



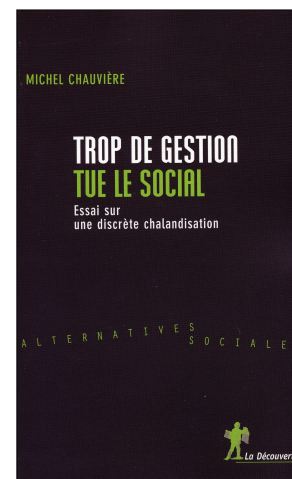
La Découverte

EN VENTE EN LIBRAIRIE LE 08 NOVEMBRE 2007

TROP DE GESTION TUE LE SOCIAL

ESSAI SUR UNE DISCRÈTE CHALANDISATION

MICHEL CHAUVIÈRE



Les idées libérales progressent aujourd'hui par le social. Nous n'aurions plus les moyens économiques de notre modèle historique et il faudrait donc tout à la fois réduire la voilure et ouvrir le « marché du social ». Un peu partout, des normes de « bonne gestion », autrement dit d'optimisation des dépenses improductives, s'imposent à tous les acteurs bénéficiant de fonds publics. Pour tous ceux qui ont flairé l'aubaine et commencé à faire des affaires, les idéaux de solidarité nationale ou d'émancipation individuelle deviennent des archaïsmes. Il en est ainsi du côté des personnes âgées dépendantes, des personnes handicapées, de la petite enfance, de l'échec scolaire, de la formation... Comment opèrent en détail ces changements ? Quelles en sont les conséquences pour l'action sociale organisée ? Pourquoi les avons-nous laissés s'installer en deux décennies ? Que pouvons-nous et que devons-nous défendre maintenant ?

À travers l'analyse de ce nouveau lexique largement inspiré de l'entreprise qui s'est imposé dans tout le secteur social (services à la personne, accès aux droits, guichet unique, individualisation, contrat, démarche qualité, privilège de l'utilisateur, etc.), Michel Chauvière montre que celui-ci est aujourd'hui profondément dénaturé par un processus de « chalandisation » qui formate les consciences, sape les fondamentaux de l'action et prépare à plus de privatisation des services et d'autonomie de la gestion. Mais rien n'est définitivement joué.

Michel Chauvière est directeur de recherche au CNRS, membre du CERSA, CNRS/université de Paris-II. Ses travaux portent sur les politiques du social et du familial. Il est l'auteur de plusieurs ouvrages dont, notamment, *Le Travail social dans l'action publique. Sociologie d'une qualification controversée* (Dunod, 2004), et il a codirigé avec Jean-Michel Belorgey et Jacques Ladsous, *Reconstruire l'action sociale* (Dunod, 2006).

Collection : Alternatives sociales – 228 pages – 21,50 €

(Table des matières au verso)

TABLE DES MATIÈRES

Introduction

I / SOCIÉTÉ DE SERVICES ET FÉTICHISME DE LA QUALITÉ

1. Métamorphoses de la notion de service

Une longue histoire
Ouverture du champ et nouvelle frontière intérieure
Une colonisation en partie masquée
Un exemple : l'aide à domicile

2. Les services sociaux gagnés par le business

L'éclatement du « social en actes »
Effets pragmatiques de la décentralisation et de la construction européenne
Les instruments du marché des services à la personne - *Économie de l'offre et marketing - Entre tarification à l'acte et solvabilité - Contractualisme et effritement de la solidarité*

3. Fétichisme de la qualité et tyrannie des normes secondaires

La démarche qualité entre norme et stratégie
La chalandisation des comportements et des consciences
La boîte à outils de la traçabilité des pratiques - *Référentiels et schémas - Bonnes pratiques - Évaluation*
Une intelligence collective délitée - *Le service contre l'institution - Le pragmatisme et la suspicion - La compétitivité contre le pluralisme*

II / LE DOMICILE, L'ACCÈS, L'USAGE, FACTEURS D'INDIVIDUALISATION

4. Le domicile et ses dérivés

Polysémie du domicile
Politiques du domicile
Les annexes du domicile - *Signaler, observer, discipliner - Maisons et guichets uniques - L'homme machine et le lien social*

5. L'accès, entre promesses et droits

Accès et mobilisations sociales
Une promesse individuelle d'égalité et de réaffiliation
L'accès aux droits n'est pas sa réalisation

6. De la valorisation des droits d'usage aux privilèges du client

Ambiguïtés et réversibilité d'une catégorie d'action publique
L'argument privatiste de la modernisation administrative
L'évangile de l'utilisateur et son impact dans le secteur social - *Sous la gestion, l'utilisateur - L'utilisateur imaginaire de la loi 2002-2 - L'utilisateur, ce médiateur zélé - Une signature pour toute l'action sociale*

III / FORÇAGE TERRITORIAL ET COMMERCE DES COMPÉTENCES

7. La « domanialisation » du traitement social

De la redistribution des pouvoirs au remodelage des solidarités - *Les équivoques du territoire - Une réforme surtout administrative - L'élu, nouvel acteur - Incertitudes du développement local*

Les désordres de l'action sociale localisée - *Le « social en actes » entre productivité et opacité - La multiplication des groupes d'acteurs - Associations d'action sociale et choc des légitimités - Une ingénierie plus régulatrice qu'innovante*

8. La conversion au marché des compétences sociales

Le principe de professionnalité en berne - *Une police des signes et des savoirs vivants - Déclin des régulations professionnelles - Le génie social contre le travail social - Éducateur, un métier reconfiguré*

Un format productiviste d'organisation du travail - *La montée en puissance des employeurs - Professionnalisation des cadres et modèle hiérarchique*

Les formations sociales, entre ouverture et négoce - *La bascule des légitimités - Régionalisation et exacerbation des concurrences - Négociants en formation*

Conclusion

Que reste-t-il du social ? – Résistances

Bibliographie