

## **Mieux rendre compte pour ne pas seulement rendre des comptes Une enquête sociale appliquée au champ du travail social au sein des SAMSAH**

Enhancing Reflexive Accountability Beyond Procedural Reporting  
A Social Inquiry into Professional Practices in SAMSAH Services

**Michel Renault<sup>a</sup>**

### **Résumé**

Le champ du travail social, et les démarches d'accompagnement, sont de plus en plus confrontés à des référentiels mettant en relation des besoins et des protocoles destinés à y répondre. De plus, ces référentiels sont destinés *in fine* à évaluer le travail mené par les professionnels, ce qui matérialise la domination d'une gouvernance par les nombres. Face à cela, s'interroger sur ce qui compte, sur les valeurs mobilisées lors d'une démarche d'accompagnement, sur la construction de ces valeurs, matérialise la volonté de la part des professionnels de se réapproprier le sens de leur travail et de mieux compter ce qui compte vraiment. Cet article rend compte d'un travail d'enquête sociale, au sens pragmatique du terme, mené avec des SAMSAH pour « mieux rendre compte ».

**Mots clés** : accompagnement social, valeurs, évaluation, pragmatisme, enquête sociale

### **Abstract**

The field of social work and support practices are increasingly shaped by frameworks that link individual needs to standardized protocols designed to address them. These frameworks ultimately serve to evaluate the work carried out by professionals, reflecting the growing influence of governance by numbers. In response, questioning what truly matters, examining the values that guide support practices and how these values are constructed, expresses a desire among professionals to reclaim the meaning of their work and to better account for what truly counts. This article presents a social inquiry, in the pragmatic sense of the term, conducted with SAMSAH teams, aiming to 'better give account' rather than merely be accountable.

**Keywords**: Social support, values, evaluation, pragmatism, social inquiry

---

<sup>a</sup> Maître de conférences HDR à l'Université de Rennes, CREM (Centre de Recherches en Économie et en management), UMR CNRS 6211. [michel.renault@univ-rennes.fr](mailto:michel.renault@univ-rennes.fr)

## Introduction

La question de la valeur, et celle corrélative de son « évaluation » ou de sa mesure, irrigue constamment de nombreux champs du social. Cette question est sans cesse réinventée à l'aune de nouveaux défis. Par exemple, le développement de logiques contractuelles liant moyens et objectifs, soumettant les organisations et les professionnels aux prédicats d'une « gouvernance par les nombres »<sup>1</sup>, les oblige à justifier d'un « impact » et, au-delà, d'une « performance ». Une telle perspective met donc en tension, à la fois, les fondements éthiques ou moraux de l'action et les savoirs portés par les professionnels par l'intermédiaire de métriques performatives portant atteinte à l'essence même de cette action<sup>2</sup>.

Les questions de mesures et d'évaluation sont donc intimement corrélées avec des enjeux moraux : compter autrement c'est aussi agir autrement. La redécouverte par A. Cottureau<sup>3</sup> des travaux de Frédéric Le Play (1806-1882)<sup>4</sup>, notamment les enquêtes sur les « ouvriers européens » et leur intégration dans un cadre de pensée irrigué par le pragmatisme, montre qu'il est possible de renouer avec les intuitions d'auteurs du passé pour mettre en forme de nouvelles façons de « compter ». Il s'agit notamment de se pencher plus précisément sur ce qui compte, ce à quoi on tient, ce qu'on tient pour cher, pour reprendre les termes de J. Dewey<sup>5</sup>. Il s'agit également de savoir comment *rendre compte de ce qui compte*. Ainsi, la prise en compte de la valeur apparaît indissociablement liée à des considérants d'ordre moral qui s'expriment notamment par l'intermédiaire de « jugements » de valeur. Par ce biais il s'agit également de reprendre possession de savoirs dont les dispositifs gestionnaires tendent à déposséder les professionnels pour les transférer à des experts et les codifier en nomenclatures, bonnes pratiques, protocoles... Redécouvrir ces enjeux permet de tenter de s'émanciper de la domination de pratiques « [...] légitimant le surplomb de la science économique : le rapport direct aux choses fait oublier les évaluations multiples, transforme les prix en informations directement interprétables par les experts. »<sup>6</sup>

Cette question du « rendre compte » est particulièrement prégnante dans le champ du travail social confronté à une réforme des financements s'orientant vers une logique de répartition de moyens en fonction d'impacts attendus, de résultats, dont il s'agira d'exhiber la preuve. Les professionnels sont alors confrontés à une potentielle atteinte au cœur même de leur travail qui s'incarne dans la relation d'accompagnement mise en place avec les personnes en situation de handicap. Notre article cherchera ainsi à tirer les premières leçons d'une démarche initiée entre deux SAMSAH<sup>7</sup> du département du

---

<sup>1</sup> A. Supiot, *La Gouvernance par les nombres* (2020).

<sup>2</sup> Voir à ce propos F. Jany-Catrice, *La performance totale, nouvel esprit du capitalisme* (2012).

<sup>3</sup> A. Cottureau, « Le play économiste », in « Frédéric Le Play, Anthologie et correspondance » (2005/2006).

<sup>4</sup> La « méthode » appliquée par Le Play est essentiellement décrite dans le chapitre IX de l'ouvrage : « Les ouvriers européens - Études sur les travaux, la vie domestique et la condition morale des populations ouvrières », que l'on peut consulter sur le site de la BNF Gallica.

<sup>5</sup> J. Dewey, *La formation des valeurs* (2011).

<sup>6</sup> A. Cottureau, « Ne pas confondre la mesure et l'évaluation : aspects de l'ethnocomptabilité » (2016).

<sup>7</sup> Les SAMSAH (services d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés) ont pour mission de permettre aux personnes en situation de handicap de vivre de manière autonome et indépendante. Ils contribuent ainsi à la réalisation du projet de vie de la personne par la mise en œuvre d'un accompagnement adapté respectant la dignité et l'intégrité de la personne. Il s'agit de « faire avec » la personne et non de lui imposer des choix. Les SAMSAH partagent des missions communes avec les

Morbihan et des chercheurs issus de disciplines différentes pour réfléchir de façon conjointe à cette question du « rendre compte ». Pour cela nous partirons de la place de plus en plus prégnante que prennent les dispositifs gestionnaires dans le cadre du travail social et qui sont à l'œuvre dans l'ensemble des activités sociales aujourd'hui. Ces dispositifs s'inscrivent dans le cadre d'une épistémologie rationalisatrice s'appuyant elle-même sur une conception spécifique de l'action humaine que nous détaillerons. Cette conception de l'action, qui amène des modalités spécifiques de prise en compte, peut être contestée en s'appuyant sur une épistémologie pragmatique qui nous semble pertinente pour appréhender l'épaisseur du travail social et donner une assise théorique à d'autres modalités de prise en compte (I). Ce premier cadre analytique posé, nous présenterons ensuite (II) la démarche d'enquête déployée dans le cadre de la recherche menée et ses fondements épistémologiques. Nous nous appuyons sur la théorie de l'enquête proposée par J. Dewey pour montrer comment cette démarche permet de redonner de l'épaisseur au travail et à la relation, permet aussi de réintroduire l'espace et le temps et de répondre au doute suscité par la nécessité de répondre aux injonctions gestionnaires. Ces éléments matérialisent un divorce, déjà mis en lumière dans le champ de l'économie sociale et solidaire par exemple, entre utilité sociale et impact social. Dans un dernier temps (III) nous mettrons ainsi en perspective utilité sociale et impact social dans la mesure où cela mobilise deux modalités dissonantes du rendre compte. Une telle dissonance tient à la volonté intrinsèque à l'épistémologie rationalisatrice de substituer la valeur (économique) aux valeurs. L'enquête apparaît alors comme à la fois comme une modalité de résistance et un moyen de déployer d'autres modalités du rendre compte. Nous aurons de cette façon explicité dans quelle mesure ce travail conjoint entre universitaires et professionnels peut permettre de mieux rendre compte pour ne pas seulement rendre des comptes.

### **L'emprise de la gestion**

Notre point de départ est l'interrogation de professionnels de l'accompagnement de personnes en situation de handicap face à la difficulté de rendre compte de leurs pratiques, alors même que l'exigence de reddition de comptes s'intensifie. Comme l'indiquait la note d'intention à l'origine du travail, l'encadrement par des nomenclatures introduit avec Serafin-PH tend à supprimer « [...] de fait les marges de manœuvre nécessaire à tout accompagnement d'une personne, avec tout ce que cela a de mouvant, d'inattendu – et non d'un parcours programmé, annoncé. L'inventivité, la créativité, la réflexion nécessaires à tout accompagnement ne sont pas non plus compatibles avec une nomenclature ». Quelle que soit l'opinion que l'on porte sur Serafin-PH<sup>8</sup>, il constitue un dispositif gestionnaire visant à essentialiser la relation d'accompagnement. À partir d'une identification des besoins de l'individu, il établit des correspondances directes entre

---

SAVS (Service d'Accompagnement à la Vie Sociale) en y ajoutant une action et un accompagnement en matière de soins médicaux. L'accompagnement apparaît donc au centre du travail des professionnels (psychologues, travailleurs sociaux, infirmiers) œuvrant au sein des SAMSAH.

<sup>8</sup> Comme cela est souligné par la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) : « L'objectif du projet SERAFIN-PH (services et établissements : réforme pour une adéquation des financements aux parcours des personnes handicapées) est de proposer un nouveau dispositif d'allocation de ressources aux services et établissements médico-sociaux qui accompagnent les personnes en situation de handicap », URL : <https://www.cnsa.fr/budget-et-financement/serafin-ph> consulté le 18/01/2025. Il apparaît clairement que l'enjeu financier est fondamental dans cette réforme. Le fait notamment que la première étape de la démarche ait été dédiée à des « enquêtes de coûts » est à cet égard révélateur, malgré les discours mettant au centre du jeu les personnes en situation de handicap et leurs besoins.

besoins et réponses, ouvrant la voie à une évaluation d'impact, au service d'une rationalisation financière de l'accompagnement social.

### ***Une épistémologie rationalisatrice***

Ce dispositif relève d'une épistémologie reposant sur une relation supposée claire entre moyens et fins. Par exemple, si le besoin identifié concerne l'occupation d'un logement autonome, la réponse pourra consister à permettre l'accès à ce logement. Mais l'accompagnement peut-il se réduire à un choix dans un « catalogue » ? Habiter ne se limite pas à occuper un espace<sup>9</sup> : cela implique une relation, une transaction, une explicitation de ce qu'habiter signifie pour la personne<sup>10</sup>. Présupposer un besoin clair, auquel correspondrait naturellement une réponse, traduit une conception réductrice de la relation. L'accompagnement devrait plutôt être pensé comme une enquête portant sur une situation problématique à explorer collectivement. Cette démarche est par essence sociale.

### ***Des conceptions différenciées de l'action***

La logique des dispositifs centrés sur l'impact s'ancre dans une conception particulière de l'action humaine. Suivant la typologie de J. Dewey et A. Bentley<sup>11</sup>, on distingue trois conceptions : interactionnelle (rationnelle), auto-actionnelle (normative) et transactionnelle (pragmatique).

Les conceptions *interactionnelles* empruntent leurs hypothèses à l'économie<sup>12</sup> et reposent sur un acteur rationnel optimisant moyens et fins. Dans ce cadre, la relation d'accompagnement se réduit à la mise à disposition de moyens pour atteindre des objectifs prédéfinis. Les situations problématiques sont envisagées uniquement à travers l'ajustement moyens/fins, dans ce cas : « Les obstacles surgissent d'une inadéquation entre moyens employés et fins poursuivies »<sup>13</sup>. Les dispositifs gestionnaires visent alors à corriger ces inadéquations. Mais on peut envisager la rationalité autrement : « [...] comme le signe qu'une réflexivité est déjà à l'œuvre, qui travaille sur les normes et les valeurs qui sont proprement constitutives des agents qui les portent, mais qui, opérant implicitement, demandent à être exprimées et articulées. »<sup>14</sup>

Ces normes pourraient renvoyer aux conceptions *auto-actionnelles*, dans lesquelles l'action est déterminée par des préférences façonnées par des normes<sup>15</sup>. Dans ce cas, la relation d'accompagnement serait dictée par des référentiels moraux (devoir, charité, sacrifice) ou par un « travail bien fait » issu de cultures professionnelles<sup>16</sup>. Mais ces

---

<sup>9</sup> Cette distinction entre « habiter » et « occuper » a été développée par Elodie Bara lors d'une séance de recherche-action menée avec les deux SAMSAM concernés dans cet article.

<sup>10</sup> Nous préférons le terme *personne* au terme *individu*. Cette distinction est d'ordre épistémique, le terme *individu* renvoie en effet selon nous à une conception interactionnelle que nous explicitons à la suite. Sans partager le cadre épistémologique de la théorie de la médiation, notre conception peut se rapprocher par certains aspects de celle développée notamment par J.-C. Quentel (2023).

<sup>11</sup> J. Dewey, A. F. Bentley, *Knowing and the known* (1949).

<sup>12</sup> H. Joas, J. Beckert, « A theory of action: pragmatism and the theory of action » (2002).

<sup>13</sup> A. Muller, V. Lussi Borer, « Comment travailler les normes enseignantes dans le cadre d'une enquête collaborative ? Vers une prise en compte de la rationalité pratique » (2018), p. 76.

<sup>14</sup> A. Muller, V. Lussi Borer, *Ibid.*

<sup>15</sup> H. Joas, J. Beckert, *Ibid.* ; E. L. Khalil, « A transactional view of entrepreneurship: a deweyan approach » (2003).

<sup>16</sup> Y. Clot, 2013, « L'aspiration au travail bien fait » (2013).

*Mieux rendre compte pour ne pas seulement rendre des comptes*

normes demeurent ici extérieures aux agents et peu en prise avec les situations rencontrées.

La conception *transactionnelle* ou pragmatique, développée par J. Dewey, n'est pas une synthèse des deux précédentes<sup>17</sup> mais une rupture. Fondamentalement anti-dualiste, elle refuse la séparation moyens/fins ou théorie/pratique. L'action n'est pas déterminée par des préférences et des contraintes fixées, mais par leur mise en relation dans un contexte donné. Les buts émergent dans le processus d'action lui-même, ouvrant une créativité de l'agir.

### ***Les moyens et les fins***

Dans ce cadre, l'accompagnement retrouve son sens : entrer en dialogue avec une situation problématique, enquêter, (re)définir moyens et fins au cours même du processus. Cela implique de considérer les protagonistes comme incomplets, engagés dans un processus de subjectivation. Les approches rationnelles présupposent des individus « complets »<sup>18</sup>, avec des besoins clairs ; or la relation d'accompagnement est un travail conjoint d'inter-objectivation et d'inter-subjectivation. Les vignettes<sup>19</sup> présentées lors de nos travaux illustrent cette logique : exploration, révision des buts, engagement d'autres professionnels, reconfiguration des représentations. Nous sommes loin de la conformité à un référentiel préétabli.

### ***Résister au colonialisme gestionnaire***

Le risque principal du colonialisme gestionnaire est de vider le travail social de sa substance. Le rendre compte exige en effet une simplification permettant la mesure. Réifier ainsi le social procède d'une « [...] logique du dépouillement pour produire du vide et de l'abstrait »<sup>20</sup>.

### ***Une logique de dépossession***

Depuis la révolution industrielle, la rationalisation optimisatrice s'est traduite par une dépossession des savoirs professionnels : des « sorcières »<sup>21</sup> aux ouvriers dépossédés par Taylor. Aujourd'hui, les dispositifs gestionnaires et évaluatifs opèrent une capture des savoirs intégrés aux pratiques, les réifiant dans des protocoles et nomenclatures. L'évaluation est externalisée, confiée à des experts extérieurs (financeurs, autorités), introduisant une distance avec les situations. Elle réduit les situations vécues à des relations moyens/fins, sans narration ni élaboration progressive. Le territoire devient une carte ; l'expérience charnelle, émotionnelle, un dénombrement. Le langage lui-même est affecté : la réduction des narrations à des mesures constitue une dépossession. Or, notre démarche a mis en évidence le besoin de récit, de dialogue, pour (re)définir le sens du travail.

---

<sup>17</sup> M. Renault, « L'économie institutionnaliste et la philosophie pragmatique : la nature humaine, les totalités et les valeurs » (1992).

<sup>18</sup> C'est aussi cela qui va distinguer *individu* et *personne*. Voir Fiche et Al. (2025).

<sup>19</sup> La démarche suivie a notamment consisté en la présentation de « vignettes » matérialisant la mise en récit d'un accompagnement par des professionnels des SAMSAH impliqués dans la recherche.

<sup>20</sup> U. Métendé, *L'ombre des choses à venir. Du désir de vie Essai sur une écologie de libération en postcolonie* (2024), p. 7.

<sup>21</sup> S. Federici, *Caliban et la sorcière. Femmes, corps et accumulation primitive* (2014).

### ***Pervertir le langage et asseoir un pouvoir***

A cet égard, la substitution du terme inclusion à intégration n'est pas neutre. Sous des dehors consensuels, l'injonction inclusive masque des logiques gestionnaires visant à rationaliser les coûts, notamment dans l'éducation. L'étymologie du terme inclusion (*in-cludere* : enfermer) révèle sa dimension paradoxale : inclure, c'est enfermer. Ainsi le premier élément de définition du terme *inclusion* qui apparaît dans le dictionnaire de l'académie française<sup>22</sup> renvoie à l'inclusion d'un élément (un insecte, une fleur...) dans un bloc de résine. Cela fait écho aux dispositifs de classement, tel Serafin-PH qui s'appuie sur la classification des besoins de la nomenclature CIF<sup>23</sup> de l'OMS, et enferment la personne dans des cadres extérieurs à elle.

Ce mouvement manifeste le déploiement d'une « technologie positive du pouvoir »<sup>24</sup> substituant au modèle de l'« exclusion du lépreux » celui de l'« inclusion du pestiféré ». Les dispositifs – référentiels, nomenclatures, procédures – deviennent des instruments de gouvernement, réduisant les pratiques à des indicateurs *objectivement mesurables*. Ce rétrécissement du monde affecte à la fois personnes accompagnées et professionnels. Ce qui échappe aux cases génère frustrations et enfermement. Comme l'analysait Foucault à propos du panoptique, nomenclatures et grilles instaurent une transparence qui est aussi un dispositif de pouvoir.

La critique du groupe Oblomoff<sup>25</sup> pointe cette expropriation du langage au profit de statisticiens ou d'évaluateurs : « [...] les gens ordinaires sont dépossédés de leurs opinions sur le monde et des moyens de le changer »<sup>26</sup>. La reddition de comptes est pourtant au cœur de notre démarche : « *Mieux rendre compte pour ne pas seulement rendre des comptes* ». La note d'intention (22/11/2022) appelait à construire des indicateurs pertinents pour rendre compte de l'accompagnement médico-social. Le film « De l'ombre à la lumière »<sup>27</sup>, consacré au SAMSAH APAHCOM de Pontivy, montre un accompagnement touchant, comme le souligne B. Fiche, « à l'être (social) même de la personne », révélant des dimensions de prévention, d'émotion, d'affectif, liées à l'accompagnement impossibles à saisir avec une grille de type Serafin-PH. La méthodologie des vignettes permet ainsi de restituer l'épaisseur sensible des situations sans les réduire à des catégories, ouvrant la voie à un « rendre compte » fondé sur l'enquête plutôt que sur la seule quantification.

### **Une enquête sociale sur le rendre compte**

La démarche de recherche menée avec des professionnels s'inscrit dans une perspective d'enquête au sens donné à ce terme par J. Dewey initiant un croisement des

---

<sup>22</sup> <https://www.dictionnaireacademie.fr/article/A9I0693#:~:text=Pr%C3%A9sence%20d'un%20corps%20h%C3%A9t%C3%A9rog%C3%A8ne,%2C%20ce%20corps%20lui%2Dm%C3%A4me>. Consulté le 04/01/2025.

<sup>23</sup> Il s'agit de la Classification Internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé, voir : [https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/42418/9242545422\\_fre.pdf](https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/42418/9242545422_fre.pdf) consulté le 04/05/2025.

<sup>24</sup> D. Puaud, « De quoi l'inclusion est-elle le nom ? » (2019), p. 26.

<sup>25</sup> Le groupe Oblomoff est un collectif d'auteurs : *Le monde en pièce. Pour une critique de la gestion* (2012).

<sup>26</sup> (Groupe) Oblomoff, *Ibid.*, p. 14.

<sup>27</sup> Production APAHCOM (mars 2020), réalisation Bruno Ometak. Ce film présente de façon concrète la vie quotidienne d'un Samsah et rend visible les relations qui se nouent entre travailleurs sociaux, psychologues... et personnes accompagnées.

### *Mieux rendre compte pour ne pas seulement rendre des comptes*

savoirs. La perspective programmatique de *Mieux rendre compte pour ne pas seulement rendre des comptes* impliquait dès l'origine de porter attention à l'activité de travail menée par les professionnels, assistant.e.s de services sociaux, infirmier.e.s, psychologues... auprès des personnes en situation de handicap, de mieux comprendre l'activité d'accompagnement. Le travail mené possède donc à la fois une portée opérationnelle et compréhensive de l'activité et une portée épistémique<sup>28</sup>.

– Sur le plan opérationnel et compréhensif, il s'agit d'explorer collectivement des situations professionnelles, des accompagnements, qui ont – du point de vue des professionnels – « réussi » ou « échoué ». Il s'agit également par cet intermédiaire d'explorer ce qui compte, ce à quoi on tient, dans le travail mené et d'élucider les jugements portés sur les situations. Une telle démarche compréhensive vise notamment à dévoiler ce que les nomenclatures et référentiels ignorent, à en présenter une narration alternative, enrichie par le regard des chercheurs.

– Sur le plan épistémique, il s'agit de produire une connaissance plus fine des processus à l'œuvre dans l'activité d'accompagnement, de mobiliser des grilles de lectures analytiques pour éclairer les tâtonnements, les compromis, les révisions continues de la relation entre les moyens et les fins... Les apports théoriques autorisent une prise de recul sur l'activité que le travail quotidien permet rarement. Le retour réflexif permet également de confronter les grilles analytiques aux réalités vécues et expérimentées<sup>29</sup> par les acteurs.

### ***Une histoire de l'enquête***

Il est toujours difficile de retisser – et de résumer – a posteriori les fils ayant amené à cette enquête, à ce travail commun. Si l'on suit le récit donné dans la note d'intention ayant formalisé la collaboration entre universitaires et professionnels et dans la convention liant Le SAMSAH « Traezhenn » APAHCOM (Pontivy), Le SAMSAH « Skoazell » (Billiers) et l'université de Rennes 2 on peut avoir une trace de cette histoire<sup>30</sup>. Tout d'abord il faut rappeler que la question du travail social est au cœur du travail de l'un des animateurs de ce groupe, J.-Y. Dartiguenave, et de membres du CIAPHS (Centre Interdisciplinaire d'Analyse des Processus Humains et Sociaux) de l'université de Rennes 2 – laboratoire auquel a succédé le LIRIS (Laboratoire Interdisciplinaire de Recherche en Innovations Sociétales). Cette préoccupation pour le travail social a amené à des rencontres régulières avec des professionnels du secteur social. Ainsi une rencontre, en Juin 2014, dans le cadre des Journées Nationales de Formation organisées à Nantes par le MAIS (Mouvement pour l'Accompagnement et l'Insertion Sociale) Bretagne/Pays de Loire, avait permis de vérifier le partage de valeurs communes et surtout de susciter l'envie d'approfondir les discussions engagées alors autour du travail social, de l'accompagnement, et de la difficulté d'en rendre compte, question présente dès l'origine. A partir de 2015 des rencontres régulières ont eu lieu, notamment autour de questions comme la temporalité de l'accompagnement social et une

---

<sup>28</sup> A. Muller, V. Lussi Borer, « Initier une enquête collaborative orientée activité : travail du formateur et des formés » (2016).

<sup>29</sup> Nous utilisons ce terme renvoyant au terme anglais *experience* mobilisé par J. Dewey pour matérialiser son inscription dans une grille de lecture pragmatique dont la traduction française *expérimentées* rend mal compte.

<sup>30</sup> Nous nous appuyons largement sur ces documents dans cette histoire.

méthodologie a peu à peu été mise en place à partir de 2017. Il s'agit notamment, en simplifiant, d'explicitier le concept au centre de la discussion (la temporalité par exemple), d'articuler ce concept avec une ou des situations d'accompagnement résumées sous la forme de vignettes, et ainsi d'établir un lien entre théorie et pratique impliquant universitaires et professionnels. Malgré l'intérêt du travail, du point de vue des professionnels, il demeurait trop largement invisible et au final sans effet sur le quotidien vécu. Pour poursuivre le travail engagé et le rendre « visible », les professionnels du SAMSAH ont proposé en 2018 que la démarche entreprise puisse contribuer à la rédaction d'un premier projet de service. Cela a permis de rendre tangible le travail mené et de le légitimer. Le document reflétait aussi une prise de position affirmée sur la nature de l'accompagnement mettant au centre la Personne<sup>31</sup> et ouvert sur l'expérimentation, le tâtonnement, la mise en discussion collective des orientations etc. Ce travail a donc rendu visible un ensemble de processus et cela s'est notamment traduit par la réalisation d'un film mettant en lumière l'épaisseur du travail d'accompagnement (De l'ombre à la lumière). L'anecdote veut que lors d'une projection devant des financeurs la question : « et vos taux d'occupation, ils sont comment ? » soit posée. Ce raccourci symptomatique matérialise bien le hiatus ressenti entre la nature profonde de l'accompagnement social et les modalités d'évaluation externe de cette action par les financeurs. Les questions du rendre compte, des indicateurs utilisés pour ce rendre compte, et de leurs limites apparaissent donc au centre du second temps de l'enquête auquel nous avons participé depuis 2022, même si en 2018 nous étions intervenus sur la question des indicateurs lors des rencontres du MAIS<sup>32</sup> qui s'étaient tenues à Rennes. Cette préoccupation pour le *rendre compte* a été évidemment stimulée par l'élaboration puis la finalisation du projet SERAFIN-PH dont nous parlons largement. La pluridisciplinarité joignant sociologie, psychologie et économie permet de prendre en compte à la fois les dimensions de l'action sociale d'accompagnement, la relation avec la personne accompagnée et les modalités d'élaboration d'indicateurs permettant de rendre compte du processus d'accompagnement. Cette démarche conjointe menée mérite maintenant d'être rendue intelligible.

### ***La logique de l'enquête***

Sur le plan de la méthode, le travail mené peut être lu comme un processus d'engagement dans une *enquête* suivant le sens donné par ce terme par J. Dewey. Il s'agit alors de partir de situations problématiques sur le plan professionnel – dans notre cas des situations d'accompagnement – pour amener à la fois les acteurs impliqués et les chercheurs dans une réflexion conjointe et croisée, pour analyser, questionner, conceptualiser, mettre en perspectives<sup>33</sup>... les situations expérimentées<sup>34</sup>. Une telle démarche s'inscrit également dans un univers controversé initié par la démarche SERAFIN-PH qui apparaît pour beaucoup de professionnels comme une menace sur leur activité. Cette transformation de l'activité d'accompagnement, initiée sous un prétexte d'efficacité, menace l'idée même du « travail bien fait ». Les dispositifs gestionnaires

---

<sup>31</sup> J.-C. Quentel, *La personne au principe du social. Les leçons de l'adolescence* (2023).

<sup>32</sup> Voir : <https://www.mais.asso.fr/journee/prise-en-compte-de-la-parole-des-personnes-accompagnees-et-des-professionnels-dans-la>

<sup>33</sup> La notion de perspective est ici à prendre au sens pragmatique donné à ce terme. Il s'agit, pour simplifier, de soumettre une situation au regard d'autres points de vue, à l'examen critique d'autres protagonistes. Pour une analyse plus détaillée de cette « mise en perspectives », voir Renault (2009).

<sup>34</sup> A. Muller, V. Lussi Borer, *Ibid* (2016).

induisent en effet un conflit de critères sur la définition du travail bien fait dont sont porteurs les acteurs professionnels, c'est-à-dire un travail dans lequel on se reconnaît, qui est défendable à ses propres yeux<sup>35</sup>, qui compte, qui a de la valeur...

### ***Redonner de l'épaisseur et du sens au travail et à la relation***

S'engager dans une enquête apparaît ainsi dans notre cas comme un processus de réappropriation de savoirs professionnels, comme la mise en valeur d'une rationalité pratique s'opposant aux rationalités technicistes ou normatives. La démarche entreprise a consisté notamment à organiser des journées de travail conjointes entre chercheurs et acteurs des Samsah au cours desquelles ont été présentées et discutées des vignettes décrivant des cas d'accompagnement (anonymisés) ayant été réalisés par les professionnels. Ces cas, nous l'avons évoqué, pouvaient être – a priori – jugés par les professionnels comme ayant réussi ou ayant échoué. Au cours de la discussion autour de ces vignettes, le positionnement théorique pragmatiste s'est révélé correspondre aux orientations évoquées par A. Muller et V. Lussi Borer<sup>36</sup> :

– l'accent mis sur des *situations* concrètes, sur les *pratiques* mises en œuvre et le travail d'accompagnement tel qu'il est vécu et perçu par les acteurs.

– l'attention portée aux processus, aux interrogations soulevées à chaque étape du processus d'accompagnement, au dialogue permanent entretenu entre les moyens et les fins, aux interrogations et aux doutes soulevés à chaque étape. La temporalité du processus vécu et expérimenté s'oppose ainsi au statisme des grilles et nomenclatures.

– Ce faisant, l'intérêt se porte également sur les aspects les plus modestes du travail entrepris, les « petites choses » (une personne accompagnée qui vient prendre un café dans le service...).

L'enquête porte donc sur des *situations existentielles*<sup>37</sup> soulevant des doutes, des interrogations, des questionnements. En ce sens une situation problématique renvoie à un trouble, un doute, une interrogation qui perturbe le cours de l'action, les schémas habituels d'interprétation (qu'est ce qui permet de juger qu'un accompagnement est « réussi » par exemple ?)<sup>38</sup>. Ces interrogations sur la nature du travail social, sur les modalités d'évaluation et sur les jugements portés sur l'action constituent l'origine de l'enquête : « *Nous enquêtons quand nous questionnons* »<sup>39</sup>. À travers la démarche menée la question de l'évaluation apparaît récurrente même si elle est souvent implicite et n'est pas forcément envisagée de façon directe. Mais constamment, la question du jugement porté sur l'action revient d'une façon ou d'une autre dans les paroles des professionnels. Soit du point de vue de l'évaluation quotidienne des actions engagées individuellement ou collectivement, soit du point de vue du rendre compte vis-à-vis de ceux (les financeurs par exemple) qui pourraient être amenés à émettre un jugement sur le travail accompli. La démarche engagée implique donc de s'intéresser aux acteurs, à leurs cadres de référence (comment, par rapport à quoi juge-t-on la réussite d'un accompagnement ?), aux narrations, à la façon dont les travailleurs sociaux « content » et rendent compte des

---

<sup>35</sup> Y. Clot, *op. cit.* (2013).

<sup>36</sup> A. Muller, V. Lussi Borer, *Ibid* (2016), p. 62.

<sup>37</sup> J. Dewey, *La formation des valeurs* (2011), p. 93.

<sup>38</sup> M. Renault, « Compter le gratuit, un enjeu moral ? Un essai sur l'équivalence » (2017), p. 101.

<sup>39</sup> J. Dewey, *Logique. Théorie de l'enquête* (1993), p. 170.

accompagnements entrepris. Les références d'évaluation renvoient notamment à l'épaisseur historique du travail, à l'expérience acquise au cours du temps, au déploiement d'une activité réflexive sur le rapport entretenu avec les personnes accompagnées, avec les normes définissant un « travail bien fait » etc. Ainsi, considérer des référentiels d'évaluation défini en dehors de cette épaisseur concrète de l'expérience vécue et insérée dans une temporalité reviendrait à considérer les valeurs comme ne pouvant « [...] dépendre d'aucune relation que ce soit, et certainement pas d'une relation avec les êtres humains »<sup>40</sup>. Dans la perspective développée par J. Dewey, la connaissance revêt un caractère expérimental – on pourrait sans doute dire « clinique ». En effet, comme le souligne J. Zask<sup>41</sup> : « [...] les données immédiates de la perception d'une situation suscitant un effort d'élucidation ne sont pas spontanément utilisables ou acceptables. Elles ne peuvent le devenir qu'au cours d'une vérification progressive qui mobilise des idées, des observations, et des inférences ». Le jugement ne peut donc être que l'objet d'un *délibéré*<sup>42</sup> soumettant les données, les perceptions, de la situation à un examen critique inscrit dans une épaisseur temporelle.

### ***Réinsérer l'espace et le temps***

Comme le souligne J. Dewey tout jugement est la « [...] transformation d'une situation antécédente existentiellement indéterminée ou troublée en une situation déterminée »<sup>43</sup> ; l'enquête représente le processus par l'intermédiaire duquel on arrive à un tel résultat. Dans ce cadre un double rapport s'instaure :

– un rapport temporel, relatif à la *narration*, mettant en évidence l'historicité d'un processus, le déroulé d'une succession d'opérations inscrites dans le temps.

– un rapport spatial, relatif à la *description*, mettant en relation les opérations avec des lieux, des espaces, dans lesquels elles s'actualisent.

Pour J. Dewey : « [...] toutes les narrations ont un arrière-plan qui, s'il était explicité au lieu d'être tenu pour acquis, serait décrit ; parallèlement, ce qui est décrit existe au cœur d'un processus temporel auquel la « narration » s'applique »<sup>44</sup>.

Ces éléments sont très importants d'un point de vue pragmatique et pour toute approche de l'évaluation et des jugements de valeur. En effet, on considère d'une façon générale que l'évaluation va porter sur des actions ou opérations passées, donc séparées de façon radicale du présent et, plus généralement, de tout processus temporel. Or, si l'on se penche sur cette question de l'évaluation, il est facile de se rendre compte que tout jugement est contingent, qu'il est relatif à une séparation – artificielle et discrétionnaire – au sein d'un continuum temporel. De façon symbolique en comptabilité on parlera par exemple de *clôture* des comptes en fin d'exercice. Les narrations et descriptions quant à elles ne peuvent être enfermées dans de tels cadres, elles sont constamment sujettes à des

---

<sup>40</sup> J. Dewey (2011), *op. cit.* p. 110-111.

<sup>41</sup> J. Zask, « L'enquête sociale comme inter-objectivation » (2004).

<sup>42</sup> Nous employons ce terme de « délibéré » en un sens juridique : « Le "*délibéré*" est l'espace de temps au cours duquel les juges qui ont entendu les parties ou leurs mandataires à l'audience, se retirent, pour débattre collégalement des dispositions qui constitueront le jugement ou l'arrêt ». Source : Dictionnaire du droit privé, S. Baudot, en ligne : <https://www.dictionnaire-juridique.com/definition/delibere.php>, consulté le 03/01/2025.

<sup>43</sup> J. Dewey (1993), *op. cit.* p. 297.

<sup>44</sup> J. Dewey (1993), *Ibid.*

remises en perspective, notamment si de nouveaux protagonistes sont convoqués au sein de la situation problématique. Ceux-ci proposeront de nouvelles formes de narration et de description en partant de leur *point de vue*. Un exemple très simple de cela peut être retrouvé dans la discussion qui s'est produite au cours de notre démarche sur la notion d'habiter. Pour simplifier on peut dire que dans le cadre d'un processus d'accompagnement qui nous a été présenté (une « vignette ») un des objectifs définis dans le cadre d'une logique d'autonomisation d'une personne accompagnée consistait à lui permettre d'occuper un logement propre. La narration/description a montré qu'il n'y avait pas d'appropriation de ce logement et amené à porter un jugement d'échec sur le processus mené. Mais l'apport d'une autre perspective, le regard sociologique d'E. Bara porté sur la notion d'habiter renvoyant notamment à l'investissement affectif, émotionnel... au sein d'un espace ou d'un lieu amenant à reconfigurer la situation et le jugement porté. Habiter n'est pas simplement occuper un espace déterminé, un appartement par exemple. En ce sens, une voiture peut aussi être « habitée », être investie de valeurs comme la liberté par exemple et s'opposer en ce sens à l'enfermement que pourrait représenter un espace fixe.

Comme l'évoque J. Dewey [nous soulignons] : « Juger, c'est déterminer ; déterminer, c'est ordonner et organiser, mettre en relation de façon définie. L'ordre temporel est institué par des rythmes qui comprennent périodicités, intervalles et limites, qui sont tous en inter-implication. **Des origines absolues et des termes et des fins absolues, ce sont des mythes.** Chaque commencement et chaque fin est la délimitation d'un cycle, d'un tour de changement qualitatif. Une date, un moment, un point de temps, n'a pas de signification sauf comme délimitation de cette sorte »<sup>45</sup>. Le processus de narration/description institue le « à partir de » et le « jusqu'auquel » entre lesquels se déploie initialement l'enquête. Mais l'enquête elle-même, en tant que processus spatio-temporel amène à réviser constamment ces bornes. Le processus d'accompagnement lui-même amène à reconfigurer le cadre spatio-temporel de son déploiement, par exemple en s'interrogeant sur les origines de la situation problématique expérimentée par une personne accompagnée, en reconfigurant l'accompagnement suite à des événements nouveaux, par la convocation de nouveaux protagonistes dans la situation (un médecin, un psychologue, un psychiatre...). On voit donc à travers cela le caractère parfois absurde, et toujours a minima relatif, des grilles et nomenclatures d'évaluation préconçues et externes. Leur nature est ainsi d'instaurer une « clôture », des origines et des fins absolues, détachant de ce fait le jugement de l'aspect spatio-temporel des description/narrations.

### ***Répondre à un doute***

On peut rappeler également que dans une perspective pragmatique l'objectif de l'enquête est existentiel et opérationnel : il s'agit de résoudre une situation problématique, de répondre à un doute, même si cette résolution ne peut être que temporaire, partielle et amenée à évoluer. Dans notre cas l'interrogation initiale portait comme nous l'avons évoqué sur le « rendre compte », comment rendre compte de la complexité d'un processus d'accompagnement notamment. Il s'agit donc de transformer les conditions existentielles. Quand, par exemple, les acteurs de l'Hôtel à projets Pasteur à Rennes se sont interrogés eux aussi sur la manière de rendre compte de ce qui se déroulait au sein du lieu, du caractère mouvant, relationnel, innovant... des actions menées, ils se sont engagés dans un processus d'enquête ayant débouché sur la publication d'un *rapport d'utilité* plutôt

---

<sup>45</sup> J. Dewey (1993), *op. cit.* p. 298.

que d'un *rapport d'activité*<sup>46</sup>. La situation problématique initiale, comment rendre compte, est donc « résolue » (au moins partiellement et provisoirement) par ce rapport. Comme le souligne Y. Hallée, « la question intellectuelle qui gouverne l'enquête est de savoir quelle sorte d'action la situation requiert pour pouvoir être reconstruite objectivement de façon satisfaisante »<sup>47</sup>.

### ***Déployer une enquête***

On peut rappeler que l'enquête chez J. Dewey<sup>48</sup> comporte plusieurs phases<sup>49</sup> :

Le point de départ de l'enquête est une situation « *indéterminée* », qui signifie que quelque chose « *est en question* ».

– La première phase de l'enquête correspond à l'« *institution d'un problème* » : « Le premier résultat de la mise en œuvre de l'enquête est que la situation est déclarée problématique ». Il s'agit de transformer une situation existentielle, pré-cognitive, en un problème donnant lieu à des opérations cognitives. Cela correspond à une *problématisation*.

– La seconde phase consiste à définir précisément la situation problématique, à la qualifier, à en identifier les éléments constitutifs, à en comprendre l'histoire. La situation est mise *en observation* par différents moyens (la délibération, la discussion, par exemple). L'observation a pour objet d'organiser les faits qui apparaissent comme des obstacles et des ressources.

– La troisième phase correspond à la formulation de solutions potentielles pour résoudre la situation problématique. Le processus d'enquête suggère des « idées » (i.e., des « *conséquences anticipées de ce qui arrivera quand certaines opérations seront effectuées* ») pour ce faire. Il s'agit notamment de se servir des éléments constitutifs de la situation, des causes et des effets identifiés par *l'observation*.

La démarche d'enquête vise donc à redonner de l'épaisseur, du sens, de l'utilité, au travail social en révélant le caractère processuel de la relation d'accompagnement, en rendant visible son inscription dans un tissu narratif et descriptif relatif à un cadre spatio-temporel. Ce faisant cette démarche s'oppose au caractère techniciste et instrumental des logiques évaluatives s'inscrivant au centre d'une gouvernementalité néo-libérale instrumentaliste abusant des dispositifs gestionnaires. Comme le soulignent J.-Y. Dartiguenave et R. Gaillard : « [...] tout ce que l'on appelle significativement des « outils », tels que les divers tableaux de bord de suivi d'activités, de mesure de la performance ou de l'efficacité des interventions, les audits, les guides de bonnes pratiques, les référentiels de compétences, les entretiens annuels d'évaluation, mais aussi toute la profusion des outils numériques d'accompagnement social, d'évaluation, de

---

<sup>46</sup> On peut lire par exemple que : « Ces documents rendent compte de ce qu'il se joue à l'Hôtel Pasteur chaque année. Plus qu'un rapport d'activité quantitatif et financier, le rapport d'utilité rend aussi compte de ce qui n'est pas quantifiable et a de la valeur pour l'association l'Hôtel Pasteur ». Source : <https://www.hotelpasteur.fr/actualites/rapport-d-utilite-2024> consulté le 02/01/2025.

<sup>47</sup> Y. Hallée, « L'abduction et l'enquête sociale comme procédé méthodologique pragmatiste » (2013), p. 64.

<sup>48</sup> J. Dewey (1993), *op. cit.* p. 172-175.

<sup>49</sup> Cette description se fonde sur l'ouvrage de J. Dewey et reprend largement les développements de Renault et Al. (2017), p. 56.

gestion et de communication à destination des établissements, des agences et des services d'action sociale, procèdent de cette perspective instrumentaliste »<sup>50</sup>.

### ***Reconstruire des situations***

L'aspect narratif/descriptif, central dans l'enquête menée autour de situations d'accompagnement, matérialise des jugements portés sur des événements passés qui sont sujets à une reconstruction. Dans ce cadre comme l'évoque J. Dewey, des « [...] données présentes sont ainsi prises comme base d'inférence concernant ce qui s'est produit dans le passé »<sup>51</sup>. Cette reconstruction opère par la mise en perspective du récit contenu dans les vignettes en le soumettant au regard d'autres protagonistes (autres acteurs de services sociaux, universitaires...). Cela relève aussi du processus d'inter-objectivation évoqué par J. Zask<sup>52</sup>. Dans ce cadre, les qualificatifs de « réussite » ou d'« échec » qualifiant initialement ces cas d'accompagnement sont soumis à une épreuve contribuant à reconstruire la situation, à porter un jugement renouvelé informé par ces perspectives différentes. De cette façon : « Les conclusions tirées par inférence sont une interprétation des faits observés directement au moyen de conceptions tirées de l'expérience antérieure, ces conceptions étant logiquement adéquates dans la mesure où **l'expérience passée a été analysée d'une façon critique**. De plus, les propositions qui formulent **les conclusions inférées sont évidemment intermédiaires, non finales** » [nous soulignons].

Il nous semble également que cela induit une autre forme de critique à l'égard des démarches d'évaluation, de jugement. En effet de façon usuelle, comme nous l'avons évoqué plus haut, l'évaluation – au sens de jugement – relève d'une logique de *bilan* au sens comptable du terme induisant une clôture. Cette clôture est purement instrumentale et fictive et nie à la fois le caractère continu de l'expérience et le caractère collectif de l'évaluation et du jugement. En effet, concernant ce second aspect, la reconstruction des situations passées et les inférences induites par cette reconstruction sont contingentes aux protagonistes impliqués dans cette reconstruction. Les perspectives participant à la mise à l'épreuve de la situation varieront en fonction des biographies des personnes impliquées, de leur position professionnelle... en ce sens comme nous avons pu l'argumenter par ailleurs<sup>53</sup> le caractère incommensurable ne provient pas seulement d'une difficulté *technique* de mesure, mais aussi d'une part, du caractère *social* du jugement impliquant des protagonistes et d'autre part du *parcours biographique* du jugement soumis à une historicité. A mesure que de nouveaux protagonistes sont impliqués dans la situation les interprétations, les inférences – et par conséquent les jugements – sont modifiés et actualisés. Un tel processus n'est achevé que de façon temporaire et instrumentale. Tous ces éléments renvoient une image très différente des démarches d'évaluation et de jugement cherchant avant tout à mettre en avant des impacts selon une logique coût/avantage.

Sur un plan plus général, les éléments que nous avons pu mobiliser peuvent être mis en parallèle avec la dissonance entre utilité sociale et impact social.

---

<sup>50</sup> J.-Y. Dartiguenave, R. Gaillard, « L'impossible théorisation dans le champ du travail social ou la disqualification des savoirs issus des sciences humaines et sociales » (2023).

<sup>51</sup> J. Dewey (1993), *op. cit.* p. 136.

<sup>52</sup> J. Zask, *op. cit.* (2004).

<sup>53</sup> M. Renault, « Compter le gratuit, un enjeu moral ? Un essai sur l'équivalence » (2017), p. 97-126.

### ***Utilité sociale et dissonance***

La description du processus de jugement a permis de matérialiser un certain nombre de critiques face aux logiques évaluatives qui tendent à devenir à la fois dominantes et performatives, dans la mesure où elles induisent une transformation du travail et particulièrement du travail social. Pour terminer nous mettrons en perspective les propos précédant en positionnant la question de *l'utilité sociale* par rapport aux injonctions à la mesure d'un *impact social* induisant une *dissonance*.

### ***Utilité sociale et quantification***

L'utilité sociale est un concept délicat à définir, qui apparaît souvent flou et multiforme. De façon simple on peut envisager l'utilité sociale comme étant relative à des *effets collectifs*, des *effets sur la société* ou une *plus-value sociétale*. Dans ce sens, appliquée à une organisation – un Samsah par exemple – c'est la plus-value apportée pour la société, la manière dont : elle soutient les personnes en situation de fragilité, contribue à la lutte contre les exclusions et les inégalités et concourt au développement durable<sup>54</sup>. Le caractère flou de la notion pourrait être considéré négativement, cependant il nous semble au contraire que cela s'inscrit parfaitement dans les développements précédents. L'utilité sociale n'est en effet pas une « donnée » objective, externe à l'expérience des acteurs impliqués, qu'il s'agirait de mesurer d'un point de vue technique et instrumental. Il s'agit au sens deweyen d'un objet qui doit être construit par l'intermédiaire d'un processus d'enquête sociale. L'utilité sociale ne peut pas être définie en dehors des acteurs, comme émanant d'une expertise<sup>55</sup>, mais doit être envisagée comme le produit d'une enquête sociale.

La mise en parallèle des notions souvent utilisées d'impact social et d'utilité sociale révèle ainsi des lignes de tensions qu'il est nécessaire d'explicitier. Ces tensions sont relatives à une soumission de plus en plus grande des organisations à des obligations de reddition qui remettent parfois en cause la finalité même de ces organisations, et/ou se réfèrent à des registres d'action différents de ceux mobilisés par l'organisation<sup>56</sup>. Le régime de la « preuve » apparaît central ici. Cela renvoie notamment à la difficile articulation de logiques gestionnaires et managériales orientées vers la recherche d'une « performance », d'un « impact » – matérialisé(e)s pas des chiffres – et de logiques ressortant d'une forme d'engagement moral, d'une attention prêtée à des *personnes* et non à des bénéficiaires ou des clients, d'une inscription dans des registres de solidarité, de réciprocité... Cela s'incarne, par exemple, par le fait que les acteurs du champ social sont de plus en plus soumis à des logiques d'appel d'offre, les mettant en concurrence pour bénéficier de fonds publics, les privant ainsi de toute pérennité de financement. Cette logique de financement implique une évaluation ex-ante et ex-post des projets sous l'égide d'indicateurs souvent prédéfinis. Cela est perceptible avec le développement des contrats à impact social, définis comme des outils permettant de financer des innovations sociales, des programmes sociaux dans une logique d'expérimentation sociale. Ainsi : « [...] l'utilisation par l'État d'un tel instrument de financement risque à terme de modifier radicalement le travail social et la solidarité républicaine. Elle accentue la mise

---

<sup>54</sup> C'est notamment ce qui est inscrit dans la loi sur l'ESS de 2014.

Voir : <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000029313296>

<sup>55</sup> P. Frémeaux, *L'évaluation de l'apport de l'économie sociale et solidaire* (2013), p. 32.

<sup>56</sup> V. Joannides, S. Jaumier, « Résister à l'emprise de la gestion : ce que l'Armée du salut nous apprend » (2013).

### *Mieux rendre compte pour ne pas seulement rendre des comptes*

en concurrence des différentes structures de l'action sociale, fragilise les plus petites et surtout elle diminue le pouvoir de contrôle de l'État sur l'action sociale. » De plus « [...] tout le dispositif repose sur l'évaluation de l'action sociale, puisque les gains réalisés par les investisseurs dépendent de l'évaluation des résultats au regard des objectifs. Or, l'action sociale est particulièrement difficile à évaluer, notamment parce que cette action s'inscrit dans le temps, contrairement aux CIS qui ont une durée limitée »<sup>57</sup>.

Les nouvelles modalités de financement du champ social s'inscrivent dans ces perspectives. Les contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM) avaient déjà inversé la logique animant les professionnels selon laquelle ce sont les besoins de la personne qui « justifient » les moyens d'accompagnement à mettre en œuvre, pour les CPOM c'est l'inverse : ce sont les moyens qui *in fine* définissent les besoins<sup>58</sup>. Le projet SERAFIN-PH visant – même si cela est controversé<sup>59</sup> – à mettre en place une tarification pour les établissements accueillant des personnes en situation de handicap poursuit cette orientation. Cela suppose notamment la mise en place d'un référentiel tarifaire, lui-même fondé sur une nomenclature décrivant les « besoins » des personnes en situation de handicap et une autre nomenclature décrivant les prestations répondant à ces besoins. Il s'agit donc bien potentiellement d'une forme de tarification à l'activité s'inscrivant dans le cadre d'une perspective de résultat qui dérouta beaucoup de professionnels du secteur. Comme le souligne V. Astier cela risque notamment de développer des logiques uniquement orientées vers la légitimation et la justification du financement de l'accompagnement en négligeant une prise en charge globale.

### ***Une dissonance : substituer la valeur aux valeurs***

Ces éléments relèvent d'une « dissonance ». Dans leur quotidien, les organisations et les professionnels, doivent définir ce qui a de la valeur, ce qui est souhaitable ou désirable, ce qui est digne, ce qui est juste, ce qui est louable, ce qui est bien.

### ***Des pratiques de justification ancrées dans des expériences***

Les professionnels évaluent les décisions, les comportements et la performance, ils justifient leurs actions, et ils offrent des raisons et des motivations pour expliquer pourquoi les choses doivent être faites d'une façon au lieu d'une autre<sup>60</sup>. Quand un professionnel ou un groupe de professionnels expliquent une décision, une action ou un résultat, ils le font en faisant référence de façon explicite ou implicite à des critères d'évaluation (valeurs ou principes moraux). Ces critères auxquels les acteurs font référence pour se justifier renvoient à des principes d'équivalence, à des définitions de ce

---

<sup>57</sup> J.-S. Alix, M. Autes, N. Coutinet, G. Garriges, « Les contrats à impact social : une menace pour la solidarité ? » (2018).

<sup>58</sup> Voir notamment : V. Astier, « Réformes libérales à l'assaut du social ! », Médiapart, 1 décembre 2017, URL : <https://blogs.mediapart.fr/edition/le-travail-social-en-question/article/291117/reformes-liberales-l-assautdusocial>, consulté le 1 mai 2018.

<sup>59</sup> Selon certains Serafin PH reproduirait pour le champ social ce qui a été fait avec la tarification à l'activité (T2A) dans le champ hospitalier. Voir par exemple : O. Poinot, 2023, « A-t-on le droit de critiquer Serafin-PH ? », [en ligne] <https://www.directions.fr/Piloter/financement-tarification/2022/11/-A-t-on-le-droit-de-critiquer-Serafin-PH---2057973W/> consulté le 18/01/2025. Pour A. Recham (2024) : « Serafin-ph est avant tout une gestion comptable, il introduit pour les ESMS un mode de financement appelé la tarification à la carte (t2a). », p.130.

<sup>60</sup> D. Stark, 2011, *The Sense of Dissonance-Accounts of Worth in Economic Life* (2011), p. 24.

qui est bien et de ce qui est juste, à des grammaires sociales et à des logiques d'action<sup>61</sup>. Or, pour qu'un critère d'évaluation puisse être mobilisé dans l'argumentation ou la prise de décision, il doit s'incarner dans des pratiques de justification. Les organisations apparaissent alors comme des lieux où les différents acteurs s'engagent dans des pratiques de justification de la valeur. C'est cela qui est mis en cause par la substitution d'un registre de justification unique aux multiples registres mobilisés par les acteurs dans le cours de leurs actions.

Les pratiques de justification de la valeur font référence aux modes d'expression d'un critère d'évaluation et aux « évidences » qui permettent d'en faire la preuve, la démonstration (« *Madame X va mieux, elle a recommencé à sortir* »). Les modes d'expression peuvent être des personnes, des idées, des instruments de mesure, des artefacts ou des objets. Les « évidences » peuvent prendre la forme d'indicateurs qualitatifs, comme un texte, un récit ou une anecdote, par exemple, ou quantitatifs, comme une somme d'argent ou un chiffre<sup>62</sup>.

### ***Redevabilité et dissonance***

D. Stark appelle « *dissonance* » une situation où des critères d'évaluation divers ou antagonistes se chevauchent et entrent en conflit. Les partisans de différentes conceptions de la valeur s'affrontent, se disputent et entrent en compétition pour justifier et imposer leur critère. Le résultat manifeste de cette rivalité est une friction, un affrontement « bruyant ». Si l'on suit la métaphore musicale, la dissonance manifeste la rupture de l'harmonie d'un accord ou d'une ligne mélodique par l'introduction d'une ou plusieurs notes qui leur sont étrangères. Typiquement les modalités de « redevabilité »<sup>63</sup> auxquelles sont soumises les organisations et les acteurs génèrent une dissonance qu'on pourrait résumer par la substitution d'un registre unique de valeur/valorisation – et donc des modalités homogènes d'administration de la « preuve » (les « évidences ») – à des registres multiples et pluralistes qui existent dans toute forme d'action organisée, notamment le registre moral de la justice, du « bien » ou encore le registre professionnel du « travail bien fait ». Dans beaucoup d'organisations, les valeurs de désintéressement, d'engagement, de générosité, d'attention... souvent revendiquées, entrent ainsi fréquemment en contradiction avec les logiques des dispositifs d'évaluation et la formalisation d'outils et de référentiels ad hoc<sup>64</sup>.

Ce qui est à l'œuvre à travers la mise en forme de nomenclatures et de référentiels, c'est une forme de réification établissant une correspondance entre deux « objets » qui matérialise ainsi un rapport entre des choses substitutif d'un rapport entre des êtres et des existences. Cela rend alors perméable la relation de soin (au sens large du terme) à une expertise qui lui est extérieure en produisant une information directement interprétable par les « experts ». Cela apparaît comme la prémisse « [...] d'une coïncidence entre la quantification par les prix, et les prix comme mesure et expression d'une catégorie de valeur, la valeur économique. »<sup>65</sup> Ce n'est donc pas un hasard si la mise en forme de

---

<sup>61</sup> L. Boltanski, L. Thévenot, *De la justification. Les économies de la grandeur* (1991).

<sup>62</sup> L. Boltanski, L. Thévenot, *Ibid*, (1991).

<sup>63</sup> V. Joannides, S. Jaumier, *Ibid*, (2013).

<sup>64</sup> H. Hely, « Le travail d'» utilité sociale » dans le monde associatif » (2010), p. 210.

<sup>65</sup> A. Cottureau, « Grand résumé de l'ouvrage d'A. Cottureau et M. M. Marzok, Une Famille andalouse. Ethnocomptabilité d'une économie invisible » (2015), p. 11.

nomenclatures est un préalable à des modalités de tarification comme la Tarification à l'Activité (T2A).

Prendre en compte devrait impliquer de prêter attention aux « acteurs ordinaires » et à leur quotidien. D'une certaine façon c'est aussi à cela que s'attaquent les modalités dominantes d'évaluation. On pourrait multiplier les exemples mais, pour reprendre notre propos initial, la récente mise en avant des logiques fondées sur un impact social révèle à la fois la « *subordination de l'éthique à l'économie* » et l'oubli des acteurs ordinaires sommés de prouver les bénéfices de leurs actions au risque de disparaître. Cette dissonance ressentie par les acteurs implique un engagement dans une « enquête » sur ce qui compte, ce qui a de la valeur... dans le cours d'une action. La référence aux travaux de J. Dewey sur le processus de valuation apparaît ainsi comme un fondement permettant de penser les activités d'évaluation et les multiples formes qu'elles peuvent prendre. Dans une large mesure c'est ce à quoi la démarche mise en place tente de répondre.

Au final tous ces éléments, disparates, renvoient au caractère indissociable de l'évaluation et de l'expérience vécue par les acteurs ; pour paraphraser E. Hache, l'évaluation se forme à partir d'expériences et non de formules mathématiques<sup>66</sup>. Le champ de l'évaluation est avant tout celui de l'expérience et non celui des référentiels impliquant des mises en équivalences et des classements tel que cela peut être illustré par la terminologie anglo-saxonne de « best practices » celles-ci tendant à laisser penser qu'il existerait un optimum opérationnel indépendant de l'action en cours expérimentée par des acteurs concrets.

## **Conclusion**

Les pratiques d'évaluation dans de multiples champs, notamment celui du travail social, tendent à rabattre la question des valeurs multiples et pluralistes à l'œuvre à l'aune d'un référentiel unique. Une telle perspective met en tension les projets portés par les acteurs avec les impératifs portés par les dispositifs d'évaluation amenant une forme de « dissonance ». La logique à l'œuvre ici est la même que celle à laquelle sont confrontées les associations : « L'inflation croissante des dispositifs d'évaluation des actions associatives tend donc à rigidifier le contenu des projets mis en œuvre dans le cadre d'indicateurs quantitatifs. Ce n'est plus le projet qui fait l'objet de débats mais la capacité à atteindre les objectifs pour obtenir le soutien financier des partenaires publics et privés. »<sup>67</sup> S'émanciper de la domination de la valeur économique renvoie ainsi selon nous à un triple enjeu :

1 - Réfléchir sur les modalités permettant aux professionnels de *dire ce qui compte* pour eux, ce à quoi ils tiennent, ce qui a de l'importance. L'enquête collective menée a pour rôle notamment de dévoiler cela en permettant d'appréhender l'expérience vécue par les acteurs et en la mettant en perspective. Il s'agit par cela également de décentrer le regard par rapport aux logiques de commensuration visant à mettre en équivalence des actes et des nombres, des prix, d'une part, et à les mettre en comparaison d'autre part.

2 - Cela débouche sur un second enjeu nécessitant une prise de distance vis-à-vis de l'expérience vécue pour évaluer ces situations, les mettre en débat, porter des

---

<sup>66</sup> E. Hache, *Ce à quoi nous tenons. Propositions pour une écologie pragmatique* (2011), p. 115.

<sup>67</sup> H. Hely (2010), *op. cit.* p. 216.

jugements et les mettre en délibéré. Il s'agit ici de *prendre en compte* ce qui compte et de s'interroger sur la nature de cette prise en compte. Comment faire de la place, par exemple, à des récits, des narrations, au sein de dispositifs gestionnaires essentiellement orientés vers la production de chiffres. Si les chiffres manifestent une expropriation du langage, comment se réapproprié ce langage ?

3 - Le dernier enjeu amène à questionner les modalités du *rendre compte*. En effet les grilles et les nomenclatures, les dispositifs de classement, de tarification à l'activité... nécessitent une mise en forme préalable des activités accomplies, des actes réalisés, pour les traduire dans le langage uniformisé de ces dispositifs. Il s'agit alors d'inventer des modalités de rendre compte qui n'amènent pas à une réification et à une dépossession. Le passage du monde habillé de langage à des systèmes de narration normalisés, de quelque nature qu'ils soient, mérite d'être interrogé.

La démarche menée avec les Samsah nous semble ainsi traduire, sans que cela ait forcément été posé comme tel initialement, cette volonté de s'interroger sur les valeurs portées par l'action sociale et les multiples façons d'en rendre compte. Qu'on ne s'y trompe pas, malgré sa modestie, ce processus apparaît aussi comme éminemment politique et comme un acte de résistance. Comme le montrent les travaux d'A. Supiot<sup>68</sup> la gouvernance par les nombres, coextensive du déploiement de l'idéologie néolibérale et d'autres idéologies totalitaires, est porteuse d'un idéal de dépolitisation du monde pour le soumettre à un idéal techniciste, optimisateur, et considérant les individus, les organisations, comme des objets techniques, pilotables et manipulables. La dépossession des savoirs professionnels au profit de machineries technocratiques – tel que cela peut se voir avec des logiques animant des dispositifs comme SERAFIN-PH – apparaît comme une modalité du déploiement de ce projet fondamentalement anti-démocratique.

### Références bibliographiques

- ALIX J.-S., AUTES M., COUTINET N., GARRIGES G., 2018, « Les contrats à impact social : une menace pour la solidarité ? », La vie des Idées, URL : <https://laviedesidees.fr/Les-contrats-a-impact-social-une-menace-pour-la-solidarite> Consulté le 03/01/2025.
- BARA E. (2024), « C'est quoi habiter ? », Intervention pour le SAMSAH 56, 23 février 2024
- BIDET A. 2008., « La genèse des valeurs : une affaire d'enquête », *Tracés. Revue de Sciences Humaines*, 15, p. 211-216.
- BOLTANSKI L., THEVENOT L., 1991, *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard.
- CLOT Y., 2013, « L'aspiration au travail bien fait », *Le journal de l'école de Paris du management.*, 2013/1, n° 99, p. 23-28, URL : <https://www.cairn.info/revue-le-journal-de-l-ecole-de-paris-du-management-2013-1-page-23.htm>, consulté le 18/01/2025
- COTTEREAU A., 2005/2006, « Le play économiste », in « Frédéric Le Play, Anthologie et correspondance », *Les Études Sociales*, II (142-143-144), p.119-131.
- COTTEREAU A., MARZOK M.M., 2012, *Une Famille andalouse. Ethnocomptabilité d'une économie invisible*, Paris, Éditions Bouchene.

---

<sup>68</sup> A. Supiot, *La Gouvernance par les nombres* (2020).

*Mieux rendre compte pour ne pas seulement rendre des comptes*

- COTTEREAU A., 2015, « Grand résumé de l'ouvrage d'A. Cottureau et M. M. Marzok, Une Famille andalouse. Ethnocomptabilité d'une économie invisible », *SociologieS*, Grands résumés, URL : <http://sociologies.revues.org/4893>, consulté le 18/01/2025.
- DARTIGUENAVE J.-Y., Gaillard R., 2023, « L'impossible théorisation dans le champ du travail social ou la disqualification des savoirs issus des sciences humaines et sociales », *Sciences et actions sociales*, n°19, URL : <http://journals.openedition.org/sas/2885>
- DEMEESTERE R., 2005, « Pour une vue pragmatique de la comptabilité », *Revue française de gestion*, 2005/4, n° 157, p. 103-114.
- DEWEY J. (1993), *Logique. Théorie de l'enquête* (1938), Paris, PUF.
- DEWEY J., 2011, *La formation des valeurs*, Paris, La Découverte.
- DEWEY J., BENTLEY A.F., 1949, *Knowing and the known*, Boston, Beacon Press.
- FEDERICI S., 2014, *Caliban et la sorcière. Femmes, corps et accumulation primitive*, Paris, Éditions Entremonde.
- FICHE B., MERLET N., MOSIN A., MOUSSU M., 2024, « Consentement à l'accompagnement : l'expérience d'un SAVS, entre influence et résistance », *Les Cahiers de L'Actif*, n° 582-583, Novembre-Décembre, à paraître.
- FREMEAUX P., 2013, L'évaluation de l'apport de l'économie sociale et solidaire, Rapport de mission à Monsieur Benoît Hamon, URL : <http://www.economie.gouv.fr/files/rapport-fremeaux-ess.pdf>, consulté le 03/01/2025.
- HALLEE Y., 2013, « L'abduction et l'enquête sociale comme procédé méthodologique pragmatiste », *Revue multidisciplinaire sur l'emploi, le syndicalisme et le travail*, vol. 8, n° 1, p. 51-82.
- HACHE E., 2011, *Ce à quoi nous tenons. Propositions pour une écologie pragmatique*, Paris, La découverte.
- HELY M., 2010, « Le travail d'» utilité sociale » dans le monde associatif », *Management & Avenir*, n°40, p. 206-217.
- HUTTER M., 1994, « Organism as a metaphor in German economic thought », in *Natural Images in Economic Thought: Markets Read in Tooth and Claw*, Cambridge, Cambridge University Press (Historical Perspectives on Modern Economics).
- HUTTER M., STARK D., 2015, « Pragmatist Perspectives on Valuation: An Introduction », in A. Berthoin-Antal, M. Hutter, D. Stark (Eds.), *Moments of Valuation. Exploring sites of dissonance*, Oxford: Oxford University Press, p. 1-12.
- Jany-CATRICE F., 2012, *La performance totale, nouvel esprit du capitalisme*, Villeneuve d'Asq, Presses Universitaires du septentrion.
- JOANNIDES V., JAUMIER S., 2013, « Résister à l'emprise de la gestion : ce que l'Armée du salut nous apprend », *La nouvelle revue du travail*, n°3, URL : <http://journals.openedition.org/nrt/1244>, consulté le 18/01/2025.
- JOAS H. et BECKERT J., 2002, « A theory of action: pragmatism and the theory of action » *Transactional Viewpoints*, Vol.1 n°4.
- KHALIL E.L., 2003, « A transactional view of entrepreneurship: a deweyan approach », *Journal of Economic Methodology*, Vol.10, n°2, p.161-179.
- METENDE, U., 2024, *L'ombre des choses à venir. Du désir de vie Essai sur une écologie de libération en postcolonie*, Paris, Hermann.
- Mead, G.H. 1934, *Mind, self and society*, Ed. Charles W. Morris, Chicago, University of Chicago Press.
- MEAD G.H., 1936, *Movements of thought in the nineteenth century*, Chicago, Chicago University Press.

Michel Renault

MULLER A., LUSSI BORER V., 2018, « Comment travailler les normes enseignantes dans le cadre d'une enquête collaborative ? Vers une prise en compte de la rationalité pratique », *Recherche et formation*, n°88, p. 75-87, URL :

<http://journals.openedition.org/rechercheformation/4061>, consulté le 04 janvier 2023.

MULLER A., LUSSI BORER V., 2016, « Initier une enquête collaborative orientée activité : travail du formateur et des formés », *Travail et Apprentissages*, n°17(1), p. 58-80, URL : <https://doi.org/10.3917/ta.017.0058>, consulté le 04/01/2025.

Note d'intention portant sur la création d'un « cahier pédagogique », annexe au film « De l'Ombre à la Lumière », note de travail interne mis en forme par B. Fiche, 22/11/2022, (SAMSAH APAHCOM).

OBLOMOFF (Groupe), 2012, *Le monde en pièce. Pour une critique de la gestion. T.1. Quantifier*, St-Michel de Vax, Editions La lenteur.

PUAUD, D., 2019, « De quoi l'inclusion est-elle le nom ? », *Pensée plurielle*, n° 49(1), p. 25-36.

QUENTEL J.-C., 2023, *La personne au principe du social. Les leçons de l'adolescence*, Paris, Gallimard, NRF.

RECHAM A., 2024, « SERAFIN-PH, de la nomenclature de besoins au besoin de s'autoréaliser », *Empan*, n° 134(2), p.128-135.

RENAULT M., 1992, « L'économie institutionnaliste et la philosophie pragmatique : la nature humaine, les totalités et les valeurs », *Économies et Sociétés*, Oeconomia, n°17-8, p.171-201.

RENAULT M., 2009, « Perspectivisme, moralité et communication. Une approche transactionnelle de la responsabilité sociale des entreprises », *Revue Française de Socio-Economie*, 4, p. 15-37.

RENAULT M., 2012, « Dire ce à quoi nous tenons et en prendre soin-John Dewey, *La formation des valeurs* », Note critique, *Revue Française de Socio-Économie*, 9, pp.247-253.

RENAULT M., 2017, « Compter le gratuit, un enjeu moral ? Un essai sur l'équivalence », *Entreprise & société*, n°1, p. 97-126.

RENAULT M., 2017, « Dire ce qui compte, prendre en compte et rendre compte. Une réflexion analytique sur les démarches d'association des citoyens à l'élaboration de nouveaux indicateurs de richesse », *Participations - « Démocratiser la mesure : les indicateurs participatifs »*, n°18, p. 93-121.

RENAULT M., GOUZIEN A., MERIOT P., 2017, « Élaborer des indicateurs avec les citoyens-Lecture pragmatiste d'une méthode d'enquête sur les valeurs », *Revue Française de Socio-Economie*, dossier : « Quantifier les qualités ? », n° 19, p.47-67.

STARK D., 2011, *The Sense of Dissonance-Accounts of Worth in Economic Life*, Princeton, Princeton University Press.

SUPIOT A., 2020, *La Gouvernance par les nombres*, Paris, Fayard Coll. Pluriel.

ZASK J., 2004, « L'enquête sociale comme inter-objectivation », *Raisons Pratiques* (éd. EHESS), n°15, p.141-164.