



## **L'entreprise, nouveau terrain de l'action sociale ?**

Gilles Rivet

### **► To cite this version:**

Gilles Rivet. L'entreprise, nouveau terrain de l'action sociale ?. Presses universitaires de Louvain. Politiques sociales en mutation : quelles opportunités et quels risques pour l'État social ?, Hors série, , pp.479-493, 2016, Cahiers du CIRTES, 978-2-87558-489-2. <hal-04348316>

**HAL Id: hal-04348316**

**<https://hal.science/hal-04348316v1>**

Submitted on 16 Dec 2023

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons CC0 1.0 - Universal - International License

# Politiques sociales en mutation : quelles opportunités et quels risques pour l'État social ?

*Communication*

**Titre :** L'entreprise, nouveau terrain de l'action sociale ?

**Auteur :** Gilles RIVET – 5 rue des Fossés 94350 Villiers sur Marne – [gilles.rivet@u-pec.fr](mailto:gilles.rivet@u-pec.fr) - Maître de conférence associé à l'université Paris-Est Créteil

## Résumé français

Considérant l'entreprise comme système social, la recherche qui s'engage ici considère le service social du travail comme une composante d'une action sociale en milieu de travail. Cette dernière doit intégrer une culture sociale qui lui est étrangère et la transformer au service d'un projet social d'entreprise dont on postulera l'émergence.

Se situant, dans un premier temps, du point de vue du travail social, la communication rappelle tout d'abord la genèse du service social du travail, marqué par la suprématie progressivement établie du métier d'assistant de service social, et l'inaboutissement à ce jour du projet d'invention de métiers propres à ce secteur. Se plaçant, dans un second temps, du point de vue des employeurs, la communication observe les interactions du service social du travail avec les différentes composantes de l'action sociale en milieu de travail, avant de chercher les traces de l'émergence d'un projet social d'entreprise.

## Introduction

S'intéressant à l'évolution des politiques sociales en lien avec les transformations des conditions de travail et d'emploi, la présente communication distinguera les politiques sociales, y compris lorsqu'elles pénètrent le monde de l'entreprise sous la forme par exemple de politiques de l'emploi ou du cadre constitué par le droit social, d'une part, et l'entreprise comme terrain d'une action sociale en situation de travail, y compris lorsque cette dernière se réalise sous injonction publique, d'autre part.

L'entreprise, lieu de production, est envisagée à la fois comme un système social (Sainsaulieu, 1997), et comme composante d'une société, lieu de socialisation, contribution à la vie d'un territoire, création de richesses (Sainsaulieu, 1992). En tant que tels, l'entreprise est traversée par la ou les questions sociales, qui justifient, en d'autres lieux, l'intervention des politiques sociales. L'on considérera donc que la question sociale de l'entreprise ne peut être réduite à celle qui la domine pourtant, traitée par le droit du travail, soit un développement des droits des salariés dans un système caractérisé par la subordination (Supiot, 2002). L'entreprise est également le théâtre des questions sociales traversant par ailleurs l'ensemble du tissu social, s'exprimant sans doute sur un mode particulier dans ce lieu par ailleurs unique en termes de droits sociaux en général. Il est proposé d'interroger l'état de l'intervention sociale<sup>1</sup> dans les entreprises et de l'évolution de ses objets de travail. À cette question, plusieurs réponses peuvent être proposées. La première considère que l'intervention sociale en entreprise est constituée de la prise en charge des mêmes situations que celles qui sont traitées en dehors de l'entreprise par le travail social, de secteur et spécialisé, sous l'égide des politiques sociales ; elle n'est alors que l'écho d'un terrain situé en dehors de l'entreprise. La deuxième suggère que l'intervention sociale est une forme particulière de mise en œuvre du droit du travail, se rapprochant des œuvres sociales gérées par le CE ; elle n'est dans ce cas qu'un complément secondaire d'un objet central qu'est le droit du travail. La troisième affirme que l'intervention sociale en entreprise est entrée dans un processus d'autonomisation, à la recherche de ses propres sources de légitimité, prenant nécessairement une certaine distance avec le travail social en général et avec le droit social en particulier. Cette approche suppose, tout d'abord, une modification du contenu et des modalités de réalisation du travail social en entreprise, mais également une modification de la pensée du travail et de l'entreprise, comme lieux de socialisation. C'est à partir de cette troisième piste que je construirai mon hypothèse de travail. Je postule en effet qu'est en train de s'opérer un changement de positionnement des Services sociaux du travail, s'inscrivant dans le cadre plus général d'un déplacement du monde de l'entreprise capitaliste quant à sa contribution à la prise en charge de questions sociales. Cette hypothèse prolonge des pistes ouvertes dans ma thèse<sup>2</sup> sur l'offensive idéologique de l'économie capitaliste, dans une stratégie internationale qui se décline par ailleurs, au plan national, dans des propositions d'alliance avec l'économie sociale sous l'égide de l'*entrepreneuriat social* (Ghezali, Sibille, 2010) ; elle s'appuie par ailleurs sur des réflexions développées dans le cadre de mes enseignements, notamment auprès de travailleurs sociaux en poste, sur les perspectives du travail social<sup>3</sup> ; elle rejoint, enfin, les travaux engagés depuis une vingtaine d'année sur un « nouvel esprit du capitalisme » (Boltanski, Chiapello, 2011).

---

<sup>1</sup> Je reprends la distinction entre travail social et intervention sociale désormais bien établie. À ce sujet, voir notamment IGAS (2005), *Rapport annuel, L'intervention sociale, un travail de proximité* ; Chopart (dir) (2000), *Les mutations du travail social. Le travail social étant réalisé par les professionnels titulaires d'un diplôme d'État, l'intervention sociale englobe d'autres professionnels assurant des missions touchant par exemple à l'insertion économique, au développement local ou à l'animation. À ce stade, je considérerai l'intervention sociale en entreprise comme l'ensemble intégrant le Service social du travail et les diverses formes de prise en charge des difficultés sociales en entreprises, soit ce que j'appellerai plus loin l'action sociale en milieu de travail*

<sup>2</sup> RIVET, Gilles, *Émergence de l'idée démocratique en situation de travail. L'expérimentation des associations ouvrières de 1848 à 1851*, thèse de sociologie soutenue le 25 juin 2015, sous la direction de Bernard Emé et de Sébastien Fleuriel, p. 488 et suivantes

<sup>3</sup> DEIS, UPEC. *Responsabilité des cours sur l'ingénierie sociale*

À titre principal, il ne s'agit donc pas de produire une étude sur le Service social du travail, ni sur d'éventuels transferts d'intervention entre politiques sociales et entreprises. L'on proposera, en revanche, de considérer ces deux éléments comme des indicateurs de ce déplacement dont je postule l'amorce, et qui constitue le cœur d'une recherche à réaliser.

### ***Quelques éléments sur la genèse et les caractéristiques du travail social en entreprise***

#### **♦ Quatre foyers d'émergence du travail social**

Avant d'étudier plus précisément les circulations entre le travail social en et hors entreprise, il est nécessaire d'identifier ce que j'appellerai les quatre grands *foyers* de naissance du travail social, que sont respectivement le *territoire de proximité*, la *santé*, le *travail* et la *protection de l'enfance*<sup>4</sup>, l'ordre d'évocation suivant la chronologie d'apparition de ces quatre types d'intervention.

Les premières résidences, ou maisons sociales, inaugurent une intervention sociale *de proximité*, c'est-à-dire dans les territoires où vivent les populations les plus pauvres. Si l'on considère généralement ces établissements comme les ancêtres des actuels centres sociaux, la démarche d'aller vers les populations, de s'installer au cœur de leur territoire de vie marquera plus généralement le travail social. C'est une préoccupation de *santé publique*, et en particulier la volonté de lutter contre la tuberculose, qui sera à l'origine de la création du corps d'infirmières visiteuses, dans lequel on trouve tout à la fois une approche médico-sociale qui s'imprimera durablement dans le travail social, et une intervention à domicile qu'il convient de distinguer de l'approche territoriale identifiée précédemment, notamment dans sa dimension de contrôle social. L'explosion du *travail des femmes* durant le premier conflit mondial, outre le bouleversement social qu'il a constitué, a éveillé l'attention sur les interdépendances entre les conditions de vie hors travail et les conditions de réalisation de l'activité professionnelle. D'emblée, l'intervention sociale en milieu de travail a dû trouver sa place et sa légitimité spécifique dans les circulations entre ces deux espaces de vie. Enfin, si l'origine des premières actions en *protection de l'enfance* trouve place en milieu hospitalier, et dans une visée médico-sociale, c'est pour s'élargir ensuite à de premières expériences de coordination départementale, à un travail préventif et éducatif en milieu scolaire et à des collaborations avec les tribunaux pour enfants (Bouquet, Garcette, 1998, p.36).

#### **♦ L'invention inaboutie d'un métier spécifique**

Je m'intéresserai maintenant à la construction du travail social en entreprise, non plus comme l'un des foyers autonomes de naissance du travail social, mais comme l'un des secteurs du travail social. Il conviendra cependant de préciser la nature des relations entre ces deux ensembles, dont on pourrait convenir qu'elles se situent entre deux pôles, dont les caractéristiques sont résumées par les deux questions suivantes : le travail social en entreprise

---

<sup>4</sup> Je reprends une catégorisation proposée par Brigitte Bouquet et Christine Garcette, in *Assistante sociale aujourd'hui* (1998), Paris, Maloine, p.33 et suiv.

n'est-il qu'un terrain d'application du travail social ? le travail social en entreprise constitue-t-il un secteur propre de travail social ?

L'installation progressive d'un corps professionnel spécifique en entreprise, dédié au travail social, a notamment vu la cohabitation de trois métiers : surintendante d'usine, assistante sociale et conseillère du travail, tous trois massivement féminisés dès l'origine (Aballéa, Simon, 2005, p.106 et suiv.). Le processus a abouti à l'hégémonie aujourd'hui nette du métier d'assistante sociale, au détriment des deux autres, la formation universitaire spécifique de conseillère ayant par ailleurs été suspendue en 1991. L'hégémonie est en fait double : elle est quantitative ; elle est également qualitative puisque toutes les professionnelles des services sociaux du travail sont aujourd'hui titulaires du diplôme d'assistante sociale (Aballéa, Simon, 2005, p.239). Autrement dit, c'est un métier non spécifique au monde de l'entreprise qui constitue aujourd'hui l'identité professionnelle d'une fonction exercée dans et/ou pour l'entreprise.

L'observation des *composantes* d'une identité professionnelle vient confirmer ce premier constat. Elle permet, tout d'abord, de relever que les similitudes entre les trois métiers l'emportent sur les différenciations, ce qui peut s'expliquer à la fois par la puissance homogénéisante du diplôme commun d'assistante sociale et par la communauté des pratiques. Elle invite, ensuite, à noter que, malgré et au delà des différences de métiers, c'est encore le diplôme d'assistante sociale qui fournit le socle d'une identité professionnelle, plus que l'intervention en entreprise.

Si l'on se place du point de vue de la genèse d'une identité métier, le constat est donc sans appel. L'entreprise a été à la fois l'un des premiers terrains de naissance du métier d'assistant de service social et celui de l'échec de l'invention de métiers du social propres à l'entreprise. À ce stade, il semble assez clairement établi que c'est la première des deux hypothèses formulées plus haut sous formes de questions qui est validée. Deux questions demeurent cependant ouvertes, qui permettent d'approfondir la recherche d'éventuelles spécificités des services sociaux du travail. La première porte sur ce qui est commun et ce qui distingue le métier d'assistant de service social, selon qu'il est réalisé dans ou hors de l'entreprise ; je traite de cette question ci-après. La seconde s'intéresse à l'existence d'un *projet social* des entreprises, auquel serait intégré le service social du travail ; j'aborde cette question dans la seconde partie de la communication, qui observe le service social du travail du point de vue de l'entreprise.

#### ♦ Points communs et différences du métier d'assistant de service social, dans et hors entreprise

Cette amorce d'étude comparative, qui ne peut avoir de valeur qu'exploratoire et indicative, permet cependant de repérer quatre grands axes d'analyse : le *métier* ; les *situations sociales rencontrées* ; le *positionnement institutionnel du professionnel* ; le *positionnement institutionnel de la mission de travail social*.

##### *Le métier*

L'identité du métier d'assistant de service social confirme ici toute sa force d'agrégation, citée unanimement comme le socle commun aux missions réalisées par ces professionnels, qu'elles se déroulent au sein d'un service social du travail, dans un territoire d'un Conseil départemental, ou

auprès d'un public spécifique. La *déontologie*<sup>5</sup> de la profession et l'*accompagnement personnalisé* constituent des composantes centrales de cette identité commune. À titre de piste réflexive, l'on notera tout de même que la proximité et la permanence potentielle de la relation sont revendiquées par des assistantes sociales en entreprise, affirmation qu'on se permettra de mettre en balance avec la réticence à aller trouver une assistante sociale par ailleurs collègue, notamment dans de petites entreprises, d'une part, et la présence irrégulière lorsque l'intervention est assurée par un service externalisé, d'autre part.

#### *Les situations sociales prises en charge*

Ce point fait assez clairement polémique, les assistantes sociales en entreprises supportant assez mal d'entendre dire qu'elles ont globalement « *une activité plus simple, moins dure que celle du secteur...* »<sup>6</sup>. Elles admettent volontiers que c'est le statut de salarié des personnes accompagnées qui est mis en avant pour étayer cette affirmation, comparativement aux situations de dénuement de personnes vivant de minima sociaux. Elles rappellent en revanche qu'elles ont à traiter deux grandes familles de problématiques sociales : celles qui sont extérieures au monde du travail, communes à leurs collègues employées par les départements ; celles qui sont liées aux problématiques de travail, inconnues en revanche de ces mêmes collègues. Et elles soulignent une sorte d'effet ciseau vécu par les salariés, exclus de dispositifs sociaux de droit commun précisément du fait de leur rémunération, alors que les bas salaires qui se généralisent ne leur « *permettent pas toujours de se loger, ils dorment dans leur voiture...* »<sup>7</sup>.

#### *Le positionnement institutionnel du professionnel*

La situation est évidemment bien différente selon que l'entreprise crée un service social du travail interne ou fait appel à des prestations externes, qu'elles soient assurées par une association ou par des travailleurs sociaux indépendants. Sans que cette répartition fasse l'objet d'une étude spécifique, l'on peut conclure des rares études sur le service social du travail que la forme internalisée est à ce jour hégémonique, représentant à elle seule 80% des situations, tandis que les structures inter-entreprises sont choisies dans 17% des cas, les travailleurs sociaux indépendants représentant 3% des interventions (Aballéa, Simon, 2005, p.234). L'enquête réalisée pour la présente communication a cependant permis de recueillir des témoignages faisant état d'une tendance à l'externalisation des services sociaux du travail, sous la forme de prestations réalisées par des sociétés inter-entreprises, tendance dont l'ampleur devra être établie. Dans le cas de services sociaux du travail internes, c'est souvent le partenariat qui est considéré comme le principal indicateur du positionnement institutionnel des professionnels, partenariat réalisé massivement et de manière relativement égale, avec les Direction de ressources humaines et le service médical. Il me paraît cependant intéressant de tenter de cerner des éléments plus transversaux, dont je postule qu'ils ont quelque chose de plus fortement structurant. Parmi ces éléments communs, je pense en particulier au statut de salarié qui mettrait l'assistant de service

<sup>5</sup> Voir le Code déontologique de l'ANAS, adopté à l'assemblée générale du 28 novembre 1994

<sup>6</sup> Entretien assistante sociale en entreprise, (inter-entreprises, BTP, hôtellerie...; actuellement administration ; 25 ans d'expérience), 22 février 2016

<sup>7</sup> Entretien assistante sociale en entreprise (inter-entreprises ; banque, agro-alimentaire, BTP... ; 15 ans d'expérience), 4 mars 2016

social « *sur un pied d'égalité avec les salariés (...) On peut être virés, comme les autres salariés...* »<sup>8</sup>.

### *Le positionnement institutionnel de la mission de travail social*

Là encore, de multiples nuances seraient certainement constatées au terme d'une enquête approfondie sur la question. Je suggère cependant de considérer une forme d'*étrangeté* fondamentale du service social du travail, par rapport à l'objet économique qui est celui de l'entreprise, distinction qui me paraît valable quelles que soient les cultures dominantes dans chaque entreprise prise isolément et quelles que soient, par ailleurs, les orientations de la direction quant à l'attention portée aux problématiques sociales. Cette spécificité me paraît particulièrement saillante si l'on veut bien observer, en miroir, la situation qui prévaut dans les territoires d'action sociale des départements ou dans les associations, dont la mission centrale est, à l'inverse, la mise en œuvre d'une action sociale. Vu de l'extérieur, il paraît difficile de « *faire entendre la situation sociale* », « *par rapport à la logique de l'entreprise, de l'économie...* »<sup>9</sup> et, vu de l'intérieur, « *on n'est pas soumis au travail social, mais à une culture du travail ; on est confronté à des gens qui ne pensent pas comme nous...Il y a parfois un choc des cultures* »<sup>10</sup>.

#### ♦ **Un projet du travail social en entreprise ?**

À ce stade de mes investigations, les Journées d'étude du travail régulièrement organisées par l'ANAS constituent l'un des seuls espaces de réflexion systématique sur le travail social en entreprise, ce qui appelle deux commentaires. L'on observera tout d'abord que ce groupe de travail semble être le plus dynamique de ceux qui sont organisés par l'association. Ceci pourrait confirmer la spécificité et la densité des interrogations formulées par un corps de professionnels qui font souvent état de leur sentiment d'isolement. Sentiment d'isolement renforcé, et c'est le second commentaire, par l'absence de discours structurant des politiques sociales sur ce terrain d'intervention, qu'il soit de portée normative ou réflexive.

### **À la recherche d'une action sociale d'entreprise**

#### ♦ **Cadre réglementaire et taille des entreprises, conditions de développement du travail social en entreprise**

Depuis 2008, au moins trois lois sont venues modifier et préciser un cadre législatif jusqu'alors assuré par la loi du 28 juillet 1942<sup>11</sup> (Le Crom, 2006). La loi n° 2008-67 du 21 janvier 2008 modifie le Code du travail dans les termes suivants : « *Les établissements qui occupent d'une façon habituelle 250 salariés au moins sont tenus d'organiser des services sociaux du travail.* » (Art R.250-1 du Code du travail). La loi n° 2011-867 du 20 juillet 2011, relative à

<sup>8</sup> Entretien assistante sociale en entreprise (indépendante ; toutes entreprises ; 20 ans d'expérience), 21 janvier 2016

<sup>9</sup> Entretien assistante sociale hors entreprise (associatif, protection de l'enfance ; 23 ans d'expérience), 17 février 2016

<sup>10</sup> Entretien assistante sociale en entreprise, op.cit, le 22 février 2016

<sup>11</sup> La loi du 28 juillet 1942 rendait obligatoire la création d'un service social du travail dans les entreprises de plus de 500 salariés, des secteurs « Cuir et peaux », « Transformation des métaux » et « Céramique » ; cette disposition, contrairement à ce qui était initialement prévu, n'a jamais été étendu à d'autres secteurs

l'organisation de la médecine du travail, précise que « *Les services de santé au travail comprennent un service social du travail ou coordonnent leurs actions avec celles des services sociaux du travail prévus à l'article L. 4631-1* ». Enfin, la loi n°2012-387 du 22 mars 2012, relative à la simplification du droit et à l'allégement des démarches administratives, modifie légèrement la formulation initiale du code du travail en stipulant qu'« *un service social du travail est organisé dans tout établissement employant habituellement au moins deux cent cinquante salariés*. ».

Alors qu'il généralise son application à tous les secteurs d'activité, l'abaissement du seuil confirme en revanche l'exclusion de l'obligation réglementaire les très petites entreprises (TPE), celles qui ont moins de 10 salariés, mais également les petites et moyennes entreprises (PME), catégorie constituée, selon la classification de l'INSEE, « *des entreprises qui occupent moins de 250 personnes, et qui ont un chiffre d'affaires annuel inférieur à 50 millions d'euros ou un total de bilan n'excédant pas 43 millions d'euros* ». Pour mémoire, on signalera que 6,450 millions de salariés, soit près de 41,5% du total, travaillaient dans une entreprise de 250 personnes et plus<sup>12</sup>. Malgré la rareté des sources statistiques, l'on observera cependant que « *les grands groupes ou les grandes entreprises restent cependant, avec l'administration, les employeurs principaux des conseillères et assistantes sociales du travail* » (Aballéa, Simon, 2005, pp.51-52). Confirmant la difficulté de l'exercice, on notera que la DARES ne constitue pas les problématiques sociales comme un objet générique d'étude des entreprises, contrairement à la « santé au travail », aux « risques psycho-sociaux », à l'« accompagnement des restructurations », à l'« emploi des personnes handicapées », à l'« accompagnement des demandeurs d'emploi » ou l'« accompagnement des jeunes ». C'est donc de manière transversale à ces différentes entrées que l'on peut trouver des éléments se rapportant aux activités des services sociaux du travail, à l'instar d'une étude sur « *Le devenir professionnel des actifs en mauvaise santé* », intégrée à l'enquête « *Santé et itinéraire professionnel* » (SIP), dans laquelle on trouve notamment l'examen des liens « *avec l'environnement familial et social* »<sup>13</sup>.

Considérant les étroites relations entre les activités des services sociaux du travail et la prévention des risques psycho-sociaux, l'on peut par ailleurs admettre que les observations sur l'existence de ces derniers constitue un repère indicatif significatif. De ce point de vue, l'on notera simplement que « *la prévention des RPS est parfois intégrée au document d'évaluation des risques. C'est le cas pour 29 % des établissements, mais pour seulement 22 % des établissements privés de moins de 10 salariés contre 82 % de ceux de 500 salariés (...)* »<sup>14</sup>.

L'Association nationale des DRH (ANDRH), quant à elle, considère qu'il est douteux que « *les TPE et PME aient les moyens de faire appel à un service social du travail, externalisé ou internalisé. (...) Ce qui veut dire qu'il va y avoir une inégalité entre les grands groupes et les TPE et PME* »<sup>15</sup>.

---

<sup>12</sup> UNEDIC, traitement INSEE

<sup>13</sup> DARES Analyses, septembre 2015, n° 068, p.2

<sup>14</sup> DARES Analyses, mars 2016, n° 013, p.5

<sup>15</sup> Entretien ANDRH, 15 mars 2016



Le nombre d'assistants sociaux du travail constitue un dernier point de repère permettant d'avoir une idée du développement des services sociaux du travail. Le chiffre de 3 500 est généralement avancé, soit environ 10% des assistants sociaux (Aballéa, Simon, 2005, p.5), mais ce chiffre doit être surtout rapporté au nombre total d'entreprises : en décembre 2007, sur 2,9 millions d'entreprises, 2,7 sont des micro-entreprises (moins de 10 salariés et, le plus souvent, aucun), tandis que l'on compte 164 000 PME (une trentaine de salariés en moyenne), 4 600 entreprises de taille intermédiaire (650 salariés en moyenne) et 240 grandes entreprises (parmi lesquelles la moitié ont moins de 5 000 salariés, tandis qu'une cinquantaine dépassent le nombre de 20 000 salariés)<sup>16</sup>.

#### ♦ Différentes facettes d'une action sociale en milieu de travail

Il est maintenant nécessaire de situer les Services sociaux du travail, quelles que soient les modalités de mise en œuvre, parmi les autres dispositifs existant dans les entreprises, intégrés à ce que l'on pourrait appeler, au sens large, *l'action sociale en milieu de travail*. Au sens large dans la mesure où j'englobe également sous cette appellation les démarches relevant de la Responsabilité sociétale des entreprises (RSE)<sup>17</sup>, la mise en œuvre des clauses d'insertion et l'obligation d'emploi des personnes handicapées, ainsi que les différents dispositifs concourant au dialogue social. Ce choix est d'abord pragmatique, puisque les Services sociaux du travail peuvent être conduits à coopérer avec les acteurs de l'ensemble de ces dispositifs. Il est également d'ambition plus heuristique dans la mesure où il oblige à une définition plus précise de la fonction spécifique du Service social du travail et devrait aider à une plus fine compréhension de l'enjeu qu'il représente actuellement dans les entreprises.

On peut, dans un premier temps, repérer trois grands types de discours quant à l'organisation des rapports entre les services sociaux du travail et les dispositifs évoqués. Le premier voit une nette répartition des rôles entre trois dimensions que sont respectivement le « *dialogue social dans l'entreprise* », la vigilance « *au bien-être des salariés* », assurée par le service social du travail, la vigilance « *à l'impact de l'entreprise sur son environnement* », assurée par la RSE<sup>18</sup>. Le deuxième voit une transversalité du service social du travail, dont l'intervention utilise « *ces différents dispositifs que sont la RSE, les clauses d'insertion, les obligations liées au handicap...* »<sup>19</sup>, voire sa prééminence : dans ce cas, « *tout ce qui est lié au monde du travail, que ce soit par rapport au handicap, au maintien à l'emploi, les risques psycho-sociaux... fait partie du SST : c'est lui qui englobe le reste* »<sup>20</sup>. Un troisième, à l'inverse, considère le Service social du travail comme une composante d'une vigilance générale de l'entreprise à la dimension sociale

<sup>16</sup> INSEE Première, n° 1321, novembre 2010,

<sup>17</sup> On trouve, dans l'abondante littérature consacrée à la RSE, une déclinaison indifférenciée en « sociale » et « sociétale » sans, en général, qu'il paraisse nécessaire de justifier le choix opéré, en particulier pour des raisons linguistiques (passage de l'anglais au français). J'opte ici pour la déclinaison « sociétale » pour trois raisons : c'est le nom de la norme ISO 26000 ; elle paraît dominante dans les sources managériales françaises que j'ai pu consulter ; elle me permet, à ce stade, d'opérer plus aisément une distinction avec le Service social du travail et avec une action sociale en milieu de travail. Il sera néanmoins nécessaire de développer ce point dans la recherche à venir.

<sup>18</sup> Entretien ANDRH, 15 mars 2016

<sup>19</sup> Entretien assistante sociale hors entreprise, op.cit., 17 février 2016

<sup>20</sup> Entretien assistante sociale en entreprise, op.cit., 22 février 2016

de son activité et de son fonctionnement. Le Service social du travail est alors considéré comme un « *sous ensemble de la " performance globale "* », notion présentée par le Centre des jeunes dirigeants comme l'application aux PME de la Responsabilité sociétale des entreprises, dans une approche générale considérant que l'« *économie doit être au service de l'humain* ». C'est une optique semblable qui semble privilégiée par la Confédération générale des PME (CGPME). Dans l'édition 2013 de son *Baromètres RSE*, elle propose en effet aux entreprises un « classement des actions RSE » dans lesquels on trouve notamment les rubriques « Améliorer les conditions de travail (santé et sécurité...) et le dialogue social », qui obtient d'ailleurs le score le plus élevé des actions « en cours » (66,8%) et « Promouvoir l'égalité des chances (égalité hommes/femmes, handicap, diversité...) ».

Dans un second temps, l'on peut tenter une analyse plus fine des rapports entre les Services sociaux du travail et les autres démarches et dispositifs d'une action sociale, sous trois angles d'analyse. Le premier considère cet ensemble d'éléments que j'ai proposé d'appeler l'action sociale en milieu de travail comme une composante d'une stratégie marketing. Cette analyse n'est pas toujours exclusive et ne débouche pas nécessairement sur une vision purement cynique des entreprises. C'est ainsi que, pour l'ANDRH, le lien entre le dialogue social, le souci du bien-être des salariés et la RSE, « *c'est la bienveillance et l'image de l'entreprises, y compris en termes de marketing, on cherche la marque employeur, c'est jamais complètement anodin* »<sup>21</sup>. C'est une synergie positive entre intérêt bien compris et engagement social qui explique que « *l'entreprise s'est saisie de la RSE et en a besoin pour son image de marque ; les entreprises comprennent qu'elles ont intérêt à faire de la prévention* »<sup>22</sup>. C'est ce qui ressort également du *Baromètre RSE* de la CGPME : cherchant à repérer les « leviers » favorisant l'engagement des PME dans cette démarche, il permet de constater que la perspective de « *leur apporter un avantage " image " sur le plan commercial* »<sup>23</sup> arrive au second rang des 10 items proposés.

Le deuxième considère également l'ensemble des dispositifs et démarches de l'action sociale en milieu de travail comme un tout, mais opère une distinction entre ce qui relève de l'obligation réglementaire et ce qui appartient à un projet social, lequel peut être porté par le chef d'entreprise ou par le travailleur social de l'entreprise. C'est d'ailleurs « *la vision stratégique personnelle du chef d'entreprise* » qui est repérée comme le premier levier favorisant l'engagement des PME dans une démarche de RSE, selon le *Baromètre* déjà cité. L'équilibre entre l'application d'un cadre réglementaire et la mise en œuvre d'un « *esprit de l'intégration* » est par ailleurs familier aux travailleurs sociaux, en et hors entreprises. Fortes de leur expérience de mise en œuvre des dispositifs légaux de l'action sociale, des assistantes sociales analysent par exemple la réglementation sur l'emploi des personnes handicapées : « *Ça fait partie des obligations sociales des employeurs, qui peuvent être gérées d'un point de vue RH...Mais on peut aussi le traiter autrement, pas seulement par obligation, dans l'esprit d'une intégration...* »<sup>24</sup>.

---

<sup>21</sup> Entretien ANDRH, 15 mars 2016

<sup>22</sup> Entretien assistante sociale en entreprise (indépendante ; toutes entreprises ; 20 ans d'expérience), 21 janvier 2016

<sup>23</sup> *Baromètres RSE 2013*, p.3. Ce Baromètre est produit par la CGPME, L'Observatoire des achats responsables, CCI France, Médiations Inter-entreprises

<sup>24</sup> Entretien assistante social hors entreprise, op.cit., le 17 février 2016

Le troisième distingue cette fois le Service social du travail de l'ensemble des dispositifs composant l'action sociale en milieu de travail. Les assistantes sociales, qu'elles soient hors ou en entreprises, insistent alors essentiellement sur deux éléments : leur compétence particulière, considérée comme le principal facteur d'homogénéité entre le travail social en et hors entreprise, d'une part ; l'accompagnement personnalisé des salariés, d'autre part. C'est ainsi qu'est justifiée la radicale singularité du Service social du travail, non pas pour affirmer une quelconque éminence, comme précédemment, mais pour signaler que son service ne peut être rendu par aucun autre secteur de l'entreprise.

#### ♦ La thèse d'un transfert des politiques sociales vers les entreprises

Il paraît difficile de chercher trace d'une genèse d'une action sociale d'entreprise sans accorder quelque attention à la thèse selon laquelle, devant le retrait progressif de l'intervention publique en matière d'action sociale, le monde économique assure désormais, de manière substitutive, une part croissante de cette intervention. Le raisonnement se développe en fait en deux temps, le premier constatant un « *affaiblissement de l'État social, appelé en France "l'État-Providence"* », le second considérant que « *devant un certain effacement des instances démocratiques, les entreprises, notamment les plus puissantes, se retrouvent sommées d'assumer des responsabilités de nature publique mais sur la base de régulations marchandes et toujours en gardant pour objectif principal la satisfaction de leur actionnariat (...)* »<sup>25</sup>. Le premier temps renvoie notamment au constat des sérieuses difficultés de financement de l'action sociale départementale<sup>26</sup>. L'on pourrait considérer que le second temps est nourri par des témoignages convergents d'assistantes sociales intervenant aussi bien hors entreprises qu'en entreprises. La réduction des ressources de l'action départementale conduit ces professionnelles à une sollicitation accrue des services sociaux du travail : « *Une assistante sociale de secteur va d'abord essayer toutes les ressources de l'entreprise, avec de solliciter les ressources départementales...* »<sup>27</sup>. Et ceci est particulièrement vrai pour « *une personne salariée qui a des difficultés financières, suite à des événements familiaux, l'assistante sociale va d'abord se rapprocher du SST, avant de voir le droit commun* »<sup>28</sup>. La dimension substitutive apparaît encore plus clairement lorsque, pour certains dossiers, « *des assistantes sociales de secteurs ne reçoivent plus des salariés, s'ils ont un service social du travail* »<sup>29</sup>, ce qui impose parfois des ajustements délicats : « *Récemment je reçois une personne pour un FSL [Fonds de solidarité logement], je la renvoie à un collègue du secteur, laquelle refuse de la recevoir car elle a accès à un service social du travail ; je reprends contact avec cette collègue pour lui signaler que je ne peux pas traiter ce dossier parce que je n'avais pas le droit de le faire et que la situation de la personne s'aggrave ; la réponse c'est : "c'est la consigne de ma supérieure" ...* ». Pour autant, la thèse de la substitution, pour être plus solidement établie, devrait s'appuyer sur la démonstration de formes d'équivalences entre ce qui n'est plus assuré par l'action sociale

<sup>25</sup> Isabelle TISSIER, « La responsabilité sociétale des entreprises et le Service social du travail », in Revue française de service social, n° 228-229, 2007-2008, pp.52-53

<sup>26</sup> Lettre de l'ODAS, juin 2014. Dossier consacré aux finances départementales

<sup>27</sup> Entretien assistante sociale hors entreprise, op.cit., 17 février 2016

<sup>28</sup> Entretien assistante sociale hors entreprise (secteur, puis spécialisée, 12 ans d'expérience), 1<sup>er</sup> mars 2016

<sup>29</sup> Entretien assistante sociale en entreprise, op.cit., 21 janvier 2016

publique et ce qui l'est par l'action sociale d'entreprise, d'une part, et par l'existence d'un projet social d'entreprise, d'autre part.

#### ♦ Vers un projet social d'entreprise ?

Les éléments qui précèdent ne peuvent suffire à démontrer l'existence d'un réel *projet social d'entreprise*. Une telle perspective suppose le développement d'au moins deux pistes de travail. La première consiste à repérer des évolutions de problématiques sociales propres au monde du travail. De ce point de vue, l'on peut par exemple souligner la porosité accrue des vies professionnelle et personnelle (Boltanski, Chiapello, 2011, p.150 et suiv.), pouvant être vécue tout à la fois comme un vecteur d'enrichissement de la vie professionnelle et comme source d'une vulnérabilité accrue des salariés. L'on peut considérer cette évolution sous l'angle de l'impact sur les missions de l'assistante de service social en entreprise qui constitue alors plus que jamais « *un lien entre la vie privée et la vie professionnelle. Elle est un maillon pour les professionnels. Ils peuvent traverser des difficultés dans leur vie privée et des difficultés dans leur vie professionnelle, et dans les deux cas, l'AS est là pour les aider* »<sup>30</sup>. Je suggère que cette évolution ouvre également la voie à l'élaboration d'un discours sur une nouvelle légitimité du monde économique à produire une action sociale. L'on pourrait considérer comme une première étape de ce processus le fait que « *de plus en plus l'assistante sociale intervient sur des situations de travail. Jusqu'à présent, elle intervenait sur les politiques sociales, en situation de partenariat* »<sup>31</sup>, ainsi que l'élargissement du public des services sociaux du travail, notamment aux cadres, touchés par « *le stress, l'anxiété générée par le contexte économique, les réorganisations incessantes, jointes aux menaces de perte d'emploi (...)* » (Aballéa, Simon, 2005, p.150).

La deuxième piste devrait précisément permettre de repérer les premiers embryons d'un discours des entreprises formulant une ambition naissante en matière d'action sociale des entreprises. Le stade actuel de la recherche n'a permis d'identifier que des discours fragmentaires, dont le point commun est cependant la place très seconde, à l'échelle nationale des organisations représentatives d'employeurs, accordée à la question générale du social dans les entreprises. C'est la direction générale adjointe du MEDEF, chargée de la « stratégie sociale » qui réduit cette dernière à la capacité d'une entreprise à « *motiver ses salariés pour prendre place et plaisir au travail* », en rappelant par ailleurs que le social relève essentiellement d'« *une politique de RH* », qui n'a « *de sens qu'au sein du développement d'une politique de développement de l'activité, du business...* » et qu'en tout état de cause, le sujet n'est pas « *sur le haut de la pile au MEDEF* »<sup>32</sup>. C'est le CJD qui recycle la RSE dans une « *performance globale et des engagements sociaux et sociétaux* », lesquels intègrent par ailleurs le Service social du travail, dont il est bien précisé qu'il en constitue un « *sous sous ensemble* »<sup>33</sup>. Propos qui pourraient paraître partiellement décalés avec l'affirmation selon laquelle « *les entreprises ont la conviction*

---

<sup>30</sup> Ibid

<sup>31</sup> Ibid

<sup>32</sup> Entretien MEDEF, 4 avril 2016

<sup>33</sup> Entretien CJD, le 10 février 2016

*d'avoir une mission sociétale, plus que sociale, davantage qu'auparavant... »<sup>34</sup>, avec l'engagement de grands groupes, comme Danone, dans des démarches de *social business*, avec l'intérêt porté par de grandes écoles de management à l'articulation entre RSE et « management durable » impliquant de manière centrale la fonction RH<sup>35</sup>, avec l'affirmation selon laquelle la création des services sociaux du travail, dans les groupes, se fait « *au fur et à mesure que l'État se désengage de ces questions. L'entreprise prend en charge des questions dont l'État se désengage...* »<sup>36</sup>.*

La non homogénéité des discours atteste, certes, l'inexistence actuelle d'un projet stratégique du monde de l'entreprise en matière d'action sociale. Elle me paraît en revanche plutôt confirmer l'existence d'un mouvement encore embryonnaire et actuellement multi-formes, dont l'étude doit être approfondie.

## **Conclusion**

La stagnation du développement des services sociaux du travail internalisé, alors même que l'on a pu constater des tendances à la dégradation de la situation salariale, a pu être analysée comme un paradoxe (Aballéa, Simon, 2005, p.52). Cette étrangeté peut en réalité se comprendre de deux manières. Tout d'abord, une modification structurelle du monde économique, marquée notamment par une tendance à l'éclatement des groupes, lesquels sont les principaux créateurs de services sociaux du travail, par des mobilités fréquentes peu favorables à la sollicitation, par les salariés, des services sociaux internes, par des formes d'internalisation de la responsabilité qui n'aide pas à solliciter une aide extérieure. Ensuite, l'élaboration d'un discours social propre aux entreprises qui pourrait, dans un premier temps, passer par des formes de contrôle accru des services sociaux du travail, considérés avec constance comme un corps étranger au monde du travail, avant de lui substituer des formes d'intervention sociale propre à ce dernier, ce qui n'a jamais été réussi par le monde du travail social lui-même. S'adossant aux travaux sociologiques déjà réalisés sur la fonction sociale du travail (Lallement, 2007 ; Martin, 2014), la recherche doit maintenant s'intéresser aux positionnements émergents à propos d'une fonction sociale de l'entreprise.

---

<sup>34</sup> Entretien ANDRH, 15 mars 2016

<sup>35</sup> CLEVEOR, Livre blanc. RSE et management durable. Le rôle de la fonction RH, Étude HEC/CLEVEOR, 2011

<sup>36</sup> Entretien ANDRH, 15 mars 2016

## ♦ Bibliographie

- Aballéa, F, Simon, C, (2004), *Le service social du travail*, Paris, L'Harmattan
- ANAS, (2009), *La Revue française de service social*, n° 235/2009-4
- Boltanski, L, Chiapello, E, (1999), *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard
- Bouquet, B, Garcette, C, (1998), *Assistante sociale aujourd'hui*, Paris, Éditions Maloine
- Chauvière, M, (2011), *L'intelligence sociale en danger. Chemins de résistance et propositions*, Paris, La Découverte
- Chopart (dir) (2000), *Les mutations du travail social*, Paris, Dunod
- Hardy, J.P, (2014), *La marchandisation du travail social. Fausses peurs et réalités*, Paris, Dunod
- IGAS (2006), Rapport annuel 2005, *L'intervention sociale, un travail de proximité*, Paris, La Documentation française
- Lallement, M, (2007), *Le travail. Une sociologie contemporaine*, Paris, Gallimard,
- Le Crom, JP, (2006), « L'avenir des lois de Vichy », in Bernard Durand, Jean-Pierre Le Crom, Alessandro Somma, *Le droit sous Vichy*, Klostermann
- Ghezali, T, Sibille, H, (2010), *Démocratiser l'économie. Le marché à l'épreuve des citoyens*, Paris, Grasset et Fasquelle
- Martin, D, (2014), *Relations de travail et changement social*, Paris, L'Harmattan,
- Sainsaulieu, R, (1997), *Sociologie de l'entreprise. Organisation, culture et développement*, Paris, Presses de Sciences Po et Dalloz
- —, (dir) (1992), *L'entreprise, une affaire de société*, Paris, Presses de sciences Po
- Supiot, A, (2002), *Critique du droit du travail*, Paris, PUF/Quadrige