



Ethique et travail social

Entre contraintes et libertés.

quelles issues inventer collectivement ?

Retranscription de la conférence du 24 octobre 2015

Bruno Frère

CDGAI

Centre de Dynamique des Groupes et d'Analyse Institutionnelle asbl

Publication pédagogique d'éducation permanente



C.D.G.A.I.

Éthique et travail social. Entre contraintes et libertés, quelles issues inventer collectivement ?

Retranscription de la conférence du 24 octobre 2015

Auteur

Bruno Frère

Chercheur qualifié FNRS - Sociologue

Concept et coordination

Marie-Anne Muyshondt - CDGAI

Collection Travail en action - 2015

Éditrice responsable : Chantal Faidherbe

Présidente du C.D.G.A.I.

Parc Scientifique du Sart Tilman

Rue Bois Saint-Jean, 9

B 4102 - Seraing - Belgique

Graphisme : Le Graphoscope

legraphoscope@gmail.com

TRAVAIL EN ACTION



Les publications pédagogiques d'éducation permanente du CDGAI

La finalité de ces publications est de contribuer à construire des échanges de regards et de savoirs de tout type qui nous permettront collectivement d'élaborer une société plus humaine, plus «reliante» que celle qui domine actuellement. Fondée sur un système économique capitaliste qui encourage la concurrence de tous avec tous et sur une morale de la responsabilité, notre société fragilise les humains, fragmente leur psychisme et mutile de nombreuses dimensions d'eux-mêmes, les rendant plus vulnérables à toutes les formes de domination et oppression sociétales, institutionnelles, organisationnelles, groupales et interpersonnelles.

La collection Travail en action

Champ hautement investi socialement et économiquement aussi bien au niveau sociétal qu'institutionnel, organisationnel, groupal et individuel, le travail, ou notre absence de travail, s'impose dans notre environnement comme une manière de nous définir, de structurer nos vies, notre temps, nos espaces. Il peut être source de notre emprisonnement mental et physique ou terrain propice à nous émanciper individuellement et collectivement.

Ces publications proposent une lecture critique du travail sous le prisme de la souffrance qui peut en résulter. Tout en se voulant dénonciatrices des mécanismes structurels qui produisent insidieusement ces souffrances, elles sont des grilles de lecture de l'expérience vécue ou écoutée par les acteurs des secteurs sociaux, socioculturels, de la santé et de l'économie sociale, dans l'intention d'initier ou de renforcer des cheminements individuels et collectifs vers des issues possibles.

CONTEXTUALISATION ET NOTE D'INTENTION

En 2014, interpellés par les changements professionnels que vivent les travailleurs sociaux, le C.D.G.A.I. et l'Établissement d'Enseignement de Promotion sociale C.P.S.E. se sont associés afin d'organiser une matinée visant à éclairer, sensibiliser et impulser une réflexion collective autour des changements dans le travail social. Environ 150 participants ont contribué à la richesse de cette journée de réflexion collective : travailleurs sociaux, enseignants de Hautes Écoles, étudiants, assistants sociaux, etc.

Cinq ateliers, partant des interpellations des participants lors de l'échange de questions/réponses, ont ensuite favorisé un processus réflexif permettant de lancer des pistes d'actions susceptibles de répondre aux questions qu'ils ont rencontrées dans le cadre de leur activité professionnelle. Ainsi, ils ont tenté d'identifier les stratégies face à la souffrance éthique et les pistes de solution envisageables. Ils ont mis en avant que si les stratégies individuelles répondaient à la souffrance éthique (stratégies d'adaptation), elles n'ont cependant aucun effet sur les causes de cette souffrance. La question devient alors : comment passer des stratégies individuelles à des stratégies collectives ? Ne devrions-nous pas parler de «souffrance éthique» ou «d'éthique en souffrance» ?

Le 24 octobre 2015, le C.D.G.A.I. a poursuivi les pistes ouvertes lors de la matinée du 4 octobre 2014, en collaboration cette fois avec la Haute École de la Province de Liège, Campus 2000. En se référant au document «Éthique dans le travail social. Déclaration de principe» le C.D.G.A.I. a choisi de développer une des pistes de réflexion-action des participants à la matinée du 4 octobre 2014 : la problématique de la conscience éthique dans le travail social.

Les travailleurs sociaux relèvent qu'ils sont pris en tenaille entre leurs rôles «d'assistants» et de «contrôleurs» : entre leurs devoirs de protéger les intérêts des personnes avec qui ils travaillent et les exigences sociales d'efficacité et d'utilité... dans un contexte de crise sociétale du travail social et de crise économique où les ressources sont limitées : injonction généralisée de «faire plus avec moins».

Sur ce thème et ces questions, Édouard Delruelle a proposé une réflexion philosophique que pour sa part, Bruno Frère décline du point de vue sociologique. En évoquant notamment la question du *care* et du travail social, ainsi que la question de la démocratie et du sens collectif, il tente de montrer que l'on peut aujourd'hui s'essayer à les construire en termes d'éthique. Pour présenter cette conception démocratique de l'éthique, il dresse un bref récapitulatif historique. Dans un premier temps, il tente de démontrer comment éthique et économie ont toujours été liées l'une à l'autre. Dans un deuxième temps, à travers un cas concret, il analyse ce que peut être l'éthique dans les entreprises contemporaines, en évoquant l'exemple d'EDF, en France, et les travaux d'Anne Salmon (2007). Dans un troisième temps, il s'attache au travail social proprement dit. Qu'est-ce que le travail social peut nous apprendre dès lors que l'on traite de la question de l'éthique ? Et qu'est-ce qu'on peut espérer que le travail social puisse faire dès lors que l'on traite effectivement de la question de l'éthique ?

PUBLICS VISÉS

Acteurs et actrices de l'animation, de l'éducation, de l'enseignement, de la formation, des soins de santé, de la culture, du social, de la prévention, de la sécurité ; de l'accompagnement psychologique, social et psychosocial ; de la coordination, de l'encadrement institutionnel.

Sur ce thème et ces questions, Édouard Delruelle (2015) a proposé une réflexion philosophique que pour ma part, je vais décliner du point de vue sociologique. En évoquant notamment la question du *care*¹ et du travail social, ainsi que la question de la démocratie et du sens collectif, je vais tenter de relativiser la montée en puissance de la notion d'éthique dans les discours publics et surtout économiques.

Pour en arriver là, il me faudra faire un bref récapitulatif historique. Dans un premier temps, je vais tenter de démontrer comment éthique et économie ont toujours été liées l'une à l'autre.

Dans un deuxième temps, je passerai sur un cas concret, j'essaierai d'analyser ce que peut être l'éthique dans les entreprises contemporaines, en évoquant l'exemple d'EDF, en France, et les travaux d'Anne Salmon (2007). Dans un troisième temps, j'en arriverai au travail social proprement dit. Qu'est-ce que le travail social peut nous apprendre dès lors que l'on traite de la question de l'éthique ? Et qu'est-ce qu'on peut espérer que le travail social puisse faire lorsque l'éthique devient une exigence normative dans son travail qui peut souvent compliquer ses démarches ?

Je commence donc cet exposé par une perspective historique pour balayer *grasso modo* ce que l'économie a pu faire à l'éthique pendant un certain laps de temps. L'économie comme discipline s'est développée conjointement à la modernité.

Il s'agit de cette façon qu'ont les êtres humains d'organiser la production permettant d'assurer leurs conditions de reproduction matérielle. On voit qu'à partir du 17^e siècle et l'avènement de la philosophie moderne (Descartes, Locke, etc.), l'enjeu pour l'humanité ou pour la civilisation occidentale, c'est de contrôler la nature. La raison fait son apparition, remplace d'une certaine manière la foi, les croyances mythologiques et religieuses dans l'orientation première des conduites humaines. Cette même raison a pour projet de contrôler la nature. L'économie, en tant que discipline scientifique, fait son apparition à cette époque-là. Smith (1776) indique que son rôle est de permettre à l'humain, de produire de la richesse à partir de cette même nature considérée comme domestiquée. L'économie a pour but et pour vocation de théoriser la sphère de la production de richesse. L'économie en tant que telle (c'est-à-dire telle qu'elle se pense à présent en dehors du foyer domestique au sein duquel les individus jusqu'alors assuraient les conditions de leur survie) va se développer progressivement. Apparaissent divers courants, plusieurs courants que l'on qualifiera a posteriori d'orthodoxes, plus ou moins enchâssés dans la théorie initiale de Smith. La production doit être théorisée et doit être rendue efficace pour pouvoir extraire de la nature un maximum de richesses possibles.

Mais très vite, les théoriciens de l'économie et les philosophes vont se retrouver confrontés à un problème. C'est que produire de la richesse pour produire de la richesse, cela ne fait pas sens. Il manque quelque chose, il manque évidemment une dimension morale et éthique. «Comment peut-on donner un sens à la production qui ne se résume pas simplement au dégagement d'une plus-value, d'un profit ?», se demande-t-on au 18^e siècle, et plus encore au 19^e siècle. C'est là que le capitalisme va commencer à s'armer moralement, nous disent Luc Boltanski et Ève Chiapello (1999).

Il va s'agir de trouver une signification et une justification morale au fait d'extraire de la nature de la richesse, notamment parce qu'un constat commence à être partagé : la richesse dégagée s'accroît, notamment grâce à l'industrialisation, mais ce n'est pas pour autant qu'elle reste la propriété de ceux qui la produisent. C'est notamment parce que le profit dégagé de cette production se privatise toujours davantage qu'il faut motiver les gens au travail. On ne peut pas obtenir le travail des gens dans les entreprises (en voie d'industrialisation), sans qu'il y ait la possibilité de justifier moralement le fait que le produit de leur travail ne leur reviendra pas. Cette économie qui se normalise en prenant les traits du capitalisme doit se doter d'une éthique. Cette éthique, nous disent Boltanski et Chiapello (op. cit.), dans un premier temps, sera essentiellement philanthropique. C'est ce qu'ils appellent «le premier esprit du capitalisme». Celui-ci repose sur l'idée que, certes, on demande aux travailleurs de produire de la richesse à partir des «matières premières», à savoir ce que la nature met à notre disposition, mais cette richesse est en partie redistribuée à tout un chacun puisque les patrons s'engagent à prendre soin de leurs ouvriers. Au 19^e siècle, on voit par exemple fleurir les patronages.

Ce sont des institutions sociales créées par les patrons, par les propriétaires d'entreprises, qui visent à assurer toute une série de soins médicaux auprès de la population ouvrière ou à produire également toute une série de services : l'éducation des enfants, la distribution de vivres ou de vêtements, etc. Cet esprit paternaliste, charitable, va permettre de justifier la première phase du capitalisme.

Dans un deuxième temps, cette phase touchant à sa fin, un second esprit «éthique» du capitalisme se met en place.

Ce second esprit du capitalisme, disent Boltanski et Chiapello (op. cit.), c'est un esprit qui vise principalement à justifier la production moralement en mettant l'accent sur la participation publique des entreprises au bien-être collectif. Les entreprises acceptent le jeu qui consiste pour elles à contribuer à la redistribution publique par le biais de l'impôt, de toute une série de taxes (sur les plus-values, etc.) et autres dispositifs publics (charges sociales, etc.).

Cet esprit-là, public, participatif, sera en gros celui des entreprises entre la fin de la première guerre mondiale et, disons, le *crack* de 1973. On est légitime en tant qu'entreprise produisant de la richesse, richesse pourtant toujours en grande partie privatisée, tout simplement parce que l'on accepte de contribuer à l'élaboration d'un état social que l'on ne tardera pas d'ailleurs à qualifier de «providence». Ce second esprit sera aussi celui que l'on qualifiera de «fordiste»¹ du nom de ce grand patron de l'industrie automobile qui affichait publiquement sa volonté de contribuer au bien commun via l'État social redistributeur. Pourtant ce second esprit s'altère à partir des années 80. Pourquoi ? Parce que le néo-libéralisme, tel qu'il a pu notamment être théorisé par Foucault mais qui trouvera plutôt sa forme économique véritable dans le néo-clacissisme d'un Hayek, voir dans le libertarisme d'un Nozick, commence à trouver un écho favorable auprès de ceux que l'on n'appelle déjà plus des «patrons» mais des PDG, des managers ou plus simplement, des actionnaires. L'État social, tel qu'il a pu exister jusque-là, est de moins en moins légitime.

Depuis les années 80, les entreprises cherchent à véritablement sortir de cette tutelle publique qui les contraint à la redistribution². Comment font-elles ? Elles vont employer toute une série de dispositifs très précis, notamment la sous-traitance, qui consiste pour une entreprise à aller chercher du travail à l'extérieur pour éviter de payer du travail en interne, lequel travail est susceptible d'être taxé et de subir diverses formes d'impositions publiques. La délocalisation est également une très bonne technique pour échapper à l'impôt tel qu'il a pu se développer dans nos pays industriels et démocratiques tout au long du 20^e siècle. La démultiplication des statuts professionnels permet également d'échapper aux diverses formes de redistribution, parce qu'à partir du moment où dans une entreprise vous suggérez surtout des CDD, des emplois aidés par l'État, des postes ouverts à la sous-traitance, des postes de stages ou de réinsertion socio-professionnelles, des intérim, vous renforcez votre entreprise puisqu'elle n'a plus à payer des emplois stables à durée indéterminée comme des ouvriers, par exemple, ou des employés de manière générale, lesquels coûtent effectivement très chers en terme d'assurance, de charges sociales, d'ancienneté, etc..

Vous avez également, à partir des années 80, une vague de privatisation importante. Ces privatisations, reviennent à retirer de la sphère publique des entreprises qui jadis, pouvaient orienter leur production en fonction d'exigences politiques et dont le but n'était pas exclusivement la rentabilité (je pense à des secteurs tels que l'électricité, la téléphonie, etc.). Aujourd'hui, on se situe dans une économie qui a été largement privatisée, retranchée de la sphère publique. On a en quelque sorte confié au capitalisme, la question de l'intérêt collectif.

Mais alors la question se pose de plus belle : «Comment peut-on faire pour convaincre les gens qu'il est intéressant de travailler dans les entreprises, à partir du moment où précisément, pendant trente ans, on a travaillé à déconstruire le sens collectif qui existait au sein même de ces entreprises jusqu'alors publiques ?»

Auparavant, les travailleurs, «fonctionnaires», pensaient contribuer à un service public dont le but est de servir la collectivité. De plus, du côté des entreprises plus classiquement privées, l'actionnarisation (le fait que les entreprises sont de moins en moins détenues par des «patrons» mais par les «actionnaires») accroît les exigences de productivité et de rentabilité au travail, ce qui met les travailleurs sous pression et déshumanise encore davantage les rapports interpersonnels au travail. Là aussi, le «sens» que l'on met dans son travail se perd car l'entreprise, qu'elle soit privée ou publique, semble se donner pour fin, non plus la production d'un «service» ou d'un «bien» pour un usager ou un client qui en a besoin, mais la stricte rentabilité du capital. Sans compter le fait que, par l'élaboration de toute une série de mécanismes fiscaux, par la sous-traitance et la délocalisation, les entreprises privées parviennent toujours d'avantage à éluder l'impôt et donc la redistribution. Les salariés cependant ne sont pas dupes et réalisent bien également à cet égard que l'entreprise dans laquelle ils travaillent élude toujours plus ses responsabilités sociales.

L'alternative que trouve le capitalisme, dit Anne Salmon dans son ouvrage *La tentation éthique du capitalisme* (2007), pour se re-justifier éthiquement, c'est tout simplement l'éthique en elle-même. On va internaliser la production de l'éthique. Jadis les entreprises publiques n'avaient même pas à se poser la question de l'éthique puisque leur fonction elle-même était de servir l'intérêt général. Les entreprises privées pour leur part contribuaient à la collectivité par le biais de l'imposition. Des deux côtés donc, quelque chose comme une «éthique», consubstantielle à l'activité économique existait mais n'avait pas à se dire. Ce n'est pas un hasard, dit Anne Salmon, si, à partir des années 90, les entreprises commencent à produire massivement des chartes éthiques pour manifester ostensiblement leur haute responsabilité morale. On ne peut plus se reposer sur l'idée que l'on contribue au bien-être général via l'État social, garant de l'intérêt général, que nous servons en tant que fonctionnaire, ou via les impôts que nous avons à payer en tant qu'entreprise, il faut donc que l'on se justifie moralement, éthiquement, autrement.

L'entreprise, explique Anne Salmon (op. cit.), va donc, à partir des années 90, entendre être celle qui va auto-générer et décréter elle-même l'éthique. «Les juridictions nationales, la loi, en général, nous encombrant un petit peu parce qu'elles nous empêchent de croître et de produire de la richesse comme on le voudrait», pensent les entreprises à partir des années 90. «L'État n'est plus légitime dans sa fonction régaliennne de redistribution car il assure celle-ci en prélevant une part de nos bénéfices. La justice qu'il prétendait incarner en essayant de réduire les inégalités ne se justifie plus car cela se fait à notre détriment. En revanche, on va, en tant qu'entreprise, décréter la justice, la morale, l'éthique nous-mêmes. Nous échappons aux juridictions nationales [par toute une série de dispositifs présentés plus haut], mais pour autant nous acceptons que nos comportements doivent être régulés par une éthique.» Et les entreprises se mettent donc à produire des chartes éthiques.

De manière générale, celles-ci sont très vagues, analyse Anne Salmon. On va parler d'esprit d'équipe, de collaboration, de respect d'autrui, de respect de l'environnement, ...

Autrement dit, on va faire de l'éthique véritablement le moteur symbolique de l'entreprise, et celle-ci se met à se présenter elle-même comme projet de société mais sur base de bons sentiments, de valeurs complètement creuses et à peine contraignantes. «Il n'y a plus besoin [nous dit-on à partir des années 90] d'État social, il n'y a plus besoin de redistribution publique de la richesse que nous produisons puisque nous sommes devenus nous-mêmes, en tant qu'entreprise, des entreprises éthiques, justes, pleines de belles préoccupations sociales et écologiques.

Pour étayer cette analyse, Anne Salmon analyse le cas d'EDF, cette entreprise publique française qui a été privatisée en 2004. EDF est tout à fait symbolique de ce qui se passe dans la sphère de la production de manière générale. L'entreprise EDF, nous dit Anne Salmon (op. cit.), se fait véritablement vecteur de «justice», c'est elle qui prétend décréter l'éthique, le bien commun à l'intérieur de ses murs. Juste avant la privatisation, comme par hasard, EDF crée un code éthique. Celui-ci repose sur les valeurs très générales évoquées : respect de la personne, environnement, performance, solidarité, intégrité, etc. Bref des tas de valeurs floues qui peuvent toujours s'appliquer et être valorisées en faveur d'un groupe social spécifique (par exemple les clients) sans évidemment relever que c'est au détriment d'un autre (par exemple les salariés). Le meilleur exemple de ce phénomène sont les slogans des grandes surfaces à cet égard. Un «tous unis contre la vie chère» laisse imaginer une solidarité fantasmée entre la grande surface et ses clients... Sans que jamais ne soient relevés les salaires misérables des caissières ou la pression faite en permanence sur les producteurs locaux pour qu'ils vendent à l'enseigne concernée toujours moins chère.

Pour revenir à EDF, ce qui est intéressant dans son code éthique, c'est qu'on voit arriver la notion de service public. Jusqu'alors, cette notion était absente de tous les documents produits par EDF parce que c'était effectivement un service public. Mais à partir de 2003, EDF, dans sa communication, sent qu'il devient nécessaire de se justifier. Il devient nécessaire de dire «Attention, nous restons un service public quand bien même nous avons été en grande partie privatisé et que nous servons à présent des actionnaires privés».

Ces fameuses normes éthiques décrétées à partir de 2003 par EDF visent essentiellement à orienter le comportement de ses employés dans un sens «éthique» censé servir le (bien) public. Qui juge leur respect effectif ou non ? Forcément, la direction d'EDF, absolument pas le citoyen lambda, ni le salarié sur lequel on fait peser ces responsabilités «éthiques». Pour prendre un exemple caricatural, dès lors qu'un salarié décrète que lui, contrairement à l'ensemble des membres de son équipe, refuse de travailler, par exemple dix heures supplémentaires non payées par semaine, ce salarié, pour l'entreprise, fait une infraction à l'éthique puisque précisément il enfreint la «solidarité» qui est censée le lier à ses collègues, lesquels eux acceptent de travailler énormément, beaucoup plus que ce que prévoit leur contrat. Un exemple réel pris par Anne Salmon à EDF est le suivant : pour respecter la charte éthique, les standardistes sont contraints d'être «polis et aimables» au téléphone avec les clients. Mais conjointement, l'exigence productiviste qui pèse sur eux implique qu'ils soient en mesure de prendre un nombre d'appels par heure absolument titanesque. Comment rester «poli» et ne pas vouloir être hyper expéditif avec le client dans ces conditions ? Dans ce troisième esprit du capitalisme que nous présenteraient Luc Boltanski et Ève Chiapello, c'est donc la direction de l'entreprise elle-même qui évalue le respect ou le non-respect de ce qu'elle a elle-même décrété comme étant «l'éthique».

Parallèlement à ça, les entreprises, à partir des années 90, commencent massivement à s'intéresser aux programmes de développement. EDF possède de nombreux programmes de développement du Sud pour aider à lutter contre la famine, contre la pauvreté, contre tout ce que vous voulez. Et évidemment, EDF prend argument de ce soutien à des activités de développement du Sud pour indiquer et souligner combien elle est une entreprise effectivement éthique. Ce débat-là a été extrêmement bien analysé par un sociologue qui s'appelle Franck Cochoy (2004) en France. Il montre combien au bout du compte par le biais de ces programmes de soutien de développement du Sud, les entreprises entendent à nouveau se substituer au débat public pour décréter ce qui est juste, éthique, ou ne l'est pas.

Cochoy lui s'oppose complètement à Michèle Micheletti (2010), laquelle décrète qu'il est possible aujourd'hui de devenir éthique à partir d'une simple transformation des comportements de consommation privée. Ce que Micheletti pense de son côté, c'est que les entreprises peuvent effectivement se mettre à devenir éthiques par la pression de la consommation qui elle-même fait pression pour disposer de produits «éthiques». Une bonne partie de la logique du commerce équitable, lorsqu'il a commencé à être présent en grande surface, reposait sur cette idée. Micheletti est une grande supportrice du commerce équitable : acheter dans une grande surface des produits issus du commerce équitable, c'est soutenir le développement d'un comportement éthique dans la grande distribution et contribuer au changement du monde. Parce qu'en consommant éthique et juste, via le commerce équitable, forcément vous soutenez, le développement. Ce faisant, Micheletti ne voit absolument aucun inconvénient à ce que les structures de commerce équitable soient complètement privées. L'important c'est qu'elles aient un code éthique qui indique qu'elles vont respecter les travailleurs du Sud, les payer correctement, que les produits seront bien labellisés. Cochoy remet en question ce raisonnement. Il nous dit : attention, dès lors que l'on accepte que le consommateur lui-même décrète l'éthique via son acte de consommation, en soutenant certaines entreprises plutôt que d'autres, est-ce que l'on n'est pas en train de soustraire la question du bien public au débat démocratique, à la sphère de la loi démocratique qui doit être normalement décrétée par nos gouvernements, lesquels sont élus, en démocratie. Ceux qui voient dans l'action de la fondation Bill Gates en Afrique quelque chose de grandiose sont pris dans la même logique : ils fantasment un héros qui décide seul, du haut de son empire financier, ce que doit être la justice au Sud et qui se fait le dépositaire personnel du développement (naturellement, on n'attache pas trop d'attention au fait que Apple, par le biais de sous-traitants divers, sur-exploite des travailleurs, parfois très jeunes, dans les mines à ciel ouvert du Congo). Ici, on vente un comportement éthique et l'action publique (dont la teneur est définie par des élus) est remplacée par l'action privée.

Dans le cas du commerce équitable, personne n'a élu les responsables de Max Havelaar ou d'EDF qui tout d'un coup décident d'être éthiques. Il prétendent être les garants de l'intérêt public mais ils n'ont pas été choisis par les citoyens. Ce qu'il est intéressant de noter, si on reprend le cas d'EDF, c'est que cette fameuse éthique du service public, qui s'énonce au moment même où l'entreprise renonce à ses statuts publics, devient une sorte de cache-sexe. Ce que les salariés indiquent dans l'enquête d'Anne Salmon, c'est que cette éthique est violentée à de nombreux moments. Par exemple, alors que l'entreprise se répand en déclarations «éthiques», elle prive de travail un nombre important de cadres pour les contraindre à démissionner. Des licenciements secs coûteraient trop cher. En contraignant des individus à venir au bureau sans rien leur donner à faire, ou alors des tâches absurdes au regard de leurs compétences et diplômes, on les expose aux collibets des autres et on les pousse à la démission. Et ça a marché : une vague de suicides et de démissions pour dépression s'en est suivie, ce qui a permis d'alléger considérablement le nombre d'employés sans licencier nullement. Et dans le même temps, la charte éthique revendiquait haut et fort que l'entreprise EDF est «comme une véritable famille». Qu'est-ce que ça coûte ? Rien, puisqu'aucun dispositif public et juridique ne permet de contrôler sa réalisation et de sanctionner en cas de non-respect du cadre légal.

Autre exemple : les salariés interrogés par Anne Salmon indiquent qu'en 2012, EDF a massivement coupé l'électricité des foyers qui ne payaient pas correctement. Cela représente 60 000 coupures ! C'est le record inégalé d'EDF jusqu'à cette époque-là. Les salariés se disent «d'accord, on est une entreprise éthique, en attendant, on a contribué à mettre des familles dans des grosses difficultés et qui plus est, des familles pauvres puisque c'est parce qu'elle étaient dans l'incapacité de payer qu'on leur a coupé leur électricité». De même, vous avez les témoignages des standardistes téléphoniques déjà évoqués qui disent «Oui, on décrète effectivement aujourd'hui que l'on est une entreprise éthique, on est tous solidaires, tous dans le respect de l'environnement ; en attendant, ce que je vois, c'est que je n'ai plus aucune humanité, moi, puisque je suis privée de la possibilité d'instaurer réellement un dialogue avec les clients.

Je dois répondre à minimum 90% des appels qui me sont donnés par jour, auquel cas, si je ne le fais pas, je risque d'être sanctionnée. Je dois faire de l'ultra-productivité, je dois quasiment raccrocher au nez des personnes qui nous téléphonent parce que je suis obligée de prendre le client suivant, et ainsi de suite». Cette salariée-là interroge évidemment la dimension éthique de son travail.

Ce que ces salariés nous disent, c'est «Notre travail est dominé par des objectifs de productivité et de rentabilité extrêmes sur lesquels on jette le voile pudique de l'éthique, qui plus est, entièrement constitué de l'extérieur. Ce n'est pas nous, travailleurs d'EDF qui les mettons au point, qui développons une éthique de manière complètement autonome comme ce pouvait être le cas lorsque nous avions le sentiment d'être effectivement un service public pour TOUS les publics». Cette éthique est imposée par la direction, laquelle a consulté des cabinets d'audit privé pour la mettre au point. Ce que les travailleurs d'EDF nous disent dans les interviews et dans l'enquête d'Anne Salmon, c'est que leur éthique est une éthique hétéronome. On peut reprendre, à ce sujet-là, la comparaison entre travail autonome et travail hétéronome, développée par toute une série de philosophes depuis Marx, comme Castoriadis et Gorz. Ils expliquent que dans l'entreprise en général, le travail est hétéronome parce que les gens ne décident pas de la façon dont ils conduisent leur travail et surtout de ce qu'ils peuvent faire du produit de ce travail puisque ce produit leur est substitué. Dans l'entreprise, dans l'économie de type privée et capitaliste, on fait ce que la direction demande. Les normes qui conduisent le travail ne viennent pas du travailleur, mais de l'extérieur et c'est aussi à l'extérieur qu'est destinée la distribution des dividendes. Pour l'éthique aujourd'hui, c'est un peu la même chose. L'éthique est décrétée d'en haut vers le bas, par la direction dans les entreprises. Elle est hétéronome. Les travailleurs n'ont absolument rien à dire dans ces grandes normes censées gouverner leur pratique. Cette tentative éthique menée par le capitalisme contemporain, analyse Jan Spurk (2000) a échoué d'une certaine manière.

Les gens, sur le terrain, dans leurs entreprises, au sein même du travail, ne sont pas dupes. L'entreprise a essayé de se substituer aux grandes institutions qui jusque-là avaient gouverné les sociétés et assuré le « bien-être » des individus, par exemple : la famille, les syndicats, la sécurité sociale et l'État social. Mais aujourd'hui, elle échoue, nous dit-il. Elle échoue parce que cette éthique sert principalement d'excuse à autre chose : l'administration fonctionnelle des comportements, dans le but d'assurer la production de bénéfices. Dans les entreprises, il faut administrer les comportements pour que ceux-ci soient effectivement efficaces, rentables, etc. L'éthique, dans ce cadre, est décrétée par l'entreprise de façon à ne jamais contrevenir à ces exigences et surtout en contournant la façon dont ses travailleurs pourraient vouloir la définir démocratiquement car ils pourraient alors en faire un outil politique de revendications. Elle est hétéronome, elle n'est pas décrétée par les travailleurs, elle est décrétée par le système de production, par la nécessité de produire de la richesse et toujours davantage de richesses matérielles.

Alors, vous me direz que « pour le moment, nous avons parlé principalement de l'entreprise, de la façon dont l'économie et dont la production de richesses essayaient de se justifier moralement et éthiquement et nous, travailleurs sociaux, nous sommes quand même un peu loin de tout ça. » En fait, pas du tout. Parce qu'on voit que cette norme entrepreneuriale qui est issue de l'entreprise, de la production de richesse économique, laquelle est par ailleurs totalement privatisée, cette norme-là se dépose dans le travail social. Et là encore, l'éthique est jetée comme voile pudique au-dessus d'une exigence productiviste. Ce qui est éthiquement exigé du travailleur social, c'est avant tout de réinsérer les exclus, il faut être « productif » quand on travaille dans la réinsertion. Vous êtes là pour être efficaces, rentables. Les exclus sont en dehors du système de production, il faut tout faire pour les réadapter afin qu'ils puissent réintégrer le sacro-saint marché du travail. Très souvent les dispositifs publics évaluent l'efficacité du travail social à partir de sa productivité.

Quand j'ai travaillé en France sur les structures d'économie solidaire, j'ai été très frappé par le fait que toute une série d'associations disaient : «Vous savez, nous, on aimerait bien aider les chômeurs et les aider par exemple à construire des coopératives ou des associations». Je pense spécifiquement à une association de Lyon qui disait : «Notre rêve, ce serait de pouvoir développer, ici, dans la ville de Lyon, avec les chômeurs, des coopératives de restaurants qui puissent offrir des repas relativement peu chers aux personnes précarisées et aux personnes âgées dans certains quartiers. Qui plus est, des coopératives qui fonctionneraient en circuit court avec des fermiers locaux. Les chômeurs avec lesquels nous travaillons sont tout à fait partants, sauf qu'on ne peut pas le faire parce que c'est super risqué. Parce que nous recevons des financements des fonds sociaux européens et qu'en fin d'année, si X chômeurs ne sont pas parvenus à réintégrer le marché du travail conventionnel, les financements nous sont supprimés. Du coup, nous aidons les chômeurs à monter des snacks ou des pizzerias, ou des structures tout à fait classiques, qui ont bien plus de chances de réussir sur le marché que des coopératives de restaurants bio et équitables, lesquels ont toutes les chances de ne pas tenir le coup sur la ville parce que la concurrence sera trop importante et parce que c'est bien plus compliqué à mettre en place.» Du coup, ils font de la «réinsertion efficace» au sens tout à fait classique du terme parce qu'ils savent que c'est sur base de cette réinsertion qu'ils vont être jugés. Et c'est bien «moral et éthique de réinsérer ces pauvres chômeurs» sur le marché du travail. De la même manière, l'éthique est tout aussi mobilisée pour «dociliser» les chômeurs eux-mêmes. Le «bon» chômeur, c'est celui qui, d'une certaine manière, doit accepter qu'il existe une morale dans la société, morale qui trouve qu'il est quand même mieux d'être actif que d'être passif, flexible plutôt qu'inerte, travailleur que paresseux, «participant de la société» plutôt que «chômeur vautré dans son canapé». Ils sont donc eux-mêmes, ces chômeurs, confrontés à des exigences qui, sous couvert de l'éthique de la participation, ne font rien d'autre que d'adapter à l'univers social entier des exigences qui viennent du monde privé de l'entreprise.

À nouveau : activité, flexibilité, autonomie, motivation, adaptabilité, employabilité, ... tous ces termes-là qui pèsent aujourd'hui sur les épaules des personnes privées d'emploi sont des termes qui ont été sinon conçus, en tout cas véritablement portés, par le monde de la production économique qu'est l'entreprise privée. Et ce chômeur qui est là sans emploi, est tenu de respecter ces normes strictement morales. D'ailleurs, on parlera d'«assistés» pour bien souligner le fait que «quand même, cette personne qui ne travaille pas, elle est moralement un peu douteuse : on l'assiste, d'ailleurs, on l'aide. Elle n'est pas capable de s'en sortir toute seule parce qu'elle est un peu handicapée». Sous couvert à nouveau de ces justifications d'éthiques du *care* adressées au travailleur social : «Occupez-vous de ces pauvres brebis égarées qui n'ont pas de travail, qui sont chômeurs, qui sont moralement et éthiquement un peu mal torchés». Sous couvert de l'éthique du *care*, on fait passer une sorte de normalisation complète de l'éthique en général à partir de valeurs directement imposées par le monde de l'entreprise et de l'économie. Foucault avait parlé à ce titre-là de contrôle biopolitique³ : on se met à contrôler les corps et les comportements des individus, exclus ou travailleurs sociaux, en leur imposant des normes soit disant éthiques, qui n'ont pour seule et unique vocation que de contraindre l'ensemble de ces personnes à devenir toujours plus productives.

Cette éthique-là, hétéronome, pourrait à mon sens laisser la place à une éthique beaucoup plus autonome, une éthique qui serait «dés-économisée». Cette éthique serait alors, politique. Il s'agirait pour le travail social, dans l'optique d'une éthique autonome, de sortir du contrôle social pour appuyer une éthique qui aille dans le sens de l'émancipation. La question n'est plus de se dire : «Comment peut-on faire pour que ces chômeurs, ces exclus, s'adaptent aux normes morales du marché qui les environnent ?» La question serait «Comment peut-on faire pour construire une éthique à partir de la consultation démocratique de ces mêmes personnes en situation d'exclusion ?» Parce que les personnes en situation d'exclusion, qu'on le veuille ou non, elles produisent de l'éthique tous les jours. Certaines organisent des gardes d'enfants, par exemple, pas spécialement rémunérées, tout simplement pour s'aider les unes les autres. Dans l'école de mes enfants, des mamans le font.

Elles n'ont pas de boulot, les crèches, ça coûte cher, du coup elles organisent des «crèches pirates» entre mamans. Une maman garde les enfants de X un jour et le lendemain, les enfants de Y. Les mamans de X et Y, la semaine d'après, donnent le change. Il y a également des initiatives développées en termes de soutien mutuel économique, des formes de solidarités qui se développent comme, par exemple, dans la jungle de Calais. Ces formes de solidarité peuvent être économiques. Il peut y avoir de l'échange de produits. Comme l'échange de produits économiques dans les potagers collectifs, dans les villes, qui aujourd'hui aussi sont des potagers qui parfois sont développés à l'initiative des travailleurs sociaux, mais pas toujours. Ça peut être aussi des potagers collectifs qui concernent exclusivement des personnes en situation de précarité et d'exclusion qui voient dans ces potagers collectifs la possibilité de produire quelques légumes et quelques fruits qui ne devront pas être achetés dans les grandes surfaces. Il y a donc des formes de coopération, parfois même qui tiennent du travail au noir, de l'illégalité, des formes de coopération qui existent sur le terrain de la précarité.

Et c'est là que se produisent peut-être des normes éthiques effectivement démocratiques. Parce qu'elles viennent des précaires eux-mêmes, des personnes qui, sans même peut-être le réaliser, produisent de l'éthique, de la morale, de la solidarité, des échanges économiques relativement plus égalitaires que ce que l'économie officielle n'impose. C'est en cela d'ailleurs que certaines composantes de l'économie sociale, du côté de certaines coopératives et associations, redonnent un sens au travail à partir d'initiatives strictement précaires. Si vous allez voir du côté de ce qui se fait à Charleroi, par exemple, vous avez là des structures d'économie sociale où effectivement l'éthique se produit à partir des initiatives précaires. Cette éthique est loin des normes imposées verticalement de manière totalement hétéronome par l'économie d'une part, ou par les grandes instances qui financent le travail social, d'autre part. L'éthique du travail social n'est pas, à mon sens, à mesurer par rapport à sa capacité de réinsérer les gens sur le marché du travail ou de resocialiser véritablement les gens comme on aimerait qu'ils puissent le faire.

Cette éthique ne se mesure pas non plus par rapport au *care*, aux soins que l'on demande au travailleur social de procurer aux plus pauvres, sans pour autant donner la parole à ce plus pauvre. Ce serait une sorte de travail social silencieux qui viserait à s'occuper des plus démunis sans pour autant leur donner la parole, leur donner la possibilité de construire des récits de vie, au sein desquels on pourrait repérer des traces d'éthique dans l'action des précaires. Il s'agirait là, tout à fait, d'une éthique hétéronome à nouveau, puisque dès lors que l'on entend simplement apporter du soin au plus démuné, on ne lui demande pas de parler, de se raconter, on lui demande d'être là en tant qu'individu que l'on va soigner, chérir, dont on va prendre soin sans pour autant que lui soit restitué la possibilité d'une parole. Je pense donc que, dans le précariat, et c'est Standing (2011) un sociologue britannique qui évoque cette possibilité-là, dans ce monde peuplé de personnes en difficulté, de personnes précaires, de l'éthique politique et démocratique, cherche à se construire. Mais il faut évidemment prendre le temps de lui donner la parole. Il faut prendre le temps d'aller voir quelles sont ces initiatives développées très souvent de manière un peu aléatoire, dans la débrouille totale, par les personnes précarisées. On sort de la plainte, du pathos, de cette réduction du précaire à la seule souffrance qui est la sienne, et on voit en quoi lui-même est peut-être moral, éthique. Lui-même peut mettre au point des comportements qui sont de l'ordre de la valeur morale. À nouveau, j'ai parlé de solidarité, et on trouve ça dans toute une série de potagers collectifs. J'ai parlé de partage économique. Je pourrais parler également des services d'échanges locaux, les SEL. Ce sont des associations dans lesquelles les personnes, éventuellement en situation de précarité, peuvent s'échanger des biens et des services en passant par des monnaies fictives. Vous avez-là effectivement du côté du précariat, nous dirait Standing, des initiatives qui valent le coup d'être soulignées parce que ce sont elles qui, aujourd'hui, construisent véritablement une éthique publique, une éthique du collectif, une éthique partagée. Et c'est très souvent du travail, nous dirait Standing. Il ne faut pas voir le travail exclusivement du côté de la société salariale, du côté de l'entreprise qui va recruter des salariés pour leur donner des salaires.

Il y a du travail qui se fait en dehors de la sphère du salariat. Et ce travail-là est très souvent celui que développent les précaires de nos sociétés contemporaines en développant des SEL ou des coopératives de consommation plus ou moins informelles, toute une série d'activités qui manifestent de l'éthique, de la solidarité. Attention, je ne suis pas en train de dire que ces moyens que les précaires auraient mis au point pour survivre doivent être institutionnalisés. Au contraire : ils doivent être considérés comme le berceau d'une parole politique contestataire et revendicatrice qui exigerait des conditions de vie bien meilleures

En ce sens, on pourrait espérer qu'un jour on voit advenir une forme d'allocation universelle, comme le proposent Gorz (1988), Méda (1998) et Van Parijs (2005), qui pourrait permettre aux personnes les plus précaires, mais également à celles qui n'ont tout simplement pas envie de se soumettre à la société salariale de manière générale, d'être effectivement actifs sous d'autres registres, de développer d'autres formes de travail et d'activités que celles qui vont être rémunérées dans l'économie privée. C'est tout-à-fait envisageable. Encore faudrait-il évidemment que cette allocation universelle ne soit pas une allocation universelle néolibérale, minimaliste, similaire au chômage actuel, qui soit tellement faible qu'elle contraigne les individus à se réorienter vers le marché du travail s'ils veulent pouvoir survivre. Il faudrait une réelle allocation universelle qui transforme peut-être la définition que l'on donne au travail. Le travail, ce n'est pas que le salariat. Cela peut être une activité qui contribue en tout cas sur le terrain à développer du sens collectif, de la solidarité, du bien commun, et finalement, une véritable éthique, comme peuvent la produire les personnes sans emplois qui s'entraident et qui redéveloppent des mécanismes de solidarité qui n'ont pas pour fin la privatisation de richesse. Ces entraides sont des formes de solidarités publiques similaires à celles, mutuellistes, qui au 19^e siècle, dans les quartiers populaires, ont préfiguré des institutions qui allaient être ensuite intégrées à l'Etat social.

Dès lors, que ces formes de comportements éthiques réels, c'est-à-dire non indexés à la productivité économique (ce que voudrait par contre l'insertion) soient financées, au minimum à hauteur du minima salarial en Belgique (+/- 1500 euros), cela me paraîtrait assez normal. Nous sortirions de surcroît le traitement de la pauvreté de structures d'économie d'insertion qui souvent n'ont de «sociales» que le nom puisque les «travailleurs» y sont payés sous les minimas salariaux au prétexte précisément qu'ils sont «précaires» ou «désocialisés».

NOTES

1 Ford acceptait tout à fait que son activité industrielle, économique, soit régulée par des lois publiques.

2 Certains auteurs parlent de «néolibéralisme».

3 Michel Foucault, Naissance de la biopolitique, Cours au collège de France 1978-1979, Hautes études, Gallimard-Seuil, 2004.

BIBLIOGRAPHIE

Boltanski, Luc, Chiapello, Eve, (1999), *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard.

Castoriadis Cornelius, (1975), *L'institution imaginaire de la société*, Paris, Seuil.

Chessel, Marie, Cochoy, Franck (2004), *Autour de la consommation engagée : enjeux historiques et politiques*, Sciences de la Société, Toulouse, Presses universitaires du Mirail, pp.3-14
(<https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00189093/document>).

Cochoy, Franck, (2011), *De la curiosité: L'art de la séduction marchande*

Delruelle, Edouard (Retranscription de l'intervention de) (2015) *Ethique et travail social dans Entre contraintes et libertés, quelles issues à inventer collectivement ?*, Seraing, CDGAI.

Gorz, André,(1988), *Métamorphose du travail. Quête du sens*, Paris, Galilée.

Méda, Dominique (1998), *Le travail, une valeur en voie de disparition*, Paris, Aubier.

Micheletti, Michele,(2010), *Political-Shopping : individuals, consumerism and collective action*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Salmon, Anne, (2007), *La tentation éthique du capitalisme*, Paris, La Découverte, coll. Entreprise & société.

Spurk, Jan, (2000), *Une critique de la sociologie de l'entreprise*, Paris, L'Harmattan

Standing, Guy, (2014), *The precariat : the new dangerous class*, London, Bloomsbury Academic

Van Parijs, Philippe, Vanderborght Yannick, (2005), *L'allocation universelle*, Paris, La Découverte, Coll. Repères.

Molinier, Pascale, Laugier, Sandra, Paperman, Patricia (2010), *Qu'est-ce que le care ?*, Paris, Payot.

Sur ce thème et ces questions, Bruno Frère évoque du point de vue sociologique, la question du *care* et du travail social ainsi que la question de la démocratie et du sens collectif ; il tente de montrer que l'on peut aujourd'hui s'essayer à les construire en termes d'éthique.

Pour présenter cette conception démocratique de l'éthique, il dresse un bref récapitulatif historique. Dans un premier temps, il tente de démontrer comment éthique et économie ont toujours été liées l'une à l'autre. Dans un deuxième temps, à travers un cas concret, il analyse ce que peut être l'éthique dans les entreprises contemporaines, en évoquant l'exemple d'EDF, en France, et les travaux d'Anne Salmon (2007). Dans un troisième temps, il s'attache au travail social proprement dit. Qu'est-ce que le travail social peut nous apprendre dès lors que l'on traite de la question de l'éthique ? Et qu'est-ce qu'on peut espérer que le travail social puisse faire dès lors que l'on traite effectivement de la question de l'éthique ?



FÉDÉRATION

WALLONIE-BRUXELLES

Avec le soutien de la Fédération Wallonie-Bruxelles

ISBN 978-2-38024-086-0



9 782380 240860