

Petite géopolitique de la notation des populations

Nicolas Latteur ■ Avril 2019

L'évaluation devient une pratique et une expérience caractéristique de notre vie sociale. Il est d'autant plus urgent d'en interroger les enjeux politiques. Le système de notation des habitants testés dans plusieurs municipalités chinoises est révélateur du potentiel totalitaire de la culture de l'évaluation promue par nombre de pouvoirs politiques, économiques, sociaux et culturels.

Ce qui paraissait être un scénario accrocheur pour une science-fiction il y a quelques années est devenu une pratique institutionnalisée par une des plus grandes puissances politiques et économiques mondiales. La Chine a développé un système de notation appelé « crédit social ». Il attribue des notes et conditionne la vie sociale en fonction du comportement conforme ou non conforme.

Un système global en gestation

Le « crédit social » est encore à l'essai. Quarante-trois municipalités testent le dispositif jusqu'en 2020. Elles définissent chacune leurs propres critères. De manière générale, il s'agit d'un « ensemble de mécanismes privés et publics d'évaluation des individus, des officiels, des entreprises et des secteurs professionnels, récompensant les bons et pénalisant les mauvais. »¹

Le système est né suite à des demandes d'entreprises notamment américaines qui souhaitent mieux connaître les entreprises chinoises auxquelles elles souhaitent passer une commande. Le projet est rapidement devenu un programme proposant de documenter la solvabilité des entreprises et des citoyens. Le système a d'ailleurs été adopté par la banque populaire de Chine où une cote de crédit est attribuée et définit la solvabilité d'un acteur économique. Plus largement, l'idée est de rassembler un ensemble de données sur les citoyens, leur solvabilité et leurs comportements exemplaires aux regards des normes édictées par les pouvoirs en présence.

Discipline sociale et nouvelles technologies

Les municipalités qui testent le dispositif utilisent largement des données collectées sur les réseaux sociaux, sur les applications de smartphones et via un système de vidéosurveillance où les lieux publics sont progressivement équipés de caméras à reconnaissance faciale. A la campagne, les paysans peuvent même relier leurs téléviseurs ou leurs téléphones aux caméras placées dans le village.

Ces dispositifs technologiques conditionnent la mise en œuvre du système du « crédit social ». Dans certaines villes, le respect du code de la route est un critère essentiel, dans d'autres la moralité et le civisme sont primordiaux. Dans la ville de Rongcheng, le programme télévisé « La vie du peuple 360 » est diffusé en fin de journée. Chaque soir, la chaîne diffuse des comportements inciviques captés par les caméras de vidéosurveillance : « des culottes accrochées aux grilles d'un lotissement, un vieux canapé abandonné sur un trottoir ou (...) des chauffeurs qui ne ralentissent pas aux passages cloutés ou des piétons qui traversent n'importe où »². Les numéros de plaque, les visages voire même les noms des personnes prises « sur le fait » sont exhibés.

¹ René Raphaël et Ling Xi, « Quand l'Etat organise la notation de ses citoyens. Bons et mauvais Chinois », Le Monde Diplomatique, Janvier 2019, p.4.

² René Raphaël et Ling Xi, « Quand l'Etat organise la notation de ses citoyens. Bons et mauvais Chinois », Le Monde Diplomatique, Janvier 2019, p. 5.

A Rongcheng, les habitants disposent d'un capital de départ de 1000 points. En fonction du nombre de points récoltés ou perdus, les habitants peuvent se maintenir dans leur catégorie de départ, monter vers la catégorie A + ou être rétrogradé en B, en C ou D. Perdre un point vous fait perdre la notation A et vous interdit l'accès à un prêt immobilier à la banque.

Trottoirs et bus sont d'une grande propreté depuis qu'un déchet abandonné est sanctionné par une perte de trois points. Les automobilistes freinent consciencieusement devant les passages pour piétons depuis qu'une infraction entraîne la perte de cinq points au « crédit social », une amende et un retrait de points au permis de conduire.

Des quartiers adoptent des codes de bonne conduite signés par les habitants eux-mêmes. On peut y trouver de nombreuses propositions de contrôle moral et social : bannir les films et livres érotiques, cesser d'être grossier avec ses voisins, ne fréquenter que les églises enregistrées, etc. Déroger à ces règles, c'est risquer de voir sa note diminuer. Dans certains villages, la dynamique du « crédit social » est encore plus poussée. On trouve déjà une « place du crédit social » sur laquelle des panneaux détaillent les commandements que les populations se devront de respecter, affichent les visages des plus méritants et précisent les points ajoutés et retirés durant le mois écoulé.

Dans le village de Dongdao Lu Jia³, les habitants disposent d'un inventaire de la notation sociale. On peut y apprendre que conduire une personne âgée à l'hôpital, c'est un point par mois (avec un maximum de deux points par mois pour un tel acte), tailler les arbres fruitiers de son voisin un point, sortir un véhicule du fossé vaut un point tandis que prêter des outils à son voisin vous fait gagner un demi-point. Par contre, un graffiti hostile au gouvernement vous sanctionne de 50 points et de 1000 yuans (environ 132 euros – avril 2019), une bagarre de dix points et de 1000 yuans, des poules qui ne sont pas en cage vous fait écoper de 200 yuans et de dix points.

Les habitants disposent des coordonnées des assesseurs pour signaler les actions et réclamer les points correspondant. Il faudra par exemple déclarer que l'on a aidé son voisin à réparer sa cheminée et ce dernier devra confirmer et monter une photo.

Aux dires de certains habitants, il apparaît que les officiels ont des quotas à remplir. Dans cette créativité managériale, on peut bien évidemment concevoir un système à plusieurs étages où différents niveaux sont contraints et responsabilisés sur les scores de l'échelon « inférieur ». C'est ainsi que des habitants se sont vus attribuer des pancartes « Familles au crédit social exemplaire » qu'ils peuvent afficher aux devantures de leurs maisons.

Les personnes sanctionnées décrivent les sanctions subies au-delà de l'humiliation vécue : interdiction de postuler à des offres d'emploi, de prendre le train rapide durant un an, de réserver une chambre dans de beaux hôtels, etc.

Mais ce système n'est pas uniquement mis en œuvre par des municipalités. Dans la ville de Hangzhou, un système privé s'ajoute au système municipal. Il s'agit du crédit Sésame d'Ant Financial, la branche financière d'Alibaba, géant de l'e-commerce chinois. « Ce nom, comme celui

³ René Raphaël et Ling Xi, « Quand l'Etat organise la notation de ses citoyens. Bons et mauvais Chinois », Le Monde Diplomatique, Janvier 2019, p. 5.

de la maison mère d'Alipay, évoquait l'histoire d'Ali Baba et des quarante voleurs, dans laquelle « Sésame, ouvre-toi » est la formule magique qui donne accès à une caverne pleine de trésors. »⁴

Leur système de crédit attribue des notes aux utilisateurs de l'application de paiement Alipay. Cette dernière dispose d'une situation monopolistique. Elle revendiquait 700 millions d'utilisateurs en septembre 2018. Chaque utilisateur dispose d'un code-barres en deux dimensions (QR) à scanner.

Choisir cette application, c'est laisser Ant Financial collecter une masse d'informations personnelles relatives aux courses de taxi, aux achats dans des supermarchés, aux factures médicales, ou à des contributions personnelles. Le directeur de la technologie du crédit Sésame, Li Yingyun avait expliqué le calcul de la note : « Quelqu'un qui joue à des jeux vidéo dix heures par jour, par exemple, sera considéré comme une personne paresseuse, alors que quelqu'un qui achète fréquemment des couches-culottes sera présumé être un parent, qui aura donc un sens plus aigu des responsabilités »⁵.

Le « crédit social » apparaît comme un système participatif. Des habitants y collaborent et affirment y souscrire. Les critères sont élaborés et peuvent considérablement varier d'une municipalité à l'autre. Dans certains villages, les mauvais points et les noms de leurs titulaires sont énoncés publiquement par haut-parleurs le vendredi soir. Cette pratique pousse d'ailleurs certains habitants à tenter d'aplanir leurs conflits dans le village voisin pour échapper aux regards des assesseurs devenus contrôleurs légitimes des moindres faits et gestes quand ce ne sont pas les dispositifs de vidéosurveillance qui prennent le relais.

Actuellement, en Chine, le gouvernement ne semble pas souhaiter une uniformisation du système du « crédit social ». Si lorsqu'on rentre dans un restaurant, il est possible par les grâces du « crédit social » de connaître la note relative à la propreté des cuisines, il sera de peu d'usage de savoir si le cuisinier a fréquemment conduit des personnes âgées à des rendez-vous médicaux. Mais il n'est pas exclu que des relations statistiques soient établies entre l'ensemble de ces données qui attesteraient que si vous n'enfermez pas votre volaille vous risquez davantage de ne pas rembourser régulièrement votre crédit, etc. « Pour le Parti communiste chinois, la promotion du crédit social correspond à une tentative de mettre en œuvre une forme d'autoritarisme plus « douce » et plus discrète. L'objectif est d'inciter les citoyens à adopter toute une série de comportements pouvant aller de la conservation de l'énergie à l'obéissance au Parti. »⁶

La dimension participative du dispositif permet une plus grande adhésion et déploie une logique d'humiliation publique productrice de disciplinarisation et de nouvelles formes de bureaucratization. Ces évaluations placées au cœur de la vie sociale tendent à formaliser les moments informels de la vie en société (aider son voisin, faire un excès de vitesse, traverser n'importe où, conduire une connaissance à un rendez-vous, etc.), à ôter toute spontanéité aux

⁴ Maria Hvistendahl, « L'enfer du « social ranking » : quand votre vie dépend de la façon dont votre Etat vous note », Mediapart, 18 août 2018, <https://www.mediapart.fr/journal/international/180818/l-enfer-du-social-ranking-quand-votre-vie-depend-de-la-facon-dont-l-etat-vous-note>

⁵ Li Yingyun, cité par René Raphaël et Ling Xi, « Quand l'Etat organise la notation de ses citoyens. Bons et mauvais Chinois », Le Monde Diplomatique, Janvier 2019, p. 4.

⁶ Maria Hvistendahl, « L'enfer du « social ranking » : quand votre vie dépend de la façon dont votre Etat vous note », Mediapart, 18 août 2018, <https://www.mediapart.fr/journal/international/180818/l-enfer-du-social-ranking-quand-votre-vie-depend-de-la-facon-dont-l-etat-vous-note>

interactions sociales et à voir en tout lieu et en de nombreuses personnes un assesseur de ses comportements quotidiens.

La culture de l'évaluation

Un rapide jugement pourrait limiter à des caractéristiques politiques et nationales (le « totalitarisme chinois ») ce qui s'institue de manière internationale comme un véritable système de contrôle qui encadrent les populations subordonnées. Le « crédit social » s'inspire d'un système né aux Etats-Unis qui attribuent de bonnes notes aux emprunteurs payant régulièrement leurs échéances. Ce dernier s'est d'ailleurs répandu dans de nombreux pays et est au cœur des conditions régissant l'octroi de crédits financiers.

Il nous faut donc considérer l'évaluation comme une production sociale. Produite par des acteurs sociaux et mises en œuvre avec des effets spécifiques. On trouve des éléments de cette culture politique disséminée dans de nombreux champs de la vie sociale. L'institution scolaire est structurellement orientée vers des pratiques de contrôle et d'évaluation de savoirs et de compétences.

L'évaluation est également partie prenante du « travail gratuit »⁷ accompli par les utilisateurs pour des entreprises capitalistes (certaines étant procédant au moyen de plateformes) telles que Google, Facebook, Booking, Uber, Deliveroo, etc. Les lieux visités sont cotés, les livreurs notés, les données collectées afin qu'une publicité ciblée puisse être définie et envoyée.

Des émissions télévisées sont toutes entières conçues autour de l'évaluation et de l'autoévaluation. A titre d'exemple, citons « mariés au premier regard » où des « experts » (sic) scorent des affinités entre des candidats femmes et hommes (la norme hétérosexuelle étant bien entendu au cœur du dispositif) et les proposent en mariage sans s'être rencontré au préalable, « chasseurs d'appart » met en compétition des agents immobiliers évalués les uns par les autres, par les candidats acheteurs et le présentateur de l'émission, etc.

Mais l'évaluation est également au cœur des relations de travail développées au sein du rapport social salarié propre au capitalisme et au sein des formes d'organisation du travail que le pouvoir de capital entend dicter aux processus de production des marchandises.

⁷ Voir Patrick Rozenblatt, *Razzia sur le travail. Critique de l'invalorisation du travail au 21^{ème} siècle*, Syllepse, 2017.

L'évaluation au cœur du salariat

A y regarder de plus près, le système du « crédit social » s'applique dans une version assez proche et de manière parfois très sophistiquée dans certains lieux de travail.

La photo de l'employé du mois n'est-elle pas aussi affichée sur une grande page du journal d'entreprise ? Les objectifs de propreté au sein de l'atelier, l'appel à la délation dans un callcenter de collègues qui seraient par exemple rapidement irrités par des clients, la promotion d'une équipe pour ses objectifs atteints, la valorisation du présentéisme par des primes qui sanctionnent les travailleurs en incapacité de travail, etc. ne constituent-ils pas le quotidien pour nombre de salariés ?

Pour reprendre l'approche de Sylvie Montchatre : « A prendre un peu de recul, les pratiques d'évaluation s'inscrivent dans un système de quantification et de mesure qui est consubstantiel à l'institution du salariat. Tout comme la bureaucratie est consubstantielle au capitalisme, le salariat appelle les questions de la quantification et du résultat. Le salariat ne se réduit pas à un contrat juridique entre travailleur et employeur. Cette forme n'est pas exclusive. Le salariat est une forme de mobilisation des populations caractérisé notamment par la dépendance économique qui les conduit à vendre leur force de travail sur le marché du travail. Le salariat peut donc aussi s'exercer sous des formes indépendantes. Par exemple, y sont repris un travailleur indépendant qui se retrouve dans un rapport de subordination, ou un contrat qui est le produit d'une logique d'externalisation. »⁸

Sur le marché du travail, ce sera la quantité de la marchandise « force de travail » et sa qualité qui seront mesurées. Le travail étant un facteur de production parmi d'autres qu'il va s'agir de mobiliser. Dans cette qualité de la force de travail est intégrée sa disponibilité. Les législations relatives aux contrôles de la disponibilité des travailleurs sans emploi vont précisément évaluer l'adéquation des comportements aux attentes des acteurs dominants du marché du travail. Ce système introduit bien évidemment une logique de notation des chômeurs avec sanctions (parfois très lourdes) à la clé.

Quant à l'entreprise, elle est confrontée à une incertitude relative aux comportements des travailleurs en son sein. La participation des travailleurs et leur engagement dans leur travail va occuper les organisateurs du travail. Ces questions président à l'élaboration des dispositifs d'organisation du travail. « L'évaluation va donc porter sur la contribution productive des travailleurs. Elle va donc traduire le travail en termes quantifiables et dépersonnalisés. »⁹

Mais les méthodes d'évaluation propres à ce qui est souvent dénommé nouvelles formes d'organisation du travail vont également concerner le savoir-être. Prenons pour exemple cette grille d'évaluation que Jean-Pierre Durand analyse dans *La fabrique de l'homme nouveau*¹⁰, où sont mesurés les capacités des salariés à faire preuve :

⁸ L'approche de Sylvie Montchatre est synthétisée dans Nicolas Latteur, « Pourquoi sommes-nous évalués ? Les pratiques d'évaluation des travailleurs en question », CEPAG, avril 2015, p. 9.

⁹ Nicolas Latteur, « Pourquoi sommes-nous évalués ? Les pratiques d'évaluation des travailleurs en question », CEPAG, avril 2015, p. 9.

¹⁰ Jean-Pierre Durand, *La fabrique de l'homme nouveau. Travailler, consommer et se taire ?*, Le Bord de l'eau, 2017.

- d'initiatives, c'est-à-dire à participer « à la vie de l'entreprise et de l'atelier ou de son travail. Le « très bon cherche lui-même et trouve des solutions aux problèmes rencontrés dépassant le cadre de son travail et le « médiocre » attend passivement les ordres »¹¹ ;
- de disponibilité, c'est-à-dire qu'est évaluée ici la réactivité du salarié devant les demandes de sa hiérarchie : changement de postes, flexibilité, heures supplémentaires. « Le « très bon » propose des services avant qu'on lui demande et le « médiocre » refuse systématiquement les services demandés »¹² ;
- de sociabilité, c'est-à-dire qu'est au cœur de l'évaluation le comportement du salarié à l'égard de ses supérieurs, de ses collègues, du personnel des autres services. « Le « très bon ne fait pas d'observation négative à ses supérieurs ; correction parfaite envers tous ; grande gentillesse. Le « médiocre » a une attitude irascible envers ses supérieurs, ses collègues et le personnel des services. »¹³

Si le système chinois de « crédit social » peut heurter, c'est probablement parce qu'au cœur des sociétés dites démocratiques les relations de travail font juridiquement du salarié un non-citoyen, encadré par un rapport social de subordination. Ce ne sont que des contre-pouvoirs – principalement les mouvements syndicaux – qui ont conquis des droits sociaux comme contrepartie à la subordination instaurée par le rapport salarial. Dans ce rapport social, le salarié n'est pas habilité juridiquement à intervenir sur les moyens et les fins de son travail.

La notation comme culture politique

Régulièrement, la notation et la culture de l'évaluation des « citoyens » qu'elle porte font de nouvelles avancées. Notons qu'au cœur de sa logique, elles proposent des modes d'évaluation de ses actions à partir de ses propres critères d'efficience, de compétitivité, de ratios coûts/bénéfices instituant comme principe qui fonde toute politique le critère de rationalité économique.

Ses adeptes, ardents défenseurs du néolibéralisme, nous proposent de poursuivre le voyage. Pour preuve, les propositions du « Think-tank » (Institut de conseil) Itinera qui au sujet des soins de santé suggèrent notamment de « nouvelles mesures visant à influencer le comportement du citoyen/patient (demande de soins médicaux) »¹⁴. On peut lire dans la note « 10 domaines d'action et 30 propositions pour la politique (des soins) de santé du futur »¹⁵ que « Les citoyens/patients ont aussi une influence considérable sur le niveau des dépenses et l'utilisation du système (de soins) de santé, tant à court terme qu'à moyen et à long terme. À court terme par la consommation de soins médicaux de leur propre initiative (visite inutile aux urgences, visite de plusieurs spécialistes pour un certain problème...). À moyen et à long terme par l'adoption d'un style de vie qui aboutit à un moins bon état de santé (...). Il s'agit ici aussi de prendre de nouvelles

¹¹ Jean-Pierre Durand, *La fabrique de l'homme nouveau. Travailler, consommer et se taire ?*, Le Bord de l'eau, 2017, p. 30.

¹² Jean-Pierre Durand, *La fabrique de l'homme nouveau. Travailler, consommer et se taire ?*, Le Bord de l'eau, 2017, p. 30.

¹³ Jean-Pierre Durand, *La fabrique de l'homme nouveau. Travailler, consommer et se taire ?*, Le Bord de l'eau, 2017, p. 30.

¹⁴ https://www.itinerainstitute.org/wp-content/uploads/2016/10/pdfs/05_HC_LA%20fr.pdf, p. 9.

¹⁵ https://www.itinerainstitute.org/wp-content/uploads/2016/10/pdfs/05_HC_LA%20fr.pdf

mesures pour encourager les bons comportements et décourager les mauvais. Le défi consiste à sensibiliser le consommateur à sa responsabilité de façon à ce qu'il fasse un usage plus juste et plus modéré des soins de santé, mais aussi à l'encourager financièrement et même à le récompenser pour ses efforts et un comportement plus approprié. »

C'est le prisme de la responsabilité individuelle qui détermine entièrement la lecture des politiques de soins de santé. Aucune référence n'est indiquée sur les déterminants sociaux de la santé et des besoins en soins de santé. Seule des individus confrontés à des normes décidées en dehors d'eux résultant d'une évaluation experte et responsables des comportements qu'ils adoptent. La notation des pratiques médicales comme des comportements des patients est au cœur de ce modèle.

Le think-tank Itinera propose en outre de communiquer annuellement au patient le « *coût total de sa consommation auprès de prestataires de soins (le coût supporté par le patient et le coût supporté par la communauté)* » mais note cependant qu'il faut veiller à ce que ce genre d'initiative « *n'aboutisse pas à une stigmatisation des patients qui présentent une grande consommation justifiée.* »¹⁶ En outre, « *pour pouvoir influencer davantage sur le comportement souhaité, prévoir un relèvement du ticket modérateur pour les soins moins rentables et un abaissement du ticket modérateur pour les soins présentant un meilleur rapport coût-efficacité.* »¹⁷

Mais l'Institut recommande de généraliser ces pratiques à l'ensemble des acteurs : « *Actuellement, on réalise qu'il convient de stimuler les traitements médicaux efficaces et de freiner les traitements moins productifs. A cette fin, il ne faudra plus axer les incitants sur l'input (nombre de prestations...), mais davantage sur l'output : quelle est l'amélioration de santé obtenue? Il faudra ainsi penser à des systèmes octroyant un bonus aux assureurs affichant une qualité supérieure à la moyenne. Ceci incitera ces derniers à veiller non seulement aux coûts, mais aussi à la qualité. Les patients seront ainsi plutôt envoyés vers des hôpitaux pratiquant de nombreuses opérations du cœur, les docteurs affichant de bons résultats qualitatifs recevront une rétribution plus élevée des assureurs et les assureurs mettront des moyens informatiques à disposition des pratiques médicales. (...). La technologie de l'information a ici un rôle important à jouer, afin de permettre la mesure de la qualité.* »¹⁸

Ces propositions méprisent les effets générés par les systèmes de notation et d'évaluation. Ils concourent à déplacer les formes d'informalité et à permettre aux acteurs de rendre compte qu'ils ont réalisé des objectifs alors que ceux-ci ne sont pas atteints. C'est par exemple en sélectionnant la patientèle que médecins et assureurs parviendront à atteindre un objectif. Les évaluations de la qualité peuvent tendre à éliminer les échecs et les difficultés rencontrées afin que celles-ci ne viennent pas affecter les scores indispensables pour maintenir la fameuse « notation »¹⁹.

¹⁶ https://www.itinerainstitute.org/wp-content/uploads/2016/10/pdfs/05_HC_LA%20fr.pdf, p. 9

¹⁷ https://www.itinerainstitute.org/wp-content/uploads/2016/10/pdfs/05_HC_LA%20fr.pdf, p. 9

¹⁸ <https://www.itinerainstitute.org/fr/article/le-defi-des-soins-de-sante/>

¹⁹ Voir à ce sujet Christophe Dejours, *L'évaluation du travail à l'épreuve du réel*, Paris, INRA Editions, 2003.

Evaluation et notation : lieux de nouvelles formes de résistance et de politisations

La notation propre au « crédit social » chinois a ceci de révélatrice qu'appliquée à la vie civile, les pratiques d'évaluation et de notation arbitraires tendent à agrandir le caractère totalitaire et bureaucratique des pouvoirs qui entendent régenter la vie sociale, politique, culturelle et économique des populations.

Les technologies, notamment numériques, sont à cet égard des instruments qui donnent au contrôle social une étendue à certains égards encore inconcevables pour beaucoup.

On peut cependant observer que la culture politique qui s'institue, loin d'avoir pour seule origine la Chine comme combinaison de capitalisme débridé et de pouvoir bureaucratique, puise ses références dans un néolibéralisme autoritaire qui entend encadrer, discipliniser et contrôler des populations sur base de critères définis à l'aune de la morale de la responsabilité individuelle et de la rationalité économique dominante.

La notation et l'évaluation nous confronte aux formes mêmes du pouvoir contemporain. Selon les termes de Michel Foucault, par les mutations modernes du pouvoir, nous sommes dans la biopolitique, c'est-à-dire face à un rapport de domination qui n'est plus pouvoir de vie ou de mort sur des individus mais d'encadrement de la vie, « *non plus de suppression des corps gênants, mais d'incitation incessante à les stimuler, les optimiser, en déléguer le soin à des professionnels et à l'Etat.* »²⁰

Stimuler et optimiser dans les critères définis par les pouvoirs sont bien les finalités poursuivies par les systèmes de notation et d'évaluation. Ces systèmes parties intégrantes de la biopolitique sont au cœur de la triple violence qu'exerce aujourd'hui la logique néolibérale. « *Violence sur nous, par la contrainte des structures et l'arbitraire des pouvoirs. Violence entre nous, par la rivalité de principe entre les sujets économiques. Et violence en nous, par les ravages psychiques encore mal connus, et mal traités de l'enfer invisible du travail : délabrement nerveux, inquiétude constante, distraction interdite, évaluation en continu des capacités* »²¹.

Cependant, ces pratiques managériales qui se généralisent sur les lieux de travail, dans les institutions politiques mais aussi comme on l'a vu avec l'exemple chinois dans le contrôle direct du comportement des populations, suscitent de nombreuses résistances. Alors qu'elles tentent de dépolitiser des questions politiques (la santé, le travail, l'aménagement du territoire, etc.), ces techniques suscitent des pratiques de contestation notamment des normes et des critères à partir desquels des individus sont évalués que ce soit dans et en dehors des lieux de travail.

Si les normes sont contestées, ce sont aussi rapidement les pouvoirs qui les soutiennent et les instituts qui les conçoivent. Les critères à partir desquels sont définis les normes du personnel travaillant dans les institutions pour les personnes âgées tout comme celles qui définissent les conditions d'augmentation salariale (la fameuse « norme salariale ») et bien d'autres encore sont

²⁰ François Cusset, *Le déchaînement du monde. Logique nouvelle de la violence*, Paris, La Découverte, 2018, p. 104.

²¹ François Cusset, *Le déchaînement du monde. Logique nouvelle de la violence*, Paris, La Découverte, 2018, p. 85.

l'objet de luttes d'appropriation et de redéfinition. Il s'agit de s'investir démocratiquement sur des questions qui sont confisquées par les seuls pouvoirs utilisant l'arme managériale comme outil de domination et de légitimation.

Il s'agit également pour les mouvements qui entendent lutter contre ces systèmes de notation et plus largement de bureaucratisation de ne pas intégrer en leur for intérieur ce qui est dénoncé à l'extérieur car les logiques managériales – notamment celles propres aux nouvelles formes d'organisation du travail – ont bénéficié d'une telle légitimité qu'elles ont fortement gagné les rangs d'associations et de mouvements qui entendent formellement œuvrer pour l'émancipation sociale.