# Quand la quantification se prend pour la qualité ?

« Selon l’esprit du temps, tout, en ce monde serait évaluable. Ce qui se dérobe à l’évaluation serait donc suspect de collusion avec la médiocrité ou l’obscurantisme…

*Pourtant, l’investigation clinique du travail suggère qu’une part essentielle de l’activité humaine relève de processus qui ne sont pas observables et résistent donc à toute évaluation objective….*

*Source de difficultés qui augmentent la charge de travail ; l’évaluation des performances a aussi des effets pervers (sentiments d’injustice ou conduites déloyales entre collègues). »*

Christophe DEJOURS[[1]](#footnote-1)

Le **bien-vivre** s’évalue-t-il ? La **quantification** des actes rend-t-elle compte de la **qualité** ? Le psycho-médico-social se laisse-t-il atteindre par la **quantophrénie** (obsession de la mesure) ?

Le recours à tout va à l’évaluation camoufle-t-il un **déficit du rapport au réel**?

Le contexte de crise économique est-il une opportunité pour se défaire des **débats sur les valeurs**?

La **mesure**, qui n’est qu’un **outil**, ne s’édifie-t-elle pas en **valeur** ?

Patrick VIVERET[[2]](#footnote-2) nous invite à sortir de la démesure. « *Pour cela, il faut revoir l’usage des outils quantitatifs. Comme la monnaie qui d’outil dans les échanges de richesse est élevée au rang de richesse. Une monnaie, qui d’outil de mesure devient qualité. Une inversion qui signe la fin d’un monde (dérégulé) quand celui-ci ne peut plus répondre aux besoins de solidarité et d’espoir d’un avenir.  La crise financière connaitra des répliques sismiques »*, nous prévient-il. C’est le sort des sociétés qui élèvent l’instrument de mesure en but en soi.

Il en va de même pour ce qui est du bien vivre. Il nous met en garde contre l’application du thermomètre productif dans le social qui pourrait bien nous conduire à des drames lorsque la « démesure » nous fait passer à côté de la qualité d’être qu’il nous faut élever.

C’est que dans le relationnel, c’est la qualité qui domine à la condition que diminue le quantitatif. Ramener la quantification à son état d’outil nous laissera apparaître la qualité.

La qualité de présence à la vie devrait être le moteur de notre secteur. Dans un monde dominé par la peur, l’acte de résistance s’origine dans l’entraide et la joie de vivre. La lutte contre la maltraitance en passe par là. P. Viveret poursuit en déclarant que « *choisir d’être heureux est un acte de résistance*».

L’ancien monde que nous avons à abandonner vit de la peur qu’il entretient. (Cfr. Crise financière et monétaire évoqué plus haut). Le nouveau monde qui tarde à venir a besoin

de joie de vivre. « *Nous avons le devoir de créer du mieux vivre, à nous organiser pour nous faire du bien* » déclare-t-il. Alors qu’une trop grande partie de nos énergies, mobilisées par les forces de l’ancien monde nous focalise sur la quantification, sur la mesure de notre travail. Et donc, sur l’exploitation.

Il nous invite à changer de posture, comme dans le système financier régi par un système bancaire « réservé, propriété de quelques uns». Il nous convie à abandonner les banques et à nous ériger en crédit mutuel. Il est question de reprendre en main du pouvoir plutôt que de nous laisser atteindre par l’énergie du désespoir.

Le secteur du psycho-médico-social pèse-t-il assez sur la santé mentale des masses ? Ne s’accommode-t-il pas d’une participation à la survie de l’ancien monde en acceptant de surinvestir les outils de mesure ? Un contexte de peur qui autorise la diminution des moyens et l’obligation de faire mieux avec moins. Un discours sur le risque de la perte des moyens affectés au social, qui nous fait changer de posture en nous rendant à notre insu, complice de la peur avec lequel l’ancien monde nous domine encore.

Le recours à la quantification à tout craint génère les peurs avec lesquelles nous nous exploitons. Dans cette posture nous sommes nos propres exploiteurs. L’instrumentalisation de la mesure génère de la suspicion, de la peur et nous fait accepter la participation à une course à l’acte. Mais à surexploiter nos machines, l’attention qu’elles nous demandent nous distrait de la qualité relationnelle évoquée plus haut. Dans le même temps, la course à la reconnaissance et au maintien de notre subvention, fait de nous des collaborateurs de cet ancien monde lent à mourir d’avoir confondu quantité et qualité.

Nous avons à multiplier les actes de résistances si nous souhaitons entrer avec nos « bénéficiaires » dans un monde où la politique du temps de vie prime sur des politiques du temps de travail. Prenons en compte que notre temps de vie représente 7/8ème de notre vie de la naissance à la mort, sommeil compris.

Les procédures et le nombre d’actes disent assez peu de choses de la qualité de vie. L’usage des évaluations de la qualité par des moyens mis en œuvre sur les chaînes de production n’a d’autres effets que de maintenir un niveau de peur qui nous asservit. Les contextes économiques et écologiques, la crise, nous font avaler les couleuvres que nous participons à élever. Sortir de la peur nécessite d’établir des circuits, des alliances tant dans les administrations, les cabinets et les services qui décident d’enrichir la vie plutôt que de juguler les peurs. De cette démarche, le soin de nous comme des publics auxquels nous portons de l’assistance, émergera le monde nouveau édifié sur des valeurs débattues plutôt que sur un partage inégal des richesses comme c’est le cas aujourd’hui. Cette démarche nous inscrit dans une résistance active pour faire front aux logiques économiques d’aujourd’hui, où un petit effectif de grosses fortunes se partage la richesse mondiale. Il faut de la peur pour maintenir cet état de fait. Il est curieux que nous participions à cette posture destructrice.

Dans les domaines de l’éducation, du social, du médico-social, de la santé et de la santé mentale, plus que jamais nous devons intégrer la dimension politique de notre travail. Nous devons l’adosser à la clinique et à l’éthique. Sans quoi, cet ancien monde nous use en la faveur de sa survie.

Nous ne pourrons faire fi des débats sur les valeurs. Si ces débats sont Politiques, ils sont à animer hors des partis politiques. Ces questions transcendent les idéologies. Est-il pensable de destiner son temps de travail, 1/8ème de notre vie, à poursuivre des actions qui retardent l’arrivée d’un nouveau monde.

Comme le dit P.Viveret, cette société présente de nombreux signes de fin de règne.

Il m’est insupportable d’imaginer que nous participons à son maintien. Nous sommes détournés de nos ambitions de servir l’accès à une meilleure qualité de vie, par l’application intempestive d’outils de mesure censés garantir le mieux être de la population et donc, de nous même.

Il est à craindre que l’administration qui nous délivre agréments et subventions développe des addictions aux opérations de mesure, poussée en cela par le politique qui évite ainsi des débats peu « porteurs ». Engourdie par une volonté de bonne gouvernance, une chape de procédures d’évaluation des plans d’actions situerait le fonctionnaire dans une logique de doutes et de méfiances. Elle y perdrait son âme et sa vocation de soutenir l’initiative en matière de service.

Et déjà, les normes ISO envahissent le secteur social. Ces services, bons élèves savent-ils qu’en anticipant la mesure abusive de contrôle des coûts, de maîtrises du nombre d’actes ils déshumanisent la relation ? Ses agents deviennent des prestataires de procédures temporisées, calibrées et aseptisées. La personne dite bénéficiaire devient un produit. Ils « désubjectivisent » la personne.

Ces réflexions nous conduisent à la **question du sens**. Nous en sommes détourné par le discours gestionnaire du politique qui nous enjoint à faire plus avec moins. Le contexte de crise gèle la réflexion. Le sentiment d’urgence véhiculé par l’effondrement des banques, par l’augmentation de la dette publique qui comme le fait remarquer P.VIVERET sert à mettre la fortune de quelques-uns sous perfusion et donne un sérieux coup de frein au partage de la richesse. Sauvetage des banques dont il se dit qu’elles reprennent de plus belle les travers qui les ont conduites à nous insécuriser. La CROISSANCE, divinisée, nous conduit à participer à la « quantophrénie ».

Cette course vers nous fait perdre le sens de la mesure !

L’insécurité dont nous nous accommodons serait-elle si anesthésiante qu’elle met en sourdine le sens critique que nous développons généralement dans les secteurs du social, de la santé et de l’éducation ? Perte de sens et d’identité semblerait aller de paire. La déglingue de l’identité de l’enseignant piloté par la course au score de PISA. La démesure les conduit à un repli de la profession sur la « fonction instruction » et par conséquence sur un recul de la « fonction éducative et socialisante ». Il n’y a qu’un pas que je franchis pour mettre ce constat en corrélation avec le décrochage scolaire.

Mesure, quantification, évaluation qui proclamée être au service de l’égalité des chances, devient sournoisement discriminante. Ou c’est un comble, ou c’est un camouflage d’élitisme. Il est donc urgent de passer les politiques pensées en salon, érigées en directives, au crible de la question du sens. Il est à craindre que la peur ambiante de cette fin de règne annoncée par P.Viveret frigorifie la pensée sur l’essence de notre nature humaine qui nous distingue des autres habitants de la terre par, notre capacité d’énoncer du sens…. En plein réchauffement climatique.

1. Christophe **DEJOURS** Directeur du LPTA (Laboratoire de Psychologie du Travail et de l’Action) CNAM rue Gay Lussac 75 005 Paris tel 33 1 44 10 78 22 , **L’évaluation du travail à l’épreuve du réel** – Critique des fondements de l’évaluation – INRA Edition, 2003 [↑](#footnote-ref-1)
2. Patrick **VIVERET** Philosophe, conférence à l’UFNAFAAM, Hyères Avril 2011 [↑](#footnote-ref-2)