

La logique de l'individualisation des interventions sociales ou médico-sociales, désormais portées par les politiques sociales, déterminent les nouveaux outils du travail social.

Dans cet article, Philippe LYET nous livre son analyse du nouveau lien social, professionnel, qui se joue avec l'utilisateur à travers l'élaboration d'un contrat et d'une prestation individualisée.

Contrats et prestations individualisés dans l'action sociale

Contrepoint sociologique et psychosociologique

par **Philippe LYET**, *sociologue, responsable du DEIS
(diplôme d'état ingénierie sociale) et du master professionnel développement social
à l'IRTESS de Bourgogne*

Depuis une vingtaine d'années, plusieurs lois ou règlements d'action sociale ont construit des dispositifs qui s'appuient sur des dynamiques de contractualisation individualisée avec les « usagers », dans le cadre desquelles sont éventuellement proposées des prestations elles-mêmes individualisées¹. La généralisation du recours au terme d'utilisateur et l'émergence de la notion d'intervention sociale sont révélatrices d'une évolution qui tend à inscrire l'action sociale dans le registre de la transaction, au confluent d'une logique de fournitures de services publics et de services marchands.

Cette évolution consacre une rupture avec les cultures professionnelles du « travail social », qu'elles s'ancrent dans des référentiels cognitifs ou psychosociaux. Celles-ci se représentent l'être humain moins comme un client en négociation avec des prestataires que, d'une part, comme un être présentant des déficiences et qu'il faut (ré)éduquer ou, d'autre part, comme un sujet qu'il faut aider à se (re)construire et, dans un cas comme dans l'autre, qui vient chercher une aide auprès d'une institution sociale ou médico-sociale.

Quelle logique d'action la double problématique du contrat et de la prestation individualisés introduit-elle dans l'action sociale ? Qu'est-ce que cela nous apprend sur l'évolution des politiques sociales ? Quels en sont les intérêts et les limites ? Nous tenterons de répondre à ces questions en abordant successivement les questions de l'origine de ce mouvement et de son inscription sociologique. Nous développerons ensuite une critique sociopolitique de ce phénomène pour terminer par un questionnement sur l'utilisation du contrat et de la prestation comme des outils de travail social.

¹ On peut par exemple se reporter à C. TAGLIONE, « Le droit au libre choix de la personne handicapée majeure usager d'un établissement social et médico-social : mythe ou réalité ? » *Bulletin d'informations du CREAL de Bourgogne*, n° 258 et 259, avril et mai 2006

1. La problématique du contrat et de la prestation individualisés, une des dimensions d'une idéologie réductrice de l'Homme

Comme tout processus social, l'émergence de la double problématique du contrat et de la prestation individualisés dans l'action sociale est un phénomène pluriel qui charrie plusieurs significations. S'il est une forme de réponse à l'individualisation des parcours de vie, il apparaît aussi comme la transposition, dans le domaine de l'action sociale, d'une idéologie qui s'est fortement développée ces trente dernières années, aussi bien dans la « société civile » que dans l'action publique, et qui a été mise en évidence par tout un courant de la sociologie : l'idéologie de l'individu autonome et responsable, entrepreneur de lui-même², gestionnaire de ses intérêts et engagé dans relations utilitaires à visée stratégique avec ses collaborateurs ou ses partenaires.

Pour cette idéologie, le principal ressort des solutions aux problèmes des individus serait leur mobilisation et leur motivation à s'engager de manière active dans la construction d'issues à leurs difficultés. Face aux individus pris isolément, la responsabilité de la puissance publique et de ses prestataires serait de leur offrir des ressources qu'ils puissent activer pour construire leur insertion.

Cette approche s'inscrit dans une conception de l'Homme développée principalement en économie ou dans certains courants de la science politique ou de la sociologie qui s'inspirent de l'approche économique des phénomènes politiques ou sociaux. Dans ce paradigme, l'être humain est pensé comme un acteur rationnel déterminé essentiellement par la recherche de la satisfaction de ses intérêts et capable de positionnement stratégique. Les professions sociales n'ont pas vraiment été influencées, jusqu'à présent, par cette logique, elles ont développé des modèles qui mettent l'accent sur d'autres dimensions, en s'inspirant principalement de la discipline psychologique, qu'elle soit à orientation cognitive ou psychanalytique³.

Il ne s'agit pas ici d'opposer telle ou telle approche mais de suggérer que toute conception exclusive ne prend pas en compte la complexité des dynamiques individuelles et collectives. Il semble beaucoup plus pertinent de considérer la pluralité de l'individu contemporain, construit par l'articulation de plusieurs logiques. François DUBET⁴ ou Michel WIEVIORKA⁵, par exemple, suggèrent que nous sommes tous, aujourd'hui, alternativement et à la fois, des acteurs soucieux de nos intérêts, des sujets qui construisent un sens à leur vie et des personnes en recherche d'appartenance.

² Cf. par exemple, L. BOLTANSKI et E. CHIAPELLO, *Le nouvel esprit du capitalisme*, Coll. NRF Essais, Gallimard, 1999

³ C'est le cas, par exemple, de la question de la fragilité ou de la souffrance des publics en difficulté, que celles-ci soient pensées à partir d'un référentiel psychologique ou psychanalytique ou d'un référentiel médical ou cognitif, c'est-à-dire qu'elles renvoient à des phénomènes aussi divers que la détresse psychologique, la déficience ou l'inadaptation cognitive ou sociale aux exigences de la société. C'est cette notion qui justifie la construction particulière du travail social, en France tout au moins, dans une logique où la notion de protection est omniprésente. Pour l'approche clinique en travail social, on peut se reporter, par exemple, à J. RIGAUX, J., *Psychologie clinique et expérimentale à l'usage des travailleurs sociaux*, Edilig ou à C. NIEWIADOMSKI, « Mutations professionnelles, clinique psychosociale du travail éducatif et enjeux de formation » in M. BRESSON (dir.) *La psychologisation de l'intervention sociale : mythes et réalités*, L'Harmattan, collection Logiques sociales, 2006

⁴ Cf. F. DUBET, *Sociologie de l'expérience*, Seuil, 1995

⁵ Cf. M. WIEVIORKA, « Identités culturelles et sociales », *Informations sociales*, n° 66, 1997

Il ne s'agit donc pas de nier que les bénéficiaires de l'action sociale puissent se comporter comme des acteurs rationnels. C'est une des dimensions de l'individu contemporain et on ne voit pas pourquoi elle ne serait pas présente chez les destinataires des politiques sociales (même si tous les groupes sociaux ne sont peut-être pas concernés de la même manière et avec la même intensité par cette dimension). Mais ce n'est pas la seule à prendre en compte, en action sociale comme dans toute autre forme d'action.

Dans cette perspective, il nous semble que l'évolution de l'action sociale vers une logique d'intervention qui fournit des ressources aux usagers dans une dynamique contractuelle et transactionnelle tend à privilégier trop exclusivement la conception de l'Homme comme acteur rationnel et à exclure, entre autres, la question du sujet. Comment trouver, pour l'action sociale, la juste mesure dans la prise en compte des différentes logiques à l'œuvre chez les bénéficiaires pour mettre le contrat et la prestation à leur place : des outils dont la pertinence est limitée et qu'il faut combiner avec d'autres approches pour construire un « travail social » ?

2. Une dynamique qui interroge l'action sociale

L'importation, dans les politiques sociales, de la pratique du contrat et de la fourniture de prestations peut comporter plusieurs risques si elle n'est pas « acclimatée » aux problématiques de l'action sociale et de ses publics.

Tout d'abord, la procédure du contrat, quand elle est envisagée exclusivement dans une logique de transaction et quand elle s'inscrit dans cette idéologie de l'Homme « autonome et responsable », conduit à ce que les usagers soient tenus pour responsables des résultats des actions engagées dans le cadre du contrat passé. Cette situation n'est pas fantasmée, elle a été repérée par des analyses psychosociologiques et sociologiques des dispositifs d'insertion professionnelle⁶.

Ensuite, la fourniture de prestations, si elle envisagée sous un angle principalement commercial⁷, peut mettre l'accent sur une conception de l'Homme où celui-ci est perçu comme un être engagé dans des relations utilitaires et préoccupé seulement par la gestion de ses intérêts. La dimension du sujet en construction de lui-même et en quête de reconnaissance et d'appartenance serait, par conséquent, insuffisamment prise en compte.

Enfin, si le contrat individualisé est utilisé sans adapter ses modalités aux caractéristiques des publics de l'action sociale, il peut ajouter aux problèmes de ces derniers. En effet, la capacité à contractualiser n'est pas également partagée, comme ne le sont pas la capacité à construire un projet ou ni celle à développer une stratégie pertinente. D'une part, les ressources sociales

⁶ Cf. D. CASTRA, *L'insertion professionnelle des publics précaires*, PUF, 2003 ; S. EBERSOLD, *La naissance de l'inemployable Ou l'insertion aux risques de l'exclusion*, PU Rennes, 2001

⁷ Si cette évolution-là, parce qu'elle est plus récente, est moins certaine que la précédente, quelques éléments peuvent néanmoins la faire craindre : ce que nous avons vu de l'évolution des politiques sociales aux Pays-Bas lors du dernier voyage d'étude de la promotion DSTS 9 (cf. P. LYET, « Quelques questions comparatives sur l'aide sociale aux Pays-Bas et en France », *Forum*, n°111, mars 2006) et la volonté affichée de certains grands groupes du secteur concurrentiel d'investir le « marché » de l'aide à la personne, même si la marchandisation du secteur s'inscrit dans des cultures nationales et dans des réseaux institutionnels et professionnels qui la relativisent. Cf. I. BODE, *Dépendance et marché : une perspective internationale sur l'aide à domicile et ses secteurs en mutation*, GRASP, Université de Montréal, 2005

(par exemple, les relations qui peuvent conseiller ou intercéder en sa faveur) qui pèsent d'un poids important, en particulier dans les dynamiques d'insertion, sont inégalement réparties. D'autre part, les ressources cognitives nécessaires à une démarche de contractualisation (la capacité à anticiper ou à prendre en compte la complexité d'une situation à plusieurs variables) font parfois partiellement défaut aux publics les plus en difficulté. Enfin, les ressources affectives, la faculté à faire face à une situation d'incertitude ou à des échecs répétés sont parfois moins présentes chez des personnes ayant connu des difficultés sociales et personnelles. Les « prérequis » nécessaires à une démarche de contractualisation font peut-être partie de la boîte à outils des golden boys, ils sont souvent moins le fait du public de l'action sociale.

Ceci étant, cette évolution interroge l'action sociale en ce qu'elle apparaît, dans sa dimension d'individualisation de l'intervention, comme une des réponses à un phénomène actuel : l'individualisation des trajectoires de vie. Cette volonté de prendre en compte l'individu n'est pas nouvelle dans certains secteurs de l'action sociale. Mais, jusqu'alors, c'est sur un autre registre que les professions sociales ont tenté de répondre à cette exigence d'individualisation par un recours à ce que certains ont appelé la psychologisation de l'intervention sociale⁸.

Dans un cas comme dans un autre, la réduction des problématiques à la dimension individuelle ne permet pas une prise en compte pertinente des situations des bénéficiaires et produit les mêmes effets pervers.⁹ Ce n'est pas parce que la singularité des individus est aujourd'hui un fait avéré que l'individualisation de l'intervention serait la principale, sinon la seule, réponse pertinente aux problèmes sociaux, que cette individualisation prenne la double forme d'un contrat engageant l'individu et d'une fourniture de prestations individualisées ou celle d'une prise en charge psychologique des individus. Les situations individuelles sont encadrées dans des phénomènes collectifs et certains problèmes ressortent du développement des inégalités sociales, économiques ou politiques. L'individualisation de l'intervention sociale et, plus largement, l'action sociale trouvent là la principale de leurs limites.

⁸ Selon le titre du dernier colloque du groupe de travail Sociologie de l'action sociale de l'AISLF. Cf. aussi J. ION, *Le travail social au singulier*, Dunod, 1998

⁹ C. NIEWIADOMSKI (op. cit.) a montré que la psychologisation de l'intervention sociale peut, elle aussi, produire des effets similaires à la contractualisation et à la fourniture de prestations. « [...] Face au développement exponentiel de l'exclusion et de la pauvreté, les travailleurs sociaux doivent intégrer le passage d'un modèle d'assistance sociale naguère organisé autour de la notion de solidarité à un modèle de « responsabilisation » de l'utilisateur. Dès lors, ce sont moins ici les injustices d'un rapport social de plus en plus inégalitaire qui vont se trouver interrogées, mais bien la responsabilité personnelle du sujet en difficulté. Coupable, honteux, incapable de subvenir seul à ses besoins, celui-ci devra désormais faire la preuve de sa volonté de s'insérer dans la société. Les dimensions contextuelles de la souffrance psychique liée aux effets de la précarité sociale se trouvent ainsi trop souvent évacuées pour laisser peser sur le sujet lui-même l'imputation de ses difficultés d'insertion, empêchant du même coup tout désir de révolte : « Dans un univers où l'individu est placé au centre, la réussite, comme l'échec, n'est jamais imputé à la structure de l'organisation, mais à l'aptitude de l'individu qui doit, à chaque moment, surmonter les épreuves nouvelles auxquelles il doit faire face. » (E. ENRIQUEZ, « Caractéristiques spécifiques de la pulsion de mort dans les sociétés contemporaines et les organisations modernes » In Touati A. (sous la direction de...). *Violences. De la réflexion à l'intervention*, PUF, 2004) Le pauvre, l'exclu, est alors envisagé comme premier responsable de sa condition sans qu'une analyse des causes sociales de ses difficultés ne puisse être sérieusement menée. De la sorte, les surdéterminations sociales et culturelles qui affectent l'individu se trouvent ici « escamotées », alors que la notion de projet individuel se trouve magnifiée : il suffirait alors que le sujet travaille sur lui-même, « fasse un effort », voire suive une psychothérapie... pour que, comme par enchantement, ses difficultés disparaissent. Mais la souffrance psychique que manifeste l'individu ne peut être dissociée de la condition sociale qui est la sienne. Cette « psychologisation » de problèmes sociaux va ainsi tendre à verrouiller le processus d'invalidation dont souffre un individu qui n'a plus d'autre alternative que de se rallier au discours qui lui est proposé s'il veut finalement pouvoir bénéficier de l'aide matérielle qui motive sa demande : « Je suis finalement responsable de ce qui m'arrive puisque, comme le suggèrent mes interlocuteurs, c'est dans mon histoire personnelle qu'il convient finalement de trouver les solutions à mes difficultés ».

Si le propos de ce texte est, donc, plutôt critique vis-à-vis du développement des contrats et des prestations individualisés dans l'action sociale (quand cette logique ne prend pas suffisamment en compte d'autres dimensions de l'Homme et de la société), l'écueil à éviter est de basculer sur l'autre versant idéologique, celui qui nie toute légitimité à l'individualisation de l'intervention sociale, sous prétexte de dérive libérale.

3. Ne pas jeter le bébé avec l'eau du bain ou l'individualisation des interventions répond à une évolution de la société

Si tout miser sur le travail avec les individus pour régler les problèmes sociaux conduit à une impasse, ne pas individualiser les interventions procéderait également d'une forme d'aveuglement. Les problèmes dans lesquels se débattent les individus sont multidimensionnels, ils s'inscrivent dans des problématiques sociétales mais ils comportent également des aspects individuels. C'est la combinaison de ces différentes dynamiques qui génère les processus d'exclusion, à la fois et irréductiblement, individuels et collectifs¹⁰. Ceux-ci peuvent être compris, entre autres, comme la résultante d'une « crise des identités »¹¹. L'action sociale ne peut espérer peser sur le cours des processus en intervenant seulement au niveau macrosocial. C'est le sens d'une approche clinique proposée par de nombreux praticiens et auteurs¹².

Cette individualisation des interventions repose sur le constat fait par la plupart des grands auteurs sociologiques des dernières décennies¹³ d'une individualisation de la socialisation qui conduit, pour reprendre l'expression de François De Singly, à la construction d'un « individu individualisé » mais, en même temps, comme nous le rappelle Jean-Claude Kaufmann, fortement « socialisé ».

La construction d'un sens à sa vie est, pour chaque individu, en relation avec de multiples phénomènes sociaux auxquels participe plus ou moins chaque personne¹⁴ ou qui, tout au moins, l'influencent. Ce que l'individu vit et construit, comme représentations et comme actes, est donc tout autant social qu'individuel. Mais cette construction sociale de l'individu est fortement individualisée, elle emprunte des chemins qui, sans être originaux et sans distinguer fondamentalement chaque personne de ses proches, colore de manière particulière et individuelle la socialisation de chaque être humain dans notre société. Chaque individu vit un cheminement unique, traverse des espaces sociaux selon un itinéraire et une logique qui combinent de manière singulière les multiples influences sociales dans le cadre desquelles nous nous construisons tous.

¹⁰ Cf. S. KARSZ, M. AUTES, R. CASTEL, R. ROCHE, M. SASSIER, *L'exclusion : définir pour en finir*, Dunod, 2000 et S. PAUGAM (dir.) *L'exclusion, l'état des savoirs*, La Découverte, 1996

¹¹ Cf. C. DUBAR, *La crise des identités, L'interprétation d'une mutation*, PUF, 2001 et C. CAMILLERI, J. KASTESSZTEIN, E.-M. LIPIANSKY, H. MALEWSKA-PEYRE, *Stratégies identitaires*, PUF 1990

¹² Cf. par exemple S. KARSZ, *Pourquoi le travail social ? Définition, figures, clinique*, Dunod, 2004

¹³ On citera quelques travaux canoniques, comme L. DUMONT, *Essais sur l'individualisme. Une perspective anthropologique sur l'idéologie moderne*, Seuil, 1983 ou N. ELIAS, *La société des individus*, Fayard, 1991 ; mais aussi des théories plus récentes, inscrites dans des écoles sociologiques différentes : J.C. KAUFMANN, *Ego. Pour une sociologie de l'individu. Une autre vision de l'Homme et de la construction du sujet*, Nathan, 2001 ; B. LAHIRE, *L'homme pluriel. Les ressorts de l'action*, Nathan, 1998 ; F. DE SINGLY, *Les uns avec les autres. Quand l'individualisme crée du lien social*, Armand Colin, 2003

¹⁴ Le terme *personne* est ici utilisée comme synonyme du terme *individu*, pour des raisons pratiques d'évitement des répétitions.

Il s'ensuit que la construction d'un sens à sa vie ne peut procéder d'un simple emprunt ni d'un « héritage » standardisé commun aux membres de communautés d'appartenance car celles-ci n'existent plus. La socialisation contemporaine conduit, au contraire, au développement des subjectivités. Un individu ne peut donner ou trouver un sens qui prend sens pour lui qu'à la condition que cela résonne/raisonne pour lui, en écho et en logique avec son itinéraire culturel, cognitif et affectif. Et la façon la plus sûre d'atteindre cet objectif est qu'il en soit l'auteur ou, tout au moins, le co-auteur. On ne peut donc espérer mobiliser une personne sur un projet que si ce projet est construit avec elle, en résonance à ce qui a du sens pour elle. Les individus contemporains ne peuvent sans doute plus, aujourd'hui, être acteurs en se contentant d'interpréter un rôle écrit par d'autres pour eux. Pour être pleinement acteur, il faut aussi être pleinement (co)auteur.

Cette problématique a été bien comprise par nombre d'institutions et de professionnels qui cherchent à investir cette dimension. Mais ils se heurtent au problème principal de l'action sociale aujourd'hui : les individus peuvent-ils accepter de s'inscrire dans les limites étroites de scénarii pré-écrits qui leur attribuent la place du pauvre sur la scène sociale ?

4. Dans le grand « théâtre social », le contrat individualisé met l'accent sur l'interprétation des rôles et néglige leur distribution et l'écriture du scénario

Ce qui arrive à l'individu et les « choix » qu'il fait ne sont pas désocialisés, même s'ils sont fortement individualisés. Ce que vit chacun s'inscrit dans des espaces sociaux, héritiers d'une histoire et marqués par des clivages sociaux, économiques et politiques plus larges. Ces espaces d'action sont le théâtre d'affrontements et de rapprochements, d'oppositions et de convergences. Pour s'y construire l'intrigue emprunte à des répertoires de rôles qui conduisent les individus à interpréter des rôles sociaux (certes, chacun à leur manière) selon un scénario qui a un goût de déjà vu.

Dans ce « jeu social », les individus n'ont pas vraiment le choix des rôles qui leurs sont proposés et, pour interpréter ceux qui leur reviennent (et, pour certains d'entre eux, les rôles qui restent), ils n'ont pas les mêmes ressources stratégiques, cognitives, affectives, ni la même capacité à faire face aux épreuves que la dynamique sociale met sur leur chemin et qui sont différentes selon l'origine et le parcours social de chacun.

Si les individus sont égaux en droits (c'est ce qu'a voulu l'orientation politiquement libérale de la déclaration des droits de l'Homme et la logique du contrat social de Locke et Rousseau), ils ne le sont pas dans les faits. La dynamique sociale est fortement inégalitaire et les individus existent dans des espaces sociaux partiellement cloisonnés et traversés par des processus de domination, même si ces individus sont singuliers. Quitte à enfoncer le clou, certains (individus ou classes sociales) sont, selon l'expression célèbre, plus égaux que d'autres et, de ce fait, penser que le niveau de l'individu est le niveau pertinent pour agir est réducteur car il ne permet d'agir que sur une variable (l'interprétation des rôles) sans vouloir ou pouvoir prendre en compte les autres dimensions : la distribution des rôles et l'écriture du scénario.

Les attentes de la puissance publique en termes d'engagement et de motivation des usagers est aussi profondément déloyal et destructeur vis-à-vis des « perdants » car on leur fait croire que la solution à leurs difficultés est à leur portée. Cela génère une nouvelle forme



d'aliénation puisqu'au lieu d'amener la collectivité et les bénéficiaires à interroger les structures sociales, cela conduit ces derniers à intérioriser un sentiment de honte face à leur incapacité à « se dépasser »¹⁵.

Les politiques sociales importent ainsi au niveau de l'individu une responsabilité qui ne lui échoit que partiellement. Par exemple, inviter une personne, dans un contrat d'insertion, à engager un travail sur soi pour devenir « employable » exonère les politiques sociales d'une action pour prendre en compte la question de l'absence d'emploi. Par ailleurs, cela fait porter, symboliquement, par l'individu la responsabilité de l'échec de son insertion professionnelle, quand le chômage n'est pas un phénomène individuel mais de masse et quand l'accès à l'emploi est un processus extrêmement inégalitaire dans lequel les affiliations à des réseaux et d'autres dynamiques éminemment sociales (par exemple, les inégalités ou les discriminations) jouent un rôle primordial. Les contrats proposés sont ainsi souvent dissymétriques, l'engagement de la « société » n'est pas à la hauteur des attentes implicites en termes d'autonomie et de responsabilisation formulées à l'encontre de l'individu.

La promotion du contrat et de la prestation individualisés dans l'action sociale, parce qu'elle est fortement teintée, pour plusieurs raisons, de l'idéologie rapidement évoquée au début de cet article et parce qu'elle se heurte aux limites d'une logique d'action qui situe son niveau d'intervention à l'échelle exclusive de l'individu, pose donc plusieurs problèmes si elle n'est pas assortie de précautions et si elle n'est pas combinée avec d'autres approches. Mais, si cette combinaison avec d'autres logiques d'action produisant un travail social multidimensionnel et pluridisciplinaire est construite par les acteurs, le contrat et la prestation peuvent trouver leur place dans la boîte à outils des travailleurs sociaux. Pour autant, tant que les politiques sociales ne seront pas articulées à des interventions de nature économique et à des réformes politiques, elles ne pourront être véritablement pertinentes. L'action sociale court ainsi toujours le risque, présent sur ses fonts baptismaux, d'une dérive charitable.

5. Mise en perspective : faire du contrat et de la prestation individualisés des outils de travail social

5.1 - Des éléments de conclusion

La problématique du contrat charrie avec elle l'illusion qu'il serait possible de régler les problèmes des usagers de l'action sociale dans le cadre d'une transaction entre chacun d'entre eux, pensés comme des individus autonomes et responsables, et un dispositif d'action publique. Or, d'une part, les problèmes sont souvent de nature beaucoup plus collective, même s'il est pertinent d'individualiser les interventions pour épouser les dynamiques identitaires des bénéficiaires. D'autre part, tous les bénéficiaires d'un dispositif social ne sont pas en capacité de se positionner dans une dynamique transactionnelle, même au terme d'un accompagnement et d'une socialisation appropriée.

Les professionnels comme les usagers doivent donc se déculpabiliser : il est normal que l'action sociale échoue à résoudre les problèmes de la pauvreté et de l'exclusion car elle bute sur un obstacle qui n'est pas à sa mesure. Le recours au contrat se heurtera donc aux mêmes

¹⁵ Cf. V. de GAULEJAC, *Les sources de la honte*, Desclée de Brouwer, 1996



obstacles sociétaux indépensables sur lesquels échouent¹⁶ d'autres formes d'intervention ou d'autres outils en action sociale. Aussi, s'il est certes aujourd'hui inévitable dans de nombreux dispositifs et mesures, il doit être abordé avec circonspection et distance critique.

Il en est de même pour les prestations. Le recours à cet outil comporte le risque qu'une relation de nature commerciale se substitue à un accompagnement social. Dans ce cas, l'utilisateur pourrait n'être perçu que sous l'angle d'un acteur intéressé, engagé dans une relation exclusivement utilitaire avec le prestataire. Selon l'ancrage disciplinaire retenu, deux objections peuvent être faites à cette approche. Un regard anthropologique affirmera que de nombreux bénéficiaires s'inscrivent aussi, dans le cadre de la relation de travail social, dans une socialité primaire où ils développent des attentes en termes de construction de lien social et de reconnaissance identitaire qui se jouent, entre autres, sur le registre du don-contredon¹⁷. Un regard psychanalytique insistera sur la nécessaire inscription intersubjective de l'individu, c'est-à-dire, pour la question qui nous intéresse, sur ce que joue réciproquement entre l'utilisateur et le professionnel, dans la relation de travail social, en termes de construction d'eux-mêmes dans des processus en partie inconscients¹⁸. Le recours à la prestation doit s'inscrire dans ces problématiques s'il veut être un outil pertinent dans le secteur social.

5.2 - Développer une dynamique d'innovation autour du contrat et de la prestation individualisés

Au terme de cette réflexion, il apparaît nécessaire d'ouvrir un chantier pour l'action sociale : acclimater le contrat et la prestation individualisés aux problématiques du secteur social pour en faire de vrais outils de travail social. On ne peut pas en rester aux bricolages par essai-erreur, parfois ingénieux, auxquels s'essaient, chacun de leur côté, avec obstination souvent et un vrai sens de la responsabilité, les institutions et les professionnels du secteur social et médico-social. L'action sociale doit être innervée par une véritable dynamique d'innovation sur ces questions.

Il est important de s'arrêter quelques instants sur cette question de l'innovation¹⁹. Celle-ci est souvent mal comprise et conduit ceux qui l'espèrent ou qui, de manière incantatoire, l'appellent de leurs vœux à des déboires. Cette compréhension inadaptée des processus d'innovation se traduit parfois en une véritable foi en l'idée originale, ce qui explique le développement de toute une littérature ayant pour objet de dire ce qu'il faut faire à la place de ceux qui font, souvent comme ils peuvent, dans des contextes complexes sur lesquels se brisent les idées de laboratoire. Le travail des consultants et des théoriciens doit se borner à repérer et à rappeler des exigences, à proposer des éléments de méthode et, éventuellement, à indiquer des perspectives. Les modalités de mises en œuvre et les dispositifs concrets d'action, les « inventions » au sens de Norbert ALTER, ne peuvent, quant à eux, être réalisés et proposés que par les praticiens. En effet, l'action ne peut s'inventer qu'en marchant²⁰ car c'est en s'affrontant aux conditions concrètes de l'action qu'on découvre, au milieu des freins ou des obstacles mais aussi des opportunités et des convergences, les sentiers cachés de l'innovation.

¹⁶ Au sens maritime ou fluvial du terme.

¹⁷ Cf. P. FUSTIER, *Le lien d'accompagnement : entre don et contrat salarial*, Dunod, 2000 et J. GOUBOUT, *L'esprit du don*, La Découverte, 2000

¹⁸ Cf. J. GAGEY, *Introduction générale à la clinique psychopathologique*, Presses universitaires de Grenoble, 2000

¹⁹ Cf. N. ALTER, *L'innovation ordinaire*, PUF, 2003

²⁰ On retrouve ici l'intuition du poète : « *Marcheur, il n'y a pas de chemin, le chemin se construit en marchant.* » Antonio Machado.

Le chantier ouvert, pour les institutions de l'action sociale, autour de cette question de l'acclimatation au secteur social du contrat et de la prestation individualisés doit privilégier le développement d'un processus social et institutionnel d'innovation. Celui-ci ne se résume pas, en effet, à l'émergence d'idées ou de pratiques originales. Il suppose toute une dynamique d'extension et de généralisation des initiatives locales par une appropriation de celles-ci par les acteurs, dans le cadre d'un processus régulé par un acteur central ayant une légitimité à le faire²¹. Il nécessite un management de l'innovation et une socialisation patiente des ensembles professionnels et institutionnels. L'innovation se mesure à l'échelle d'années, voire de décennies.

5.3 - Quelques critères de méthode et quelques exigences

Cette dynamique d'innovation doit, nous semble-t-il, pour se déployer, remobiliser, d'une manière qui peut paraître paradoxale, une notion devenue traditionnelle dans le secteur social, celle de travail social, mais en la réinvestissant d'un sens renouvelé. Le travail social, c'est une forme d'action qui « travaille ce qui est social », c'est-à-dire, étymologiquement, qui « travaille le(s) lien(s) » dans lesquels les problématiques individuelles s'inscrivent, dans une perspective résolument clinique²². Cela suppose de travailler conjointement, d'une part, le lien que chacun des individus engagés dans la relation de travail social (usagers comme professionnels) entretient avec son histoire psychosociale ; d'autre part, le lien qui « se joue » dans l'interaction usager/professionnel ; mais également le lien de l'utilisateur avec ses groupes d'appartenance ou de reconnaissance ainsi qu'avec les institutions avec lesquelles il est en relation ou en travail²³. Cette conception d'un « travail social » situe l'enjeu de l'action des professionnels d'une manière beaucoup plus large que la notion d'intervention sociale.

Dans cette dynamique, le contrat et la prestation peuvent être des outils-leviers si plusieurs conditions sont respectées.

Tout d'abord, l'inscription dans les dynamiques du contrat ou de la prestation n'est pas « naturelle », elle est plutôt habituellement développée dans les populations les plus favorisées et elle se construit dans le cadre d'une socialisation particulière. Aussi, le recours au contrat ou à la prestation comme outils d'action sociale doit s'inscrire dans une pédagogie du contrat ou de la prestation. Celle-ci ne participant pas de la panoplie habituelle des travailleurs sociaux, ceux-ci doivent y être formés.

Ensuite, la prise en compte de l'utilisateur comme acteur rationnel ne doit pas exclure les autres dimensions qui le constituent. Premièrement, l'action des professionnels du secteur social doit aussi favoriser l'expression de la dimension subjective du bénéficiaire dans la construction du contrat en permettant que celui-ci participe, en partie au moins, à la construction d'un sens à son existence. Si le contrat participe souvent d'une action contraignante (en partie, tout au moins) sur les personnes, il doit néanmoins être approprié par celles-ci et cela peut être permis si la procédure du contrat s'inscrit dans le cadre d'un accompagnement social. Celui-ci peut, d'une part, les aider à donner sens et à maîtriser ce qui se passe et se joue pour elles et pour la société dans leur inscription dans un dispositif d'action publique. Il peut aussi, d'autre

²¹ Sur ce dernier point, nous butons aujourd'hui, dans la logique d'organisation de la puissance publique qui s'est imposée en Europe, sur les limites de la décentralisation. L'ODAS peut-elle jouer ce rôle en France ?

²² Cf. S. KARSZ (op. cit.), C. NIEWIADOMSKI (op. cit.) et J. RIGAUX (op. cit.)

²³ Le lien avec les processus macrosociaux n'est, à notre avis, ni du ressort ni à la mesure des acteurs individuels ni même des institutions locales.

part, constituer un espace d'expression de leurs difficultés à vivre et à être et de leurs désirs sans la prise en compte desquels tout projet pour ou sur les personnes se heurtera à des résistances de leur part. Il doit enfin construire la nécessaire protection dont ont besoin les plus fragiles.

Deuxièmement, le contrat et la prestation comme éléments de la construction de la place de l'individu dans la société doivent aussi prendre en compte les inscriptions collectives de celui-ci et le fait qu'il ne peut se penser et agir qu'en référence à des appartenances réelles ou symboliques. L'action des professionnels du secteur social ne peut donc, de ce fait, se résumer à des dynamiques transactionnelles avec les usagers. Elle doit aussi développer nécessairement des dynamiques socialisatrices où se jouent, dans le colloque singulier²⁴ avec le travailleur social ou dans des cadres plus collectifs, des interactions positives²⁵ qui permettent de lutter contre les processus de stigmatisation²⁶, de disqualification sociale²⁷ et de désaffiliation sociale²⁸.

L'enjeu du contrat et de la prestation individualisés est bien de « répondre à des attentes sociales de plus en plus surdéterminées par des choix économiques et politiques, tout en restant attentifs à la problématique de l'accompagnement de « sujets singuliers » dont le fonctionnement intra psychique ne saurait pour autant être dissocié de leur inscription sociale et culturelle [...] de telle sorte que l'écueil d'une « technicisation normalisante » du travail social puisse être efficacement contourné. »²⁹

Le recours au contrat et à la prestation individualisés comme outils de travail social participe bien des paradoxes du travail social³⁰. Moyen de contrainte mais aussi levier de promotion des individus, il peut produire à la fois l'assignation à un ordre social et, s'il est envisagé comme un des moyens d'une action qui ne nie pas la complexité des situations, des problèmes et des solutions, l'émancipation démocratique des individus et des groupes.

²⁴ Cf. J. ION, op. cit.

²⁵ D. BONDU, *Nouvelles pratiques de médiation sociale : jeunes en difficultés et travailleurs sociaux*, ESF, 1998

²⁶ Cf. E. GOFFMAN, *Stigmate : les usages sociaux des handicaps*, Ed. de Minuit, 1975

²⁷ Cf. S. PAUGAM, *La disqualification sociale : essai sur la nouvelle pauvreté*, PUF, 1994

²⁸ Cf. R. CASTEL, *Les métamorphoses de la question sociale : une chronique du salariat*, Fayard, 1995

²⁹ Cf. C. NIEWIADOMSKI (op. cit.)

³⁰ Cf. M. AUTES, *Les paradoxes du travail social*, Dunod, 2004