

# Le travail social, de la traduction à la déviance

Renaud Maes et Michel Sylin

**Les travailleurs sociaux sont, par leur position, amenés à opérer comme des « traducteurs » de finalités collectives via la définition d'un « traitement individualisé ». Cette position les confronte à une triple disjonction : disjonction interindividuelle, disjonction des moyens d'action et disjonction des missions institutionnelles. Si elle peut créer un inconfort terrible pour les travailleurs, la confrontation leur permet aussi de saisir une complexité qui échappe aux logiques néolibérales. La déviance apparaît dès lors inhérente à l'intervention sociale.**

Dans sa « brique » parue en 1908 et sobrement intitulée *Sociologie. Études sur les formes de la socialisation*, Georg Simmel, l'un des pères fondateurs de la sociologie allemande, consacre tout un chapitre au « pauvre » (*Der Arme*). Il y conçoit le « pauvre » comme une catégorie sociale et s'interroge sur le traitement spécifique dont il est l'objet par l'action publique. Il note en effet que les institutions d'aide sociale ont une forme particulière : « l'institution publique des secours aux pauvres présente [...] une constellation sociologique des plus singulières. Du point de vue de son contenu elle est tout à fait personnelle, elle ne fait absolument rien d'autre que de soulager les détresses individuelles. Elle se distingue en cela de toutes les autres institutions concernant la sécurité et le bien publics. Car celles-ci tendent à ce que tous les citoyens

puissent en bénéficier : l'armée et la police, l'école et la voirie, le tribunal et l'Église, la représentation et la recherche scientifique. Fondamentalement, ces institutions ne s'adressent pas à des personnes en tant qu'individus différenciés, mais à leur ensemble ; leur objet, c'est l'unité de tous ou d'un grand nombre. Les secours aux pauvres, en revanche, ne s'adressent dans leur action concrète qu'à l'individu et à sa situation. »

« Le pauvre » requiert donc un traitement forcément *individualisé*. Mais comment comprendre cette spécificité ? Une piste d'analyse est, d'après Simmel, le fait que l'action sociale institutionnelle découle de la charité qui s'exprime primitivement comme un don d'une personne à une autre. Mais l'action sociale substituée à l'objet premier de la charité, à savoir le salut de l'âme du donateur, un objectif collectif : « [...] C'est

cet individu qui devient certes le terme ultime de la forme moderne et abstraite de secours aux pauvres, mais sûrement pas son ultime finalité qui n'est autre, au contraire, que la protection et le progrès de la collectivité. Et encore, on ne peut même pas dire que le pauvre est un moyen pour y parvenir, ce qui améliorerait encore sa situation, car ce n'est pas de lui que se sert l'action sociale, mais seulement de certains moyens pratiques, de nature matérielle et administrative, pour éliminer les dangers et les risques de perte qu'il représente pour le bien de la collectivité » (p. 458).

Le travailleur social se trouve, dans cette optique, dans une position de *médiateur*, voire plus exactement de *traducteur* : c'est lui qui en mobilisant ces « moyens pratiques » traduit concrètement les finalités collectives en « traitement individualisé ». Cette position l'amène à vivre directement ce que nous avons appelé une triple disjonction : *disjonction interindividuelle, disjonction des missions et disjonction des moyens d'action*, lesquelles s'alimentent entre elles.

### Disjonction interindividuelle

La disjonction interindividuelle concerne ce que certains travailleurs sociaux nomment « l'impossibilité de convaincre » ou leur impression qu'existent « des cas désespérés ». Il s'agit de la rencontre de comportements qui donnent l'impression de s'éloigner en permanence, par l'ampleur des besoins, par manque de volonté ou par choix délibéré, des comportements « adéquats », « adaptés ». Lors d'une série d'entretiens menés en 2012 avec des petits groupes de travailleurs sociaux de CPAS bruxellois, plusieurs d'entre eux pointaient, par exemple, les « bénéficiaires tout le temps en retard », « qui ne savent même plus se lever à l'heure », soulignant que « certains en ont fait leur mode de vie, on a beau les forcer à se bouger un peu, ils retombent dans leur rythme ».

Ils mettent en avant une forme de « frustration » de la relation d'aide.

Classiquement, le burn-out a été défini dans ce cadre. Christina Maslach, la psychologue américaine à l'origine du *Maslach Burn Out Inventory*, le « test diagnostic » le plus fréquemment utilisé, a mené une série de travaux consacrés dans un premier temps à des soignants. Elle note qu'une partie de leur épuisement est due à l'absence de réponse de certains patients qui refusent, par exemple, d'adopter des habitudes plus « saines ». Face à l'impression d'un travail inutile, les soignants finissent par se désinvestir ou par développer des stratégies de réification des patients pour se protéger<sup>1</sup>.

Un élément crucial est amené par Hebert Freudenberger, le psychiatre à l'origine de la notion. Dans son article fondateur publié en 1974, il décrit l'état dans lequel le personnel soignant de sa *free clinic* s'est quelques fois retrouvé, mais aussi son propre état, vu qu'il indique avoir lui-même expérimenté ce qu'il nomme le burn-out. Il suggère que ledit burn-out est une maladie des personnes qui s'investissent et se dévouent intensément pour une cause, quitte à « donner trop »<sup>2</sup>. Il fait un lien avec les publics, indiquant que « beaucoup des populations que nous aidons ont de grands besoins, beaucoup de ces besoins sont réalistes vu leurs conditions de vie précaires. Mais [...] ils ont développé un désir qui requiert beaucoup de dons de notre part. Lorsque nous nous exécutons, nous devons faire attention à ne pas tomber dans l'excès et, ce faisant, à nous épuiser nous-mêmes. »

Quelles que soient les modalités que prend la relation interindividuelle dans le travail social avec un bénéfi-

1| Maslach C., *Burned-Out*. *Human Behavior*, 9, 1976, p. 16-22.

2| Freudenberger H. J., « Staff Burn-Out », *Journal of Social Issues*, 30, 1974, p. 159-165.

ciaire — accompagnement, contrôle, soutien, etc. —, la dimension d'aide par un « traitement individualisé » reste centrale, impliquant un engagement personnel du travailleur social et donc le risque de la frustration.

### La labellisation

Il y a toutefois un trait fondamental de cette relation qui est souvent ignoré : elle effectue intrinsèquement la catégorie « du pauvre ». Revenons-en à Simmel, qui affirme « en tant que catégorie sociale, le pauvre n'est pas le produit d'une certaine mesure de dénuement ou de privations, mais du fait qu'il reçoit un secours, ou devrait en recevoir selon les normes sociales. En ce sens on ne devrait pas définir la pauvreté comme un état en soi que l'on pourrait déterminer quantitativement, mais seulement d'après la réaction sociale à un certain état [...] »<sup>3</sup>. Le fait qu'un travailleur social « intervienne » au travers de son interaction avec le bénéficiaire assigne *de facto* audit bénéficiaire sa « catégorie de pauvre » : il est reconnu, labellisé comme « dans le besoin ». Et il se met à « exister » sous cette forme particulière pour l'institution publique, y compris dans les registres centralisés de la banque carrefour de la sécurité sociale. Cette intervention agit de plus comme un « faisceau de lumière » qui vient se « braquer » sur la vie du « demandeur » et, dans ce cadre, mène à l'assignation catégorielle, à la labellisation. En d'autres termes, l'intervention sociale marque pour les « demandeurs » une rencontre avec un pouvoir qui procède à une « dissection » de certains aspects de son existence, laquelle implique l'inscription des traces de son existence dans la mémoire institutionnelle (sous forme de rapports, de commentaires dans une base de données, etc.)<sup>4</sup>.

La pauvreté devient « un fait » au travers de cette mise en lumière, de cette « reconnaissance » par un pouvoir et de la marque qu'elle implique, et, ce faisant, le bénéficiaire se trouve confronté à un ensemble d'images stigmatisantes attachées à la pauvreté, ancrées dans les représentations sociales et alimentées par certains discours de « faiseurs d'opinion », lesquelles peuvent ancrer la thèse du caractère indépassable de « l'état de pauvreté »<sup>5</sup>.

Bien sûr, les « labels » apposés sont parfois des euphémismes tirés d'un vocabulaire technique propre au travail social ou au cadre légal et réglementaire ; on n'utilise pas forcément le « label » de « pauvre » pour parler de « l'usager du CPAS », du « bénéficiaire », de « l'allocataire social ». Mais ces « sous-labels » peuvent devenir tout aussi efficaces en termes « d'assignation identitaire » : l'exemple des bénéficiaires qui s'inscrivent dans l'« article 60§7 », du nom d'un dispositif d'insertion socioprofessionnelle prévu dans la loi organique des CPAS, est à cet effet particulièrement frappant. Lorsqu'on les interroge sur leurs relations avec les organisations où ils sont « mis à disposition », ils indiquent fréquemment qu'on les désigne comme « l'article 60§7 », par exemple à l'occasion d'un tour de présentation d'un nouveau collègue<sup>6</sup>. Cette étiquette signifie, d'après l'un des témoins que nous avons interrogé en 2012, que « nous ne sommes pas vraiment des travailleurs, nous restons des gens du CPAS. Des

nant l'exemple d'un registre biographique d'internement. Il note que celui-ci permet de « capturer » la rencontre avec le pouvoir et que c'est par celle-ci que les individus internés peuvent « exister » à l'époque contemporaine, au travers de la trace dans le registre. Dès lors, s'y intéresser permet d'appréhender les dispositifs de pouvoir de l'époque. Voir *Dits et écrits*, t. II., n° 198, p. 237-239. 5|Lemaigre Th., « Pauvrophobie, la stigmatiser avant qu'elle se banalise », *Pauvreté*, 20, 2018, p. 7.

6|Maes R., « Tour d'horizon de l'article 60 : quels nœuds ? Comment les dénouer », contribution aux états généraux de l'insertion de la Fédération des CPAS, Namur, 18 septembre 2018.

3|Simmel G., *op. cit.*, p. 488.

4|Michel Foucault argumente l'intérêt de l'analyse des trajectoires biographiques des « gens infâmes » en pre-

assistés, quoi, des moins que rien. »

Pour analyser l'effet de labellisation, on ne peut faire l'impasse sur ce que le sociologue américain Herbert Gans définissait comme des « fonctions positives de la pauvreté » en 1972<sup>7</sup>. Il note « la pauvreté aide à garantir le statut de ceux qui ne sont pas pauvres. Dans une société stratifiée, où la mobilité sociale est un objectif particulièrement important et les frontières entre les classes sont floues, les gens ressentent un besoin pressant de savoir où ils se situent. Par conséquent, le pauvre fonctionne comme un étalon de mesure fiable et relativement permanent pour comparer les statuts, particulièrement pour la classe laborieuse qui doit trouver et maintenir une distinction de statuts entre elle-même et le pauvre [...]. » Et il ajoute « le pauvre peut être identifié et puni en tant que déviant supposé ou réel, dans le but de soutenir la légitimité des normes dominantes [...] ». D'après lui, cette fonction explique l'acharnement à traquer la « triche » des pauvres, que l'on nomme aujourd'hui « fraude sociale », laquelle est pourtant absolument minoritaire par rapport à la fraude fiscale des plus aisés<sup>8</sup>.

Ces fonctions impliquent que de se voir affubler l'étiquette « pauvre » a pour conséquence de se trouver *de facto* catalogué « hors normes » et, d'une certaine manière, d'incarner une figure-repoussoir. Évidemment, comme le souligne Serge Paugam, les expériences de la pauvreté peuvent être très diverses et l'intervention prend des formes variées en fonction de celles-ci, modulant son « impact » en termes de labellisation. Dans *La disqualification sociale*, il suggère qu'existent trois « catégories » : les précaires, auprès desquels l'intervention est ponctuelle, les assistés, pour les-

quelles l'intervention est régulière, et les marginaux qui sont en « rupture » avec les institutions et pour lesquels existe une forme « d'infra-intervention »<sup>9</sup>.

Dans le cas des « assistés » qui se trouvent dans une relation de « dépendance » à l'institution, la dimension processuelle de l'intervention sociale renforce l'effet d'assignation d'une identité « d'anormal » au travers de la labellisation. Franz Fanon décrit dans *Peau noire, masques blancs* le processus par lequel l'interjection « tiens, un nègre ! » finit par le marquer : « « Tiens, un nègre ! » C'était un stimulus extérieur qui me chiquenaudait en passant. J'esquissai un sourire. « Tiens, un nègre ! » C'était vrai. Je m'amusai. « Tiens, un nègre ! » Le cercle peu à peu se resserrait. Je m'amusai ouvertement. « Maman, regarde le nègre, j'ai peur ! » Peur ! Peur ! Voilà qu'on se mettait à me craindre. Je voulus m'amuser jusqu'à m'étouffer, mais cela m'était devenu impossible. »<sup>10</sup> La séquence souligne la manière dont l'étiquette se transforme en jugement, dont l'apposition du label se transforme en stigmatisation : la répétition est centrale dans le processus. Or la répétition est courante dans l'intervention sociale : les rendez-vous avec le travailleur social fonctionnent ainsi comme autant de rappels au « bénéficiaire » qu'il appartient à la catégorie desdits « bénéficiaires », donc des « pauvres ».

En d'autres termes, l'intervention sociale réalise tout à la fois la déviance et la promesse de « réhabilitation », elle implique une assignation intrinsèque à la mise en relation entre le travailleur social et le (potentiel) « bénéficiaire ». Dès lors, la persistance dans un « état de pauvreté » peut amener le « bénéficiaire » à douter sérieusement de la

7 | Gans H. J., « The Positive Functions of Poverty », *American Journal of Sociology*, vol. 78, n° 2, 1972, p. 275-289.

8 | Soulignons qu'Herbert Gans écrit cela dans les années 1970.

9 | Paugam S., *La disqualification sociale*, PUF, 2000 (première éd. 1991), p. 50.

10 | Fanon Fr., *Peau noire, masques blancs*, Paris, Le Seuil, 1952, p. 115.

promesse et à intégrer ainsi l'idée qu'il est « ontologiquement déviant », « un cas désespéré » ou à se rebeller contre l'intervention elle-même et l'étiquette qu'elle implique. Que le processus soit donc une forme de désaffiliation résultant de la violence symbolique propre à l'intervention sociale ou une forme d'entrée en résistance face à celle-ci au travers de la « sherwoodisation » décrite par Bernard Van Asbrouck<sup>11</sup>, elle aboutit à ce que le bénéficiaire « échappe » à l'institution (et aux bases de données), ce qui signifie évidemment un échec cuisant de l'intervention.

### Disjonction des moyens d'action

La disjonction des moyens d'action concerne la tension entre la réalité vécue et les attentes du bénéficiaire, d'une part, et l'ensemble des outils administratifs et matériels, mais aussi des dispositifs de formation et d'information, d'autre part. Lorsque l'on interroge les travailleurs sociaux en CPAS, ils soulignent assez systématiquement l'inadéquation de toute une série d'outils par rapport à des situations spécifiques<sup>12</sup> : par exemple, le montant maximum du RIS qu'ils peuvent octroyer à un demandeur cohabitant et la réalité de ses dépenses, le type de formation normalement préconisées et les compétences et savoirs d'un demandeur<sup>13</sup>, etc.

Cette disjonction amène à ce que Pierre Bioul appelle le « bricolage » qui se traduit par une grande différence entre le « travail réel » et le « travail prescrit ». Dans un premier temps, les travailleurs optent pour des modalités d'intervention sociale qui procèdent d'une « optimisation stratégique » vis-à-vis des procédures institutionnelles, mais si cela ne

suffit pas, les travailleurs sociaux peuvent « tordre les modes d'emploi » de leurs outils, voire les outils eux-mêmes, pour répondre plus efficacement à une situation particulière. Les travailleurs sociaux « mis en tension » dans l'intervention peuvent en venir à adopter une attitude ambivalente envers les modes alternatifs d'existence, développant un discours de légitimation (par exemple, de la « récupération » de métaux ou des activités prostitutionnelles de certains exclus)<sup>14</sup>.

Il faut noter trois « tendances lourdes » quant aux outils qui renforcent la disjonction des moyens d'action : la multiplication et la « juridicisation » des dispositifs ; le renforcement du contrôle sur l'intervention sociale et la diminution de la marge de manœuvre des travailleurs sociaux ; la montée en puissance des approches néocomportementalistes. La première tendance s'inscrit dans le déploiement de ce que certains de ses promoteurs ont appelé « l'État social actif » qui aboutit dans une forme de « juridicisation »<sup>15,16</sup> de l'intervention sociale, passant, par exemple, par les « projets individualisés d'intégration sociale », sortes de « contrats » liant supposément « le CPAS » et « le bénéficiaire ». Évidemment, ces « contrats »

14 | Maes R. et Sylin M., « Le travailleur social face aux "exclus des statistiques" : triple disjonction et recomposition des modes d'intervention sociale », contribution au sixième Congrès international de l'Aifris, Porto, 7-10 juillet 2015.

15 | Delaunay B. distingue trois « tendances concurrentes » dans les approches de l'intervention sociale, judiciarisation, gestion et psychologisation, dont les poids respectifs se traduisent dans l'importance de certains cours dans le cursus de formation des assistants sociaux. Voir Delaunay B., « Évolution d'un savoir de référence en service social : la psychologie », dans Bresson M. (dir.), *La psychologisation de l'intervention sociale, mythes et réalités*, Paris, L'Harmattan, coll. « Logiques sociales », 2006, p. 177-190.

16 | Entendue comme l'extension du « droit » comme modèle pour l'action. Cette notion se distingue de la « judiciarisation », qui sous-entend une mobilisation accrue de l'appareil judiciaire, laquelle n'est pas forcément notable dans le cas du travail social en général. Voir Pélisse J., « Judiciarisation ou juridicisation ? Usages et réappropriations du droit dans les conflits du travail », *Politix*, vol. 86, n° 2, 2009, p. 73-96.

11 | Van Asbrouck B., « La sherwoodisation ou l'obsolescence de la cité », *La Revue nouvelle*, n° 7, 2015, p. 6-9.

12 | Maes R. et Sylin M., « La flexibilisation au cœur des nouvelles articulations formation-emploi : le travailleur social en porte-à-faux », contribution au colloque international du réseau Refuts, Luxembourg, juillet 2013.

13 | Voir l'article de Pierre Bioul dans ce dossier.

sont passés dans le cadre d'un rapport de force entre l'institution et « le demandeur », bien que la fiction qui les entoure voudrait qu'existe une sorte « d'équilibre entre les droits et les devoirs des deux parties ». Comme le résume Mejed Hamzoui, « le contrat, en définitive, sert moins à réintroduire effectivement de la réciprocité sociale qu'à construire un système de normes d'insertion, et donc aussi d'exclusion, qui partagent à nouveau les bons et les mauvais pauvres, ceux qui acceptent les normes et ceux qui les récusent, ceux qui arrivent à trouver un boulot et ceux qui n'y arrivent pas, et ainsi de suite »<sup>17</sup>. Le recours à ces « contrats » cause l'import du jargon et des modes de raisonnement au « droit » (ou plus exactement à une conception fantasmée du droit), lesquels se heurtent parfois violemment aux réalités concrètes des potentiels « bénéficiaires ».

Une assistante sociale nous confiait ainsi en 2012 : « On doit évoquer des “devoirs” avec les jeunes qui ont un [projet individualisé d'intégration sociale], mais parfois tu lis ce qu'il y a dans le papier et tu vois qu'ils ne comprennent pas. Moi j'ai l'impression d'être une vendeuse d'électroménager qui fait signer un contrat d'entretien aux personnes âgées, avec plein de petits caractères qu'ils ne savent pas lire. Mais même quand tu leur expliques, il y a des termes du projet qu'ils ne peuvent juste pas respecter. Par exemple, quand tu leur dis qu'ils doivent chercher un job étudiant alors que tu sais qu'ils vont avoir très dur dans leurs études. S'ils cherchent vraiment, ils risquent d'y passer trop de temps, ils vont se planter. Et pourtant, écrire ce projet, ça pourrait aussi être plutôt utile, parce que ça peut aussi leur permettre de se projeter dans l'avenir. » Le « pro-

jet individualisé d'intégration sociale » apparaît bien, dans cette lecture, comme un « outil du travail social », mais sa formalisation le rend inopérant.

La seconde tendance est liée au virage de la « nouvelle gestion publique » et se traduit par la « managérialisation » de l'intervention sociale qui a renforcé largement le découpage des tâches, parfois au détriment de « l'efficacité » du travail, comme le soulignaient certains témoins de l'enquête. Une assistante sociale avec « vingt ans de métier en CPAS » indiquait ainsi : « Je suis vraiment énervée, et triste aussi, de ne plus pouvoir faire un suivi du début à la fin, comme avant. On a comme ça partagé les tâches et c'est normal, mais [...] on ne sait pas toujours connaître tout le dossier d'un collègue. Donc on reprend le dossier, mais il faut recommencer à chercher des informations pour bien faire. »<sup>18</sup> Par ailleurs, toujours au nom d'une gestion censément « plus transparente et efficace », le contrôle sur les travailleurs sociaux a été largement renforcé, notamment au travers de la multiplication des évaluations standardisées et la définition de normes quantitatives (par exemple rythme du traitement de dossiers voire enquêtes de satisfaction des « bénéficiaires »), mais aussi par la multiplication des rapports sur leur travail. La division des tâches et le contrôle limitent évidemment leur marge de manœuvre et la possibilité de « détourner » les outils pour mieux les adapter aux situations rencontrées<sup>19</sup>.

18 | Maes R., « Du maître des travailleurs sociaux à l'État social actif: quelles grilles d'analyse? », *Pensée plurielle*, 32, (1), 2013, p. 73-81.

19 | Ravon B., « Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux », *Informations sociales*, vol. 152, n° 2, 2009, p. 60-68; Moachon E., Bonvin J.-M., « Les nouveaux modes de gestion du travail social et la marge discrétionnaire des travailleurs sociaux », dans Bellot C., Bresson M., Jetté C. (ed.), *Le travail social et la nouvelle gestion publique*, Presses de l'université du Québec, 2013, p. 205-220.

17 | Hamzaoui M., « La politique sociale différenciée et territorialisée: activation ou ébranlement du social? », *Revue TEF*, 2003, n° 4, p. 13-27, p. 24.

## Néocomportementalisme

La troisième tendance est un prolongement des approches « sociales actives », qui emprunte beaucoup à certains courants de psychologie. Elle se traduit par une résurgence des théories comportementalistes. La responsabilisation du « bénéficiaire » par rapport à sa « situation », qui est le cadre de la logique « d'activation » repose évidemment sur l'idée qu'il doit changer son comportement pour arriver à « se sortir » de son état de besoin « objectif » au travers de l'analyse du travailleur social. L'interrogation des déterminations sociales va, dans ce cadre, être négligée au profit d'une analyse des stratégies par lesquels les « bénéficiaires » peuvent « dépasser » leur état au travers de leur « remobilisation ».

Comme le note David Puaud au sujet du travail social des éducateurs, « le jeune (ou l'adulte) est [...] perçu en fonction de ses traits de caractère saillants qui posent des problèmes pour son insertion sociale dans la société. Les stratégies éducatives s'individualisent, on travaille sur les attitudes des jeunes, leurs bienséances, on revoit leurs manières de se comporter en public. »<sup>20</sup>

Il faut noter que ce que certains nomment la « psychologisation du social » transforme finalement la réhabilitation – objectif du travail social formalisé, en Belgique, au travers de la mission confiée aux CPAS d'opérationnaliser le prescrit constitutionnel voulant que les citoyens aient le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine – en une sorte de « thérapie », c'est-à-dire que son objectif se délie d'une norme collective d'existence sociale pour s'attacher à des « écarts individuels » à des normes comportementales. Le but n'est pas que le « bénéficiaire » atteigne le « minimum standard » en

termes de conditions d'existence, mais « qu'il pose les choix lui permettant d'aller le mieux possible ».

Le succès des approches empruntant à la « victimologie » et à la « traumatologie » dans les secteurs qui se préoccupent des plus « marginaux », comme les personnes qui se prostituent, aux dépens de certaines approches plus structurelles tient dans cette substitution. L'entame d'une activité prostitutionnelle n'est plus avant tout une question de précarité ou de risque de précarité<sup>21</sup>, elle devient le résultat d'une série de « traumatismes » dans la vie des personnes ; le terme de l'activité prostitutionnelle n'étant dès lors plus une question de « réhabilitation sociale » au travers d'un travail social permettant d'ouvrir un ensemble d'alternatives, mais le résultat d'un « cheminement psychologique » permettant de contrer la « décorporalisation » liée à l'activité prostitutionnelle et de « se sortir » de l'activité<sup>22</sup>.

Un autre exemple de cette substitution tient dans l'intérêt politique pour le *nudging*<sup>23</sup>. Ce concept décrit la mise en place de dispositifs permettant d'influencer les individus sans contrainte explicite, dans le but qu'ils adoptent les comportements profitables au plus grand nombre<sup>24</sup>. L'un des exemples les plus fréquemment cités de *nudge* est la mouche dessinée sur les urinoirs dans les toilettes publiques pour hommes, qui

21| Toutes les études un peu sérieuses pointent que le « motif » principal d'entrée dans la prostitution est effectivement la précarité ou un risque urgent de précarité et la recherche d'argent rapide qui en découle. Voir par exemple Vanwesenbeeck I., « Another Decade of Social Scientific Work on Sex Work: A Review of Research 1990-2000 », *Annual Review of Sex Research*, 12:1, 2001, p. 242-289, p. 263.

22| Maes R., « Les prostitutions – pour une approche ethnographique du trauma », *Cahiers de psychologie clinique*, vol. 50, n° 1, 2018, p. 133-150.

23| Chelle E., *Gouverner les pauvres. Politiques sociales et administration du mérite*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2012.

24| Thaler R. H., Sunstein C. R., *Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness*, Yale University Press, 2008.

20| Puaud D., *Le travail social ou « l'art de l'ordinaire »*, Yapaka/FWB, 2012, p. 25.

inciterait les usagers de ces toilettes à « viser juste ». L'usage des *nudges* s'inscrit, d'après Richard Thaler et Cass Sunstein, ses deux promoteurs majeurs, dans la perspective d'un « paternalisme libertarien », qui tente de concilier le fait que chacun « fasse ce qui lui plaît » avec l'idée qu'il est pour eux légitime que des « architectes de choix » influencent les individus dans le but de leur procurer « une vie plus longue, plus saine et meilleure »<sup>25</sup>. Évidemment, ce « paternalisme libertarien » apparaît très vite comme une réécriture de l'utilitarisme benthamien, qui faisait de la conception d'incitants positifs et négatifs le fondement d'une architecture menant les individus à adopter les comportements utiles « au plus grand nombre »<sup>26</sup>, mais il s'en distingue toutefois par la décentralisation des dispositifs qui deviennent un maillage, là où Bentham pensait des dispositifs plus centralisés et par le faible contrôle des « architectes », là où Bentham proposait de nombreux mécanismes de contrôle par le peuple comme garantie que les dispositifs puissent effectivement rencontrer « l'intérêt du plus grand nombre »<sup>27</sup>.

La déclinaison de la théorie du *nudge* en matière de travail social devient un jeu sur des « incitants » qui vont pousser l'individu à adopter « inconsciemment » le comportement adéquat pour « choisir de se sortir de sa situation », ce qui change du tout au tout le rapport entre le travailleur social et le « bénéficiaire » : le travailleur social devient l'ingénieur d'un « parcours » qu'il ne doit *surtout pas* expliciter au « bénéficiaire » à priori et qu'il doit éventuellement réactualiser continuellement. La difficulté est immédiate : cette autonomie sous contrainte

implicite donne l'illusion d'un choix, mais lorsque celui-ci implique une déviation du comportement attendu, la contrainte se révèle. L'accompagnement devient contrôle et le masque tombe : le travailleur social apparaît alors comme un manipulateur. Pire encore, la confiance dans l'institution peut alors être définitivement rompue ce qui renforce la sherwoodisation.

### Disjonction des missions

La troisième disjonction, qui concerne les missions, est fréquemment présentée comme la conséquence « du néolibéralisme » : celui-ci aurait imposé une « rentabilité » à ce qui est par essence « non rentable ». Or à bien y regarder, les missions des institutions en charge de « l'aide sociale » ont toujours comporté une forme de paradoxe : elles visent à contrer les excès d'un système qu'elles contribuent à perpétuer. C'est ce que soulignait Simmel en notant que l'aide sociale est l'antithèse de la société égalitariste parce que l'on ne donne jamais assez au pauvre pour l'amener dans une situation de réelle égalité avec les autres citoyens, tout en lui donnant suffisamment pour dire qu'un effort de redistribution a été effectué<sup>28</sup>. Comme le relève Daniel Zamora, le système assurantiel lié au déploiement du salariat repose sur une logique de droits et de redistribution collective explicite (notamment via le chômage, compensation de l'incapacité à fournir de quoi réaliser le droit au travail), là où le système « assistantiel », par l'individualisation et le ciblage des mesures sur lequel il repose, tend à s'éloigner de ces logiques collectives<sup>29</sup>. La déconstruction progressive du système assurantiel au profit des logiques « assistantielles » (qui se traduit en Belgique par les transferts

25 | Thaler et Sunstein, *op. cit.*, p. 5-6.

26 | Laval Chr., « Jeremy Bentham et le gouvernement des intérêts », *Revue du MAUSS*, vol. n° 27, n° 1, 2006, p. 289-306.

27 | Comme le « public opinion tribunal », voir Bentham J., *Constitutional Code (1843)*, vol. 1, J.H. Burns & Rosen F. (eds.), Clarendon Press, 1983, p. 35-37.

28 | Simmel G., *op. cit.*, p. 488.

29 | Zamora D., *De l'égalité à la pauvreté. Une sociohistoire de l'assistance en Belgique (1895-2015)*, Éditions de l'université de Bruxelles, 2018.



massifs du chômage vers le CPAS) est légitimée par une résurgence des discours sur le « mérite » et les « efforts » qui a d'ailleurs d'abord été renforcée au sein des CPAS (notamment au travers de la loi du 26 mai 2002 sur le « revenu d'intégration sociale »), et donc sur le retour à des conceptions extrêmement individualisantes brouillant les lectures structurelles des rapports sociaux.

Au travers du transfert entre chômage et CPAS, on trouve également une illustration paradigmatique de la « territorialisation » de l'aide sociale décrite par le sociologue Mejed Hamzaoui<sup>30</sup>, puisque ce transfert implique une gestion à l'échelle d'un territoire restreint (la commune), s'inscrivant dans les priorités propres à ce territoire, de ce qui était auparavant géré à des échelles plus larges et centralisées. À en suivre la lecture foucauldienne « des pouvoirs », la territorialisation marque une forme de retour à des « pouvoirs régionaux et spécifiques »<sup>31</sup> au fur et à mesure de la déconstruction des grands appareils d'État, avec comme conséquence un relâchement croissant du rapport à des principes juridiques collectifs au profit de logiques de productivité appréciées dans des référentiels fluctuants. Il faut bien sûr nuancer : l'inscription dans un territoire localisé n'est pas une condition suffisante de l'inscription dans des logiques de productivité, d'efficacité. Par exemple, un petit territoire permet des effets de proximité, des « solidarités de voisinage » au « clientélisme ». Mais lorsque des mécanismes de concurrence entre ces territoires ou internes à ces territoires existent, la productivité devient cruciale : dans notre exemple, les modalités de financement des communes vont avoir un impact déterminant. On n'assiste donc sans doute pas

à un « retour à la charité des paroisses » au travers de cette territorialisation : l'exemple « historique » le plus opportun serait sans doute celui des *workhouses* britanniques du XIX<sup>e</sup> siècle qui visaient simultanément à « prendre en charge » les pauvres et à assurer la concurrence entre les villes en pourvoyant une main-d'œuvre à très bas coût. Une tension peut dès lors se faire jour, entre maillage local (et solidarités locales) et efficacité concurrentielle, ce qui génère d'ailleurs des pratiques « hors cadre »<sup>32</sup>.

L'aide sociale n'est donc pas un « outil neutre de tout paradoxe » que « le néolibéralisme » aurait soudain mis en danger. Une série de tensions primordiales réside dans l'intervention sociale, tensions correspondant à différentes phases de son développement<sup>33</sup>. Toutefois, le déploiement des politiques d'inspiration néolibérale a amené au renforcement de tensions dans les missions, ce que traduit bien un ensemble d'étiquettes orwelliennes utilisées dans les institutions (oxymores comme « accompagnement à l'autonomie », euphémismes comme « stages découvertes » pour des activités d'insertion socioprofessionnelle, ou termes contraires à la réalité de la mesure qu'ils désignent comme « projet individualisé d'intégration sociale » pour une mesure imposée à tous les « bénéficiaires »).

En Belgique, la réforme de l'aide sociale repose sur le concept « d'État social actif », généralement présenté comme une transcription dans le réel de la « Théorie de la Justice » de John Rawls, laquelle substituerait au principe d'égalité le principe d'égalité des chances, impliquerait un « ciblage » accru des moyens et une contractualisation des rapports entre individus et institutions.

30 | Hamzaoui M., *Le travail social territorialisé*, Éditions de l'université de Bruxelles, 2002.

31 | Foucault M., « Les mailles du pouvoir », *Dits & Écrits*, t. II, n° 297, 1981, p. 1006-1007.

32 | Desomer V., « CPAS, un cadre commun pour une action "hors cadre" », *La Revue nouvelle*, n° 8, 2017, p. 35.

33 | Diovisalvi D., « Grille de lecture de l'assistance publique », *La Revue nouvelle*, n° 8, 2017, p. 27.

Nombre de ses promoteurs, dont une majorité de socialistes, au rang desquels Franck Vandembroucke se distingue par la consistance idéologique qu'il a donnée au concept, ont affirmé avoir trouvé chez Rawls le moyen concret de donner corps à la « troisième voie » entre néolibéralisme et socialisme. Il sort du cadre de cet article de montrer que les réformes en question ne sont en fait même pas « rawlsiennes »<sup>34</sup>, tout au plus pouvons-nous esquisser deux éléments permettant de douter de cette caractéristique : le fait que ces réformes imposées au système « assistantiel » d'abord, assurantiel ensuite, ignorent les hiérarchies de priorités de John Rawls lui-même, partant du principe qu'une série des « conditions de félicité » du glissement vers « l'égalité des chances » est d'ores et déjà réalité (par exemple, une disponibilité de l'emploi)<sup>35</sup>; la forme même de la « contractualisation » des rapports au travers de « projets » évalués à intervalles réguliers contrevient dans une certaine mesure au « principe de liberté » rawlsien.

Ce qui nous amène à suggérer que ces réformes sont en réalité bien inscrites dans le cadre idéologique néolibéral et ce, malgré les intentions affichées de leurs architectes. Un élément essentiel à ce niveau tient dans la forme du « contrat entre institution et bénéficiaire », qui se concrétise comme un « projet » d'insertion. Ce contrat prend en effet la forme d'un programme, détaillant incitants positifs et négatifs en vue d'aboutir au comportement, en fait *au mode d'être au monde* « adapté ». Il ne s'agit donc plus seulement de modeler un comportement, mais de reconstruire la subjectivité des bénéficiaires, de les convaincre de procéder systématiquement par un calcul d'intérêt personnel

fondé sur la balance des contraintes et des opportunités de retour. C'est dans ce cadre que plusieurs CPAS flamands n'ont pas manqué de proposer aux assistants sociaux d'utiliser des grilles « SWOT » (forces-faiblesses-opportunités-menaces), usuellement utilisées dans le calcul stratégique d'entreprise, pour établir ces projets individualisés « avec les bénéficiaires ». On retrouve là un élément fondamental du néolibéralisme, qui est la fabrique de cette subjectivité particulière<sup>36</sup>. Or « l'implémentation » de cette fabrique amène à une incapacité de penser le collectif autrement que comme le champ d'une concurrence permanente. Ce faisant, elle participe au renforcement de la désinstitutionnalisation et, partant, pourrait être considérée comme une sorte de « maladie auto-immune » des institutions d'aide sociale : elles contribuent en effet à propager une conception qui nie jusqu'à la pertinence de leur existence. La faille logique constituant à produire au nom de l'affiliation au collectif des individus qui n'ont plus du collectif qu'une vision instrumentale (champ des opportunités) ou menaçante (champ de la compétition) est énorme et implique un malêtre évident qui se ressent à tous les échelons de l'institution<sup>37</sup>.

### L'insoutenable complexité du réel

Guillermo Kozlowski proposait dans le dossier « Néolibéralisme(s) »<sup>38</sup> une thèse particulièrement importante : la compatibilité évidente entre néomanagement et néolibéralisme tient dans la simplicité des images qu'ils proposent. Simplicité des concepts théoriques d'un côté, simplicité des schémas pratiques d'un autre, les deux se conjuguant pour proposer une réduction de la réalité à

34 | Les auteurs tiennent à remercier John Pitseys pour avoir attiré leur attention sur cette question.

35 | Reman P., « L'État social actif et la protection sociale », *Démocratie*, n° 10, septembre 2002.

36 | Maes R., « Néolibéralisme(s) », introduction au dossier de *La Revue nouvelle*, n° 2, 2017, p. 26-30.

37 | Maes R., « Du malêtre... », *op. cit.*

38 | Kozlowski G., « Le fonds de l'air est managérial », *La Revue nouvelle*, n° 2, 2017, p. 42-29.

des représentations qui donnent l'impression de possibilité de contrôle et de gestion prévisionnelle. Il proposait un programme pour « sortir du management » : « Sortir du point de vue général, valable pour tous et partout, de la représentation et fabriquer des savoirs situés. Non plus “ce qui parle de tout le monde”, mais “ce qui parle à tout le monde”. Peut-être chercher un peu partout, théoriquement et pratiquement, comment des images complexes peuvent remplacer la représentation. »

Les travailleurs sociaux confrontés à la réalité individuelle sont systématiquement placés devant des réalités trop complexes pour être réduites à ces schémas qui « parlent de tout le monde ». Et leur enjeu est dès lors de répondre à ces situations tout en réduisant au maximum le porte-à-faux institutionnel dans lequel ils se trouvent objectivement placés par cette simple confrontation. Deux grandes orientations sont évidemment envisageables : d'une part, le déni voire le désinvestissement (de la relation, de leur « engagement dans le métier »), qui ne semble cependant pas tenable à moyen terme<sup>39</sup> et, d'autre part, l'accommodement des pratiques professionnelles aux contraintes du travail ou des usagers, voire des deux. Dans ce cadre, la « déviance » — au sens d'une tension entre travail prescrit, travail régulé et travail réel<sup>40</sup> — apparaît évidemment consubstantielle du travail social aujourd'hui.

Mais il est un élément plus important encore : le travailleur social se trouve aussi au premier lieu du « bricolage » d'un savoir en fait éminemment stratégique et qui dépasse le « bricolage de solutions ». Il se trouve confronté au premier chef aux expériences singulières qui résistent à l'application d'un calque, de

la réduction à ces schémas simples qui sont de l'ordre d'une « nouvelle pastorale »<sup>41</sup>. Il peut en tirer des savoirs situés, fondés sur des vécus, témoignant de la complexité des situations et du tissu social. Il voit, pour peu qu'il se l'admette, que les individus ne sont pas mus par les calculs d'intérêts simples et réductibles à leur projet « d'insertion socioprofessionnelle ». Tout l'enjeu est d'éviter là encore de tomber dans les grilles unifiantes, les modèles « prêts à l'emploi » qui rabotent les aspérités de ces situations.

Nous l'évoquons d'emblée, à suivre la description « classique » de Simmel, que le travailleur social se trouve placé par son activité en situation de *médiateur-traducteur* : en mobilisant les moyens pratiques propres au travail social, il traduit en « traitement individualisé » les finalités collectives. À l'analyse de la triple disjonction induite par cette position spécifique, on constate que le travailleur social est en réalité bien plus qu'un *médiateur* : il est aussi un *faiseur de commun*, en ce sens qu'il a une véritable capacité de mise à l'épreuve de ces « finalités collectives », de (re) définition de celles-ci. La « bureaucratization du monde »<sup>42</sup> ne parviendra nullement à détruire cette spécificité du travail social, lequel sera toujours, bon gré mal gré, une question de déviance.

Derrière tout article, il y a un collectif qui dépasse largement ses auteurs. Nous souhaiterions toutefois remercier ici tout particulièrement Diana Diovisalvi, Guillermo Kozlowski, John Pitseys, Daniel Hanquet et Valérie Desomer pour leurs apports cruciaux à nos réflexions.

39 | Maes R. et Sylin M., « Le travailleur social face aux “exclus des statistiques” : triple disjonction et recomposition des modes d'intervention sociale », *op. cit.*

40 | Voir l'article de P. Bioul dans ce dossier.

41 | Voir l'article de B. Van Asbroeck et R. Maes dans ce dossier.

42 | Béatrice Hibou synthétise parfaitement la jonction entre néolibéralisme et néomanagement au travers de cette idée de « bureaucratization du monde ». Hibou B., *La bureaucratization du monde à l'ère néolibérale*, La Découverte, 2012.