

### Editor-in-Chief

Beat Fux (Institute of Sociology, University of Zurich)

### Editorial Committee

Véronique Mortier (Faculty of Social and Political Sciences, University of Cambridge), Stefan Sacchi (Chair of Sociology, Swiss Federal Institute of Technology, Zurich), Martin Schmeiser (Institute of Sociology, University of Bern)

### Book Reviews

Beat Fux (Institute of Sociology, University of Zurich), Claudine Burton-Jeangros (Department of Sociology, University of Geneva)

### International Advisory Board

Jeffrey Alexander (University of California, Los Angeles), Margaret Archer (University of Warwick), Georges Balandier (Université de Paris-Sorbonne), Raymond Boudon (Université de Paris-Sorbonne), Charles Camic (University of Wisconsin at Madison), Max Haller (Universität Graz), Bettina Heintz (Universität Mainz), Robert Hertlage (Universität Regensburg), Thomas Luckmann (Universität Konstanz), Alberto Martinelli (Università di Milano), Renate Mayntz (Max-Planck-Institut für Gesellschaftsforschung, Köln), Richard Münch (Universität Bamberg), Helga Nowotny (ETH Zürich), Jean Remy (Université Catholique de Louvain), Céline Saint-Pierre (Université du Québec à Montréal), Alain Touraine (EHESS, Paris), Anton Zijderfeld (Erasmus Universiteit Rotterdam)

### Manuscripts and Editorial Correspondence

Beat Fux, Editor-in-Chief, Swiss Journal of Sociology, Institute of Sociology, University of Zurich, Rämistrasse 69, CH-8001 Zurich, fax: +41 1 634 29 08, telephone: +41 1 634 21 64 or +41 1 261 29 93, e-mail: fux@soziologie.unizh.ch.

### Subscription to the Swiss Journal of Sociology

Seismo Press, P.O. Box 303, CH-8025 Zurich, telephone: +41 1 261 10 94, fax: +41 1 251 11 94, e-mail: seismo@gmx.ch, <http://www.seismoverlag.ch>.

Annual subscription (three issues) sFr. 105.- Individuals; sFr. 125.- Institutions; Overseas + sFr. 20.-

Annual subscription is included in membership fee for members of the Swiss Sociological Association SSA.

*For information concerning the preparation for manuscripts, copyright and subscription, see inside back cover.*

## Quelques effets de l'idée de proximité sur la conduite et le devenir du travail social

Marc Breviglieri\*, Luca Pattaroni\*\* et Joan Stavo-Debauge\*\*\*

### 1 Introduction : la volonté de se rapprocher des (et de raccrocher les) exclus<sup>1</sup>

La perte de légitimité qui affecte l'État Providence depuis une vingtaine d'années a conduit au développement d'une critique variée (assistancialisme, excès de bureaucratie, de technocratie etc.) qui porte en germe l'introduction des critères du marché dans l'établissement des nouvelles politiques sociales. L'appel massif aux catégories articulées aux principes de l'économie de marché, notamment celles du « local », du « client » ou du « contrat », a orienté clairement l'attention générale sur des entités plus microscopiques, à commencer par celle de l'individu, pour lesquelles les institutions du travail social se sont vues enjoindes à un indispensable *rapprochement*. La question de la proximité entend ainsi, à divers titres, le développement d'une coordination locale entre les agents de l'État et leur public.<sup>2</sup> Elle convoque aussi la représentation d'une société basée sur la métaphore du réseau où l'« exclu », figure articulée au renouveau de la « critique sociale », demeure « pauvre en liens », immobilisé socialement, isolé géographiquement (Boltanski et Chiapello, 1999). L'exclusion pensée en ces termes renvoie alors à la nécessité d'une aide sociale capable d'autonomiser les exclus *et* de les rattacher à la société afin qu'ils puissent sortir de leur situation précaire. Cette aide sociale prend la forme d'une prise en charge marquée par des prestations et un suivi dans le temps personnalisés<sup>3</sup>, s'opposant partiellement aux anciennes politiques sociales caracté-

\* Marc Breviglieri, Groupe de sociologie morale et politique (GSPM), Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales (EHESS), Paris, [brevig@chess.fr](mailto:brevig@chess.fr).

\*\* Luca Pattaroni, GSPM, EHESS, Paris/Centre d'Etude de Technique et d'Evaluation Législative (CETEL), Faculté de droit, Université de Genève, [luca.pattaroni@droit.unige.ch](mailto:luca.pattaroni@droit.unige.ch).

\*\*\* Joan Stavo Debauge, GSPM, EHESS, Paris, [j.stavo-debauge@voila.fr](mailto:j.stavo-debauge@voila.fr).

1 Nous exprimons notre reconnaissance à l'égard du séminaire « Politique du proche » organisé au GSPM (EHESS) par L. Thévenot.

2 A titre d'exemple, voilà la définition que donne B. Eme des « services de proximité » : « ces services se caractérisent par une construction et un ajustement conjoints des offres et des demandes au sein de micro-espaces publics » (Eme, 1993, 79). Sur la mise en place d'une logique de marché dans l'action publique, voir Thévenot, 1995 et Lyon-Caen et Champell-Desplat, 2001. Sur l'évolution des métiers publics, et l'injonction à la proximité, à la fois dans le domaine urbain et rural, voir Joseph et Jaannot, 1995; Joseph, 1999 et Doidy, 2002.

3 Ce mouvement suppose de mettre au jour des besoins individualisés et des vulnérabilités spécifiques qui seront traités sur la base d'un engagement réciproque (finalisé par un contrat)

→

S.

C.



tout en continuant de rechercher l'autonomie de la personne, favorisent dans un premier temps un cadre assez familier et peu formel pour établir des tests relatifs à certaines compétences (« choisir, promettre, se gérer, tenir un rôle ») (Pattaroni, *op. cit.*). La proximité sert ici, sans ouvrir directement des procédures de qualification et des opérations de distribution, à faire advenir progressivement son autonomie qui présuppose l'acquisition « de dispositions à la responsabilité et de propensions au vouloir » (*ibid.*). Mais la sollicitude permet aussi, à dessein de ne rien imposer explicitement à l'usager en préservant une symétrie dans la relation, de répandre une force persuasive par la teneur en confiance qu'elle mobilise (elle facilite un engagement sous l'angle de la promesse faite « en personne ») et de contribuer à l'obtention de son propre *consentement* aux limites qui lui sont nécessaires pour envisager une vie conforme à ses désirs.

Les assistants sociaux restent cependant soumis à des tensions fortes pour *racorder* cette posture qui les rend « proches » du public avec celle qui continue de les faire représenter l'institution et de réclamer l'exercice de la loi (ne s'adressant alors plus à un usager en particulier). Ces tensions réclament un mouvement continu et adroit pour jouer sur les deux registres. Elles demandent aussi, et c'est un effet direct de la légitimation récente des « politiques de proximité », que ces deux pôles soient traités à égalité et avec cohérence, c'est-à-dire avec une considération professionnelle identique et des conséquences qui témoignent d'une visée commune. Un usager, par exemple, témoigne de ce type d'exigence quand il rapporte « avoir trop misé sur la sympathie et l'accueil chaleureux » que lui avait réservés l'agent d'une mission locale.<sup>15</sup> L'inadéquation entre ses attentes fondées sur un lien fort de confiance et le peu de procédures qui ont finalement été effectuées en sa faveur ont débouché sur une impression de trahison personnelle et d'offense.

Ces tensions aiguïssent ainsi chez les intervenants sociaux les compétences de *tact* dont il a souvent été fait mention en termes de gestion de la « bonne distance » avec l'usager (Garnier, 1997, Weller, *op. cit.*). La bonne distance consiste à la fois à ne pas trop s'impliquer personnellement dans la relation à l'usager (P. Corcuff illustre cela en relevant une série d'expressions telles que : « mettre des barrières » ou « marquer des limites » – Corcuff, 1996, 33 f.) et en même temps, à continuer d'évaluer la situation « sans risquer d'offenser l'interlocuteur » (Weller, *op. cit.*, 91). À un niveau sensiblement différent de discussion, nous pourrions situer le tact du professionnel dans sa capacité à passer d'une « attention rapprochée » à une « distante solidarité », sans qu'un problème ne se pose dans le rapport à l'usager, ni de qualité du service, ni de traitement de sa personne. L'intervenant devra moduler les « régimes d'engagement, du familier au public » (Thévenot, *op. cit.*), sans incohérence dans la politique tenue, sans, comme nous le précisons

15 Enquête que nous menons en ce moment avec A. Benlemselem (Paris X).

#### 4 Des « tensions » pesant sur la reconnaissance d'un savoir

Pour terminer cette discussion, nous voudrions montrer qu'en devenant un terme emblématique de la modernisation du service public et particulièrement en ce qui concerne le domaine consacré au travail social, la proximité a renouvelé aussi les sources légitimes de la critique dirigée contre ce milieu professionnel. Or, le relatif immobilisme du cadre déontologique, et par là, des modalités d'évaluation et de reconnaissance des qualités professionnelles en jeu, a contribué non seulement à démunir les agents de moyens argumentatifs pour faire face à cette critique mais aussi à les contraindre, pour le coup, à se replier sur des accommodements circonstanciés, sources d'un certain malaise professionnel.

Il ressort assez nettement des entretiens effectués auprès des assistantes sociales qu'au niveau de leur intervention, le type de savoir développé à propos de la particularité biographique d'une personne et des usages qu'elle fait de son monde familial semble peu ajusté aux actes administratifs et aux exigences judiciaires et se prête mal au format des nombreux comptes-rendus à effectuer (dans les rapports à rédiger ou les réunions de professionnels).<sup>18</sup> Le mouvement récent conduisant à faire de la proximité une dimension inhérente à certains métiers du public amène avec lui un débat légitime sur la reconnaissance de sa nature même et des compétences qu'elle engage. Le problème est majeur car il s'agit de publier ou « publiciser » des éléments qui relèvent précisément de l'intime et du familial, bref, qui résistent par nature à toute forme de généralisation. La réalité singulière d'un véritable commerce de proximité, comme il peut s'en établir très certainement sur la durée d'un accompagnement social, risque bien d'être « aplatie » par la généralité des catégories aujourd'hui disponibles. De fait, il semble être question d'une non-reconnaissance, ou plutôt d'une *reconnaissance partielle et défigurante des compétences pratiques de proximité* que ces professionnels ont su développer. Reste alors en suspens, la constitution d'un inventaire de conventions permettant l'évaluation de ces compétences, et plus largement, la refonte d'une professionnalité et d'un cadre déontologique tenant compte de cet aspect particulier du travail social.

Mais la question de la reconnaissance n'est pas la seule à faire peser certaines tensions, contemporaines de l'introduction et de la valorisation pour lui-même du motif de la proximité dans la démarche professionnelle. En accédant au statut de facteur de modernisation des politiques publiques, visant particulièrement à rattacher les exclus à la société civile et à en faire des participants d'une citoyenneté construite sur le local, l'idée de proximité a fait surgir, à son endroit, un éventail

<sup>18</sup> Bien souvent, en ce qui concerne les assistantes sociales, les procédures qui visent à examiner les cas, et notamment les plus délicats, se font, pour apporter un point de vue distant sur la situation, sous l'éclairage d'autres points de vue d'experts (par exemple des médecins ou des psychologues) et donc, avec la présence de tiers qui ne disposent pas de ce « savoir de proximité ». Il est même possible de convoquer des « évaluations » réalisées par des services professionnels externes, c'est-à-dire n'ayant pas eu de contact préalable avec la famille-usager concerné.

S . C C- S

composer ces différentes modalités, de contenir leurs excès respectifs et de régler leur activation, mettent en acte une morale pluraliste.<sup>22</sup>

On s'aperçoit alors, comme nous l'avons suggéré en introduction, qu'il ne s'agit plus ici pour la sociologie de dénoncer simplement certains méfaits du travail social de proximité, bien réels par ailleurs, mais plutôt de comprendre quelle place peuvent prendre les moments de rapprochement dans l'architecture plus générale des politiques sociales. L'émergence de la thématique de la proximité découle en partie de critiques plus anciennes de l'action sociale (assistancialisme, abstraction de l'aide, bureaucratiation, etc.). Ainsi, une critique trop hâtive qui revient à nier simplement l'importance, dans certaines situations, d'un traitement plus singulier de l'exclu, sous prétexte du renouvellement du « paternalisme », empêche l'analyse de la manière de combiner attention de proximité et justice de l'action sociale. Dans cet article nous avons essayé de montrer que ce raccordement peut être effectué à partir même des savoir-faire professionnels déployés par le travailleur social. De manière plus générale, on peut aussi constater que certains dispositifs institutionnels contribuent à faire coexister différentes modalités de la relation d'aide sociale. C'est le cas, par exemple, des « colloques », où les assistants sociaux se retrouvent pour discuter de leurs relations aux bénéficiaires des prestations. Dans cette situation de justification face à autrui de son activité, l'assistant social peut alors soit faire cas de difficultés relationnelles – d'un ordre plus interpersonnel – ou encore être soumis à la critique d'un éventuel traitement trop asymétrique de certaines personnes (favoritisme, « aveuglement » lié à une trop grande sympathie, etc.). Ceci peut ainsi constituer une manière d'encadrer les dérives potentielles d'un jugement au « feeling », décrites par Vallin et al., tout en maintenant, par exemple, la relation plus personnelle nécessaire dans les lieux d'accueil offrant une reconnaissance d'ordre affective.<sup>23</sup> D'autres solutions institutionnelles ont été observées à Genève, telles que le roulement des dossiers afin de ne pas soumettre la personne à un unique regard rapproché. Finalement la nécessité d'organiser des formes d'adresse différenciées de l'action sociale a amené en France, par exemple, à « délocaliser », hors du travail social classique, certaines interventions prenant appui sur des modalités relationnelles d'un autre ordre. Tel

22 Il ne s'agit plus là seulement d'un pluralisme des formes de justices, attentif à différentes manières de distribuer des biens particuliers (Walzer, 1997), mais clairement d'un pluralisme des formes d'engagement, soucieux de faire place à différentes manières d'attribuer une dignité aux personnes (Stavo-Debauge, 2001).

23 Concernant la distribution de certaines indemnités, comme l'assurance-chômage, il n'est pas forcément nécessaire de passer par une singularisation de la prestation. Il est important de maintenir aussi des formes d'aide sociale qui ne soient pas trop intrusives. En effet, l'humiliation peut provenir tant d'un traitement standard – « comme un dossier de plus » – d'une personne assistée que d'une intrusion trop grande dans son intimité. C'est pourquoi, il est important de saisir l'espace de pertinence de chacun des niveaux adressés. La relation d'aide impersonnelle déploie d'autres bénéfices, tout aussi nécessaires, que celle plus personnalisée : l'une ne peut et ne doit pas remplacer l'autre.



- Corcuff, Philippe (1996), « Ordre institutionnel, fluidité situationnelle et compassion. Les interactions au guichet de deux Caisses d'allocations familiales », *Recherches et Prévisions*, 45, 27-35.
- De Ridder, Guido et Claude Legrand (1995), « Distance professionnelle et intimité affective. Les demandes paradoxales à l'égard des assistantes maternelles », in Kaufmann, Jean-Claude, éd., *Faire ou faire-faire. Familles et services*. Rennes : Presses universitaires de Rennes, 127-140.
- Dodier, Nicolas (1993), « Les appuis conventionnels de l'action. Éléments de pragmatique sociologique », *Réseaux*, 62, 63-85.
- Doïdy, Eric (2002), « L'espace public en contexte. Concertation et médiation en milieu rural », in Barril, C., Carrel M., Guerrero J.-C. et Marquez A. (dir.), *Les formes d'espaces publics, usages et limites de la notion en sciences sociales*, Paris : L'Harmattan.
- Eme, Bernard (1993), *La crouée des liens. Lieux d'accueil enfants-parents de quartiers, lien familial et lien social*, Fjord (éds.)
- Garnier, Pascal. (1997), *Les assistantes sociales à l'école*. Paris : PUF.
- Joseph Isaac et Gilles Jeannot (1995), *Les métiers du public*. Paris : CNRS Éditions.
- Joseph, Isaac (1999), « Activité située et régimes de disponibilité », in : Michel de Fornel et Louis Quéré, éds., *La logique des situations, Raisons Pratiques*, 10. Paris : Éditions de l'EHESS, 157-172.
- Légé, Bernard (1991), *Le droit au logement en question. Dispositif d'accès et insertion des familles*. Paris : Syros/Alternatives.
- Lyon-Caen, Antoine et Véronique Champel-Desplat. (2001), éds., *Services publics et droits fondamentaux dans la construction européenne*. Paris : Dalloz.
- Micoud, André et Michel Peroni (2000), éds., *Ce qui nous relie*. Éditions de l'aube.
- Mulhern, Sherrill (1996), « La socio-pathologie de la dénonciation », *Cahiers Critiques de thérapie familiale et de pratiques de réseaux*, 17, 13-33.
- Paperman, Patricia (2001), « Les faits et les personnes : impartialité et aveu dans la justice des mineurs », in : René Dulong, éd., *L'aveu. Histoire, sociologie, philosophie*. Paris, PUF, 223-240.
- Pattaroni, Luca (2001), « Le geste moral : perspective sociologique sur les modalités du vivre ensemble », *Carnets de Bord*, 2, 67-85.
- Pattaroni, Luca (2002), « Autonomie et dépendance : le travail social comme institution de l'individu », *doc. de travail, GSPM*, 61 pages.
- Petitot Françoise (2001), « On bat un enfant : à propos de la maltraitance », in : Jean-Pierre Lebrun, éd., *Les désarrois nouveaux du sujet*. Paris : Érès, 169-181(?)
- Pluymaekers, Jacques (1996), « Maltraitance et inceste : quand il n'y a pas de mots pour les dire ... », *Cahiers Critiques de thérapie familiale et de pratiques de réseaux*, 17, 5-11.
- Ricoeur, Paul (2001), « Autonomie et vulnérabilité », in : *Le Juste*, 2. Paris : Éditions Esprit, 85-105.
- Stavo-Debauge, Joan (2002), « Empêtré dans l'entre-deux. D'une politique de l'intégration à une politique de lutte contre les discriminations », *doc. de travail, GSPM*, 80 pages.
- Stavo-Debauge, Joan (2001), « Les nouveaux fondements de la critique du capitalisme », *Politix*, 54.
- Thévenot Laurent (1990), « L'action qui convient », in : Patrick Pharo et Louis Quéré, éds., *Les formes de l'action, Raisons Pratiques*, 1. Paris : Éditions de l'EHESS, 39-69.
- Thévenot, Laurent (1995), « L'action publique contre l'exclusion dans les approches pluralistes du juste », in : Joëlle Affichard et Jean-Baptiste de Foucauld, éds., *Pluralisme et équité. La justice sociale dans les démocraties*. Paris : Edition Esprit, 51-69.
- Trom, Danny et Bernard Zimmermann (2002), « Cadres et institution des problèmes publics », in : Daniel Céfai et Danny Trom, éds., *Les formes de l'action collective, Raisons Pratiques*, 1. Paris : Éditions de l'EHESS, 281-315.

Valli, Marcelo; Hélène Martin et Ellen Hertz (2002), « Le « feeling » des agents de l'État providence », *Ethnologie française*, XXXII, 2, 221-231.

Walzer, Michael (1997), *Sphères de justice. Une défense du pluralisme et de l'égalité*. Paris : Seuil.

Weller, Jean-Marc (2002), « Stress relationnel et distance au public. De la relation de service à la relation d'aide », *Sociologie du travail*, 44, 75-97.