heure de travail de 100 pour l'Europe des 15, l'Espagne obtient 84, loin derrière la France (123), l'Allemagne (104) ou les Etats-Unis (116). Cette différence relative était inférieure de quatre points il y a à peine dix ans. « L'Espagne est le pays de l'UE où la baisse de la productivité a été la plus élevée au cours des quinze dernières années » [Conférence Board Europe, 2007].

10. Le rythme soutenu de croissance économique espagnole pendant cette dernière décennie (supérieur de 33% au rythme de croissance de l'UE-15 pour la même période) s'est exclusivement appuyé sur l'explosion de l'emploi et l'intensification du travail. En fait la productivité totale de tous les facteurs –y compris le stock de capital– est passée d'un niveau de 100 en 1995 à un niveau de 97,8% en 2006. L'aspect le plus préoccupant est que l'évolution du stock de capital

situation où la « mobilité verticale » des travailleurs (construction de carrières professionnelles sur le long terme dans la même entreprise) tend à être remplacée par une « mobilité de type horizontale » (circulation des travailleurs dans des emplois déqualifiés), avec des franges de plus en plus importantes de salariés qui connaissent de longues voire de très longues périodes dans la précarité, et qui sont contraints d'alterner des périodes de travail avec des périodes de recherche d'emploi, ceci dans des secteurs très diversifiés (bâtiment, restauration, services, petits ateliers industriels). Ce qui a provoqué une hétérogénéisation et une polarisation considérables des conditions d'emploi de la classe ouvrière, avec la permanence toujours, d'une part, d'un segment de travailleurs stables, juridiquement protégés, bien que progressivement plus fragilisés et de moins en moins en mesure d'articuler des réponses politiques à la dévalorisation générale du travail. Et d'autre part, d'un segment de travailleurs périphériques de plus en plus nombreux pour qui la temporalité et la rotation constituent la forme habituelle « d'être » sur le marché du travail. Ces travailleurs se retrouvent exclus des processus et des résultats des négociations collectives et leurs conditions professionnelles se « négocient » individuellement au moment même de l'embauche. Ces salariés s'occupent de tâches de plus en plus simples, dans des unités de production chaque fois plus petites dans lesquelles la charge de travail est le principal facteur de compétitivité et où, en conséquence, le lien direct entre salaire individuel et charge de travail agit comme étant le principal *stimulant à la production*.

Ce processus d'individualisation des relations de travail a été réalisé au moyen de différents dispositifs que nous énumérons dans les paragraphes qui suivent.

2 – Dispositifs d'individualisation des relations professionnelles.

Nouvelle physionomie des centres de travail face aux vieilles formes de représentation syndicale.

L'*amaigrissement* de la grande entreprise et son *émiettement* en milliers de micro-entreprises se reflète dans le fait que la taille moyenne des entreprises ne dépasse pas 11 salariés. Les entreprises de moins de 10 salariés représentent 94% des entreprises espagnoles et regroupent 50,5% des salariés. L'espérance de vie moyenne des entreprises s'est également réduite progressivement. Les moyennes et grandes entreprises sous-traitantes, juridiquement liées aux groupes multinationaux, fondent leur compétitivité sur la réduction des coûts de main d'œuvre, et ouvrent et ferment leurs portes rapidement, évacuant dans le même temps la présence syndicale. Les bas coûts d'investissement nécessaires en termes de capital fixe et une indépendance relative vis-à-vis du tissu productif local (capital humain, relations interentreprises, etc.) leur permettent de se déplacer avec une relative facilité cherchant les régions où les coûts de travail sont plus bas. Ainsi, selon l'INE (2007), 15% des entreprises espagnoles ont moins d'un an d'ancienneté. Chaque année, 300 000 nouvelles entreprises ouvrent

technologique en relation au PIB est passé seulement de 54,5% en 1994 à 55,9% en 2006 : alors que pendant cette même période, le stock de capital humain a augmenté de plus de huit points. L'intensification du travail comme moteur de l'augmentation du PIB n'est pas banal dans le sens où il souligne à la fois le caractère insoutenable de la croissance et l'introuvable convergence de l'Espagne avec les standards de vie dans les pays plus avancés.

leurs portes et 250 000 les ferment, pour un total de 2,6 millions sur tout le territoire espagnol. Et avec la dissolution de l'espace « usine », la frontière entre le travail et la vie se résorbe également : le télétravail, les journées flexibles et le temps partiel, les faux travailleurs à leur compte... sont seulement quelques unes des nouvelles formes et effets du nouveau travail « fluide » de plus en plus difficile à réguler.

Ces différents facteurs mettent en difficulté la représentation syndicale, et par conséquent, la négociation collective des conditions de travail. Dans de nombreux cas, parce que les travailleurs ne peuvent pas *participer* aux élections des représentants du personnel (puisque'ils doivent avoir plus d'un mois d'ancienneté), dans d'autres, parce que les travailleurs ne peuvent pas *se présenter* aux élections (ils doivent avoir au moins six mois d'ancienneté dans l'entreprise), et enfin, et surtout, parce que beaucoup d'entre eux travaillent dans des entreprises de moins de 10 employés qui n'ont pas de délégué du personnel. Une fraction croissante de la « population active » se voit ainsi privée de la possibilité de s'affilier ou se retrouve exclue de la représentation syndicale (Miguélez, 2004).

De la même manière, la couverture des conventions collectives se trouve chaque fois plus inégalement distribuée. Bien qu'en Espagne le principe d'extension automatique de la convention collective de branche à l'ensemble du secteur d'activité concerné soit de mise, seulement 21% des salariés dans le domaine de l'hôtellerie, 26% dans le bâtiment et 34% dans le commerce sont couverts par les accords des secteurs respectifs. De plus, les conventions collectives de secteur qui s'appliquent sous ce principe déterminent uniquement des minimums très faibles, créant des différences substantielles entre les accords d'entreprises et ceux des secteurs. Pour prendre un exemple : les salaires moyens des travailleurs couverts par une convention d'entreprise sont supérieurs de 40% à la moyenne de tous les travailleurs nationaux¹¹. Il existe de nouveaux secteurs (comme le secteur des télécommunications) qui ne disposent même pas d'accord de secteur et sont directement régis par le Statut des Travailleurs (Beneyto, 2004). A cela, il faut ajouter la réduction progressive des salariés couverts par les accords d'entreprises. Si en 2000, 3 849 conventions d'entreprises ont été signées couvrant 1 083 300 salariés (sur un total de 9 612 300 salariés travaillant dans le privé), en 2004, 3.605 accords ont abouti, concernant seulement 891 503 travailleurs (sur 11 632 200 dans le privé). Nous voyons que un salarié sur neuf est couvert par une convention d'entreprise lui procurant un salaire relativement plus élevé. En même temps, ce segment garanti et représenté du salariat voit son poids se réduire puisque le nombre de travailleurs bénéficiant des conventions d'entreprise a été réduit d'un cinquième en à peine quatre ans et ce par rapport à une population active substantiellement augmenté pendant cette même période (avec deux millions de salariés supplémentaires) (Sources CCOO).

D'autre part, ni l'affiliation, ni la représentativité, ni la couverture des accords collectifs, ne peuvent englober le nombre croissant de tra-

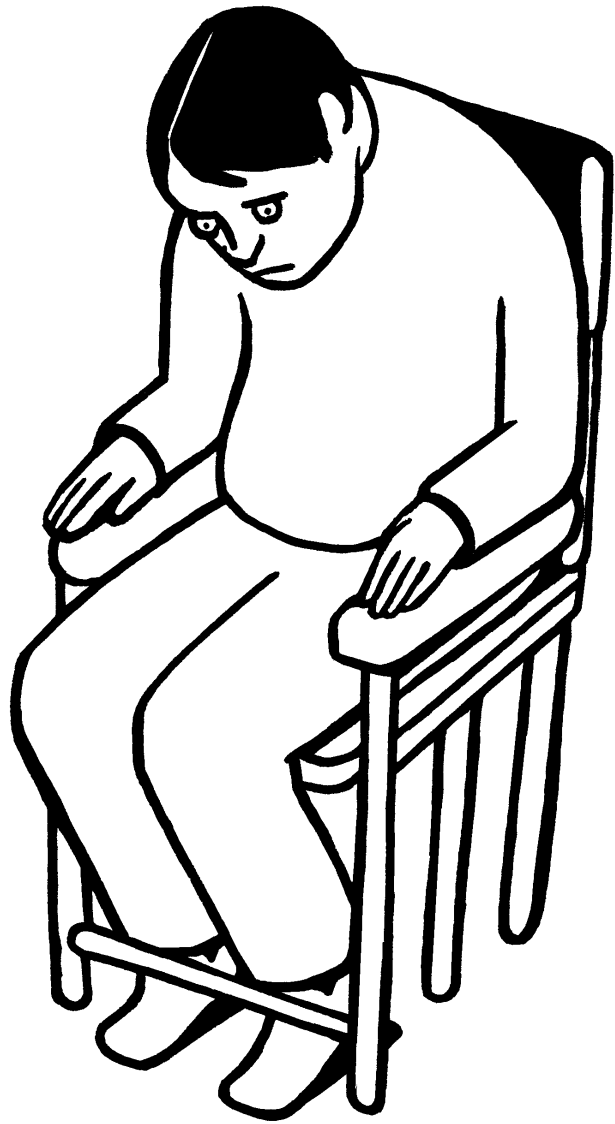
11. Selon un rapport de l'Agencia Tributaria (2008), 56% des salariés espagnols ont une rétribution inférieure à 1000 euros bruts (à savoir, 10,5 millions de travailleurs engrossant les files du dénommé *mileurisme*) et 66% ont des salaires inférieurs à 1350 euros bruts par mois.

vailleurs qui ne travaillent pas exactement pour un employeur, mais qui en possèdent tout de même toutes les caractéristiques (ils cèdent leur force de travail pour un temps déterminé ou sont soumis à des relations de dépendance organisationnelle et d'accès au marché). Des travailleurs qui, de plus, sont touchés indirectement par les résultats de la négociation collective. Nous nous référons ici aux boursiers, aux autonomes, aux travailleurs volontaires, ou même à quelques petits entrepreneurs. Par exemple, et bien qu'ils n'apparaissent dans aucune donnée statistique, quelques études démontrent que dans le secteur privé, environ 330 000 jeunes âgés entre 16 et 29 ans seraient embauchés par les entreprises moyennant des bourses ou des contrats de formations, c'est-à-dire, pas moins de 8,2% du total des salariés de cette tranche d'âge. Selon le *Rapport Statistique des Entreprises Inscrites dans la Sécurité Sociale* du Ministère du Travail, les travailleurs à leur propre compte (autonomes) en Espagne représentent environ 20% des personnes ayant un emploi rémunéré (98% de ces travailleurs n'emploient aucun salarié à leur compte), soit 15% de la population active, ce à quoi il faut rajouter que 54% des individus qui apparaissent sous la rubrique « chef d'entreprise » n'emploient aucun salarié. On les retrouve principalement dans le secteur du Commerce, de l'Agriculture, des Transports, la Manufacture, l'Hôtellerie et dans le secteur des Services à la Communauté. Enfin, dans sa récente thèse doctorale sur le travail bénévole, Josefina Pinón estime qu'entre 9,5% et 15% des Espagnols âgés de plus de 18 ans se retrouvent dans ce type de situation, démontrant qu'une partie chaque fois plus grande de ce type d'occupation « fournit aux jeunes l'expérience du travail rentabilisable pour un marché de travail hautement flexible », et par conséquent, il s'agit d'activités qui comportent toutes les caractéristiques du travail considéré comme productif, avec cette particularité, qu'il n'est pas rétribué et qu'il ne jouit pas des droits assignés à la relation salariale (Pinón, 2008).

En conséquence, la capacité des travailleurs pour négocier collectivement (et pour bénéficiaire) des normes de régulation du marché de l'emploi et du travail, est à chaque fois plus réduite. C'est ainsi qu'actuellement, si l'on additionne toutes ces situations, pas moins de 47,5% des travailleurs espagnols, précisément ceux qui jouissent des pires conditions d'emploi et de travail, n'ont pas de représentant syndical dans leur centre de travail (Beneyto, 2004).

Une fragmentation de l'ouvrier collectif

Cette dualisation des formes de mise au travail et de gestion se distribue sur la base des différentes catégories de personnel dans les entreprises. Le contrat de travail devient le facteur de discrimination à l'intérieur du collectif ouvrier (stable et précaire), chacun avec des ressources inégales pour peser sur la négociation quotidienne du procès de travail et pour se produire alors comme sujet collectif (Calderón, 2008). De plus, la différente valeur de la *qualification* respective, parallèlement aux différentes formes contractuelles disponibles, supposent donc différents *intérêts* dans la négoc-



ciation collective. En général, le travailleur de métier qui a construit sa carrière professionnelle dans une même entreprise, préfère que les échelons salariaux et les catégories soient fixés en fonction de l'ancienneté sur le poste, et accepte généralement des réductions de journée et l'amélioration des conditions de travail même si cela suppose qu'il faille renoncer à des augmentations de salaires. Pour les jeunes, au contraire, évidemment moins favorisés par le système de fixation salariale selon l'ancienneté, et qui ne sont pas non plus tout à fait sûrs de pouvoir jouir de ces augmentations dans l'avenir, les échelons salariaux devraient être fixés en fonction des capacités et de la productivité individuelle, et peuvent accepter des augmentations de la charge de travail (heures supplémentaires, flexibilité des horaires, etc...) en échange de plus grandes augmentations salariales ou d'une promotion dans l'entreprise.

Mais la fragmentation du travailleur collectif nécessaire à la fabrication d'un bien se produit également quand le processus de production se fragmente en différentes entreprises, chacune d'entre elles ayant des conditions distinctes en fonction de sa place dans la chaîne de valeur, souvent – et surtout dans le cas de la sous-traitance – en situation de concurrence féroce au niveau local, national et international, cherchant alors à conserver son quota de marché via la diminution des coûts, la dégradation des conditions de travail ; défendant en définitive sa *production* par l'augmentation de la charge de travail.

Changements des contenus des postes de travail.

La pression vers la concurrence entre les salariés et vers la rentabilité immédiate du travail conduit à la destruction de tout un système de postes *aménagés* qui permettaient tant l'entrée que la sortie en *douceur* du marché de l'emploi, pour les nouvelles et les vieilles générations de travailleurs, quand la priorité était donnée à l'outil sur le travailleur. L'évaluation permanente du travail et son intensification progressive, ont aujourd'hui tendance à expulser du marché du travail des groupes d'âge (les salariés de plus de cinquante ans) qui deviennent de fait inemployables dans la nouvelle économie (bien qu'ils disposent de compétences solides). La solution pour ces travailleurs (prioritaires du point de vue syndical) passe par la négociation à trois (administration, syndicats et entreprise) de plans sociaux de départ anticipé en préretraite (à partir de l'âge de 52 ans selon les entreprises, contredisant largement le retardement de l'âge légal de départ en retraite), alors qu'ils sont remplacés par des jeunes travailleurs en situation de précarité.

Le contenu même de ces nouveaux postes de travail, dont les exigences sont plus *attitudinelles* qu'*aptitudinelles* – en raison de leur simplification progressive –, conduisent ces salariés en situation de précarité à l'adoption de tactiques de type individualiste qui prévalent nécessairement sur l'option collective (et nous nous référons aussi bien à la participation qu'à la rupture de la coopération avec l'entreprise, c'est-à-dire à l'adoption de pratiques de résistance de type individualiste). Quand leur exclusive « utilité-qualification » (compétence) est déterminée par leur adaptabilité à des postes et à des condi-

tions changeantes, soumises à l'arbitraire du marché, l'horizon de la lutte pour l'établissement de normes stables ou de règlements de type collectif n'a pas beaucoup de sens pour les travailleurs précarisés. Au contraire, cet horizon de lutte pourrait limiter « la mise en valeur » de ces « compétences » grâce auxquelles les travailleurs précaires acquièrent une reconnaissance dans le marché : la charge individuelle de travail qu'ils sont disposés à remettre. Grosso modo, la valeur de ces travailleurs précaires se mesure précisément par leur dévalorisation. L'activation de tactiques individualistes peut répondre à la nécessité d'échapper à la pression des environnements de travail, vécus comme étant hostiles, ou au contraire peut être mise en place pour essayer d'obtenir des contreparties immédiates (perdurer dans l'emploi ou obtenir une meilleure rémunération).

La dissemblance est évidente avec les anciennes stratégies patronales de type taylorien-fordiste qui avaient cherché à figer la main d'œuvre dans un espace-temps déterminé, celui de l'usine. Le temps était linéaire, prévisible et organisé, ouvrant la possibilité de planifier la vie, de construire des objectifs autonomes et de les projeter sur le moyen et le long terme, depuis l'espace du travail vers les autres sphères sociales. Au contraire, dans les nouvelles configurations de la société post-fordienne, les travailleurs précaires intègrent le fait que « leur temps de vie » se construira dans les interstices où l'employeur n'aura pas à faire usage de leur force de travail. La stratégie de flexibilisation des processus productifs et l'organisation de la production en juste à temps se traduit au contraire par la nécessité de pouvoir disposer de vastes réserves de travailleurs destinés à remplir les pointes de la production (quotidiennes, hebdomadaires, saisonnières...).

Affaiblissement de la puissance de subjectivation du travail

Enfin, dans le domaine de la subjectivité, les nouvelles formes de travail limitent ce que la littérature classique nommait les processus d'*émancipation* face ou contre les effets *aliénants* du travail. Dans les nouveaux contextes du travail fluide, la précarité existentielle va de pair avec un affaiblissement de la capacité d'auto-reconnaissance, que d'autres ont également appelé puissance de subjectivation.

D'une part, les nouveaux dispositifs de gestion prennent davantage en compte la dimension personnelle ou subjective de l'activité, mais pour mieux la mettre au service de la production. Il ne s'agit plus seulement du temps objectif de la production qui devient l'objet de la convoitise des directions, mais aussi les modalités d'intervention, le sens de l'implication subjective des salariés dans leur travail, l'esthétique même du travail (Linhart et Moutet, 2005). Ce que par exemple Boltanski et Chiapello (1999) nomment l'appropriation de la critique artiste par le management¹² qui mène aux processus contemporains de précarisation du travail. D'autre part, le temps de travail devient un temps vide de contenu subjectif positif ou créatif, un temps à partir duquel les salariés ne peuvent plus établir des liens de continuité avec les autres sphères de la vie, ni se projeter dans le futur à partir

12. La *critique artiste*, fondée sur la liberté, sur l'autonomie et l'authenticité, contre les prescriptions du travail standardisé, serait même incorporée par les stratégies organisationnelles comme une exigence supplémentaire du travail.

du moment présent. La relation des travailleurs avec la qualification devient à la fois passive et défensive. Ceci conditionne, de manière négative, les jeunes salariés dans les relations qu'ils entretiennent entre eux, avec les travailleurs stables et la hiérarchie.

Ce que nous avons donc remarqué dans nos recherches c'est que beaucoup de travailleurs précaires, tout en ayant une perception négative des processus et des relations sociales qui déterminent et caractérisent ces conditions de précarité, ne peuvent pas concevoir ni expliquer ces situations à partir d'un « nous » partagé. Cette position d'extériorité par rapport au groupe immédiat d'appartenance, déterminée par un cadre d'action forcément individualiste – tel qu'il a été développé dans le point précédent –, implique, en même temps, des schémas de lecture où les problèmes ne se posent pas dans un cadre organisationnel ou collectif sinon dans une constellation de relations interindividuelles, c'est-à-dire, où tout l'univers de l'entreprise se trouve atomisé. La problématique de la relation individu-collectif retrouve dès lors un intérêt particulier pour l'analyse des pratiques de travail et de résistance de ces travailleurs¹³.

L'affaiblissement de ces défenses collectives devant l'aliénation du travail peut dériver, parfois, en problèmes de santé psychique d'ordre distinct. Actuellement, disent les experts, 8% des jeunes souffrent de dépression ; touchant plus de femmes que d'hommes ; et plus encore les jeunes issus de famille à faible revenu. Et tout porte à croire que ce pourcentage va augmenter dans les années à venir, compte tenu de ce qu'il se passe dans les pays qui nous ont précédé sur la dénommée « voie du développement » : « Le suicide par dépression est la première cause de décès concernant des adolescents européens. En Espagne, c'est la seconde, derrière les accidents de la route. La dépression sera au 21ème siècle la première cause de morbidité (complications pathologiques) dans les pays développés¹⁴ ».

Le caractère aliénant du travail peut transformer le conflit de classe en un conflit intra-classe, entre différents groupes sociaux (âge, sexe, nationalité,...) ou encore directement le transformer en un conflit intra-individuel. Par exemple, quand la fragmentation générationnelle du marché du travail qui concentre la précarité sur des âges déterminés, mène à ce que la précarité ne soit pas perçue comme un état durable ou une caractéristique structurelle de l'emploi mais comme une caractéristique sociale de l'âge : une situation conjoncturelle qui se résoudra avec le temps et cela à un niveau individuel. Cela au point où cette perception de la structure salariale qui distingue l'âge de maturité à celle de la stabilité et celle de la jeunesse à la précarité tend à faire oublier combien la tendance à la précarisation du marché du travail dans lequel le moment qui sépare la précarité de la stabilité se déplace à mesure que les précaires se rapprochent de celui-ci. La stabilité, cessant d'être une condition sociale liée au contrat de travail, est en passe de devenir une récompense du rendement individuel, ce qui aboutit à ce que les plus méritants atteignent, objectivement, les meilleurs postes. Toutefois, dans la mesure où ils font tous la même chose, le nombre de mérites à accumuler pour atteindre le poste convoité et la stabilité désirée, augmente.

13. Voir par exemple le récent ouvrage collectif coordonné par Cardon P., Kergoat D. et Pfefferkon R., *Les Chemins de l'émancipation et les rapports sociaux de sexe*, La Dispute, Paris, 2009.

14. Il existe déjà des voix qui s'insurgent contre ce problème. El País, 26 juin 2001 : « la possibilité que les jeunes souffrent des dépression est dix fois plus élevée aujourd'hui qu'au début de ce siècle » [Juan Godoy García, *Diario Médico*, 2004], « Au niveau mondial, le trouble psychique le plus développé est la dépression. Un nouveau-né sur quatre sera affecté à un moment donné de sa vie par un état dépressif » (Francisco Alonso-Fernandez, psychiatre, professeur émérite en psychiatrie et en psychologie à l'Université Complutense de Madrid, et membre de l'Academia Real de Medicina), Sur *Europa Press*, « Nous vivons l'ère de la dépression » 20 Juillet 2004.

Cette dynamique de régression sociale est intimement liée à l'accroissement de la surqualification. Ainsi, si en 1994 le pourcentage moyen des travailleurs qui déclaraient se sentir surqualifiés était de 47%, cet indice a subi une augmentation de pas moins de 20 points depuis (sur dix jeunes interrogés sept reconnaissent que leur travail n'est pas en relation avec leur formation) [INJUVE, 2007]. Dans le même temps, selon l'enquête sur la population active, entre 1987 et 2009 on observe une diminution très significative du pourcentage entre les actifs avec un niveau de qualification bas ou nul, passant de 58% à 15%, mais un accroissement relatif des actifs non qualifiés, passant de 5,2% en 1987 à 18% en 2007. Le niveau d'exigence s'accroît et avec lui la perception de l'échec individuel¹⁵.

3 – Dualisation de la main d'œuvre et syndicats : la construction de la segmentation sur le tas

Les processus de précarisation de l'emploi et du travail renferment un paradoxe : ils limitent la capacité d'incidence des syndicats, alors que ceux-ci sont les seuls acteurs sociaux légalement reconnus qui pourraient tenter de freiner ces mêmes processus de dévalorisation du travail. Le maintien du travail comme institution centrale d'intégration et de participation à la société, selon les mots de Dominique Méda, conforte les interprétations néolibérales où les *nécessités* des individus seront présentées comme leurs seules *préférences* et conduisent à légitimer une précarisation subie plutôt que choisie. Dans le cas espagnol, ceci se traduit par la mise en place d'un modèle de voies basses de développement, qui s'accompagne d'une dégradation considérable des conditions de vie et de travail de l'ensemble des travailleurs, non seulement des fragments les plus fragiles du marché du travail – bien que ceux-ci soient les grands perdants de la restructuration de la production. C'est pour cela qu'il n'est pas étonnant que les syndicats soient culpabilisés et qualifiés d'égoïstes dès lors qu'ils essaient de défendre les conditions de travail des travailleurs stables. Pour leur part, il n'est pas rare non plus que les travailleurs précaires soient considérés comme étant individualistes et peu solidaires.

L'épineuse question des relations entre les travailleurs stables et les travailleurs précaires a été développée dans la sociologie espagnole à travers le dilemme « opposition-alliance ». Certains auteurs ont observé que l'expérience de la précarité tend à configurer chez les travailleurs périphériques une conscience individualiste éloignée des référents collectifs (Bilbao, 1993 ; Alonso, 1999). Cette conscience d'individualité expliquerait à son tour des attitudes négatives envers les autres travailleurs et les syndicats. Selon l'interprétation opposée, et bien qu'en admettant des différences culturelles entre les deux segments, des auteurs comme Cervino (2003) insistent au contraire sur les capacités d'intégration de ces « autres » revendications des travailleurs précaires dans l'action syndicale. Dans cette dernière perspective, l'analyse se focalise sur l'adéquation des syndicats avec la fragmentation des processus productifs et ses répercussions en termes de subjectivité de classe (Miguélez, 2004).

15. « L'idéologie sociale-dominante renvoie la responsabilité de la situation dans laquelle se retrouve une personne à cette même personne ('culpabilisation de la victime' versus 'victime sociale'). [...] Une idéologie tellement individualiste trouverait son expression dans des tendances qui considèrent qu'une recherche à succès d'un poste de travail dépend exclusivement de l'effort individuel effectué par les chômeurs eux-mêmes. Tant par son contenu comme par son programme, certains types de mesures centrées sur l'individu peuvent évoquer ou renforcer, de manière implicite, des telles auto-attributions de responsabilité individuelle ». (Kieselbach, 1989: 524)

L'argument que nous développons ici considère que les capacités d'action de chaque catégorie (stable et précaire) ne sont pas extérieures aux relations entre les deux segments (la gestion de *l'ouvrier collectif*), mais qu'elles se construisent au travers de ces relations. Ces relations sont déterminées par la position inégale occupée par chaque segment dans le procès de travail. On peut ainsi comprendre que les syndicats, là où ils ont une position consolidée, puissent renforcer leur importance malgré la pénétration de la précarité, à partir de modalités d'action chaque fois plus défensives et corporatistes. Ceci devrait nous conduire à connaître de plus près ce qui se passe en « usine », au jour-le-jour de la négociation quotidienne du procès de travail.

Il est connu que le système de la *lean production*, organisant la production en juste-à-temps, dépend largement de la capacité des travailleurs à faire face aux aléas de la production. Bonnazzi (1993) a décrit ce système comme étant un véritable « tubo di cristallo », c'est-à-dire un tuyau de verre et en tant que tel très fragile qui requiert un investissement permanent de la part des salariés, eux aussi gérés au plus juste. De sorte que, organisant la résistance des travailleurs stables au sein des « cellules de production », les syndicats acquièrent un rôle nouveau dans la gestion quotidienne de la production et dans la médiation entre les intérêts et les nécessités du groupe ouvrier stable, la hiérarchie intermédiaire et les bureaux (McDuffie, 1995) : contre l'intensification inopinée des rythmes, pour l'établissement de règles précises concernant la mobilité et la répartition des tâches, pour le contrôle des systèmes de suggestion et d'amélioration continue, des horaires de travail, etc. Un responsable syndical d'une entreprise métallurgique nous commentait ainsi ces mutations du rôle joué par les syndicats :

« la nouvelle organisation impose l'arbitraire, la dissolution des règles, et nous sommes justement ici pour produire de nouvelles règles et pour défendre le travailleur dans l'application de ces nouvelles règles.(...) D'une certaine façon, toutes ces évolutions du travail nous ont fait entrer dans un nouveau type de syndicalisme. Maintenant l'on se doit d'être là, jour après jour avec le salarié, au poste de travail, c'est un syndicalisme plus militant et plus de base »
(Luis, responsable syndical, entretien réalisé le 19 août 2002).

Si ces transformations sont en effet observables au niveau de l'action syndicale quotidienne, le fait demeure que la résistance corporative ne fait que déplacer les tensions et les contraintes à des niveaux inférieurs de la chaîne de production (Parker et Slaughter, 1988), et en particulier pour les travailleurs précaires. Nous pouvons tenter de l'illustrer avec une observation reprise de la même entreprise métallurgique : un jour, les travailleurs stables ont menacé d'arrêter la production. Ils exigeaient la mise en place d'une catégorie déterminée pour les remplacements afin de pallier aux situations d'arrêt maladie ou d'absentéisme à l'intérieur des cellules. Le remplacement doit toujours être assuré par les travailleurs de statut inférieur, nous ont alors assuré les stables. En cette occasion, comme dans d'autres situations observées, les délégués syndicaux n'ont pas tardé à se présenter dans les cellules pour exercer la pression correspondante. Comme nous le voyons, le terme générique « travailleur » auquel fait allu-

sion le responsable syndical interrogé plus haut, ne l'est pas tant en réalité, dans le sens où les travailleurs précaires sont exclus de cette condition. Dans le quotidien ces derniers deviennent, d'une certaine manière, le facteur de régulation du conflit qui oppose les travailleurs stables avec la direction (Calderón, 2008).

Le groupe précaire, en l'absence de canaux institutionnels de résolutions de leurs conflits, exprime sa résistance au moyen d'actions de type spontané, ce qui semble être une tendance importante dans le monde du travail précarisé¹⁶. Les entretiens suggèrent l'existence de formes de micro-conflictualité très répandues ne prenant pas un caractère collectif (pétitions, bulletins, délégations...) mais qui sont exprimées principalement dans des actions individuelles, momentanées, et de préférence anonymes¹⁷.

De sa part, l'approche syndicale de la question de la précarité est souvent strictement juridique et *garantiste* : elle vise avant tout le respect des clauses et des conditions stipulées dans le contrat de travail (la dénommée logique du *juste prix du travail*). Dans certaines entreprises, les responsables syndicaux peuvent arriver à rédiger des bulletins d'information à l'intention des travailleurs précaires, les encourageant à adhérer et à participer au syndicat pour la défense de leurs intérêts particuliers et pour l'homogénéisation des conditions d'emploi et de travail. Toutefois, sans un changement qualitatif important dans la composition du syndicat, les ouvriers précaires resteront abandonnés à leur sort. De la même manière, c'est le type de composition hégémonique sociale à l'intérieur des syndicats qui empêche la participation des travailleurs précaires dans les structures syndicales. Autrement dit, ce n'est pas la participation à la mobilisation qui peut donner accès à l'égalité, mais l'égalité de conditions (objectives et subjectives) qui peut donner accès à la participation.

On peut considérer que la pénétration au sein des syndicats de travailleurs stables avec une trajectoire dans la précarité pourra à terme, c'est une hypothèse à valider, transformer progressivement tant les pratiques que les grammaires de la lutte, en faveur des travailleurs précaires. Or il est également plausible de penser que d'autres formes de fragmentation de la classe ouvrière (âge, sexe, « race »...) se mettront en place, tant la gestion différentielle de l'ouvrier collectif moyennant des stratégies organisationnelles et de sélection dans les entreprises a été historiquement une ressource efficace de démobilisation des travailleurs.

4 – Pour conclure : des corrélations entre modèles productifs et formes de conflictualité

La reconnaissance du syndicat comme acteur social dans la sphère publique au début du siècle dernier (en tant que groupe d'intérêt particulier contre l'ensemble de la citoyenneté –Booth, 1985 ; Boeri, 2001), occultait en réalité une certaine subordination réelle de son pouvoir de négociation à sa position dans la sphère productive. L'éclectique solution keynésienne au problème de la dichotomie Etat/Marché (et par extension aux contradictions du développement capitaliste sous sa forme libérale) a été réalisée au moyen d'une sorte de technification perverse du politique (reconnaissance du rôle d'intervention de l'Etat contre le Marché, tout en l'assujet-

16. Comme il apparaît dans de nombreuses œuvres de ces derniers temps. Voir par exemple: Thompson et Ackroyd, 2007; Montes Cató et al, 2007; Bouquin, 2008; Bérout et Bouffartigue, 2009, qui reprend un certain nombre de débats du Congrès international: *Ce que la précarité nous apprend de la société. Dialogues franco-espagnols* qui a eu lieu en novembre 2008 à Paris.

17. Dans un autre texte nous développons plus en profondeur la question des formes de résistance du groupe précaire contre la domination et l'exploitation, selon si le groupe précaire peut inscrire ou non sa qualification, de manière consciente, dans le procès de travail, et commencer ainsi une lutte (Calderón et López-Calle, 2010).

tissant aux exigences du Marché lui-même). Cette subordination latente de l'Etat au Marché, en ce qui concerne la régulation du marché du travail, s'assurait précisément par l'ouverture d'un espace de régulation – le droit du travail – dans lequel l'ouvrier – à côté ou à la marge du citoyen, qui s'exonérait de cette capacité (Bilbao, 1993) – était reconnu pour prendre des décisions contre le Marché. Or cette capacité de l'ouvrier ne dérivait pas de ses droits de citoyenneté (*Etat contre Marché*) mais de sa condition de force de travail *dans le Marché* (Pizzorno, 1987).

Cette relation de subordination comme forme d'intégration a pu occulter sa dimension paradoxale, étant donné que sa mise en place coïncide avec le développement d'un modèle de production (keynésiano-fordiste) dans lequel la régulation normative des relations professionnelles est en dernière instance fonctionnelle aux modalités d'exploitation du travail basées sur la plus-value relative : où l'accroissement de la productivité par l'innovation technologique, la production standardisée et la consommation de masse permettent de dissocier les salaires et les conditions d'exercice de l'activité du travail individuellement fourni au niveau de chaque poste du travail¹⁸. Sous ce modèle, les décisions de la *Classe dans le Marché* apparaissaient comme étant des décisions du *Citoyen contre le Marché*, mais cristallisaient en réalité une situation de *l'Etat contre le Marché par le Marché*¹⁹.

Cette manière universaliste de fixer les conditions de travail est devenue dysfonctionnelle dès lors que la valeur de la force de travail a chuté en-dessous de sa valeur formelle ou légalement établie (en vertu des gains de productivité du modèle précédent). Ce qui a conduit, nous l'avons montré, les institutions régulatrices du marché du travail et les entrepreneurs, à mettre en place des politiques de flexibilisation du marché du travail, moyennant l'affaiblissement du pouvoir de négociation des travailleurs: dévalorisation du travail, individualisation des relations professionnelles, fragmentation stables/précaires, etc. ...

Il devient dès lors possible de distinguer différentes formes d'articulation des relations professionnelles en fonction des différents modèles de production parcourant la « structure en processus » de l'accumulation élargie du capital. Et tenter d'établir depuis là des corrélations entre les formes contractuelles que l'on retrouve dans la sphère de la circulation de l'offre d'emploi (plus ou moins individualisées, plus ou moins réglementées) et les formes prises par les luttes des travailleurs pour le contrôle du procès de travail (et pour l'usage de la capacité de travail) que l'on retrouve dans l'espace de la production. Etant donné que la particularité de vente de la force de travail (par rapport à la vente de n'importe quelle autre marchandise) est justement la distance qui existe entre sa valeur de location (qui est déterminée par les nécessités de subsistance de son possesseur) et la quantité de travail fournie dans la production quotidienne.

Ainsi, dans les modèles de production où la vente de travail est standardisée et où la productivité dépend de l'organisation de l'ouvrier collectif (modèles de *voies hautes de développement*), les salaires et les conditions standards de travail sont articulés par la négociation col-

18. « Il n'y a plus rien qu'on puisse dénommer: rémunération naturelle du travail individuel. Chaque ouvrier ne produit plus qu'une partie du tout, et comme chaque partie manque de valeur ou d'utilité par elle-même, il n'y a plus rien que l'ouvrier puisse prendre pour dire : voici l'objet de mon travail, je vais garder ça » (Hodskin, 1825. Cité par Marx in Marx, 1984 :432. Note 58) Traduction J. A. Calderón.

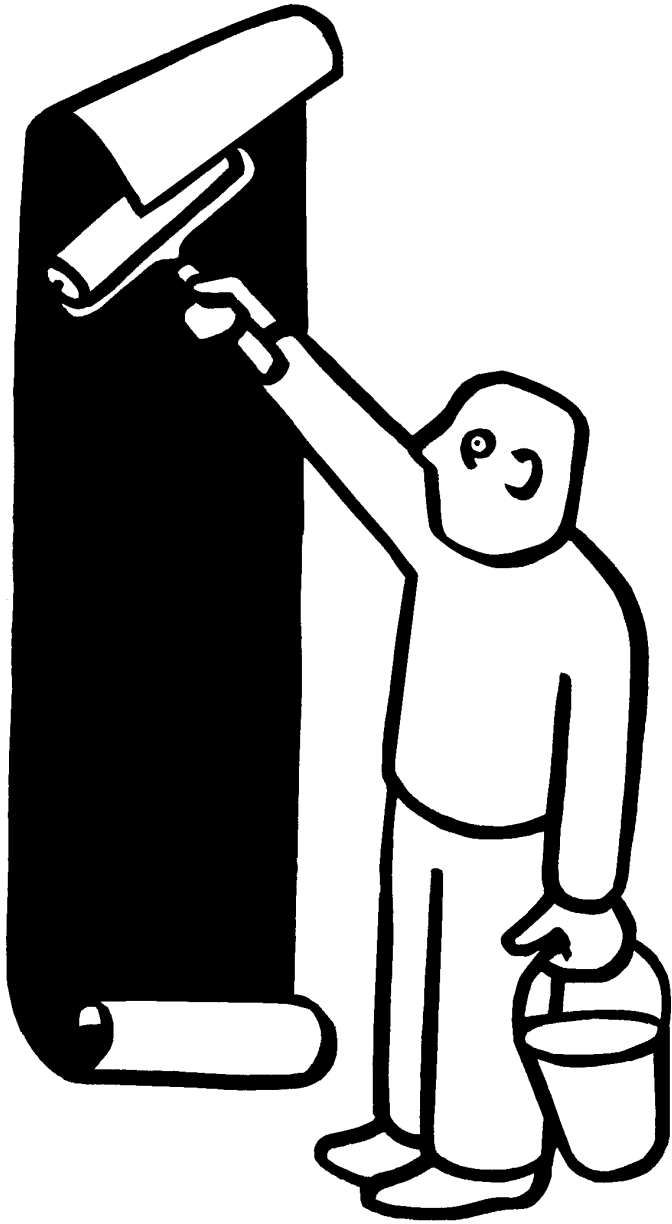
20. « L'ironie du XX^e siècle (le siècle des révolutions) est que cette collision entre Etat et Classe contre le Marché ne s'est jamais produite. Au contraire, ce qui s'est produit c'est que l'Etat, devenu dans un premier temps arbitre d'une dispute entre le Marché et la Classe, est ensuite devenu le lieu même de la confrontation. La lutte des classes fût ainsi phagocytée à l'intérieur de l'Etat. Depuis les années 30, on ne parle plus d'intervention sociale de l'Etat et on commence à parler du phénomène contraire. C'est-à-dire, la réduction de l'Etat et de ses ressources économiques à un Marché, c'est-à-dire un lieu et un système d'échange entre des groupes sociaux organisés (...). L'Etat devient ainsi le scénario du jeu. Un scénario où ses ressources sont à la merci de la négociation entre les groupes, qui tentent d'agir sur le Marché contre le Marché ». (Moscoso, 2003: 24. Traduction J. A. Calderón)

lective et la dispute pour le contrôle qui s'exerce au moyen de règlements collégiaux de travail, dans lesquels l'objectif était de convertir, en paraphrasant Foucault, à «chaque camarade en un surveillant ». Au contraire, dans les modèles de *voies basses de développement*, dans lesquels l'efficacité du capital dépend de l'intensité du travail, l'individualisation du contrat de travail agit également comme un puissant dispositif disciplinaire pour assurer l'efficacité du travail. Les conflits se manifestent de façon également plus spontanée et anonyme, à l'intérieur des unités de production : dans la révolte, dans les différentes formes de rébellion qui avaient tant énervé il y a un siècle, il convient de le rappeler, les premiers idéologues de la nouvelle ingénierie sociale : dès Le Bon à McDougall, en passant par Ortega ou Freud lui-même.

BIBLIOGRAPHIE

- Agencia Tributaria, *Informe sobre la renta de las personas físicas*, 2008
- Alonso, L.-E. (2007), *La crisis de la ciudadanía laboral*, Madrid, Anthropos
- Alonso L.-E. (1999), *Trabajo y ciudadanía. Estudios sobre la crisis de la sociedad salarial*, Madrid, Trotta.
- Bilbao, A. (1991), *L'Etat et les transformations des conditions d'emploi*, in Guitton et al Guitton C. et al, *L'emploi en Espagne. Marchés du travail et relations professionnelles*, Paris, Syros Alternative
- Bilbao A. (1993), *Obreros y ciudadanos. La desestructuración de la clase trabajadora*, Madrid, Trotta.
- Beneyto P. (2004), *Afiliación sindical en Europa*, Madrid, Germania
- Bérout, S. et Bouffartigue, B. (2009), *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?*, Paris, La Dispute
- Bonazzi, G. (1993) *Il tubo di cristallo. Modello giapponese et fabbrica integrata alla Fiat auto*, Milan, Il Mulino
- Boisard, P. Cartron, D. Gollac, M. et Valeyres, A., avec l'assistance de Besançon J.-P. (2003). *Time and work: work intensity*. Luxembourg. Office for Official Publications of the European Communities.
- Boltanski L. et Chiapello E. (2002), *Le nouvel esprit du capitalisme* [1999], Paris, Gallimard. Question d'antagonisme.
- Boeri T. et al (2001), *The Role of Unions in the Twenty-First Century*, Oxford, ed. Oxford University Press
- Booth A. (1985), "The Free Rider Problem and a Social Custom Theory of Trade Union Membership", *Quarterly Journal of Economics*, vol. 100.
- Bouquin, S. (2008), *Résistances au Travail*, Paris, Ed. Syllepse
- Calderon, J.-A. et López Calle P (2010). "Transformaciones del trabajo e individualización de las relaciones laborales. La emergencia de nuevas formas de resistencia en el trabajo", *Sociología del Trabajo*, Madrid, Siglo XXI
- Calderón J.-A. (2008), « Précarité et mobilisation de la subjectivité. Une immersion en chaîne de montage » in D. Linhart, *Pourquoi travaillons-nous ? Une approche sociologique de la subjectivité au travail*, Paris, Ed. Erès.
- Cardon P, Kergoat D. et Pfefferkon R. (2009), *Les Chemins de l'émancipation et les rapports sociaux de sexe*, Paris, La Dispute
- Castillo, J.-J. (coord) (2005), *El Trabajo recobrado. Una evaluación del trabajo realmente existente en España*. Madrid, Miño y Dávila
- Castillo, J.-J. Castillo, S.; Fernández, J. et López Calle, P. (2008) *Estado, Política y Salud de los Trabajadores. España 1883-2007, Sociología del Trabajo*, n. 60, Madrid, Siglo XXI
- Cevino, E. (2003) "Trade Unions Strategies Towards Atypical Workers", Instituto Juan March. <http://www.epic.ac.uk/documents/ICCervino.pdf> (document accessible le 17 mars 2008)
- Conference Board Europe, *Global Business Cycle Indicators*, 2007. http://www.conference-board.org/economics/bci/data_search.cfm?cid=9 (document accessible le 17 septembre 2008)

- Hodskin, T. (1825) *Labour Defended Against the Claims of Capital*, Londres [cité par Marx in Marx, K. *El Capital. Crítica de la Economía Política*, Libro Primero, Madrid, Siglo XXI, 1984]
- INE, *Informe de las Empresas*, 2007
- INEM, *Estadística de los contratos registrados*, 2002
- INJUVE, *Encuesta de Juventud*, Madrid, 2007
- Kieselbach, T. (1989) "El desempleo juvenil: consecuencias en la salud y recomendaciones para las intervenciones psicosociales", in Torregrosa et al.,
- Kölher; H. D. (1995), *El movimiento sindical en España. Transición democrática. Regionalismo. Modernización económica*. Madrid, Fundamentos.
- Linhart D. et Moutet A. (2005), *Le temps nous est compté. Les nouvelles temporalités du travail*, Paris, La Découverte
- López Calle, P. et Castillo, J.-J. (2004), *Los hijos de las reformas laborales: vivienda, formación y empleo de los jóvenes en la Comunidad de Madrid*. Madrid, UGT.
- MacDuffie J.-P. (1995) «Workers' Roles in Lean Production: The Implications for Workers Representation» in Steve Babson, *Lean Work. Empowerment and Exploitation in the Global Auto Industry*, Detroit, Wayne State University Press
- Miguélez F. (2004) "Los veinte últimos años de las relaciones laborales", *Mientras Tanto*, Barcelone
- Miguélez F. -1985) "Sindicalismo y conflicto social en la España de la transición", *Mientras Tanto*, n. 24, Barcelone
- Montes Cató, J. et al. (2007), *Relaciones de poder y trabajo. Las formas contemporáneas de explotación laboral*, Buenos Aires, Ed. Poder y Trabajo
- Moscoso, L. (2003), "De trabajadores a Ciudadanos y Viceversa: La crisis del Trabajo en la Perspectiva de Dos Fines de Siglo". *Cuadernos de Relaciones laborales*, 21, nº 1. Madrid
- Parker M. et Slaughter J. (1988), *Choosing Sides: Unions and the Team Concept*, Boston, Southe End Press
- Piñón, J. (2008) "Invisibles, precarios y solidarios. Empleo y trabajo voluntario en organizaciones de intervención social y de cooperación al desarrollo". Thèse de Doctorat en Sociologie, Universidad Complutense de Madrid
- Red2Red Consultores (2006), *Estudio sobre el sistema de becas en la primera inserción y su relación con el empleo. Elaborado para el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Rodríguez, C.-J.: *Vigilar y Organizar: una introducción a los Critical Management Studies*, Madrid, Siglo XXI.
- Solans Latre, M. A. (1995), *Concentración social y otras formas de norcorporatismo en España y la Unión Europea*, Madrid, Tecnos
- Thompson, P. et Ackroyd, S (2007) "¿Reina la calma en el frente de trabajo?: una crítica de las recientes tendencias en la sociología del trabajo en el Reino Unido", in: Fernández Zubero, I. (1993), *Los sindicatos españoles ante el cambio tecnológico entre 1975 y 1990*, Bilbao, Desclée de Brouwer.



4 contrechamp

Mondialisation et salariat : une dynamique historique ou un ethnocentrisme analytique ?

Jean Copans*

La mondialisation et la crise de 2008 ont bon dos ! Les délocalisations industrielles, les fermetures des frontières aux migrants de par le monde, la transformation de la Chine en atelier manufacturier du monde entier (et pas seulement de l'Occident développé), la fin (du modèle) de l'État providence, les nouvelles formes de gestion des ressources humaines, la reconfiguration de la formation et de la définition des compétences professionnelles, j'en passe et des meilleurs, sont autant de mutations apparemment irréversibles du paradigme dit « fordiste » des années 1960-1990. Mais peut-on imputer à la libéralisation généralisée des idéologies et des pratiques économiques, productives et commerciales, la déconstruction systématique du paradigme précédent ou ne faut-il pas y regarder à deux fois et reprendre l'ensemble des problématiques socio-historiques du développement capitaliste depuis ses origines pour comprendre ce qui se passe en fait depuis une vingtaine d'années ? Non pas pour dire, comme certains, que cette mondialisation-ci est la seconde voir la troisième sur la longue durée des cinq siècles de l'époque moderne mais pour rappeler, à la suite de K. Marx et de R. Luxembourg, que le capitalisme productif ne peut exister indépendamment du non-capitalisme productif et que le succès actuel de la marchandisation du monde entier n'est viable que parce que le salariat reste minoritaire sociologiquement. Certes cette interprétation de l'accumulation primitive n'a pas fait l'unanimité des marxistes mais au delà des discussions théoriques les acquis d'un demi-siècle d'histoire sociale comparée et d'anthropologie du changement social imposent une vision bien plus fluide des formes extra-européennes de l'adaptation capitaliste. Pour reprendre l'image d'un anthropologue américain, James Ferguson, la globalisation n'est, d'une certaine façon, que l'ombre portée de la mondialisation de niches

*Professeur émérite de sociologie (Ceped, Paris Descartes et CEA, EHESS)

capitalistiques mais elle n'est pas une mondialisation de l'économie productive capitaliste dans sa totalité (2007).

Les spécificités des fameuses « 30 glorieuses » françaises ont déformé de manière abusive la perception du salariat moderne comme seul fruit de l'intervention de l'Etat providence (droit du travail, importance du salariat indirect). Même l'anthropologue Claude Meillassoux, dans son ouvrage fondamental, *Femmes, Greniers et capitaux* (1975), s'était laissé aller à adosser son analyse de l'articulation de l'économie domestique au capitalisme au seul modèle français ce qui laissait entière à l'époque la nature pourtant dominante du capitalisme américain. Le salariat fordiste-étatique à la française est ainsi devenu un mixte troublant, à la fois en tant qu'exception sociétale et historique (par rapport aux capitalismes britannique, américain et même allemand de l'après guerre) et norme analytique voir même terrain .

La déconstruction systématique du paradigme fordiste devrait nous permettre de sortir de la nostalgie militante et théorique qui traverse de part en part les sciences sociales, politiques et économiques, nostalgie, qui tourne au théoricisme aveugle à l'inefficacité analytique dramatique. Un réexamen du long demi-siècle des développements capitalistiques d'après la Seconde Guerre mondiale peut nous permettre de reprendre une série d'interrogations empiriques, méthodologiques, théoriques et même idéologiques que la décennie du fantasme de la mondialisation a malheureusement réussi à marginaliser et à bâillonner. Il y a 13 ans nous avons suggéré l'idée que nous nous dirigeons « Vers la fin de l'exception salariale » (1997). Même si la question peut sembler mal posée, au vu de la gravité de la crise actuelle, un triple retour sur les rapports entre développements économiques capitalistes internationaux et mondialisations, sur les sous-basements anthropologiques du travail moderne et enfin sur les effets pervers des spécialisations disciplinaires pourrait faciliter une remise en perspective dynamique et informée des modalités, mondiales, de mise au travail de l'ensemble des travailleurs, toutes catégories, tous genres, âges et origines confondues.

La mondialisation comme globalisation hétérogène, hétéroclite et versatile du capitalisme

Le mot d'ordre du quart de siècle qui suit la fin de la guerre est bien résumé par l'acronyme de la BIRD, Banque Internationale pour la Reconstruction et le Développement, fondée en 1944 et aujourd'hui plus connue sous le nom de Banque mondiale (BM). Son programme: la reconstruction de l'Europe dévastée et le développement concomitant des empires coloniaux et plus largement des pays du Tiers Monde, dits sous-développés puis aujourd'hui du Sud. Cette reconstruction est celle de l'État providence sous ses trois variétés : État providence de l'Europe et plus généralement de l'Ouest (sauf les États-Unis !) avec une protection sociale intégrale fondée sur une économie (capitaliste) dite de plein emploi, État providence de « l'Est » fondé sur une économie bureaucratifiée également à la protec-

tion sociale intégrale et au plein emploi et enfin État providence du Tiers Monde qui reste largement un vœu pieux y compris après les décolonisations enclenchées dès 1947 (l'Inde) qui se terminent au milieu des années 1960. Le slogan universel de la modernisation mobilise essentiellement les acteurs de l'économie publique et les acteurs privés sont, selon les cas, sous une tutelle relative. Le non-emploi est relégué dans un pré-salariat archaïque qui se doit de disparaître.

Ce slogan se mesure le plus directement dans les pays en voie de développement avec l'objectif du rattrapage du niveau social et économique des pays occidentaux ou des pays socialistes. Si la crise pétrolière semble marquer, au milieu des années 1970, la fin de l'efficacité du modèle de l'État providence occidental, il faut attendre 1980 pour que soit décrété en quelque sorte l'état d'urgence des plans d'ajustement structurel dans les pays sous-développés. La modernisation des administrations et économies publiques apparaît alors comme un échec¹ : la domination néo-coloniale semble suffire au maintien de l'ordre international et à l'exploitation des ressources et de la force de travail. Malgré les efforts drastiques et autoritaires des organisations économiques internationales (BM et FMI) il est évident que le modèle public providentiel est épuisé d'autant que le modèle socialiste ne fonctionne plus de son côté.

L'air de rien, les programmes d'ajustement structurel annoncent, avec dix ans d'avance, la chute du mur de Berlin ce que confirme d'ailleurs l'histoire politique du monde socialiste telle qu'on peut l'établir aujourd'hui. Le moins d'État devient le leitmotiv libéral mais cette fois-ci c'est en Occident que l'expérience va avoir lieu car les économies du Sud n'ont guère de légitimité pour proposer un modèle économique alternatif quoi qu'il serve de terrain expérimental aux multinationales qui commencent à remodeler le monde à leur façon à partir de la fin des années 1970. En fait à la brutalité des ajustements au Sud correspondent, avec un décalage d'une dizaine d'années, la mise en place insidieuse et silencieuse des ajustements au Nord.

De nouvelles problématiques capitalistes s'imposent à partir des années 1990 : l'endettement (et par conséquent le remboursement de la dette) publique, le chômage et la pauvreté comme nouvelles formes de l'emploi (pour ne pas évoquer le travail féminin et à temps partiel), la dé-fonctionnarisation de l'emploi et la flexibilité des parcours professionnels, la marchandisation systématique des services sociaux (cela fait pourtant belle lurette qu'au Sud on paie un ticket modérateur de classe mortifère), etc (Copans, 2006, Rist, 2007).

À ces mutations socio-économiques il faut, sinon opposer, du moins corréler les mutations correspondantes des formes de prise de conscience et de mobilisation sociale, politiques et ethno-nationalistes. La fameuse conscience de classe et l'inamovible lutte des classes semblent avoir déserté les scènes de la contestation radicale alors que les « guerres civiles » et les revendications identitaires mettent à feu et à sang même l'Europe soi-disant moderne et étatique. Les travailleurs sombrent dans l'invisibilité médiatique qui fabrique du coup des sociétés soumises aux nouvelles idéologies dominantes. Bref en un demi-siècle le panorama sociétal et sociologique a muté, déchiquetant au passage les effets du long siècle de la modernisation capitaliste.

1. Les causes de ces échecs sont partagées entre les effets de l'exploitation des pays capitalistes développés et ceux produits plus directement par les élites bureaucratiques-politiques des sociétés du Tiers Monde en proie aux clientélismes, à l'accumulation prébendière et à la corruption fondée sur la rente de l'aide internationale.

Cependant la mondialisation s'impose à tous et partout. Elle apparaît comme une évolution historique naturelle, comme une preuve du retour aux choix individuels qui constitueraient le fondement, passablement oublié pendant un demi-siècle, de la nature de la modernité capitaliste elle-même. Pourtant le retour à l'individu du libéralisme est tout aussi illusoire que la logique « fordiste » battue à plate couture. Elle est illusoire car le travail sous le capitalisme n'a jamais été soumis à cette alternative sommaire et binaire. Il a toujours été autre chose de bien plus complexe. Seul le dogmatisme des prétentions globalisantes de toutes les théories économiques depuis deux siècles (marxisme compris) et des théories sociologiques de la modernisation a permis d'occulter systématiquement la réalité anthropologique de toutes les formes de travail connues, salariat compris, à l'échelle mondiale. La globalisation du travail implique un détour long et sinueux par la reconsidération de toutes les formes de travail, des plus domestiques et des plus locales aux plus post-salariales, précaires et internationales, que la mondialisation met apparemment en concurrence directe aujourd'hui (Burawoy, 2007).

Faire flèche de tout travail : comment s'accommoder localement d'une série d'exploitations de plus en plus globales ?

Les conceptions aussi bien marxistes, marxiennes que néo-classiques ou keynésiennes de l'expansion et de l'extension capitaliste à l'échelle mondiale ont un point commun à savoir que pour ces théories le salariat suit en quelque sorte le capital. Ce fondement quasi épistémologique (et soi-disant conforté historiquement) interdit de comprendre l'apparente involution des situations actuelles où les sociétés du Nord semblent revivre les situations, considérées jusqu'à présent comme atypiques, du Sud. Le marché du travail n'en est plus un, pour autant qu'il l'ait jamais été, et les reconfigurations éclatées et localisées des 'bassins' d'emploi salarié sont un mixte de désalarisation protégée, de chômage accru, de salarisation sommaire, de formes spécifique d'emploi, de travail précaire voir gratuit, de migrations et de délocalisations. Bref des phénomènes apparemment les plus contradictoires, versatiles voir temporaires, s'articulent entre eux de manière, semble-t-il, opportuniste pour répondre aux demandes de plus en plus immédiates et des consommateurs et des spéculateurs financiers². La logique du capital est une chose, les logiques de la mobilisation de la force de travail et de sa mise en oeuvre en sont une autre. Le Capital fait flèche de tout travail ce qui explique que les images de ce dernier sont de plus en plus variées et floues à la fois.

Les centres et les périphéries se confondent et se diluent les uns dans les autres, produisant comme une double graduation des secteurs dominants nationalement d'une part et du rôle des réseaux et des facteurs externes qui leur sont articulés d'autre part. Ainsi dans les pays d'Afrique noire la Chine est aussi bien présente par ses intérêts nationaux et étatiques centraux (contrôle des approvisionnements stratégiques de matières premières) que par des petits entrepreneurs de la diaspora ou

2. Cette soi-disant pression des consommateurs est évidemment le résultat de stratégies commerciales et d'idéologies 'hédonistes' individualisantes qui concourent à la rotation exacerbée du capital.

encore par un petit commerce tout aussi fragile et dépendant que les secteurs peu capitalisés du secteur local dit informel.

Ce constat implique aujourd'hui de revenir sur les définitions de toute une série de termes comme économie « nationale », « internationale » ou « mondiale », salariat, chômage, non-emploi ou sous-emploi, secteur informel, donneur d'ordres, réseau commercial, etc. D'une manière encore plus profonde, et tout à fait anthropologique, les notions de famille, de caste, de groupe ou de minorité ethnique, de femme, d'enfant, d'adulte masculin³ nécessitent comme un *aggiornamento* aussi bien empirique que théorique. Ne parlons pas des classes sociales dont les cadres dichotomiques des époques « fordistes » ont explosé. Selon nous l'exception salariale constituait déjà une évidence il y a un quart de siècle mais cette conception était alors considérée comme tiers-mondiste, anthropologiste ou carrément empiriste⁴. Maintenant que ces « exceptions » sont (re)devenues la règle (comme elles l'ont toujours été) et que les sociétés développées en sont la proie brutale, les observateurs du monde du travail des sociétés développées acceptent enfin de mettre un peu plus d'anthropologie et d'histoire sociale dans leurs problématiques et surtout dans leurs méthodes d'enquête!

Des mauvaises habitudes théoriques et disciplinaires

Le manque de place m'oblige à être très sommaire sur ce point qui reste pourtant le plus important puisque c'est celui où les chercheurs et les militants peuvent agir immédiatement en changeant d'habitudes mentales et idéologiques. Le recyclage actuel du marxisme reste bien philosophique ou économiste au plan théorique ou alors ultra empiriste au niveau des analyses. Il faut changer ces perspectives et pour cela remettre aussi en cause les spécialisations disciplinaires et institutionnelles. Le Sud reste vu du Nord (ou l'inverse) alors qu'il faut plus que jamais établir des passerelles et des comparaisons véritablement mondiales. Il faut refuser le 'nationalisme méthodologique' si bien critiqué par U. Beck (2006).

Qu'est-ce que la mondialisation en effet: plus de centre(s) ou au contraire plus de périphérie(s)? Plus de centre dans les périphéries (lesquelles?) ou également (et non au contraire) plus de périphéries dans les centres? Même si l'on reprend la proposition, évoquée plus haut, de l'anthropologue américain J. Ferguson, il faut engager des recherches qui puissent lier ensemble les espaces surmondialisés ou au contraire « troués » de cette globalisation. Il faut enfin intégrer la science politique qui occupe depuis vingt ans (en France du moins) le terrain de l'observation des mobilisations sociales, politiques, idéologiques et même programmatiques. L'image du « politique par le bas » de J.-F. Bayart (1996) reste d'actualité malgré les critiques pertinentes dont elle a pu être l'objet. Malheureusement cette attitude « anthropologique » n'a pas contaminé les responsables syndicaux et altermondialistes qui semblent encore incapables de proposer de véritables alternatives fondées sur une analyse réaliste des nouvelles formes de catégorisation et de représentation des « classes populaires », subalternes

3. Voir les distinctions de plus en plus prégnantes et opératoires entre jeunes gens mariés, célibataires 'provisoires' et enfin célibataires à vie pour cause de paupérisation absolue et de marginalisation migratoire.

4. Notre réflexion était adossée à partir de la fin des années 1970 à une équipe de l'ORSTOM (aujourd'hui IRD) et à mon séminaire de l'EHESS. Ce groupe a fonctionné jusqu'en 2000: voir Agjer et al., 1987, Lautier et al., 1991, Cabanes et al., 1995; Cabanes et Lautier, 1996. Depuis il a été poursuivi partiellement par une autre équipe de l'IRD dirigée par M. Selim. Lire E. Baumann et al., 2007 ainsi que L. Bazin et M. Selim, 2008.

et exploitées⁵. La crise post-marxiste a détourné les penseurs en sciences sociales du travail de ce qu'on appelait jadis l'internationalisme prolétarien et dans les pays du Sud l'ethno-nationalisme, mâtiné ou non de religiosité, a délégitimé les cadres sociétaux capitalistiques et étatiques. Il s'agit d'une crise à plusieurs échelles et à plusieurs niveaux, d'une crise réflexive entre partenaires de nature très différente. Mais la première chose à faire serait de reconsidérer le champ global des mobilisations qui est bien plus vaste que celui des fameuses classes ouvrières « d'atelier » ou au mieux « d'usine » qui constituent depuis plus d'un siècle et demi le matériau empirique de base de l'analyse du travail sous toutes les latitudes dans les sciences sociales.

Question rituelle : Que faire ?

La mondialisation nous interpelle donc mais pas là où on s'y attend véritablement. Le succès de cette conception du monde et de ses dynamiques est une espèce de fuite en avant. En effet le problème principal posé par son analyse relève essentiellement d'une relecture historique et anthropologique du fonctionnement passé et récent des systèmes capitalistes. Nos erreurs analytiques et nos incapacités stratégiques ne seront certes pas solutionnées par une pirouette méthodologique ou paradigmatique mais une certaine modestie disciplinaire s'impose s'impose tout de même. L'économie politique et la sociologie ont été pendant longtemps assimilés à des sciences sociales du Nord pour le Nord, l'anthropologie (en tant que généralisation de l'ethnologie) restant cantonnée plutôt au Sud. Et puis ne voilà-t-il pas que les sociétés dites sous-développées, qui réussissent à se développer (les pays considérés comme émergents), ne ressemblent en rien au passé ou au présent des sociétés développées et qu'en plus l'ensemble de ces dernières se dépouillent inégalement de leurs « progrès » pour laisser transparaître des caractéristiques bien connues, parfois depuis longtemps, du Sud. Bien sûr il s'agit plus ici d'une double dynamique, faite de restauration et de réinvention, que de l'involution d'un retour à des survivances. Ce qui est certain c'est qu'il n'est plus possible de comprendre le travail et les travailleurs à l'échelle mondiale en poursuivant des approches sectorielles, catégorielles ou continentales. Mais inversement une approche « mondialisée » ne résoudre pas non plus la question car il ne peut exister de société mondiale au plan tout simplement empirique⁶.

Je ne tiens pas à conclure sur une tonalité corporatiste⁷ mais il serait bon pour ceux qui s'interrogent sur le sens actuel de l'histoire sociale, de l'économie politique internationale et de la sociologie du travail de prendre connaissance de certaines des tendances mondialisantes de l'anthropologie. Tout le monde connaît la vision des flux et des ethnoscapes de A. Appadurai qui a toutefois le défaut de se contenter de survoler les modes nouveaux de représentation du monde (2001, 2007). D'autres chercheurs ont suggéré une approche plus contrastive et conflictuelle entre niveaux et registres sociétaux en mondialisation comme M. Abélès (2008). D'autres enfin ont mis en lumière la nécessité de prendre d'abord en considération les sciences sociales fabriquées au Sud (et à propos du Sud) et plus globalement de penser de plus en plus en termes d'anthropologie monde (Ribeiro et Escobar, 2006) ou même sans frontières (Copans, 2000).

5. Les critiques du post-colonialisme et des études subalternes (d'origine indienne) doivent être évaluées de manière positive mais distanciée pour contribuer à l'évaluation des reprises d'initiative comme les dénommait G. Balandier à l'époque coloniale. Les subalternes sont les populations du bas de l'échelle sociale, paysans, hors-caste, tous ceux qui ne peuvent exprimer de conscience de « classe », qui n'ont pas eu voix au chapitre dans l'historiographie nationaliste des luttes socio-politiques et dont l'exclusion est redoublée par l'élite qui parle en leur nom. Voir Diouf (1999), Pouchepadass (2000), Spivak (2009) pour les *subalterne studies* et Smouts (2007), Amselle (2008) et Bayart (2010) pour les études postcoloniales.

6. La comparaison des avantages comparatifs des sciences sociales est pragmatique et vue de France: je ne défends ici aucun principe épistémologique supra-historique.

7. Voir les débats soulevés autour de ces questions dans toute une série de publications récentes: Cunin et Hernandez, 2007; Leservoisier et Vidal, 2007; Pernet et Truchon, 2008; Kilani, 2009; Saillant, 2009).

Le comparatisme nouveau, à la fois dans le temps et l'espace (les espaces), que nous invitons à pratiquer n'est pas seulement académique et disciplinaire. Loin de là. Car le fameux détour anthropologique, initié par G. Balandier il y a un quart de siècle (1985), implique que le dialogue de l'anthropologue se tient dans toutes les langues et sur toutes les longueurs d'onde. C'est le rapport au terrain qui compte, aussi bien pour comprendre que pour changer le monde. La quantification ou au contraire le psychologisme individualiste des sciences sociales, le théoricisme philosophique ou encore la cuirasse exotique d'une certaine ethnologie sont probablement des maladies de jeunesse.

La seule discipline qui puisse se définir comme véritablement mondiale à cause du jeu infini de miroirs qu'elle construit entre soi-même, les autres, le point de vue du Nord, les autres anthropologies d'ailleurs (dont les 'autres' ne sont pas forcément les mêmes que nous considérons comme 'autres'), le retour commun et comparé sur soi, ici et ailleurs, mondial par conséquent, est l'anthropologie sociale (Peirano, 1998⁸). L'anthropologie prend, comme un tout hiérarchisé, les terrains empiriques de la réalité vécue par tous. L'univers sociétal « mondial » qui nous rassemble et nous divise à la fois n'est pas prédécoupé ou préconstruit en objets scientifique et en rubriques disciplinaires. D'une certaine façon les changements social, culturel, transcolonial et transnational n'ont pas arrêté de refaire le monde. Comme je me suis allé à le dire de manière imagée les migrations (géographiques mais surtout sociales et identitaires) sont comme « le baromètre de l'ethnologie » (Copans, 2010 : 110). Si l'anthropologie donne l'impression de parler de plus en plus des migrants, des réfugiés, de la gouvernance humanitaire du monde (Agier, 2008), c'est qu'elle aborde toujours et toujours, sans s'en rendre compte, les formes tenues et invisibles de la (re)mise en ordre permanente des mondes du travail.

Le salariat, le travail, les travailleurs, leurs classes et leurs syndicats ont été doublement victimes dans l'histoire séculaire qui les a construit et déconstruit: victimes visibles bien entendu des machines économicopolitiques qui les ont assujetti de multiples façons mais également victimes invisibles des ethnocentrismes idéologico-théoriques et analytiques qui ont fait semblant de les comprendre pour les perdre rapidement au détour de rapports sociaux et sociétaux trop étranges et incompréhensibles pour leur accorder un minimum d'attention. Les autres travailleurs parlent souvent autrement (que nous) et il serait temps que nous apprenions au moins à les écouter en attendant de savoir leur parler un langage qu'ils comprennent mais qui n'a pas été inventé a priori que pour eux.

8. Cette anthropologue brésilienne sait bien que le comble de la distanciation disciplinaire est l'indien amazonien donc brésilien mais pour se mettre à bonne distance d'un terrain elle va 's'expatrier' en Inde afin d'être en situation anthropologique classique. A chacun son exotisme donc.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Abélès, M. (2008), *Anthropologie de la globalisation*, Paris, Payot.
- Agier, M. (2008), *Gérer les indésirables. Des camps de réfugiés au gouvernement humanitaire*, Paris, Flammarion.
- Agier, M., Copans, J. et Morice, A. (sous la dir) (1987), *Classes ouvrières d'Afrique noire*, Paris, Karthala.
- Amselle, J.L. (2008), *L'Occident décroché. Enquête sur les postcolonialismes*, Paris, Stock.

- Appadurai, A. (2001), *Après le colonialisme. Les conséquences culturelles de la globalisation*, Paris, Payot.
- Appadurai, A. (2007), *Géographie de la colère. La violence à l'âge de la globalisation*, Paris, Payot.
- Balandier, G. (1985), *Le détour. Pouvoir et modernité*, Paris, Fayard.
- Baumann E. et alii. (sous la dir), (2007), *La mondialisation au risque des travailleurs*, L'Harmattan, Paris.
- Bayart, J.-F. (sous la dir) (1996), *La greffe de l'Etat*, Paris, Karthala.
- Bayart, J.-F. (2010), *Les Etudes postcoloniales. Un carnaval académique*, Paris, Karthala.
- Bazin KL. et Selim M.,(2008) « Anthropologues et économistes face à la globalisation: repenser le dialogue » in L. Bazin et M. Selim (sous la dir), *Anthropologues et économistes face à la globalisation*, Paris, L'Harmattan, 291-318.
- Beck, U. (2006), *Qu'est-ce que le cosmopolitisme?*, Paris, Aubier.
- Burawoy, M. (2007), « La globalisation, le travail et les sciences sociales » (entretien avec S. Bouquin et C. Lomba), *Les Mondes du Travail*, n°3-4, 9-23.
- Cabanes R., Copans J. et Selim M. (sous la dir), (1995), *Salariés et entreprises dans les pays du Sud. Contributions à une anthropologie politique*, Paris, Karthala.
- Cabanes R. et Lautier B. (sous la dir) (1996), *Profils d'entreprise au Sud. Les politiques de gestion face aux cultures et aux statuts*, Paris, Karthala.
- Copans J. (1997), « Vers la fin de l'exception salariale », *Le Monde diplomatique*, janvier; 20.
- Copans, J. (2000), « Mondialisation des terrains ou internationalisation des traditions disciplinaires? L'utopie d'une anthropologie sans frontières », *Anthropologie et Sociétés*, Vol 24, 1, 21-42.
- Copans J. (2006), *Développement mondial et mutations de sociétés contemporaines*, Paris, A. Colin (à paraître refondu et actualisé sous le titre de *Sociologie du développement*, 2010).
- Copans, J. (2010), *L'Éthnologie*, Paris, Le Cavalier bleu.
- Cunin, E. et Hernandez, V. (sous la dir) (2007), « De l'anthropologie de l'autre à la reconnaissance d'une autre anthropologie », *Journal des Anthropologues*, n° 110-111.
- Diouf, M. (textes réunis par) (1999), *L'Historiographie indienne en débat*, Paris, Karthala.
- Ferguson J. (2006), *Global Shadows. Africa in the Neoliberal World Order*, Durham, Duke University Press.
- Kilani, M. (2009), *Anthropologie. Du local au global*, Paris, A. Colin.
- Lautier, B., Miras, C. de, Morice, A. (1991), *L'Etat et l'informel*, Paris, L'Harmattan.
- Leservoisière, O. et Vidal, L., (sous la dir) (2007), *L'anthropologie face à ses objets. Nouveaux contextes ethnographiques*, Paris, Éditions des archives contemporaines.
- Meillassoux, Cl., (1975), *Femmes, greniers et capitaux*, Paris, F. Maspéro.
- Pernet, F. et Truchon, K. (sous la dir) (2008), « Globalisation des cultures. Traces, traverses et voix des jeunes anthropologues », *Anthropologie et Sociétés*, Vol 32, Hors -Série.
- Peirano, M. (1998), "When Anthropology is at Home: The Different Contexts of a Single Discipline", *Annual Review of Anthropology*, Palo Alto, Vol 27, 105-128.
- Pouchepadass, J. (2000), « Les *subaltern studies* ou la critique postcoloniale de la modernité », *L'Homme*, 156, 161-185.
- Ribeiro, G.L. and Escobar, A. (eds) (2006), *World Anthropologies. Disciplinary Transformations within Systems of Power*, Oxford, Berg.
- Rist, G. (2007), *Le développement. Histoire d'une croyance occidentale*, (3^e édition), Paris, Presses de Sciences Po.
- Saillant, F. (sous la dir) (2009), *Réinventer l'anthropologie? Les sciences de la culture à l'épreuve des globalisations*, Montréal, Liber.
- Smouts, M.-Cl. (sous la dir) (2007), *La situation postcoloniale. Les postcolonial studies dans le débat français*, Paris, Les Presses de Sciences Po.
- Spivak, G. C., (2009), *Les subalternes peuvent-elles parler?*, Paris, Editions Amsterdam.

notes de lecture

5

Francis Lebon

Les animateurs socioculturels,

Paris, La Découverte, 2009, 121p.

L'animation constitue un secteur d'activité en plein essor, et regroupe aujourd'hui autour de 110 000 travailleurs, soit le quart des « professions intermédiaires de la santé et du travail social ». Mais il est également marqué par une forte hétérogénéité et, corrélativement, d'une identité incertaine. Autant de raisons d'essayer de rendre compte des logiques sociales qui l'animent, comme le propose ici Francis Lebon. A la lisière entre éducation, culture et social, les métiers qui le constituent forment un des piliers du travail social au côté de l'assistance sociale et de l'éducation spécialisée. Comme eux, ils sont animés par une tension entre militantisme et professionnalisme qui y explique un certain déni du travail – avec les conséquences que cela implique en termes de conditions de travail –, mais également un processus de professionnalisation encore largement inachevé. Si les préoccupations qui l'alimentent remontent à la fin du XIX^e siècle, celui-ci n'a en fait été réellement amorcé qu'au tournant des années 1960, avec le développement d'équipements collectifs dédiés et la création de diplômes spécifiques. Mais force

est de constater qu'il s'agit d'une construction « en creux », résultant en fait surtout de l'autonomisation de groupes professionnels voisins. Jusque dans les années 1970, les animateurs sont définis comme des « militants du changement social » occupant une « fonction » plutôt qu'un « métier », dans un souci de minimiser la distance entre eux et les « animés ». Ce faisant, les conditions d'entrée dans le métier sont restées jusqu'à aujourd'hui relativement faibles, comme l'illustre la prédominance du Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur (Bafa), peu contraignant à obtenir. Si l'on ajoute à cela la multiplicité des statuts d'employeurs – publics, associatifs ou sociaux –, la constitution d'une identité professionnelle solide apparaît ainsi éminemment problématique. Et à certains égards, le repoussoir que représente la figure du « simple » surveillant semble finalement constituer le plus petit dénominateur commun.

Après une brève sociogenèse de cet « homme nouveau » (désormais majoritairement féminisé) impulsé par l'État, l'auteur dresse un panorama des diplômes qui structurent ce champ professionnel. Le constat est celui d'une « offre » de formation peu lisible, caractérisée par des changements récurrents d'intitulés, la pluralité des organismes de formation, et sur-

tout la prédominance des diplômés «non professionnels», qui représentent plus de 90% du total annuel, et se prêtent à des usages multiples, permettant notamment d'articuler carrières bénévoles et professionnelles. Conséquence : à peine 10% des titulaires du Bafa s'engagent dans l'animation professionnelle, tandis que moins d'un quart des animateurs en emploi détiennent un diplôme professionnel. Tant les formations que la pratique rémunérée ou non de l'animation représentent en fin de compte fréquemment un tremplin – dans le meilleur des cas – ou une étape dans la trajectoire biographique des individus concernés, ce que les différents dispositifs du type «emplois-jeunes» avaient d'ailleurs institutionnalisé en présentant explicitement l'animation comme une voie d'insertion professionnelle.

Force est donc de constater que les animateurs forment un groupe éclaté à bien des égards, comme en témoigne les atermoiements de l'Insee pour le cerner dans sa nomenclature des PCS (la reconnaissance statistique officielle ne datant que de 1975). Le sociologue se retrouve ici confronté à une problématique similaire à celle que Luc Boltanski avait mise en évidence à l'égard des cadres. Francis Lebon adopte ainsi la même démarche que ce dernier, qui «consiste à prendre au sérieux les individus qui se réclament de l'appartenance à la catégorie» (p.43). Il s'attache cependant ensuite à mettre en évidence certaines propriétés prégnantes des membres de cette catégorie, qui témoignent en outre significativement de l'évolution de sa place dans la structure sociale et la division du travail. À l'encontre des représentations dominantes, il constate tout d'abord que les animateurs sont surtout des animatrices, puisque les effectifs du groupe sont presque aux trois quarts féminins. «L'institutionnalisation de la profession va donc de pair avec la féminisation» (p.48), ce qui traduit notamment la professionnalisation d'activités traditionnellement féminines, à commencer par la transformation de l'encadrement des enfants, et notamment la transformation des garderies en centres de loisirs. La jeunesse est également un trait qui caractérise les praticien-ne-s de l'animation, à l'image

d'ailleurs de leurs publics. L'auteur relève en outre une origine sociale qui se popularise, tandis que le niveau scolaire assez faible monte peu. Cela reflète notamment le rôle important de l'expérience pratique dans la qualification des travailleurs, significativement non prise en compte par l'enquête Emploi de l'Insee, mais aussi à la recomposition de l'animation depuis les années 1980, avec l'apparition ou le développement des métiers faiblement qualifiés, liés notamment à la politique de la ville (femmes-relais, médiateurs,...).

Dans le chapitre suivant, l'auteur détaille également le double-mouvement de précarisation et de flexibilisation qui affectent largement les emplois de ce secteur. Faiblesse des rémunérations, chômage, sous-emploi et horaires atypiques sont de mise, y compris dans le secteur public, et la promotion actuelle du «volontariat» par certains responsables politiques risque encore de renforcer la «zone de vulnérabilité» dans laquelle est prise la majeure partie de ces salariés. Pas toute cependant, car des clivages existent, comme l'auteur le met en évidence en reconstituant «l'espace des animateurs professionnels» en pratiquant une analyse factorielle des correspondances multiples sur les données de l'enquête Emploi de 2002. Plusieurs pôles apparaissent ainsi, opposant notamment les femmes peu qualifiées aux hommes bacheliers, et les personnels de direction âgés et stables aux personnels d'exécution jeunes et précaires. Observant du reste qu'ils forment un marché du travail tertiaire «ouvert» qui «dispose d'une bonne capacité de création d'emplois au détriment de ceux-ci» (p.76) et qu'ils sont particulièrement sujets à une idéologie du «don» et à une valorisation de la polyvalence, de l'autonomie personnelle, de l'initiative du «projet», l'auteur se demande finalement si «les animateurs [ne seraient pas] à l'avant-garde des nouvelles formes d'emploi» (p.61).

On lira enfin avec intérêt le dernier chapitre consacré à la diversité des carrières et rapports au travail dans l'animation, où Francis Lebon détaille notamment les différentes façons de «faire de nécessité vertu» pour les travailleurs

les moins dotés, tandis que l'animation représente un simple « plus » dans la trajectoire des étudiants volontaires, en venant souligner leur supposée vocation « humaniste ». D'un certain point de vue, l'animation en centres de loisirs peut apparaître comme une « sorte d'équivalent structural du travail en *fast-food* pour les étudiants d'origine populaire » (p.86), ce qui peut expliquer d'ailleurs le rejet que ces derniers peuvent exprimer à l'égard des « mac jobs ».

On peut regretter que les questions relatives à l'organisation du travail ou aux pratiques professionnelles n'aient pas réellement été abordées, tant ce type de « travail sur autrui » est, comme les autres, particulièrement traversé par de multiples tensions qui le contraignent à une transformation quasi-permanente. Il n'en reste pas moins que cette étude synthétique d'une profession aussi présente que mal connue contribue à informer sur les différents aspects de la déstabilisation en cours du salariat. Et à rappeler que les pouvoirs publics jouent un rôle loin d'être négligeable dans cette évolution.

Igor Martinache

Doctorant au CERAPS

(Centre d'Études et de Recherches Administratives, Politiques et Sociales), Université de Lille 2/CNRS.

Matthieu Hély

Les métamorphoses du monde associatif

Paris, PUF, 2009, « Le Lien Social », 306 p.

Un nouveau champ d'analyse pour les mondes du travail, à savoir le développement d'un véritable marché de l'emploi au sein de la galaxie associative, c'est ce que propose d'investir cet ouvrage, issu d'une thèse de sociologie. Non pas, comme ce fut le cas jusqu'à maintenant, dans la perspective politiste d'une émanation militante de la société civile et de ses mouvements sociaux, ni plus comme une apologie des vertus « désintéressées » de l'engagement pour les causes laissées pour compte, mais bien en tant qu'objet de la sociologie du

travail. C'est l'atout central de l'interprétation proposée : se focaliser davantage sur le salariat associatif plutôt que de rechercher dans les effectifs des organisations déclarées sous le régime de la loi du 1^{er} juillet 1901 (avec ses 14 millions de bénévoles, souvent avancés comme signe d'une alternative entre l'État et le marché), les causes d'une mutation radicale dans les manières de mettre en application la philosophie de ces structures encore aujourd'hui pensées comme disjointes du calcul rationnel en quête de bénéfiques. Même si ces intérêts restent très largement symboliques, il s'agit pour l'auteur de prolonger la réflexion de Serge Paugam, lequel a contribué à ouvrir la voie à un renouvellement des façons d'envisager la solidarité et les liens sociaux dans nos sociétés contemporaines¹. Matthieu Hély prolonge cet effort en portant le regard sur ces acteurs de plus en plus présents que sont les travailleurs associatifs, leur quête de légitimité et leur profonde hétérogénéité (au-delà d'une unité apparente déniait la compétition pour la reconnaissance) selon qu'ils se rapprochent des missions déléguées par l'État ou qu'ils répondent aux stratégies des entreprises capitalistiques d'ajouter un supplément d'âme à leur communication. Mais quelles que soient les orientations du travail ressortant de l'espace associatif, dans tous les cas de figure l'emploi exige de la part des organisations une chasse aux financements afin de consolider les postes créés. C'est là un fait indéniable qui bouleverse leur fonctionnement, en soumettant leur projet initial à des contraintes incontournables, et qui pousse les associés à entrer dans le jeu, soit de la délégation de service public, soit du mécénat des sociétés commerciales.

Bien que maintenu dans une forme d'invisibilité statistique, notamment à cause de la difficulté des instituts chargés de recenser l'activité à les classer dans la dichotomie entre le secteur marchand et la sphère non-marchande, le salariat associatif constitue désormais une réalité qui pèse dans le paysage professionnel. Alors que dans le courant des années 80 on ne les estimait qu'à quelques 600 000 embauchés,

¹ Cf. S. Paugam (dir.), *Repenser la solidarité. L'apport des sciences sociales*, Paris, PUF, 2007, « Le Lien Social ».

les professionnels associatifs culminent désormais autour du million et demi, autant que la fonction publique territoriale, avec de surcroît un taux de croissance annuel moyen très largement supérieur au reste de la population active, qu'il s'agisse de les comparer à l'emploi public ou au secteur privé. L'enjeu central consiste donc bien pour ces travailleurs d'accéder à une double reconnaissance, d'abord celle de leur « utilité sociale » et ensuite de son calcul en dehors des simples déductions accordées par l'administration fiscale, laquelle détient par là une forme de pouvoir de définition quant à la valeur des services fournis.

C'est bien là le résultat d'une ambivalence qui n'en finit pas de flotter sur la représentation dominante de l'univers associatif lui-même, scindé dans nos imaginaires entre d'une part ce qui serait son cœur originel, non dévoyé de la loi 1901, soit le monde vertueux du don de soi pour une collectivité plus ou moins étendue d'adhérents et de bénéficiaires, et d'autre part les émanations plus récentes de la commercialisation rampante, attirée par une législation plus favorable à mener sa petite entreprise.

Entre ces deux représentations, le chercheur montre que la progression continue de la salarisation associative depuis plusieurs décennies forme une tête de Janus avec les mutations de l'État social, de plus en plus animateur de la solidarité et de moins en moins son acteur direct, davantage contrôleur que maître d'ouvrage en quelque sorte. Bien que sans marché reconnu en tant que tel, les activités sociales organisées par les associations sont pourtant placées par la puissance publique dans une situation de concurrence objectives qui les pousse à répondre aux injonctions que leur commande la responsabilité sociale qui incombe désormais à leur statut d'employeur. La tension qui travaille ce monde hétéroclite est donc bien le versant du passage de la tutelle au partenariat avec les institutions publiques, accentué par des phénomènes telle que la décentralisation, qui a introduit les collectivités territoriales comme nouveaux acteurs de ces métamorphoses. S'est ainsi installé un marché palpable, pour des associations devenues entreprises, mais sans que s'appliquent les lois du marché au travers de la demande solvable.

Il conviendrait ainsi de se garder d'un schéma interprétatif nous amenant à observer ce jeu de vases communicant à la façon d'une myriade associative répondant simplement aux carences de l'État d'une part, et aux laissés pour compte du marché d'autre part. Si le monde associatif se montre acteur de la révolution silencieuse qui s'opère sous nos yeux, c'est bien dans cette contrepartie à sa professionnalisation qui amènent les salariés à discuter tant le monopole de l'État à maîtriser la définition légitime de l'intérêt général, que celui du marché à circonscrire les besoins reconnaissables. Se comprend par là l'enjeu des luttes qui se déroulent autour des compétences à l'expertise que cherchent à introduire les groupes de pression associatifs dans la production des politiques publiques. Subsiste néanmoins le caractère largement agi de cette lente institutionnalisation, tributaire certes du recul de l'État solidaire ancienne formule, mais surtout de sa reconfiguration en dehors du fonctionnariat.

Pourtant, à la façon des cadres étudiés par Luc Boltanski², la vocation à faire du lien contribue à unifier le secteur au-delà de ses différences radicales. Parce qu'ils ont su mettre en exergue le slogan que reprendra en son temps le dispositif Emplois-Jeunes, à savoir se rendre indispensables, les travailleurs associatifs ont fini par accéder à cette « main gauche » de l'État qui répond à leurs aspirations professionnelles. De droit privé, leurs emplois s'inscrivent parfaitement dans l'éthos d'une fonction publique désormais bien plus difficile d'accès. N'empêche, démontre Matthieu Hély, que cette homologie de position et d'idéaux (réalisation du bien commun et rejet du vénal comme finalité) n'est aucunement associée à une homologie des conditions d'exercice, bien au contraire. Subissant des rythmes de travail atypiques, variables et flexibles au possible, moins bien rémunérés et protégés par leurs conventions collectives, leurs perspectives de carrière comme leurs statuts sont loin d'approcher les rétributions qu'accorde l'État à ses serviteurs. En un mot, travailler plus pour gagner moins. Issus de milieux sociaux qui les ont prépa-

2 Cf. Les cadres. La formation d'un groupe social, Paris, Minuit, 1982.

rés à se retrouver en phase avec le faire sens des services publics, l'écart entre leurs aspirations idéales et la concrétisation d'une fonction publique qui recrute de moins en moins les a conduit à opter pour cette 3^{ème} voie, qui n'échappe pas vraiment au binôme marchand non-marchand. D'une manière certaine, ces nouvelles fonctions publiques permettaient de travailler autrement, alors que plus prosaïquement elles ne fournissent que l'opportunité de sauver la face.

En s'inspirant de l'approche wéberienne des idéaux-types, une catégorisation en quatre modalités apparaît de la confrontation entre la légitimité invoquée (marchande *versus* non-marchande) et les formes du lien associatif convoqué (salarial *versus* bénévolat). La première classe d'associations peut de ce fait être définie comme la plus en phase avec le rôle d'auxiliaire de l'État Providence (sous sa forme rabougrie), et donc la plus conforme à l'idée du mode de régulation tutélaire des pouvoirs publics. Gestionnaire de services para-publics, on y retrouve spécialement les travailleurs sociaux et les professionnels de l'aide à domicile. Ses salariés sont ainsi les plus proches de l'emploi de droit commun, alors que la régulation relève peu du principe marchand. Dans son prolongement, la deuxième classe se situe pleinement dans le partenariat avec les institutions étatiques et territoriales, comme dans les associations orientées sur la dite « politique de la ville », faisant tout autant appel aux financements publics, mais recourant moins aux professionnels. Sur le pôle commercial maintenant, l'entreprise associative marchande a en quelque sorte développé ses services payants sous la contrainte d'un désengagement progressif des aides à l'emploi mises en place par l'Etat. Spécialisée dans les activités sportives, culturelles, touristiques ou plus généralement de loisirs, elle recourt plutôt peu au salariat, entretenant par ailleurs souvent la confusion entre employeur et employé, la finalité consistant par l'auto-recrutement du « passionné » à pérenniser l'emploi aidé dans un premier temps. Enfin, l'entreprise de mécénat laisse moins de place au bénévolat tout en recherchant ses subsides auprès des entreprises dési-

reuses de s'auroler d'une image porteuse, comme dans le cas des associations de malades ou encore celles du lobbying environnemental type Greenpeace.

En reprenant ensuite les enquêtes statistiques quant aux fonctions remplies par ces organisations, notamment celles menées sous la direction de Viviane Tchernonog, la typologie exposée peut se retrouver au sein des analyses factorielles, et faire apparaître l'objectivation de l'hypothèse centrale de la thèse, à savoir l'imbrication étroite qui existe entre le mode de gestion du personnel et la configuration adoptée par l'entreprise associative. De ces croisements entre les grandes variables socio-économico-démographiques et les missions accomplies émergent des dichotomies qui fondent l'opposition primordiale entre structures exclusivement bénévoles en vis-à-vis de celles qui recourent très largement à des spécialistes recrutés à cet effet. L'auteur n'en reste pas là, en complétant ces données de seconde main, sagement entrecroisées, par une succession de monographies de terrain, illustrant les idéaux-types ressortant des plans factoriels.

De ces luttes de classement que se mènent des associations ni totalement marchandes, sans néanmoins pouvoir récuser toute marchandisation, on pourra retenir l'enseignement d'un espace socioprofessionnel qui préfigure ce que pourrait être demain le social dans les sociétés libérales. Après les décennies d'après-guerre où l'État s'était saisi de la question, viennent les années de vaches maigres, pendant lesquelles la loi 1901 apporte opportunément un cadre favorable à la sous-traitance.

Christophe Baticle

Docteur en socio-anthropologie

Laboratoire Habiter (Processus Identitaires, Processus Sociaux). Université de Picardie-Jules Verne

Pierre Joseph Proudhon
**Manuel du spéculateur à la
 bourse. Une anthologie (1857)**

Introduction : Vincent Bourdeau, Edward
 Castleton, Georges Ribeill. Postface Paul Jorion.
 Alfortville, Editions ère, 2009, 160p.

Cette anthologie commence par une partie introductive précieuse où les auteurs retracent avec précision la naissance du manuel et le replacent dans la biographie et l'œuvre de Proudhon comme dans son contexte économique et politique. Il faut saluer l'effort de réhabilitation bienvenue de cet ouvrage jusqu'ici minoré aussi bien par les biographes de Proudhon que par l'intéressé lui-même l'ouvrage ne rencontre un écho certain parmi ses contemporains. Il est pourtant probablement l'ouvrage le plus vendu de Proudhon de son vivant. Il a fait l'objet de 5 rééditions étalées entre la fin 1853 et 1857 pour un total de 22000 exemplaires écoulés. Un véritable succès de librairie sorti de manière anonyme à ses débuts et revendiqué par son auteur à partir de la troisième édition. L'ouvrage est écrit en collaboration avec Georges Duchêne. Ce dernier a travaillé les différentes formes de la spéculation tandis que Proudhon s'est occupé principalement de l'introduction, de certains passages et des considérations finales donnant ainsi la tournure générale de l'ouvrage. Il s'agit d'un livre important dans l'œuvre de Proudhon. Il s'y opère, en effet, une sorte de revirement de vision sociale. Proudhon est déçu par la bourgeoisie à qui il reproche d'avoir raté sa destinée et sa mission civilisatrice et démocratique. Le symbole de cette corruption étant la bourse et l'agiotage. Il reporte ses espoirs sur une fusion entre la classe moyenne et la classe « inférieure » à savoir le salariat. L'introduction démontre, par ailleurs, sous l'éclairage de Georges Ribeil, l'importance des compagnies ferroviaires qui est la grande affaire de ce Second Empire. Le chemin de fer est d'ailleurs cité en exemple par Proudhon pour illustrer la première cause structurelle de la crise à savoir un trop plein de capital dans l'outillage industriel dont la productivité ne suit pas dans les mêmes proportions.

L'anthologie va s'attacher à concentrer en 75 pages l'analyse critique de la spéculation des quelques 530 pages de la 4^e édition de 1857. La sélection condense les passages les plus significatifs dans un ensemble cohérent qui fait clairement ressortir la démarche proudhonienne.

Proudhon est ici fidèle à sa dialectique où, pour simplifier, un phénomène comporte en soi un versant positif et négatif dont il s'agit de préserver l'équilibre. Proudhon dit ainsi combattre pour la science de la justice appliquée, dans cette étude, à l'économie. Par cette démarche particulière, Proudhon commence par encenser la spéculation, comprise dans une acceptation positive, avant de lui opposer l'agiotage entendue cette fois comme le versant négatif. Proudhon distingue encore dans l'agio, d'une part, un acte légitime, qui consiste à rémunérer le risque pris par le spéculateur, et, d'autre part, une opération illégitime et immorale qui ne crée aucune richesse. Cette dernière opération, la recherche de l'agio pour l'agio, est assimilée au jeu mais surtout à l'escroquerie et au vol. La spéculation représente en quelque sorte l'entrepreneur, l'esprit d'entreprise tandis que l'agiotage représente le jeu, l'escroquerie.

Cette dialectique singulière amène Paul Jorion, dans sa postface, à centrer sa critique sur le propos confus de Proudhon, sa trop grande acceptation dans la définition de la spéculation et à regretter une combinaison du projet proudhonien avec la rigueur analytique de Marx. Paul Jorion analyse la spéculation à travers la notion de risque qui est au centre du pari portant sur la hausse ou la baisse des prix des produits. A ce jeu financier, il n'y a que le consommateur ou le producteur qui perdent tandis que le spéculateur se contente de consommer de la liquidité. Paul Jorion tient à souligner que le spéculateur ne crée rien, il profite uniquement du déplacement de valeurs dans les opérations de bourse. Il appuie une proposition d'interdiction des paris sur les fluctuations de prix en se focalisant sur le risque artificiellement créé pour les besoins du jeu spéculatif. Cette proposition est une façon de soumettre à son tour la finance à la règle morale, après le politique avec la démocratie.

Proudhon et Paul Jorion convergent sur l'im-moralité et la condamnation de la bourse. Cependant, Proudhon n'analyse pas de la manière le fonds de la crise économique et sociale. Effectivement, il se moque de la critique déjà forte et selon lui, assez consensuelle et peu efficace, du jeu comme étant au cœur des scandales financiers qui émaillent son époque. Proudhon voit le ressort de la crise morale de son époque dans la conviction désormais répandue que le travail est la plus pauvre des sources de richesse devant la finance et la spéculation, plaçant ainsi l'économie dans un état « d'anarchie industrielle et de guerre sociale ». La logique boursière a détruit le respect de la propriété et l'amour du travail, pour reprendre ses termes. Dans sa description de ce qu'est la spéculation abusive, il ne l'assimile plus à un jeu mais à « une réunion de tous les délits et crimes commerciaux ». Les spéculations de bourse, qu'elles portent sur valeurs industrielles ou les fonds publics, reposent sur des éventualités évaluées selon des réseaux de connivences, indiscretions ou vols d'informations, dont par surcroît la première cause est souvent l'Etat. La bourse est l'organe, l'expression, le temple même de la spéculation entendue comme agioteuse. Celle-ci est guidée par une seule pensée : gagner de l'argent par le jeu. Il s'y exerce un déplacement de capitaux stérile vis-à-vis de la production et dangereux pour les victimes qui y perdent leur travail et moyens d'existence. Le hasard est à la base des succès comme des échecs. Proudhon insiste sur le fait que c'est bien le caractère aléatoire des transactions qui en font des œuvres immorales et véreuses. Comme il n'existe aucun moyen de distinguer les prévisions légitimes des illégitimes, ni de prévenir l'abus des confidences et secrets d'Etat, la bourse est inévitablement le lieu du vol et de l'escroquerie accentué par l'inégalité des positions. On pourrait dire, de façon plus actuelle, que la bourse est le lieu de domination sans limite de la haute aristocratie financière.

Quant à la solution à apporter à la question financière, Proudhon semble répondre à Paul Jorion d'une certaine manière. Une réelle différence de méthode se fait jour. Selon Proudhon, rien n'est plus libre et indomptable au pouvoir que la spéculation. Il semble indiquer

qu'il ne peut y avoir de solution autoritaire, encore moins d'interdiction. En effet, pour interdire les marchés à terme il faudrait supprimer toutes les causes qui génèrent l'esprit d'entreprise, à savoir toutes les causes aléatoires de la production, de la circulation et de la consommation. La spéculation est partie intégrante de l'économie à tel point qu'on ne peut empêcher l'abus sans lui porter atteinte dans son intégrité. Proudhon paraît alors s'en remettre à l'avènement, selon lui inéluctable, de la démocratie industrielle. Cette dernière adviendra par l'excès de l'abus et la corruption de l'idée même de la spéculation. Il faut à ce propos souligner le fort caractère positiviste de la vision historique de Proudhon. La série économique, pour reprendre son vocabulaire, commence par l'anarchie industrielle et débouche sur la démocratie industrielle en passant successivement par la féodalité puis l'empire industriel. L'empire industriel sera l'agent de transformation en amenant à son paroxysme la concentration et l'abus. Néanmoins, Proudhon ne se cantonne pas à un rôle de prédicateur et trace rapidement les réformes à mettre en place. Les moyens de parvenir à la démocratie industrielle sont l'amortissement général du capital par le travail, ce qui rend nécessaire le crédit gratuit ou facilité. Une sorte de programme en découle : liquider les sociétés existantes et remplacer la commandite des capitalistes par la mutualité des industries et l'association des travailleurs ; abolir le monopole et les privilèges des intermédiaires ; enfin établir des établissements spéciaux qui pourront apporter leur garantie en créant un système de publicité et de contrôle et contrebalancer de la sorte les ruses de l'agiotage. La méthode est ici en rapport avec la philosophie proudhonienne. La loi des antinomies historiques, l'antagonisme entre l'agiotage et le mutuellisme émergent, que l'on peut concevoir comme le moteur de l'histoire doit déboucher sur une régulation par l'équilibre et la justice.

Cette anthologie permet de faire des parallèles, sur certains points, avec la crise financière, économique, sociale et écologique actuelle. Bien des passages résonnent encore et la verve critique de Proudhon y est pour

quelque chose même si, par ailleurs, l'ouvrage est bien ancré dans le dix-neuvième siècle. Le manuel permet d'abord de relativiser les critiques actuelles sur l'immoralité de la spéculation. Comme le soulignent fort justement les auteurs de l'introduction, la leçon essentielle du manuel est de donner la primauté au travail. L'urgence est de réformer le travail dans un sens plus démocratique et non de tenter vainement de réformer les flux financiers.

Bruno Scacciatelli

Doctorant en sociologie

UMR 6054 - CURAPP (Centre Universitaire de
Recherches Administratives et Politiques de Picardie)

**Sophie Bérout et Paul Bouffartigue
(sous la direction)**

**Quand le travail se précarise,
quelles résistances collectives**

Éditions la Dispute, Paris 2009,

355 pages, 24 euros.

Les ouvrages sur les résistances sociales au travail, en lien avec les modifications des procès de production, les divisions sociales internes au salariat, les questionnements sur le mouvement syndical (dont modalités de structuration : syndicalisme d'entreprise, faiblesse de l'interprofessionnel, place des salariés en sous-traitance), se multiplient. Ces recherches sont alimentées par la renaissance des conflits et l'apparition de nouvelles formes de contestation sociale. Hier invisibles, les *précaires* sont parfois à la pointe de la protestation, souvent en tant que salarié-e-s.

Centré sur les salarié-e-s précaires, les contributions analysent à la fois les luttes, les structurations et interrogent les pratiques syndicales visant à répondre à l'organisation de ces salarié-e-s peu ou pas représenté-e-s. Cela élargit les problématiques traitées dans d'autres ouvrages récents (Sophie Bérout, Jean-Michel Denis, Guillaume Desage, Baptiste Giraud, Jérôme Péliasse : *La lutte continue ? Les conflits du travail dans la France contemporaine*, Éditions du croquant, 2008)

et (*Résistances au travail : ouvrage collectif coordonné par Stephen Bouquin, Éditions Syllepse, 2008*)

Le livre « *entend comprendre à la fois ce qui se défait sous l'impact du processus de précarisation, mais aussi ce qui se reconstitue, ce qui émerge via des expériences collectives d'organisation et de lutte.* » Différents thèmes vont être abordés, dont la précarité professionnelle, les capacités d'action et de représentation collectives, les modalités d'assujettissement et de contrôle des classes populaires ou la fragilité des modèles de stabilisation salariale et les politiques syndicales. Au centre des réflexions, la condition salariale comme relation à la fois *formellement libre* mais *réellement subordonnée* et sous-tendue par une aspiration à l'émancipation. Ceci les conduit à refuser l'idée que « *le précaire [soit] une réalité alternative au salariat, (...) et que les différentes sources de précarité font partie intégrante de celui-ci.* » Il faut dès lors « *réfléchir à la façon dont la production de solidarités et de forme de stabilisation ont été des enjeux de lutte dans l'histoire du salariat.* »

Une vingtaine d'études, non limitées à la France éclairent les contradictions nées des processus de précarisation. Je n'en souligne que quelques unes. Dans la première partie « *Précarisation et production des solidarités* », j'ai particulièrement apprécié l'article de Michel Pignat sur les expériences des bûcherons et des dockers, celui de Anne Sophie Beau sur l'usage continu de la précarité depuis le fin du XIX^{ème} siècle dans le grand commerce (je ne peux que conseiller la lecture complète de sa belle thèse « *Grand Bazar modes d'emploi. Les salarié-e-s d'un grand magasin lyonnais, 1886-1974* » consultable en ligne sur le site de Lyon2).

Les articles de la seconde partie « *La forme syndicale à l'épreuve* » reviennent, entre autres, sur les luttes dans le nettoyage en France et à Londres, traitent de la relation entre le passage en CDI et les actions collectives à La Poste. L'article de Sophie Bérout, Bernard Fribourg, Jean-René Pendariès et Jean-Marie Pernot « *Précarité sous traitée et innovations syndicales* » me semble important par son analyse des expériences dans plusieurs sites industriels. Les auteur-e-s

insistent sur les conditions bouleversées, par les différentes sous-traitances, de l'action syndicale et nous rappellent qu'il est nécessaire que « *la précarité soit bel et bien vue comme un problème, que l'invisibilité sociale qui rendait possibles les formes d'accommodement cède la place à la perception d'un impératif d'organisation des précaires* ». Elle et ils soulignent de plus le besoin de « *désenclaver l'action syndicale, de ne pas se laisser enfermer dans l'activité des Instances Représentatives du Personnel de chaque entreprise, pour produire des revendications transversales et atteindre les salariés non organisés, voire non représentés* ».

La troisième partie porte sur « *Les dynamiques de mobilisation* » en France (McDonald's ou Sans Papier), en Argentine, aux USA et en Espagne. Enfin, la dernière partie de l'ouvrage s'interroge « *Quelle sécurisation du salariat?* » en analysant entre autres les propositions de *sécurité sociale professionnelle* et du *nouveau statut du travail salarié*. Sur ces sujets, je rappelle le livre de Laurent Garrouste, Michel Husson, Claude Jacquin, Henri Wilno (Supprimer les licenciements, Editions Syllepse, 2006)

Si l'ouvrage souffre quelque fois de l'absence de paroles syndicales contradictoires ou militantes non universitaires, il n'en reste pas moins que les interprétations, ici présentées, apportent un réel approfondissement dans les recherches sur le salariat, les confrontations sociales et l'élaboration de contre-propositions qui ne laissent pas une partie du salariat et de la population, sur le bas coté.

Didier Epsztajn

Helena Hirata, Maria Rosa Lombardi et Margaret Maruani
(sous la direction)

Travail et genre : Regards croisés France Europe Amérique latine

La Découverte, Paris 2008, 278 pages.

L'ambition de l'ouvrage mérite d'être citée. En effet, pour les auteur-e-s, étudier le travail sous l'angle du genre, ce « *n'est pas d'ajouter une variable supplémentaire, mais affiner la construction de nouvelles approches et problématiques avec la conviction qu'en approfondissant l'analyse des différences de sexe sur le marché du travail, on ne contribue pas seulement à l'accumulation de savoirs sur l'activité féminine et masculine, mais aussi à la progression des connaissances sur le monde du travail.* »

L'ouvrage collectif coordonné par les sociologues H. Hirata, M.-R. Lombardi et M. Maruani est divisé en trois parties « *Marché du travail et genre : comparaisons internationales* », « *Entre vie professionnelle et vie familiale : pratiques et politiques* » et « *Genre, professions et carrières* ». De ce riche ensemble, je ne commenterai que quelques articles ou pistes qui m'ont semblé particulièrement pertinents ou novateurs, tout en soulignant que de nombreux chapitres, par leur démarche même de comparaison entre pays, enrichissent la compréhension des modalités changeantes des articulations entre genres, ou rapports sociaux de sexe, et travail. Outre la poursuite de l'analyse du sexe du chômage, Margaret Maruani souligne la conjonction d'une mutation essentielle (la forte progression du travail salarié des femmes) et la permanence d'inégalités coriaces. « *La féminisation du salariat n'est pas l'égalité des sexes mais la liberté des femmes.* »

De la comparaison entre Paris et Sao Paulo, dans une analyse prenant en compte à la fois les rapports sociaux de sexe (le genre), le racisme (la « race », bien évidemment non compris au sens biologique, mais comme classification sociologique) et les trajectoires, les auteures font ressortir que « *les mécanismes qui construisent la ségrégation doivent être recherchés dans la trame spécifiquement tissée dans chaque métropole par les différences et les hiérarchies symboliques socialement*

construites.» Elles montrent qu'à Sao Paulo « la variable sexe apparaît comme une sorte de séparateur qui organise les chances d'accès des individus aux divers parcours sur le marché du travail » et que la segmentation « raciale » « dans le parcours des individus les plus vulnérables au chômage a plus de chance de se manifester à Paris qu'à Sao Paulo. »

Analysant les grandes entreprises en Europe et au Brésil et les politiques d'égalité des chances

Paola Cappellin conclue « *L'abandon de la centralité de l'emploi, qui n'est plus le lieu préférentiel où corriger la maturation des asymétries de traitement, conduit les entreprises à mettre l'accent, dans des programmes d'aide à la population, sur les dimensions traditionnelles de la féminité, à la fois maternelle et domestique. Autrement dit, en abandonnant la sphère du travail comme cœur de la formation des rapports asymétriques de genre, on ne fait que récupérer la dimension essentialisée de la féminité, pour développer ce que l'on pourrait appeler le maternalisme des organisations.* »

L'étude sur le temps de travail des hommes et des femmes en Europe, prend en compte à la fois les emplois rémunérés et le travail domestique ce qui permet de mettre en évidence le sur-travail hebdomadaire des femmes.

L'étude de Bila Sorj et Adriana Fontes « *Familles mono parentales féminines, pauvreté et bien être des enfants* » précise les différentes utilisations des budgets, la qualité du suivi scolaire et le travail des enfants dans différentes régions du Brésil. L'étude porte sur les familles dont le chef est une femme seule, un homme seul, une femme avec présence du conjoint et un homme avec présence de la conjointe. Il ressort très nettement que les comportements ne sont pas uniquement liés à la pauvreté mais sont aussi structurés par le genre (l'équipement du foyer, en est un exemple frappant). Les résultats des enquêtes contredisent l'assertion qui voudrait que « *les enfants de familles pauvres ayant pour chef de famille une femme connaissent une plus grande vulnérabilité que les enfants relevant de configurations familiales conventionnelles.* »

La contribution la plus stimulante est peut-être celle de Celi Scalón, Clara Araujo et Felicia

Picanço « *Genre, famille et travail dans une perspective comparative* » qui intègre dans la réflexion sur les médiations entre vie familiale, travail domestique et travail rémunéré, les différences entre perceptions, pratiques et niveau de satisfaction des femmes et des hommes.

La conclusion est bien évidemment que les femmes « *sont les plus insatisfaites de la façon dont sont conciliés travail rémunéré et vie privée et familiale* ». Cette démarche est aussi présente dans l'étude sur « *Travail domestique et organisation des temps de vie dans les ménages* » et « *Division sexuelle du travail professionnel et domestique* ». Les auteures (Helena Hirata et Danièle Kergoat) de cette dernière contribution résument les points forts des nouvelles modalités de la division sexuelle du travail : *réorganisation simultanée du travail dans le champ salarié et dans le champ domestique, ce qui renvoie à l'externalisation du travail domestique mais aussi à une nouvelle division du travail domestique d'une part ; puis, par un double mouvement le masquage, l'atténuation des tensions dans les couples bourgeois, et d'autre part d'accentuation des clivages objectifs entre femmes.*

Précisons que les contributions non citées dans cette note n'en valent pas moins le détour. On y questionne notamment la division sexuelle du travail, l'exploitation et oppression/domination des femmes mais aussi comment l'égalité est également « *genrée* ».

Je terminerai cette note de lecture en reproduisant la conclusion de l'article « *La pluralité des modèles de féminisation des professions supérieures en France et en Grande-Bretagne* » de Nicky Le Feuvre : « *Dès lors que les femmes se trouvent en position d'accéder à tous les secteurs de ces groupes professionnels, la pression pour la transformation des fondements matériels et symboliques du système sexe/genre devient forte.... C'est pour cette raison que l'avancée en mixité des anciens bastions masculins constitue bel et bien un enjeu social et politique fondamental, sans pour autant pouvoir représenter, à elle seule, une solution à envisager de manière univoque dans la lutte contre les inégalités de sexe dans les sociétés contemporaines.* »

BULLETIN D'ABONNEMENT

Nom et prénom :

Adresse :

Courriel :

Code postal : Localité :

Pays :

	Numéro 8 + frais d'envois		Abonnement annuel	
	France	UE 25	France	Reste monde
individus	15 €	17,50 €	30 €	30 € + frais postaux
institutions	30 €	35 €	60 €	60 € + frais postaux

Chèques à l'ordre de « Les Mondes du Travail »

www.lesmondesdutravail.net

info@lesmondesdutravail.net

Adresse de correspondance :

Les Mondes du Travail
Faculté de Philosophie, Sciences Humaines et Sociales, Chemin du Thil
80025 Amiens cedex
France

