

Rapport du premier atelier de pensée collective.
Université Populaire de Saint Gilles

La pensée managériale : ce qu'elle fait au réel.

Baptiste De Reymaeker

« (...) il semble prioritaire d'examiner pour quelles raisons un individu peut penser que sa vie est partiellement ou totalement un échec, plutôt que de chercher à déterminer d'emblée les critères d'une vie réussie : simplement parce que la plupart des hommes constatent et éprouvent d'abord « ce qui ne va pas » (...) La question qu'est-ce qu'une vie mutilée ou aliénée n'appartient pas à la philosophie morale ni à l'éthique, mais à la *philosophie sociale*.

La question de la vie aliénée exige de ne pas prendre la vie individuelle comme cadre déterminant de l'enquête, dans la mesure où le fait et l'expérience de l'aliénation ou de l'inaccomplissement de soi renvoient l'individu aux conditions historiques, sociales et collectives de son existence. (...) Le discours sur la vie aliénée, inaccomplie ou mutilée est (...) aussi tôt contraint de poser qu'une vie individuelle est inscrite dans un contexte social de vie déterminée.

Qu'est ce qu'une vie humaine aliénée ou mutilée ? est une question qui engage un type particulier de questionnement philosophique et une forme singulière d'enquête relevant de ce qu'on appellera (...) la philosophie sociale. (...) Elle prend son point de départ dans les formes et les expériences de vie qui sont vécues par les agents eux-mêmes comme inaccomplies, aliénées, dégradées et mutilées, et elle cherche à identifier dans le contexte social et historique de ces formes de vie les conditions qui en font des formes non réussies au point, souvent, de devenir intolérables et de susciter la protestation ou la révolte. »

Franck Fishbach, *Manifeste pour une philosophie sociale*.

1.

Nous sommes une vingtaine à s'être présentée à ce premier « atelier de pensée collective », proposé par l'Université populaire de Saint-Gilles.

Pourquoi un « atelier de pensée collective » ? Non pour « faire penser » les gens, mais pour inviter chacun à penser avec les autres.

Est-il concevable de penser autrement qu'avec l'autre ? Combien de temps une « pensée » reste-t-elle valide et valable, si elle n'en vient pas à se confronter à l'autre ? À devoir se dire ? À se mettre à l'épreuve d'avoir à se dédire ?

Le thème proposé par le « groupe philo » de l'UP pour ce premier cycle 2011/2012 des « ateliers de pensée collective » est la société managériale. C'est en réaction à l'apparition d'un couple étrange qui, à l'instar du duo art et thérapie, semble de plus en plus s'imposer à nos « modes » : philosophie et *managment*.

Pour penser « le management » - ce qu'il fait au réel – nous allons interroger des « situations » où le dispositif managérial s'applique et est vecteur d'aliénation.

2.

Nous écoutons deux témoignages lors de ce premier atelier : celui de Sophie Goldman, enseignante à l'EOS (Bruxelles), formatrice de travailleurs sociaux, et celui d'Hugues Esteveny, qui travaille dans une mission locale pour l'emploi, en y assumant également le rôle de délégué syndical.

3. Les manières de dire – d'évaluer – conditionnent les manières de penser et de faire.

Sophie Goldman dresse un bref historique des réformes sociales belges depuis la fin des années quatre-vingt et montre que les principales mesures qui ont été prises, l'ont été dans le sens d'une contractualisation de l'aide sociale et du chômage (pas de droit sans obligation).

L'idée libérale de contrat pénètre, par un mouvement de percolation, la logique du travail social, tout comme elle pénètre la logique du service public dans son entièreté : naturellement. De plus en plus, la société humaine tend à être une société d'individus autonomes, raisonnables et responsables qui interagissent entre eux par contrats interposés. Le contrat fait société.

Ainsi, le travail d'accompagnement « des usagers » des services sociaux consiste en leur autonomisation. Le travailleur social doit les armer afin que chacun devienne l'entrepreneur de sa propre vie. Il n'œuvre plus à réduire les inégalités sociales, mais, dans un système structurellement créateur d'inégalités sociales, à réduire les inégalités de chance.

Le changement de nom des CPAS montre bien ce passage d'une conception du travail social qui est de l'ordre de l'aide, de l'assistance¹ à une autre, de l'ordre de l'activation. L'utilisateur du CPAS doit devenir acteur de sa vie, de sa destinée.

À travers une série de petites mesures techniques, le travail social s'est mué, petit à petit, en instrument de gestion et de contrôle des populations, de plus en plus nombreuses, précarisées.

Le principe directeur est celui de la carotte et du bâton. La carotte étant l'emploi, le bâton la baisse du montant des allocations. Ce principe est réaffirmé avec force dans la note gouvernementale belge.

C'est la fonction que l'« État Manager » veut donner à son « appareil social » : fournir aux entreprises une main d'œuvre bon marché, flexible, fragilisée donc docile.

4. La file est devenue invisible.

Hugues Esteveny approuve. Il a constaté ce même changement de morphologie du travail social. Travailleur dans une mission locale pour l'emploi, il est même au premier rang. L'activation est la préoccupation principale, quand bien même, derrière la demande d'un emploi, il y a bien souvent d'autres demandes.

¹ Ordre qui ne doit pas non plus échapper à la critique. Celle de Nietzsche, celle de Heidegger, celle de Foucault, ... voir Fischbach, *Manifeste pour une philosophie sociale*, Editions la découverte, Paris, 2009, chapitre 5.

On rationalise le travail social, on l'informatise, on l'optimise, on uniformise les « protocoles », on intensifie, on exige des résultats chiffrés. Sur le « terrain », les temps d'entrevues sont raccourcis, leur nombre par « cas » réduit. Les demandeurs d'emploi sont mis à distance, comme biffés, afin qu'ils n'existent plus que comme des numéros de dossier. *La file est devenue invisible*. Et pourtant elle serait plus nombreuse, car le demandeur d'emploi est à présent obligé de se présenter dans une agence pour l'emploi, alors qu'auparavant il s'y rendait sur base volontaire. Le chômeur doit être tracé.

L'opérateur de terrain doit rendre des comptes. Il n'interpelle plus, n'interroge plus les politiques sociales ou les politiques pour l'emploi. La base n'est plus entendue, non pas qu'elle n'ait plus rien à dire, mais les espaces qui existaient pour qu'elle formule sa critique, ont été jugés « improductifs » et ont été supprimés.

En amont, c'est le temps de formation de certains travailleurs sociaux qu'on attaque, et ce afin de pouvoir les payer moins cher. De plus en plus, les tâches du travailleur social recevant un chômeur sont réduites au remplissage d'une formulaire pré-établi. Les « compétences » nécessaires à ce travail, si ce n'est la docilité ou le désengagement, ne demandent pas un long temps de formation. Les victimes de cette rationalisation du travail sont doubles : les usagers de différents services sociaux, certes, mais également les travailleurs sociaux.

On calque le fonctionnement et les objectifs des missions locales pour l'emploi à ceux des boîtes Interim. Le non-marchand, l'associatif est un « secteur » qui ne peut plus exister. Le privé vient à la rescousse du public. Naturellement...

5.

Quelques points sur lesquels nous avons à insister :

- Garder en tête ce mouvement insidieux de percolation. La conception d'un travail social qui soit un travail de gestion est une conception qui s'est installée progressivement, de proche en proche. Il n'y a jamais vraiment eu de ligne rouge franchie, sauf peut-être aujourd'hui, alors qu'il semble qu'il soit trop tard pour lui opposer quoi que ce soit.
- Ne pas négliger l'importance des mots, de termes utilisés, notamment pour l'évaluation du travail social. Au départ, ce ne sont que des mots qui changent, il n'y aura qu'à traduire notre langage courant dans la langue avec laquelle on demande d'évaluer ... Mais à terme une transformation du travail lui-même est opérée. Ainsi un chantier important à ouvrir serait de déconstruire les termes issus du champ lexical du *management* qui semblent aujourd'hui si évidents dans le champ social : projet, autonomie, responsabilisation, acteur, entrepreneur, *empowerment*, efficacité, rationalisation, compétence, contrat... Ensuite, partant d'une *autre* définition, retourner ces termes contre la pensée managériale elle-même : montrer en quoi elle est profondément inefficace.
- Concevoir que le travailleur social souffre de son impuissance au travail, de la perte de sens que connaît ce dernier. Il est au nœud d'une triade de violences : la violence de son institution, la violence du quotidien des usagers dont il a « la charge » et la violence de la société, de son projet fondamentalement

inégalitaire. Les espaces de résistance collective ont disparu. Ainsi, lorsqu'il fait grève, il est seul et donne un certificat du médecin pour justifier son absence. Il fait un *burn out*. On n'est plus habitué à penser en collectif. Et quand bien même on le voudrait, encore faudrait-il le faire, car le collectif est très pratique : il pose assez vite la question du *comment faire* ?

- Situer le combat aussi au niveau européen où le tout à la concurrence ne fait pas de distinction entre le secteur du non-marchand (travail social et culture notamment) et le secteur marchand. Ainsi à moyen terme, et si nous ne restons pas vigilant, les structures associatives seront soumises aux lois de la concurrence. Ainsi Adecco pourra attaquer en justice une mission locale pour l'emploi (subventionnée) pour non respect des règles de concurrence ; ou encore une maison d'édition pourra attaquer une association qui publie régulièrement des ouvrages pour la même raison. L'Europe est un cadre supranational qui détermine, en silence et anti-démocratiquement, nombreuses mesures nationales...