

Dans la nouvelle édition de son essai*, le sociologue Michel Chauvière (ci-contre) montre les effets de l'idéologie et de la politique néolibérales, du *new public management* dans le secteur social. Nous l'avons rencontré.

Propos recueillis par Michel ZUMKIR, membre du comité de rédaction d'*H&L*



La « **chalandisation** » en marche

Michel Zumkir : Qu'appellez-vous le « *social en actes* » ?

Michel Chauvière : Je n'utilise plus guère cette formule, que j'ai effectivement employée dans le livre. Je préfère maintenant parler de « *social réalisé* ». J'essaie de regarder de façon empirique ce qu'il en est du social comme mise en œuvre historique originale. Le social, ce n'est pas seulement rendre des services à des personnes, c'est aussi agglomérer des actes, des institutions, des pratiques, des formes d'organisation et du droit... Le tout constituant une sorte de ciment que j'appelle, de façon plus neutre, « *le social réalisé* ». Pour créer le syntagme « *social en actes* », j'avais simplement retourné l'idée d'« action sociale », qui reste une formulation plus riche que celle de « cohésion sociale », certes euro-compatible, mais creuse.

** Trop de gestion tue le social. Essai sur une discrète chalandisation, La découverte, collection Alternatives sociales, 2010 (deuxième édition avec une préface inédite de l'auteur).*

M. Z. : Pourquoi dites-vous que le terme « cohésion sociale » est une coquille vide ?

M. C. : Je n'ai pas de réponse doctrinale sur cette question, je constate simplement que pendant longtemps l'« action sociale » a prévalu. Elle a même connu son heure de gloire dans les années 1970. La politique de rigueur de Raymond Barre a été un premier virage très important, avec disparition du secrétariat d'Etat à l'action sociale et perte de la légitimité politique. En 1982, la gauche a seulement maintenu une direction d'administration centrale. Puis la décentralisation, mise en œuvre pour le secteur social en 1986, été décisive. Elle a liquidé une partie des compétences historiques de la Direction de l'action sociale, tout en gardant le cadre. Les compétences d'aide

sociale à l'enfance ont été, entre autres, déléguées aux départements. Le deuxième acte de la décentralisation date de 2003, sous Raffarin. Il a encore accentué ce phénomène, en chargeant les départements d'un surcroît de compétences, comme le RMI, mais aussi en matière de handicap, de vieillesse... La Direction de l'action sociale a aussi perdu la formation des travailleurs sociaux au profit des régions. Devenue résiduelle, sa politique est avant tout d'accompagnement, d'animation, d'activation des politiques sociales... avec tout un « blabla » qui cherche à cacher que, substantiellement, elle se vide. Finalement, on a requalifié cette direction du titre pompeux de « Direction de la cohésion sociale » ! C'est un recul de l'approche holiste de la question sociale au profit d'ap-

proches de plus en plus ciblées, de plus en plus a-historiques, recentrées sur des diagnostics et des actions territorialisés.

M. Z. : Quel est le rôle de l'Europe dans tout cela ?

M. C. : La construction européenne s'accélère depuis le milieu des années 1990. Sous couvert de cohésion sociale, certains axes ont été privilégiés comme la pauvreté, la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle. En 2006, la directive « Services » a été adoptée. Elle vise la réalisation du grand marché intérieur des services. Tout service y est analysé comme une activité économique par principe.

La tradition française du service public et de ses avatars, notamment associatifs, est évidemment battue en brèche par une telle approche économique, compétitive et concurrentielle... Dans un premier temps, la directive ne reconnaissait aucune dérogation. Depuis, des exceptions ont été admises, notamment pour les services sociaux dits d'intérêt général. Mais pas tous. Ainsi, la petite enfance, les services à la personne... sont aujourd'hui des marchés. La marchandisation grignote petit à petit. Si la protection de l'enfance n'est pas encore un marché, le *coaching* concurrence l'action des professionnels.

M. Z. : Vous inventez le néologisme de « chalandisation ». Que signifie-t-il ?

M. C. : Mon hypothèse est que la « chalandisation » est plus insidieuse que la marchandisation. Comment parvient-on à passer en douceur d'un système non marchand à un système marchand ? On y parvient en y préparant les esprits, en modifiant progressivement les attitudes et les comportements individuels et collectifs.

C'est là un travail idéologique, au sens marxiste du terme, de transformation des mentalités. Certains anciens cadres de la pensée sociale sont détruits :

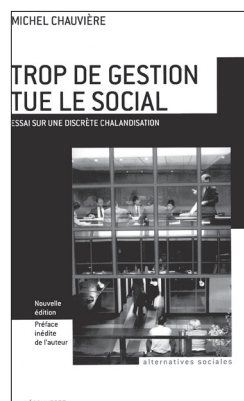
par exemple l'organisation est préférée à l'institution. On sélectionne les variables. Dans l'organisation, il y a un chef, un projet, de la ressource humaine, des résultats, de la comparaison. Le service public lui-même est contaminé par d'autres représentations, s'agissant des rapports entre les gens, de l'individu et du collectif, de l'utilité, de la nécessité, de l'intérêt général, etc. Tous les mots ont été revisités depuis vingt ans, ce qui nous amène à nous rapprocher, parfois à notre insu, d'un modèle marchand généralisé, sans en avoir fait le choix. C'est ce que j'appelle la « chalandisation ».

M. Z. : Quelle serait la limite à ne pas franchir ?

M. C. : Sur le fond, nos décideurs ne savent plus où se trouve la limite. Je crois qu'ils ont abdiqué, ou alors décidé qu'il n'y avait plus de limite. La directive « Services » pose, a priori, que tout service est une activité économique. On pourrait considérer que c'est relativement justifié puisque, partout, de l'argent circule, à part peut-être dans l'espace privé, comme l'amitié. En réalité, il y a économie et économie : à une économie capitaliste, concurrentielle, tournée vers le profit, on doit continuer à opposer une autre économie tournée vers le bien-être, avec d'autres formes d'organisation : le service public ou la vie associative. Il ne faut pas laisser le profit dominer la raison d'être des sociétés.

M. Z. : Vous montrez que cette « chalandisation » passe notamment par le vocabulaire...

M. C. : La langue est l'un des outils principaux de cette stratégie. Depuis quelques années beaucoup de mots ont perdu de leur sens. Prenez l'exemple des notions de « transfert » et de « contre-transfert » qui, venant de la psychanalyse, restent un outil conceptuel important pour le travail social. Là où y a de la confiance, il y a une attente de



Comment parvient-on à passer en douceur d'un système non marchand à un système marchand ? En y préparant les esprits, en modifiant progressivement les attitudes et les comportements individuels et collectifs.

résultat de la personne prise en charge et un transfert positif. En contrepartie, le soignant, l'intervenant, l'éducateur a aussi un rapport affectif à ces personnes qui le sollicitent : c'est le contre-transfert.

Si cette dialectique est importante pour la réussite de la relation, elle est aussi un facteur de dynamisme institutionnel, régulé par le collectif : pour y voir plus clair, on organise des réunions de travail sur les cas rencontrés, chacun y expose ce qu'il a fait, ce qu'il ressent ; ce partage est à la fois théorique et pragmatique, il réduit les risques et dépasse l'instrumental. Par quoi est-il remplacé ? Par une drôle de dualité : la bienveillance et la maltraitance, dans laquelle il n'y a plus de dynamique collective, plus d'analyse des relations psychosociales dans le groupe ou de la part subjective des risques.

Reste une norme à appliquer : il faut repérer la maltraitance, réduire les risques de maltraitance et se forcer à la bienveillance. Inutile donc de chercher à comprendre ce qui se passe entre l'autre et vous, faites simplement ce qu'on vous dit de faire, corrigez vos erreurs, soyez à leur service, par définition. Du point de vue cognitif, la régression est considérable et, du point de vue de la doctrine sociale, on retourne à la case départ, d'avant les sciences de l'Homme et de la société. Ce néopaternalisme se satisfait d'avoir cru faire le meilleur pour autrui selon les normes admises. Ce n'est vraiment pas la peine d'avoir inventé l'hypothèse de l'inconscient pour en arriver là !

M. Z. : Quel mal fait cette « chalandisation » ?

M. C. : Elle change fondamentalement et insidieusement les conditions matérielles et symboliques du « vivre ensemble ». Matériellement, elle ne résout pas les inégalités, elle les creuse. Symboliquement, elle détruit l'idée de société et celle de solidarité. ●