

## Vers une marchandisation du non-marchand

par Juliette VILET et Dominique JORTAY [\[1\]](#)

### **1 - L'expression d'un malaise**

Ces dernières années, les travailleurs du secteur non-marchand ont régulièrement manifesté leur insatisfaction, peu ou prou relayés en cela par les médias. Les revendications sont diverses mais portent principalement sur leur statut et le travail même qu'ils effectuent. Si on affirme fréquemment que leur rôle est incontournable dans une société en crise, il semble cependant que cette affirmation soit en contradiction avec la précarité des moyens dont ils disposent. Les métiers du non-marchand tout en se complexifiant, sont restés subalternes quant au statut des travailleurs. Ce déclassement, dans une société où performance et compétitivité sont des mots d'ordre, est à l'origine d'un malaise général exprimant à la fois blessure identitaire, bouleversement dans l'exercice des fonctions et tension subséquente.

"Les intervenants sociaux étaient considérés comme les vecteurs de l'intégration sociale et de la modernisation de la société, ils tendent aujourd'hui à être considérés comme un frein, une charge qui pèse sur le dynamisme de ceux qui sont réellement productifs"[\[2\]](#). L'expression même de "non-marchand" illustre la difficulté de se définir positivement, et non en référence négative à un principe de rentabilité. De cela résulte que la plupart des catégories du secteur non-marchand ont une perception négative de leur image sociale et un sentiment de dévalorisation statutaire. Les tensions identitaires, exprimées par les professionnels du secteur non-marchand telles qu'elles sont vécues dans l'exercice de leur fonction, s'enchaînent de la façon suivante :

1/ Les professionnels du secteur non-marchand sont confrontés à des transformations de leur environnement et des conditions de l'exercice de leur rôle (mutation des rapports sociaux et du modèle culturel de notre société).

2/ Dans certains cas, cette transformation aboutit à une remise en cause des fondements mêmes du rôle et de l'identité professionnelle. Prenons l'exemple ici d'un travailleur dans le secteur de l'Aide à la Jeunesse : un intervenant social peut se trouver confronté à la nécessité d'informer les autorités judiciaires d'une situation qu'il traite dans le cadre d'une aide volontaire. Cet intervenant sera dès lors associé voire assimilé à l'intervenant d'un juge, par les usagers, alors que son rôle et son identité professionnelle est fondamentalement différente de cela.

3/ La réaction à cette remise en cause consiste généralement à agir sur les représentations et les références par lesquelles il donne sens à son rôle ; ainsi, le professionnel met en œuvre des stratégies d'actions en vue d'influer sur les rapports sociaux qui dominent son rôle. Nous pouvons relever à ce sujet des études[\[3\]](#) qui ont été faites dans le cadre de la sociologie du travail. Les résultats montraient que pour atteindre les objectifs imposés par les supérieurs hiérarchiques, les travailleurs devaient enfreindre certaines règles d'organisation. Le but était de se créer un espace d'autonomie et retrouver une certaine marge de liberté et d'initiatives en réponse à la rationalisation et aux contraintes imposées.

La tendance des professionnels à mettre en place de nouvelles méthodes de travail comme stratégies d'adaptation aux transformations de leur métier ou comme

réponse à la tension identitaire existante peut s'illustrer à différents niveaux : "Le burn-out des assistants sociaux est lié à l'investissement relationnel, conjugué à la non-maîtrise des finalités et des résultats de leur travail. Il est aussi lié à la culpabilité du renforcement de la dimension répressive de leur rôle en contradiction avec l'idéologie du métier"[\[4\]](#). En effet, nous pouvons constater que si la fonction d'intervenant social est, et a probablement toujours été, assez contrôlante, aujourd'hui ce contrôle s'effectue de façon plus occulte : malgré le désir d'individualisation et de personnalisation des situations, les usagers doivent répondre à un certain nombre de critères (mal ou non définis) pour bénéficier d'une aide. Le contrôle s'exerce ainsi de façon plus détournée qu'auparavant. La multiplication des intervenants en partie due à la spécialisation du secteur et au souci de proposer une réponse adéquate à toutes les facettes d'une problématique n'y est peut-être pas étrangère. Ainsi, les intervenants se trouvent en porte-à-faux entre une mission d'aide et une mission de surveillance.

"L'usure des éducateurs est liée à la non reconnaissance et au mépris de leur rôle et à la difficulté de s'appuyer sur des compétences reconnues pour affirmer une identité professionnelle"[\[5\]](#). Outre cette non reconnaissance du travail fourni, les éducateurs sont marqués par le passage incessant de jeunes qui ne font qu'un bref séjour dans l'institution. Une tension conséquente est ainsi générée par la confrontation quotidienne avec des jeunes qui veulent faire "craquer" l'éducateur. La nécessité de "gérer l'imprévisible" est une des causes d'usure et de stress des professionnels qui doivent répondre à des situations qui n'entrent pas dans leurs compétences[\[6\]](#). La difficulté des travailleurs en COE, SPEP, AMO ou SAIE est également d'affronter des situations de plus en plus complexes, qui demandent du temps et une disponibilité quasi constante. En effet, il arrive de plus en plus souvent que les intervenants aient à répondre à des problématiques qui dépassent apparemment le cadre spécifique de leur travail. A cet égard, dans notre pratique personnelle au sein d'un SPEP, il nous est arrivé de recevoir mandat d'organiser une prestation d'intérêt général à l'égard de jeunes qui, au fil de notre accompagnement, révélaient des problèmes psychiatriques divers compromettant très rapidement l'issue de la mesure. Par manque de moyens mais surtout de formation adéquate, se pose alors la question de l'opportunité de notre action voire même de la décision judiciaire. S'il est vrai que dans certaines situations, notre suivi a permis de confirmer le diagnostic posé précédemment par l'examen médico-psychologique, il est vrai également qu'il a mis en lumière notre relative incapacité à traiter de telles situations au risque de faire perdre toute crédibilité à la mesure imposée. Tel a ainsi été le cas d'un adolescent présenté comme psychotique dont la prise en charge par le SPEP dépassait largement les limites de sa mission. En effet, ignorer la personnalité psychotique de ce jeune nous était impossible. Nous devons tenir compte, à la fois, de ses difficultés à faire le lien entre les faits commis et la mesure prise à son égard et à réaliser la gravité des faits, de ses difficultés à s'exprimer, de son agressivité et des troubles caractéristique de la psychose. En outre, ce jeune déscolarisé suite à de multiples renvois avait adopté un rythme de vie qui n'était pas compatible avec la réalisation d'une prestation. Tous ces éléments nous ont amené à dépasser notre mission sensu stricto pour soutenir les parents débordés par la situation et pour arriver à ce que le jeune retourne voir le psychiatre plus régulièrement, aille aux rendez-vous fixés par d'autres professionnels, soit orienté vers une structure adaptée, etc. Ces démarches ont pris, en outre, plus de temps que la réalisation de la prestation et

nous sommes restés les interlocuteurs du Juge en charge du dossier alors que notre prise en charge était clôturée.

Cette situation s'est positivement terminée mais elle révèle et confirme l'existence de tensions et de double-bind que les professionnels du secteur doivent gérer au sein des liens sociaux habités par des contraintes et des exigences contradictoires[7]. Le "double-bind" consiste, selon Bourdieu, dans la situation inconfortable dans laquelle se trouvent les travailleurs sociaux mandatés par l'Etat: ils doivent répondre aux missions complexes qui leur sont confiées ou poser des actes qui n'entrent en principe pas dans le cadre de leur mission. Par conséquent, ils sont souvent mal dans leur peau parce que mal dans leur rôle.

## **2 - En quoi les métiers du secteur non-marchand ont-ils changé ? En quoi les missions deviennent-elles contradictoires ?**

Le secteur non-marchand est en mutation constante pour une triple raison[8]. D'une part, la recherche de la démocratie sociale et culturelle implique que les principaux besoins sociaux et culturels puissent être accessibles à tous. D'autre part, à la précarité sans cesse en augmentation et la paupérisation croissante ainsi qu'à la gravité et l'urgence des situations correspond une extension des besoins. Enfin, le développement du secteur non-marchand contribue à l'expansion du secteur marchand et de l'économie en général, le premier étant le client du second (investissement et équipement utilisés par le non-marchand).

Face à ce changement, les professionnels ont du mal à suivre. En effet, le concept de rôle professionnel se définit par 4 dimensions essentielles : des finalités culturelles, des compétences, un statut social et une autorité.

La mutation du secteur a pour conséquence d'influer notamment sur les finalités des interventions mais également entraîne l'exigence de plus en plus perceptible de professionnalisation.

Confrontés à une véritable impraticabilité des finalités traditionnelles puisqu'elles continuent pourtant à structurer leur rôle et à définir leurs missions institutionnelles, les acteurs du non-marchand ont dû progressivement composer. "Rustines qui ne collent plus", ils se voient assaillis de demandes de plus en plus complexes et diversifiées auxquelles ils n'ont guère de réponses à apporter. Encore moins lorsque celles-ci se doivent de rimer avec rapidité, efficacité, adéquation et concrétisation immédiate. Sans bien entendu que les moyens ne suivent...

C'est alors la remise en cause des finalités traditionnelles au profit de nouveaux principes de légitimité. En ce sens, la réforme actuelle mais également celle engagée par le décret de 91, les nouvelles dispositions relatives aux missions des COE ou des autres services œuvrant en milieu ouvert impliquent une redéfinition du travail social et une nouvelle mobilisation de la part des travailleurs eux-mêmes.

On observe la même mutation dans le sens d'une individualisation du rapport à l'usager.

- on passe d'un modèle d'orthopédagogie de normalisation du comportement à un accompagnement qui favorise l'autonomie et qui réconcilie l'usager avec son

milieu. Cela s'est accentué par le mouvement de désinstitutionalisation lancé par les réflexions qui ont précédé le décret de l'Aide à la Jeunesse et les réformes depuis les années 80.

- on passe d'une logique d'assistance telle qu'elle était instituée par le métier même d'intervenant social à une logique d'insertion, où l'aide est davantage conditionnée à un projet individuel.

En d'autres termes, "là où les rôles sociaux s'exerçaient de manière privilégiée dans un cadre institutionnel délimité qui segmentait et filtrait la demande sociale, les logiques de désinstitutionalisation et de décloisonnement visent à une prise en compte globale de l'individu". Cette transformation et cette complexification des finalités entraînent un sentiment de gestion antinomique des objectifs poursuivis dans l'intervention professionnelle. Nombreux sont les intervenants aujourd'hui qui ont le sentiment de remplir plusieurs fonctions à la fois: celle d'assistant social, celle de contrôleur, celle de gestionnaire de biens, celle d'éducateur, ... Tout le paradoxe résidant dans une spécialisation et une professionnalisation du secteur opposées à des objectifs multiples donc différents voire peut-être incompatibles.

Le constat est évident, les rôles sociaux dans leurs finalités et les travailleurs dans leur identité sont atteints par les politiques de rationalisation et de durcissement des conditions de travail. Les difficultés liées à la perte et à la transformation de leurs repères d'action, du sens de leur rôle et de leur identité professionnelle se font parfois plus rudement ressentir que les difficultés matérielles. A propos de la professionnalisation nous dirons que l'ensemble des métiers de l'intégration est aujourd'hui engagé dans un mouvement de montée des exigences et des qualifications - un phénomène qui n'est d'ailleurs pas propre au secteur non-marchand - surtout quant à des aspects techniques mais aussi à la composante relationnelle du rôle. L'exigence porte également sur une polyvalence et une disponibilité grandissantes de la part des travailleurs sociaux. Quant au statut, au delà des rétributions matérielles qu'il peut influencer, vise dans notre contexte, le sentiment d'absence de reconnaissance sociale et symbolique pour la contribution sociale que les professionnels apportent.

**Comme nous l'avons évoqué plus haut, le statut est resté subalterne à des métiers qui ont évolué et se sont complexifiés, au point que le secteur non-marchand est perçu aujourd'hui comme un frein au lieu de dynamiser et favoriser l'intégration, comme à l'origine. Pour illustrer cela, nous pouvons retenir les expressions chocs révélatrices : la fonction publique est "pléthorique", les enseignants sont des "carotteurs", les services sociaux entretiennent des cohortes "d'éternels assistés" et de "profiteurs"[\[9\]](#), etc.**

Enfin, nous savons que dans tous les secteurs, le mode classique de l'exercice de l'autorité est remis en question : les usagers des services réclament davantage d'être pris comme sujet à part entière si bien que dans le secteur de l'Aide à la Jeunesse, les jeunes qui faisaient l'objet d'une mesure de placement sont, depuis le décret de 1991 reconnus comme sujet de droit. Par conséquent, l'autorité des professionnels, qui ne découle plus d'un rôle ou de la référence à la norme, doit être légitimée par la satisfaction des usagers en ce qui concerne le respect de leurs droits et la relation

établie avec eux. En d'autres termes, aujourd'hui, c'est l'utilisateur qui évalue le professionnel et non l'inverse.

### **3 - Quelles sont les causes de transformation des métiers du secteur ?**

Nous avons évoqué trois raisons sociétales du développement du secteur non-marchand. Nous assistons depuis longtemps à une mutation d'un modèle culturel des sociétés industrielles et à une domination des logiques marchandes et de compétitivité. Ces processus enclenchent un changement d'orientation politique et des décisions qui soumettent les travailleurs à des exigences de plus en plus contradictoires.

En effet, si depuis quelques années déjà, le secteur non-marchand et particulièrement le secteur de l'Aide à la Jeunesse cherche à faire partie des préoccupations politiques de notre pays, nous pouvons constater que les décisions et les orientations prises dans le domaine tendent de plus en plus vers une politique de rentabilité et d'une véritable commercialisation du secteur.

La rationalisation du nombre de lits dans l'hébergement procède de la même optique. S'il est vrai que les réformes successives de l'Aide à la Jeunesse se sont justifiées et se justifient encore par la nécessité de privilégier l'aide en milieu ouvert, il ne faut pas perdre à l'esprit que toutes ces démarches et bonnes intentions sont étroitement liées au budget dont elles dépendent.

Quoi donc de plus rentable et de meilleur marché que le milieu ouvert ?

C'est d'ailleurs, faut-il le rappeler, cette diminution de capacité voire la fermeture de certains services qui a permis de débloquer des fonds pour développer notamment les COE et les SPEP et la prise en charge en ambulatoire.

Ce type d'intervention politique s'est répété, nous le savons, sous le gouvernement Onkelinx dont les nouveaux arrêtés ont été l'aboutissement.

Nous pensons qu'à l'heure actuelle nombreux sont les intervenants qui sont imprégnés de cette idée d'efficacité, de rapidité de mise en place de solution et de rentabilité dans leur travail.

Partant de cela, nous pouvons constituer une chaîne de conséquences qui s'exprimerait comme ceci : Plus les conditions de travail sont difficiles (augmentations du nombre de prises en charge, urgence et gravité, manque de moyens, politisation, bureaucratie, précarité croissante de l'utilisateur), plus les travailleurs ont tendance à sélectionner les cas, à procéder à une surveillance accrue au risque d'entrer dans une logique punitive, plus ils contrôlent aux dépens d'une mission d'aide et de soutien, plus ils ont le sentiment de quitter leur identité de solidarité.

## 4 - Conclusion

Les exigences de performance et d'efficacité transmises par les politiques transforment profondément les finalités traditionnelles des fonctions du secteur. A un tel point que les professionnels se trouvent dans l'obligation de répondre à certaines missions en mettant en place des stratégies de travail susceptibles par ailleurs de leur reconstruire une identité et un rôle professionnel indispensables. Les stratégies peuvent être de plusieurs ordres : il s'agit d'attribuer un nouveau sens à une mission ou de s'attribuer de nouvelles compétences d'une part, de rapporter la dissonance identitaire et le déficit de valorisation à un manque de reconnaissance et de moyens ou de remettre en cause le rapport social qui institue le rôle et les missions, en luttant contre les politiques, d'autre part...

## BIBLIOGRAPHIE

Bajoit G., "Pour donner un sens au social", in Actes des carrefours du social, Inst. Cardijn, mars 1996.

Bajoit G., de Callatay E., Defeyt Ph., Deschamps R., Feltesse P., Installe M., Lienard G., Maystadt Ph., Reman P., Savage R., Valenduc C., Le non-marchand : un enjeu pour l'avenir, Recherche et diffusion économique, Bruxelles, 1991.

Bourdieu P., La misère du monde, Paris, Seuil, 1993.

Dumont Sabine, La performance dans le secteur non-marchand, Mémoire, Science économiques appliquées, UCL, 1998.

Duran J-P., Weil R. (dir.), Sociologie contemporaine, Paris, Vigot, 1997

Franssen A., "Les travailleurs du non-marchand : héros victimes. Demande de reconnaissance et transaction identitaire", in Recherche Sociologique, 1999/2, pp. 159-181.

Pezet V., Vilatte R., Logeay P., De l'usure à l'identité professionnelle. Le burn-out des travailleurs sociaux, ISA édition, 1993.

Roy D., "Efficiency and the "fix" : informal intergroup relations in a piecework machine shop", American Journal of Sociology, n°60, 1954, pp. 255-266

---

[1] ASBL MAGIC

[2] Franssen A., "Les travailleurs du non-marchand : héros victimes. Demande de reconnaissance et transaction identitaire", in Recherche Sociologique, 1999/2, p.166

[3] voire notamment Roy D., "Efficiency and the "fix" : informal intergroup relations in a piecework machine shop", American Journal of Sociology, n°60, 1954, pp. 255-266 cité par DURAN J-P., WEIL R. (dir.), Sociologie contemporaine, Paris, Vigot, 1997, p. 450

[4] Franssen, op. cit., p. 167

[5] ibidem

[6] voir à ce propos De Backer B., les métiers de l'éducateurs; extrait du rapport FOPES paru dans la revue les politiques sociales, 2000/1-2

[7] Bourdieu La misère du monde, Paris, Seuil, 1993, p.223

[8]oe Dumont Sabine, La performance dans le secteur non-marchand, Mémoire, Science économiques appliquées, UCL, 1998, p. 11

[9]oe Franssen, op. cit., p. 166