Journal des anthropologues

Association française des anthropologues

122-123 | 2010

Handicaps

Un nouveau cheval de Troie

Les notions d'usager et de service appliquées au secteur social

A New Trojan Horse: Questioning the Notions of User and Service in the Healthcare and Social Welfare Sectors

Olivier R. Grim

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/jda/3673>

DOI : 10.4000/jda.3673

ISSN : 2114-2203

Éditeur

Association française des anthropologues

Édition imprimée

Date de publication : 1 décembre 2010

Pagination : 27-49

ISSN : 1156-0428

Référence électronique

Olivier R. Grim, « Un nouveau cheval de Troie », *Journal des anthropologues* [En ligne], 122-123 | 2010, mis en ligne le 01 décembre 2012, consulté le 05 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/jda/3673> ; DOI : 10.4000/jda.3673

UN NOUVEAU CHEVAL DE TROIE LES NOTIONS D'USAGER ET DE SERVICE APPLIQUÉES AU SECTEUR SOCIAL

Olivier R. GRIM*

Pour introduire

Démonter pièce à pièce la stratégie néolibérale qui consiste par l'évaluation à importer dans le secteur social les notions de service et d'usager afin de dissoudre ce secteur d'activité dans le marché concurrentiel, tel sera le propos. Chemin faisant, il s'agira – notamment en termes de choix anthropologiques à opérer – de réfléchir sur les conséquences d'une telle opération au regard de la condition de vulnérabilité dont la situation de handicap est une des figures. Quelle est la méthode ? La démarche se veut heuristique dans sa technique et réflexive dans son esprit. Comme on le fait dans la construction d'un puzzle, on découvrira pas à pas les pièces nécessaires à la démonstration. Seront passées au crible de l'analyse les notions en référence, tout d'abord dans leurs acceptions commerciales et administratives pour ensuite aboutir à une analyse proprement anthropologique où seront convoqués les corrupteurs de la pensée de Charles Darwin dont s'inspire le néolibéralisme pour asseoir ses principes.

* Anthropologue.
Courriel : ogrim@sfr.fr

Les bases stratégiques

La formule : « améliorer le service rendu à l'utilisateur », inscrite au frontispice du secteur marchand, serait le nouveau credo imposé au secteur social. Depuis la fin des années 1990, ce dernier est mis en demeure, sous peine d'obsolescence, d'évaluer ses pratiques et ses personnels. Pour autant, un enfant malade, une personne en situation de handicap, un vieillard placé en maison médicalisée sont-ils des « usagers » au même titre que les cohortes consommatrices de biens et de services ? À ce titre, une séance de psychomotricité, une consultation médicale, un entretien psychologique, un soin infirmier, une opération chirurgicale, sont-ils des « services » comparables et assimilables à une prestation hôtelière, un dépannage, une livraison ? Puisqu'ils ont un coût, peut-on réduire ces actes à de banales activités commerciales ? Certaines organisations¹ développent des stratégies pour nous le faire accroire. Quel est l'enjeu ? Le secteur social, né des décombres du second conflit mondial, fait saliver le loup néolibéral à l'affût de nouvelles terres à conquérir. Tels les trois petits cochons de la fable, ce secteur est dodu à souhait et représente un marché juteux pour peu qu'il puisse tomber dans le chaudron du marché concurrentiel afin d'y être dissout. Mais Ysengrin² a fort à faire. Le monde associatif, majoritairement aux manettes du secteur médico-social, est très fortement mobilisé autour de valeurs incompatibles avec les lois du marché. Au premier chef citons les actions menées à but non lucratif. Dans un tel contexte, techniquement et stratégiquement « l'offre publique d'achat »³ n'est pas une option. Pour arriver à ses fins, le loup doit se déguiser en grand-mère. Ce rôle de composition le conduit à user d'une crème cosmétique : la « démarche qualité ».

¹ Le MEDEF dans un mémoire rendu public le 1^{er} juillet 2002 : « Concurrence : marché unique, acteurs pluriels, pour de nouvelles règles du jeu », plaide pour une libre expansion de l'entreprise au sein même du secteur social dont il souhaite la disparition. Cf. Maerel (2002).

² Loup bête et cruel, éternel ennemi de *Renart*, goupil espiègle et rusé, personnage principal du roman médiéval éponyme (Collectif, 1999).

³ OPA dans le jargon des « affaires ».

De prime abord de quoi s'agit-il ? L'esprit entreprenant, soucieux d'amélioration, doit identifier clairement les règles de l'art qui président à son activité, mesurer leur efficacité, leur degré d'application et mettre en œuvre un dispositif pour combler les écarts constatés. Un ingénieur qualité m'avait un jour donné l'exemple suivant : une entreprise stockait des fûts de cyanure endommagés près d'un circuit aérien d'évacuation d'eaux usées. La démarche qualité a permis de prévenir un risque de pollution accidentelle aux conséquences sanitaires potentiellement graves. Rien à redire. À partir de l'idée selon laquelle un service de qualité dépend de la gestion maîtrisée des activités qui permettent de le générer, le secteur privé concurrentiel s'est doté d'un mécanisme de vérification de l'excellence de sa production : les normes ISO⁴ attribuées par l'Association française de normalisation (AFNOR). À ce titre, les normes ISO 9000 sont une série d'exigences dont l'objectif est d'harmoniser les relations entre clients et fournisseurs. Il s'agit de prendre en compte les besoins des premiers par une réponse appropriée des seconds y compris en cas de crise ou d'incident. Dans la réalité, le discours affiché de la fausse grand-mère est en fait au service d'un néotaylorisme rampant où, « sous le prétexte d'amélioration de la qualité, le secteur concurrentiel cherche avant tout à accroître la rentabilité de la production, à diminuer les coûts financiers et au final augmenter les profits réalisés pour mieux se positionner face à la compétition du marché » (Trémintin, 2001 : 5). La situation de l'industrie pharmaceutique en est un bel exemple. Avec une hausse de 66% de son bénéfice pour le 4^e trimestre 2009, le Britannique GlaxoSmithKline entend supprimer 4 000 emplois. Le Français Sanofi-Aventis, à la tête de 7,8 milliards d'euro de profit pour 2009, prévoit 2 milliards d'économies et 3 000 postes en moins dont 1 300 chercheurs. L'Anglo-suédois Astra Zeneca annonce une restructuration de 8 000 postes d'ici 2014. L'Américain Pfizer, avec

⁴ Afin d'éviter des abréviations différentes selon les langues, l'Organisation internationale de normalisation a opté pour un nom court et universel : ISO, dérivé du grec *isos* pour égal.

8,63 milliards de dollars de bénéfice pour 2009 entend, par les mêmes procédés, réduire ses coûts de 4 à 5 milliards de dollars (Alix & Losson, 2010).

Un outil flexible

Le coup de génie réside dans le caractère générique de ces normes. Elles définissent les conditions du système qualité de l'entreprise, mais ne tiennent pas compte de celles qui doivent être remplies par les produits et services fournis. En d'autres termes, l'exemple est souvent donné ainsi : la certification d'un marchand de vin n'est pas subordonnée à la vente exclusive de grands crus. Ainsi, ces normes peuvent s'appliquer indifféremment à tout type d'organisation, indépendamment de la taille et de l'activité. Entreprises de production, sociétés de service, institutions sanitaires, toutes peuvent décrocher leur certification. Cette procédure, conduite de manière externe et indépendante par l'Agence nationale d'accréditation et d'évaluation en santé, évalue pour tous les établissements de santé publics et privés, l'ensemble de leur fonctionnement et de leurs pratiques. Dans sa ligne de mire : la sécurité, la qualité des soins prodigués aux malades et la promotion constante de la qualité au sein des établissements concernés. En cas de succès, ces évaluations font l'objet d'une certification, c'est-à-dire l'assurance écrite qu'un produit, un processus ou un service est conforme aux exigences spécifiées.

Sur le terrain, cette démarche présente un tout autre visage. Ces outils – peut-être faudrait-il écrire ces armes – sont utilisés dans une logique technocratique où prévalent les conceptions techniques des problèmes liés aux soins au détriment des conséquences sociales et humaines. En d'autres termes on observe un renversement des valeurs où la gestion, au lieu d'être au service de la réalisation concrète des projets et de leur pérennisation où le facteur humain est central, prend le pouvoir et décrète selon ses propres critères de rentabilité qui peut continuer d'exister, qui doit être restructuré, qui doit disparaître. Bon nombre de structures ont fait les frais de cette

logique. Selon certaines sources⁵, 100 000 lits auraient été supprimés depuis 1992. Il est prévu la « destruction » de 3 000 emplois en trois ans à l'Assistance publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP). L'homme cède la place, la ligne comptable devient l'horizon indépassable, la valeur argent le seul point de référence.

Dans ce droit fil, le secteur associatif n'est pas une oie blanche et prête le flanc aux attaques du MEDEF, notamment lorsque ce dernier l'accuse, à juste titre, d'avoir des comportements fortement éloignés de ses principes fondateurs pour adopter ceux du secteur concurrentiel, y compris dans ses dérives. Ces dernières ont conduit notamment au scandale Martinez/Perrin dont la presse de l'époque s'était largement fait l'écho⁶. Le premier, directeur général du Comité d'études et de soins aux polyhandicapés (CESAP) et président du Centre régional pour l'enfance et l'adolescence inadaptées (CREAI) d'Île-de-France et le second, directeur adjoint du CESAP, étaient les créateurs d'un fonds commun de placement collecteur de 72 millions de francs auprès de structures d'aide aux handicapés. L'opération avait permis le détournement de 20 à 30 millions de francs entre 1997 et 2000. Les mêmes s'étaient également illustrés dans des opérations financières douteuses, dont l'investissement puis la disparition de 6 millions de francs dans une société financière suisse, jusqu'à être mis en examen et écroués en septembre 2000. L'affaire avait suscité un vif émoi dans le secteur associatif⁷.

La notion de service

Revenons sur la notion de service avec la définition de Jean Gadrey (1992 : 18-19) : « Une activité de service est une opération visant une transformation d'état d'une réalité "C", possédée ou utilisée par un consommateur (ou client ou usager) "B", réalisée par un prestataire "A" à la demande de "B", et souvent en relation avec

⁵ Cf. *Sud Santé* : <http://www.sud-sante.org/IMG/pdf/tract>

⁶ Brun, Decouty (2000a, 2000b) ; Decouty (2001) ; Johannes (2000) ; Benkimoun (2000) ; Garde (2000).

⁷ En 1997 le scandale Jacques Crozumarie, président de l'Association pour la recherche contre le cancer, responsable du détournement de plus de 300 millions de francs.

lui, mais n'aboutissant pas à la production d'un bien susceptible de circuler économiquement indépendamment du support "C" ». Appliquons cette définition. Je commande une pizza par téléphone. Quelques minutes plus tard un livreur dépose à mon domicile l'objet encore chaud de ma commande. Je règle la course et assouvît ma fringale. Comme client « B », je commande un produit consommable livré par un prestataire « A ». L'opération vise à apaiser ma faim, la réalité transformée « C » de la définition. Le règlement du plat et de la course met fin à la transaction. Une infirmière se rend à mon domicile pour me faire une piqûre d'anticoagulant afin d'éviter une complication postopératoire. À l'issue, elle enregistre son acte *via* un boîtier portable où elle lit ma Carte Vitale afin de se faire rétribuer par la Caisse primaire d'assurance maladie dont je dépends. Puis, elle prend congé pour se rendre au domicile d'un autre patient. Identifié à « B », mon état de santé est bien la réalité « C » décrite par Jean Gadrey, que cette infirmière « A », en relation avec moi, tente de transformer par son soin. Le but escompté est une amélioration et cette dernière n'est pas un « bien » susceptible de circuler indépendamment de moi. Enfin, cet acte paramédical se solde par une transaction financière. Ces deux exemples – reproductibles à l'envie – montrent combien la notion de service dans sa définition technique et générique est un concept « flexible » – pour reprendre ici une expression chère à la technocratie néolibérale – et peut recouvrir, au pied de la lettre, aussi bien une prestation commerciale qu'un soin. Cette définition, par ses « vertus » uniformisantes, est impuissante à rendre compte de la différence pourtant fondamentale qui distingue ces deux actions. Une seule question permet de nommer et de séparer : « quelle est l'intention ? » S'agit-il de porter soin, aide et assistance à la personne où s'agit-il de faire du profit par ce biais ? Se profile ici le spectre historique du sacerdoce et de la charité, du « vous faites un métier formidable » à l'adresse de ceux dont la « vocation » est de prendre soin d'autrui et où l'on trouve – surtout en terre catholique – qu'il n'est pas sain[t] de gagner de l'argent par cette activité.

Toutes les corporations du médico-social – à l'exception des médecins⁸ qui ont toujours su tirer leur épingle du jeu – souffrent de ce conditionnement social, héritage du Moyen Âge et des Âges Classiques où le malade, l'infirme, l'aliéné et l'indigent étaient l'objet des soins du bas-clergé (Stiker, 2005) et la réponse néolibérale en la matière ne sera certainement pas une solution à la modestie des salaires de ces corporations.

Un Cheval de Troie

La « flexibilité » de la notion de service masque la volonté de réduire le social en général et le médico-social en particulier à la vision triviale d'un marché concurrentiel qui relierait un prestataire à un client et « la démarche qualité » est le Cheval de Troie pour y parvenir. Cette dernière repose sur une double ambiguïté. Elle fédère sans les distinguer clients, consommateurs et usagers. Elle confond dans un glissement pervers « l'alliance thérapeutique » qui unit le patient au soignant, subtile alchimie où se mêlent, dans un rapport conscient/inconscient, relation de confiance et compétence, et l'amélioration du service rendu à l'usager qui lie dans une relation commerciale le prestataire à son client. Très peu de professionnels du médico-social sollicités pour construire les outils de leur propre évaluation, discutent a priori les termes « usagers » et « services ». Lorsqu'ils le font on leur oppose les termes de la loi. Dès lors, le loup est dans la bergerie et il est plus confortable pour le bourreau d'exécuter son office lorsque la victime, consentante, pose elle-même la tête sur le billot. On peut se poser ici la question du degré de complicité de l'Association nationale des centres régionaux pour l'enfance et l'adolescence inadaptée, ANCREAI, chargée depuis 1999 de construire les outils censés être conçus et contrôlés par les acteurs médico-sociaux et non pas imposés de l'extérieur selon les conceptions libérales. On parle ainsi « de se

⁸ Les médecins ne sont pas à envisager ici comme une collection d'individus aux qualités techniques et humaines diverses et variées mais comme une force politique agissante dont le conseil de l'ordre des médecins est une des manifestations.

distinguer des normes ISO étrangères à la culture du milieu socio-éducatif ». On avance l'importance « de la finalité et du sens de l'action menée dans un souci de transversalité ». On met en avant des principes : « la souplesse et l'adaptabilité du support », « la qualité avant la conformité », « la réponse au pourquoi avant le comment ». Mais, dans le même temps, on parle « d'une amélioration constante des services rendus à l'utilisateur », du « respect que l'on doit aux familles et aux usagers les plus fragilisés » (Trémintin, *op. cit.*), etc., sans jamais remettre en question ces notions pour la plus grande satisfaction d'Ysengrin qui, placé en embuscade à l'orée du bois, attend patiemment son heure. La dérive néolibérale tend à transformer le « patient en usager », à assimiler le « soin » à un « service » et réduire le médecin et ses auxiliaires à des « prestataires ». Ces opérations d'homogénéisation uniformisent et rendent comparable ce qui a priori ne l'est pas. Le malade ou celui qui souffre devient un client banalisé et la santé un bien de consommation parmi d'autres. En fonction de ses moyens, le malade achète un diagnostic auquel est associé un geste thérapeutique. Une fois l'opération effectuée, les deux parties se séparent riches de leurs bénéfices respectifs : la santé pour l'un, l'argent et la notoriété pour l'autre. Dans cette perspective, le soin devient un commerce jusque dans ses aspects les plus mercantiles dont le trafic d'organes est une des expressions les plus abjectes. L'objectif n'est plus la santé du patient. Celle-ci devient un moyen dans le système néolibéral de s'enrichir avec ou sans la complicité des personnes concernées. Dans cette équation où il s'agit de faire du profit – le technocrate parlera surnoisement d'économies –, l'humanité du patient, de son médecin et de ses auxiliaires sont des variables à éliminer afin de gagner en efficacité commerciale. *Business is business.*

Un putsch tranquille

Dans ce droit fil, il s'agit pour Ysengrin d'opérer une mutation sociale radicale où à Liberté, Égalité, Fraternité, se substitue la

« liberté »... d'entreprendre⁹. En d'autres termes, démanteler le modèle social français établi au lendemain de la Seconde Guerre mondiale par le Conseil national de la résistance¹⁰ au profit du modèle libéral anglo-saxon en général et nord-américain en particulier par la promotion de la concurrence généralisée et la substitution de la solidarité par la charité (cf. Grim, 2009). Ainsi, Il s'agit de formater et de conditionner les esprits à cette involution. Chaque année depuis peu, certains hebdomadaires nous gratifient dans leurs colonnes de classifications et d'études comparatives : ici les meilleurs hôpitaux, là les meilleures services, pendant que d'autres dans le même temps nous vantent les meilleures écoles pour nos enfants, les meilleurs régimes pour paraître à la plage, etc. Dans ce registre, les maisons de retraites possèdent d'ores et déjà leur palmarès et se voient attribuer une ou plusieurs pantoufles dans les *Gault et Millau* gériatriques¹¹. Dans la France vieillissante¹², ces structures du sanitaire et social, vouées à un bel avenir, se transforment à bas bruit en entreprises du sanitaire et commerciales¹³. Le modèle concurrentiel tisse progressivement sa

⁹ Profession de foi inscrite sur la monnaie nord-américaine à côté du *In God we trust*.

¹⁰ Le CNR regroupe tous les partis anti-vichystes, des communistes aux gaullistes et se fixe comme tâche de bâtir un programme baptisé « les jours heureux » avec notamment la Sécurité sociale, la retraite par répartition, la liberté de la presse, et la nationalisation de certaines grandes entreprises dont les grandes banques. « Il s'agit aujourd'hui de sortir de 1945 et de défaire méthodiquement le programme du Conseil national de la résistance [...] le gouvernement s'y emploie ». Denis Kessler, ancien vice-président du MEDEF, 4 octobre 2007, cité en exergue par Porquet, Vallade et *al.* (2010).

¹¹ Cf. Jacquet & Lelong (2010). Premier guide indépendant qui recense et classe 8 000 établissements dont 60% sont publics, 20% privés et 20% associatifs.

¹² Un Français sur quatre aura 60 ans en 2020. 10% des Français auront plus de 80 ans en 2040.

¹³ Le prix de journée moyen du séjour est de 77 € dans le secteur public et s'échelonne entre 72 € et 100 € dans le privé. À 2 600 € le prix moyen mensuel du séjour, on peut comprendre l'intérêt d'Ysengrin.

toile et gagne du terrain avec son cortège d'effets pervers. Combien d'aides médico-pédagogiques¹⁴ se plaignent-elles dans ces établissements de leur conditions de travail et de rémunération ? Chroniquement en sous-effectif et pour des salaires indigents, elles doivent réaliser en un minimum de temps un maximum de toilettes et de repas, réduisant « les résidents » – ainsi les nomme-t-on dans ces mouiroirs¹⁵ – à des objets à manipuler avec le plus d'efficacité possible. Où sont les grands principes de la démarche qualité ? Nous saisissons ici combien l'impératif de rentabilité conduit mécaniquement à la maltraitance (Rapoport, 2006). Certes, il y a les chartes qualité, censées empêcher de telles dérives. Elles définissent les bonnes pratiques sans pour autant donner les moyens de les garantir. « Agents prestataires » et « usagers » sont ainsi pris en otages.

La certification des hôpitaux, effective depuis quelques années, n'a en rien amélioré l'accueil aux urgences, inversé l'hémorragie en personnels soignants, stoppé leur précarisation, ou permis de lutter efficacement contre les maladies nosocomiales¹⁶. Dans l'intention, « Améliorer le service rendu à l'utilisateur » est un leurre. La satisfaction de l'utilisateur, c'est-à-dire du client – une fois « décosmétisée » – est une stratégie clairement commerciale, qui répond à deux autres maximes du secteur marchand : « le client est roi » et « un client satisfait est un client qui revient ». Faussement considéré et fidélisé, il consommera de préférence vos produits ou vos prestations mis en concurrence dans un marché qui répondra à l'offre et la demande. Ainsi la stratégie devient limpide : démanteler

¹⁴ AMP dans le jargon professionnel.

¹⁵ Avec une moyenne d'âge à l'entrée de 84 ans, la durée moyenne de séjour est de deux ans et demi.

¹⁶ 500 000 à 800 000 patients contracteraient chaque année une infection nosocomiale en France. Le ministère de la Santé incite les établissements à mesurer leurs actions et leurs résultats en la matière à l'aide de l'Indicateur composite des activités de lutte contre les infections nosocomiales (ICALIN). Si un thermomètre peut mesurer avec précision une température, il est incapable d'en trouver l'origine et encore moins de la soigner.

le système de santé actuel¹⁷ crée une pénurie. La demande augmente et l'offre se fait rare. Sur cette disette artificiellement créée, l'offre de service du secteur privé peut croître et prospérer. Tel sera le cauchemar de la personne en souffrance qui se verra proposer une palette de soins en fonction de ses revenus et de son rang dans la pyramide sociale. Tel est le rêve d'Ysengrin : en finir avec une « Sécurité sociale » où chacun cotise selon ses moyens et se trouve soigné en fonction de ses besoins.

Les notions de sélection et de concurrence

Pour avoir assassiné leurs époux sur la couche nuptiale sur ordre de leur père, les Danaïdes furent condamnées éternellement aux Enfers à essayer de remplir d'eau un vase percé. Ce motif mythique est la parfaite métaphore de la cupidité¹⁸ qui caractérise le système néolibéral. Le coffre-fort est sans fond et cette idée de faire de la santé un commerce inféodé à la seule loi du marché, témoigne d'un profil psychopathologique où la toute-puissance infantile règne sans partage¹⁹. De cette disposition de l'esprit est née l'idée de produire, à la demande de l'industrie agroalimentaire, des œufs, des tomates, des melons et des pastèques de forme cubique, afin d'en améliorer le conditionnement et rentabiliser la mise en vente. À l'aune de cet exemple, on peut mesurer la folie d'un système où l'être humain, dans une perspective identique, devient une marchandise.

Sur quoi repose une telle aliénation ? Que trouvons-nous au cœur de cette réification ? Si le système médico-social français se fonde essentiellement sur la notion de solidarité avec en toile de

¹⁷ À l'heure de ces lignes l'hôpital pour enfants Armand Trousseau à Paris est menacé de démantèlement avec la suppression de 80% de ses services en trois ans.

¹⁸ Cf. Stiglitz (2010).

¹⁹ « Il vaut mieux rire de soi-même, de cet état d'infantilisme duquel on ne sort jamais. Car on est rarement adulte et, dans ce cas, seulement à la surface. On joue à l'adulte comme l'enfant joue à être une grande personne » (Groddeck, 1973 : 22).

fond historique la charité et le bénévolat, les élites censées le mettre en œuvre et présider à ses destinées s'instituent sur le modèle de la sélection, de la concurrence et de leur corollaire : l'élimination. Elles seraient donc, sous réserve d'inventaire, les moins aptes à appliquer un modèle auquel elles n'ont pas été soumises et imposer au contraire, par conditionnement et par défaut, celui auquel elles ont été contraintes. Cette seule perspective provoque une ligne de fracture dans la pyramide médico-sociale et concourt à l'immobilisme sociétal dont les populations infirmes sont les victimes. Il est intéressant ici de revisiter l'anthropologie de Charles Darwin et notamment la manière dont elle a été détournée et dénaturée. Sur ce point, Patrick Tort (1997 : 79) est on ne peut plus clair : « Il faudra répéter longtemps encore, faute d'obtenir que l'on lise *La descendance de l'Homme* avec l'intelligence requise par son articulation au sein de la cohérence dialectique de la théorie sélective, que Darwin n'était ni eugéniste, ni raciste, ni néomalthusien, ni impérialiste, ni pro-esclavagiste, mais très exactement l'ennemi de tous ces dispositifs de forces idéologiques qui ont tenté récursivement d'utiliser son rayonnement scientifique pour se donner l'ancrage naturaliste dont ils avaient besoin lors de chacune de leurs résurgences ».

L'origine des espèces

Au cœur du problème se trouve la notion « de sélection ». Après un voyage d'études de près de cinq ans autour du globe, Charles Darwin (1809-1882) comprend, dans une perspective de domestication, que la sélection est le principe essentiel pour produire des espèces utiles, tant animales que végétales. Il appuie son hypothèse sur l'idée lamarckienne que les espèces vivantes dérivent les unes des autres par variations transmises. En ces années 1837-1838, à partir de « la sélection artificielle » telle que la pratiquent les éleveurs et les horticulteurs, il se demande comment cette sélection peut s'appliquer à des organismes vivants à l'état de nature. Ce qu'il formulera ainsi dans *L'origine des espèces* : « Le principe de la sélection, que nous avons vu si puissant entre les

maines des hommes, s'applique-t-il à l'état de nature ? » (1992 : 127). Ensuite, selon ses mots, l'idée lui vient, après une lecture « distrayante » de Thomas Robert Malthus (1766-1834), que la formation de nouvelles espèces plus performantes à chaque génération serait due à la préservation des variations favorables, alors que les défavorables auraient tendance, elles, à disparaître. C'est à cette notion que Charles Darwin applique le nom « de sélection naturelle ». L'idée de concurrence vitale au service du tri des variations favorables est également une notion qui lui est familière depuis son périple. Il appliquera néanmoins les conséquences dynamiques de la modélisation malthusienne²⁰ aux règnes naturels végétal et animal en refusant l'application aux sociétés humaines. Pour Charles Darwin, le véritable champ d'application est la nature, et non la société.

Un darwinisme dénaturé

« L'idée que la sélection naturelle, en tant que loi universelle de l'évolution, doit nécessairement, de ce fait, s'appliquer aussi, avec toutes ses conséquences cruellement éliminatoires, au fonctionnement et au devenir historique des sociétés humaines, imprègne l'Occident depuis les années qui suivirent la parution de *L'origine des espèces* » (Tort, 1997 : 64).

Tel est le constat que fait Patrick Tort sur ce qu'il nomme une « invraisemblable confusion ». Confusion générée et alimentée par trois causes essentielles. La première réside dans l'idée que l'ouvrage *La descendance de l'homme*, paru en 1871, est une extension homogène à l'homme des concepts développés dans *L'origine des espèces*. Ce glissement prône une continuité simple entre nature et société. Il ne tient pas compte de « l'effet réversif de

²⁰ Il s'agit ici, appliquée aux sociétés humaines, de la distorsion entre deux types de croissance : une arithmétique relative aux ressources, l'autre géométrique quant à la population. La conséquence est directe, le manque de ressources par rapport à la multiplication des individus provoque « une lutte pour l'existence » des individus entre eux et contre les conditions extérieures.

l'évolution », concept central dans l'anthropologie darwinienne développé dans *La descendance*. Ce dernier met l'accent sur l'éducation, la morale et la culture comme facteurs de renversement de l'opération sélective. Renversement sur lequel nous reviendrons. La seconde source de confusion doit beaucoup à Herbert Spencer (1823-1903), ingénieur à la philosophie et à la sociologie désastreuses. Il emprunte à Charles Darwin la théorie de la sélection naturelle qu'il rebaptise « survie du plus apte » pour l'appliquer de façon mécanique à la marche de la société des hommes, cette dernière étant assimilée à un organisme. Ce faisant, il devient l'inventeur de l'improprement nommé « darwinisme social », où le principe de l'élimination des moins aptes au sein d'une concurrence vitale généralisée est appliqué aux sociétés humaines (Becquemont & Mucchielli, 1998). Sa pensée rejoint celle d'un certain révérend Townsend (1739-1816), obscur pamphlétaire ironiquement épinglé par Charles Darwin dans son autobiographie (Barlow, 1958). Ce dernier fustige son « humanisme » qui lui fait blâmer « les lois d'assistance publique, car elles préservent le faible aux dépens du fort, avec tout ce que cela implique quant à l'action de la sélection naturelle » (*ibid.* : 99-100). Nous retrouvons un écho similaire chez Clémence Royer (1830-1902), première traductrice française de *L'origine* qui, à cette occasion (1862) rédige une introduction au livre aux accents spencériens. La thèse défendue y est de la même eau, les disgraciés de la nature sont, dans cette logique de pensée, identifiés au mal qui augmente, puisque ces êtres mal constitués – ainsi les nomme-t-elle – sont inconsidérément protégés. Seul « l'hypersélectionnisme biológico-social » de Spencer tient lieu de solution. La troisième cause de confusion tient à la naissance de « l'eugénisme » de Francis Galton (1822-1911). Ce cousin de Darwin, mathématicien préoccupé d'hérédité, s'appuie sur sa lecture de *L'origine* pour défendre l'idée d'une préservation des caractères intellectuels. Son argument est simple : puisque dans l'ensemble du monde vivant, la sélection naturelle assure la promotion du plus apte, ce même processus doit fonctionner dans la société des hommes pour les facultés intellectuelles. Sachant que la civilisation entrave l'action de la sélection naturelle, il faut donc opérer une

« sélection artificielle institutionnalisée » afin de préserver le groupe social de la dégénérescence. Galton tentant de démontrer le caractère héréditaire de l'intelligence au mépris radical de l'éducation, sera opposé à la « reproduction des pauvres et des insouciantes », avec l'idée récurrente que ces derniers, par leur simple existence, empêchent l'augmentation numérique des hommes « supérieurs ». Charles Darwin, au chapitre V de *La descendance*, non seulement condamne une telle vision du monde mais, de plus, défend une position inverse, celle de « l'égalité des chances dans la concurrence sociale ». Résonne ici l'intitulé de la loi de février 2005 : « Pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ». En effet, la philosophie qui sous-tend la notion de handicap – regard social et historique sur l'infirmité – conçoit la vie comme un jeu, une course, une compétition, une épreuve concurrentielle où il faut, dans un souci culturel d'équité, égaliser les chances de tout le monde²¹.

L'effet réversif de l'évolution

Ce concept, baptisé ainsi par Patrick Tort (1996 : 1334-1335), n'est jamais nommé tel quel dans l'œuvre de Charles Darwin, il y est pourtant décrit et développé dans *La descendance de l'homme*. Cet ouvrage propose de répondre à trois ordres de questions : l'homme est-il le résultat évolutif d'une forme préexistante ? Quel est son mode de développement ? Quelle est la valeur des différences qui existent entre ce que l'on nomme les races ? L'étude met en évidence que les données anthropologiques individuelles et collectives sont soumises à variations et que la sélection se poursuit au sein des groupes humains, mais sous certaines modalités. Charles Darwin s'aperçoit que la sélection naturelle comme principe directeur de l'évolution n'est plus, face à l'état de civilisation, la

²¹ À l'époque de la parution de *La descendance*, avant de s'appliquer à l'homme au début du XX^e siècle, la notion de handicap est un concept hippique qui se généralise à d'autres sports avec cette idée d'égaliser les chances des concurrents. Pour une histoire détaillée cf. Stiker (1996) et Grim (2000).

force principale qui règle le devenir de l'humanité. L'éducation prenant en quelque sorte le relais, en dotant l'homme de comportements en opposition aux effets primitivement éliminatoires de la sélection naturelle. Comme le formule Patrick Tort, « la sélection naturelle sélectionne la civilisation, qui s'oppose à la sélection naturelle » (1997 : 68). Ce paradoxe trouve résolution dans ce que Charles Darwin appelle « les instincts sociaux », par le biais desquels la sélection naturelle a sélectionné son contraire. Au lieu de l'élimination des moins aptes apparaît le devoir d'assistance aux malades et aux infirmes, processus illustrant le renversement progressif qui produit un « effet de rupture », comme le nomme Patrick Tort. L'émergence du progrès et de la morale a partie liée avec l'évolution. La sélection naturelle au cours de sa propre évolution s'est soumise à sa propre loi, sa forme nouvelle protège le faible et l'emporte, parce qu'avantageuse, sur l'ancienne forme qui privilégiait l'élimination. La sélection naturelle a donc travaillé à son propre déclin en ayant sélectionné, entre autres, « l'instinct de sympathie » que Charles Darwin développe ainsi (1872, chap. V : 223) : « Notre instinct de sympathie nous pousse à secourir les malheureux ; la compassion est un de ces produits accidentels de cet instinct que nous avons acquis dans le principe, au même titre que les instincts sociables dont il fait partie. La sympathie, d'ailleurs, tend toujours à devenir plus large et plus universelle. Nous ne saurions restreindre notre sympathie, en admettant même que l'inflexible raison nous en fit une loi, sans porter atteinte à la plus noble partie de notre nature [...] Nous devons donc subir, sans nous plaindre, les effets incontestablement mauvais qui résultent de la propagation des êtres débiles » (*ibid.* : 72).

Cette déclaration de foi, dont la fin reste néanmoins ambiguë, le sépare radicalement des Townsend, Malthus, Spencer, Galton et autre Royer. Pour lui en effet, celui qui ne considère pas un autre être humain comme un semblable, aussi éloigné soit-il de lui de par sa conformation, celui-là régresse sur l'échelle de l'évolution. Pour Charles Darwin « il devrait y avoir concurrence ouverte pour tous » (1872, chap. XXI), il s'agit donc de ne pas entraver par un quelconque moyen le développement de l'espèce humaine puisque

la sélection naturelle a choisi la civilisation qui instaure les conditions d'une égalité des chances. Dans ce droit-fil, l'éclosion de la notion de handicap est bien le fruit des instincts sociaux au sens de Charles Darwin (Grim, 2000).

L'élite militaire comme modèle à penser

Ce rappel fait sur les notions de sélection et de concurrence, il suffit d'observer les us et coutumes du secteur marchand et de suivre la trajectoire de formation d'un normalien, d'un énarque, d'un polytechnicien, d'un HEC (Noiville, 2009), d'un universitaire ou d'un médecin de son berceau au cœur de sa carrière et, dans une moindre mesure, celle des professions intermédiaires de santé, pour comprendre combien ce secteur d'activités et tous ces individus sont soumis à une « sélection artificielle institutionnalisée » en vertu du principe de « l'élimination des moins aptes au sein d'une concurrence vitale généralisée » et combien de ce point de vue, d'une part les thèses et les pratiques néolibérales s'enracinent dans ce terreau, d'autre part combien les spectres de Spencer et de Galton hantent le social en général et le médico-social en particulier.

Il y a là une réflexion à mener sur le statut de « l'aidant » et celui de « l'aidé ». Soit le premier laisse faire une « nature éliminatoire » en lui donnant au besoin un coup de pouce, soit il porte aide et assistance au second en vertu de « l'effet réversif de l'évolution » qui, en l'état actuel, induit à l'exercice de la solidarité, de la charité et du bénévolat avec ce que cela suppose d'indépassable dans l'action en faveur des personnes vulnérables, puisque le fondement social reste « l'égalité des chances dans la concurrence sociale ». Soit la société opère une nouvelle révolution, en appliquant à ses pratiques le modèle de « l'égalité des chances au sein d'une fraternité sociale », non pas dans la perspective d'une utopie humaniste mais dans celle darwinienne où l'égalité des chances dans la fraternité est sélectionnée par l'évolution parce c'est une forme plus avantageuse pour la survie du groupe. Ainsi, il est intéressant d'observer comment l'élite militaire représentée par les « commandos de marine » opère la sélection de ses membres. À

l'image des « jeux du cirque », elle ne demande pas aux impétrants de s'entretuer afin de conserver les survivants réputés ainsi être les meilleurs, comme on peut l'observer, toutes proportions gardées, dans les études de médecine par exemple. Au contraire, elle les entraîne puis les soumet à un certain nombre d'épreuves afin d'évaluer leur aptitude au combat dans toutes ses formes, des plus subtiles aux plus radicales, en attachant une valeur particulière à la fraternité car cette qualité est sélectionnée comme facteur de survie et de réussite des missions à hauts risques confiées à ces troupes d'élite. Il y a là un modèle dont devraient s'inspirer toutes les formations. S'il y a effectivement sélection, celle-ci s'opère en fonction des tâches à accomplir et non pas de la capacité des candidats à éliminer leurs concurrents par tous les moyens. Ce mode opératoire, s'il peut s'avérer très sélectif – tout le monde ne peut pas devenir astronaute – prévient efficacement contre la toute-puissance des individus et des systèmes, car cette « qualité », au sens darwinien du terme, est éliminée parce non avantageuse pour la survie du groupe²².

Pour conclure

C'est ici que les pièces du puzzle se mettent en place pour faire apparaître le dessin général. Le système néolibéral – comme le libéralisme classique conservateur – s'inspire de la sociologie et de la philosophie de Spencer, dont les thèses affirment que la concurrence, la lutte pour la vie, affectent en son entier l'espèce humaine organisée en différents groupes sociaux. Ainsi se créent des hiérarchies, résultat d'une sélection sociale où les meilleurs l'emportent. Dans cette logique, où tous les groupes sociaux sont en compétition les uns avec les autres, tout ce qui peut affaiblir l'un

²² Le film *Les douze salopards*, réalisé par Robert Aldrich en 1967 d'après le roman d'E.M. Nathanson, met en scène un commando constitué de criminels endurcis dont la mission à haut risque sera mise en péril par le comportement pervers et psychotique de l'un de ses membres. La mission réussira d'extrême justesse, seul deux membres du commando survivront. La métaphore est puissante.

d'entre eux bénéficie à ses concurrents. En conséquence, toute protection artificielle des personnes vulnérables entrave dans son fonctionnement leur groupe d'appartenance et place ce dernier en position d'infériorité face à ses rivaux²³. C'est ici que les thèses de Spencer fusionnent avec celles de Galton lorsque ce dernier prône une « sélection artificielle institutionnalisée » afin de ne pas pénaliser les réputés « meilleurs »²⁴. Le néolibéralisme s'appuie sur ces théories pour maintenir des classes sociales aux frontières étanches clairement balisées et justifier la mise à l'écart de l'État dans le domaine économique et social. L'intervention de ce dernier est jugée comme une entrave pour la société dont la marche est essentiellement centrée sur le commerce vu comme une guerre économique impitoyable et sans fin. Dans cette perspective, la personne vulnérable – dont le sujet en situation de handicap est une des figures – se trouve par la démarche qualité projetée dans cette vision du monde comme usager. C'est-à-dire à la fois « combattant économique » susceptible de s'offrir un service mais également « chair à canon », objet de commerce puisque dans la vision néolibérale, il en va de même des êtres humains comme des biens et des services : ils sont voués à être consommés.

Entre un modèle sociétal d'essence spencérienne basé sur le conflit permanent et la loi du plus fort et un modèle sociétal d'essence darwinienne basé sur le conflit relatif et la solidarité, la situation de handicap s'avère être un puissant révélateur des choix anthropologiques à opérer. De ce point de vue, la France du début du troisième millénaire piétine au carrefour. Pour qui souhaite une société solidaire, émancipée de la charité, il convient de ne rien

²³ De nombreux jeux télévisés, dit de télé-réalité, sont basés sur ce principe et concourent au conditionnement de masse.

²⁴ Le mode de sélection du lycée parisien Louis le Grand en est une parfaite illustration. Tout au long du cycle secondaire, les lycéens sélectionnés sur dossier, à qui l'on dira sur tous les tons qu'ils constitueront la future élite, seront conditionnés aux principes de la concurrence, de la sélection et de l'élimination. Principes qu'ils ne manqueront pas d'incarner et d'appliquer pour la plupart, une fois leurs études supérieures achevées.

céder : un soin n'est pas un service, une personne vulnérable n'est pas un usager. Même s'il donne lieu à rétribution, l'accès à la santé n'est pas un commerce et l'être humain n'est pas une marchandise. La quête du profit est au cœur des préoccupations du libéralisme. Elle est le signe d'une carence affective fondamentale et irréductible dont souffre, de l'individuel au collectif, les « usagers » de ce système. Prototype de toutes les transactions, l'argent comme substitut, incapable de combler ce déficit – il en faut toujours plus – en viendrait à réduire ce manque à un « service » tarifé : l'Amour.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- ALIX C., LOSSON C., 2010. « Sanofi-Aventis : la pilule amère », *Libération* (11 fév.) : 14-15.
- BARLOW N., 1958. *Charles Darwin, l'autobiographie*. Londres, Collins.
- BECQUEMONT D., MUCCHIELLI L., 1998. *Le cas Spencer*. Paris, PUF.
- BENKIMOUN P., 2000. « L'État se défend d'avoir mal contrôlé deux associations d'aide aux handicapés », *Le Monde* (7 oct.).
- BRUN C., DECOUTY É., 2000a. « Main basse sur l'argent des handicapés », *Le Figaro* (5 oct.) : 1, 10.
- BRUN C., DECOUTY É., 2000b. « Escroquerie. Le président de l'ARC commente l'affaire du détournement de fonds des handicapés. Michel Lucas : "Personne n'a tiré de leçons de l'ARC" », *Le Figaro* (7 oct.) : 10.
- COLLECTIF, 1999. *Le Roman de Renart*. Paris, Hachette.
- DARWIN C., 1872 [1871]. *La descendance de l'homme et la sélection sexuelle*. Paris, C. Reinwald & Cie.
- DARWIN C., 1992 [1859]. *L'origine des espèces*. Paris, Flammarion.
- DECOUTY É., 2000a. « Handicapés : nouveau scandale d'État », *Le Figaro* (5 oct.) : 1.
- DECOUTY É., 2000b. « Escroquerie. Handicapés : nouvelle mise en examen », *Le Figaro* (6 oct.) : 10.

- DECOUTY É., 2001. « Au carrefour de l'escroquerie », *Le Figaro* (27 juin) : 11.
- GARDE S., 2000. « Arnaque aux handicapés », *L'Humanité* (6 oct.) : www.humanite.fr/popup_imprimer.html?_article.
- GADREY J., 1992. *L'économie des services*. Paris, La Découverte.
- GRIM O. R., 2000. *Du monstre à l'enfant, Anthropologie et Psychanalyse de l'infirmité*. Paris, Éditions du CTNERHI/PUF.
- GRIM O. R., 2009. « Vers une anthropologie de l'infirmité », *Journal des anthropologues*, 116-117 : 391-412.
- GRODDECK G., 1973 [1963]. *Le livre du ça*. Paris, Gallimard.
- JACQUET D., LELONG P., 2010. *Le guide de la dépendance : mieux vivre le 4^e âge et le handicap*. Paris, Jtl éditions.
- JOHANNES F., 2000. « La justice enquête sur des détournements de fonds destinés à aider les handicapés », *Le Monde* (6 oct.) : www.lemonde.fr/cgi-bin/achats/archives.
- MAEREL M.-J., 2002. « Le Medef veut intégrer le secteur social dans le marché concurrentiel », *ASH*, 2270 (juil.).
- MALTHUS Th. R., 1996 [1798]. *Essay on the Principle of Population*. London, Routledge/Thoemmes Press.
- NOIVILLE F., 2009. *J'ai fait HEC et je m'en excuse*. Paris, Stock.
- PORQUET J. L., VALLADE O. et al., 2010. *Citoyens résistants d'hier et d'aujourd'hui. Les jours heureux. Le programme du Conseil National de la Résistance*. Paris, Édition La Découverte.
- RAPOPORT D., 2006. *La bien-traitance avec l'enfant : des racines et des ailes*. Paris, Belin.
- STIGLITZ J. E., 2010. *Le triomphe de la cupidité*. Paris, Éditions LLL.
- STIKER H.-J., 1996. « Handicap, handicapé, Handicap et inadaptation, fragments pour une histoire : notions et acteurs », *Alter* : 15-34.
- STIKER H.-J., 2005. *Corps infirmes et sociétés*. Paris, Dunod.
- TORT P., 1996 (dir.). *Dictionnaire du darwinisme et de l'évolution*. Paris, PUF.
- TORT P., 1997. *Darwin et le darwinisme*. Paris, PUF.
- TRÉMINTIN J., 2001. « Peut-on évaluer le travail social », *Lien Social*, 595 : 4-10.

Résumé

Les notions d'usager et de service, importées à marche forcée du secteur marchand vers le secteur social par la démarche qualité – Cheval de Troie du néolibéralisme – ont pour but inavoué de participer à la dissolution de l'institution soignante dans le marché concurrentiel. À partir du terrain, l'auteur s'attache à démontrer les mécanismes à l'œuvre notamment au travers des thèses développées par Herbert Spencer et Francis Galton à partir de l'anthropologie de Charles Darwin, où le modèle social basé sur la concurrence, la sélection, l'élimination et la charité s'oppose au modèle fondé en France par le Conseil national de la résistance, sur la fraternité et la solidarité.

Mots-clefs : usager, service, démarche qualité, néolibéralisme, Darwin, Spencer, Galton, Conseil national de la résistance.

Summary

A New Trojan Horse: Questioning the Notions of User and Service in the Healthcare and Social Welfare Sectors

The notions of user and service, which have been force-marched from the business world into the social sector on the back of quality control – the Trojan Horse of neoliberalism – have as their un-avowed aim to contribute to dissolving the care sector into the competitive market. Using his experience on the ground, the author lays out the mechanisms at work, with particular reference to the theses of Herbert Spencer and Francis Galton on Darwinian anthropology, and contrasts the social model based on competition, selection, elimination and charity with the model based on fraternity and solidarity that was founded in France by the National Resistance Committee.

Key-words: user, service, quality control, neoliberalism, Darwin, Spencer, Galton, French National Resistance Committee.

* * *