

Quelles pratiques ?

WARIN Philippe (1997), *Quelle modernisation des services publics ?*

Les usagers au cœur des réformes, La Découverte, Paris.

WELLER Jean-Marc (1998), « La modernisation des services publics par l'utilisateur : une revue de la littérature (1986-1996) », *Sociologie du travail*, n° 3, p. 365-392.

BIENFAITS ET MÉFAITS DE LA PROXIMITÉ DANS LE TRAVAIL SOCIAL

par Marc Breviglieri*

Quelle est l'économie propre de la proximité, dont la logique aujourd'hui politiquement valorisée tend à entrer en concurrence avec la logique égalitaire de traitement des usagers ? Risque-t-elle de favoriser des liens arbitraires de faveur ou de subordination ? L'analyse ici proposée éclaire d'un autre jour le travail social d'accompagnement entrepris dans les mesures de (ré-)insertion. D'abord sont observées les différentes manières dont l'intervenant offre une sollicitude réservée au proche, permettant de consolider différentes échelles de confiance dans la relation à l'utilisateur. C'est là une condition pour que se prépare et se maintienne l'utilisateur dans un cadre contractuel orienté vers l'affirmation d'une autonomie. Le regard est ensuite porté sur le possible défaut de présence et de reconnaissance de ce type de sollicitude. Ce défaut s'exerce, semble-t-il, au double risque de l'épuisement de l'utilisateur et du malaise de la profession, confrontée à la déconsidération de compétences de soins fondées dans la familiarité à l'utilisateur.

* Sociologue, maître de conférences à l'IUT de Paris-V, chercheur au Groupe de sociologie politique et morale (EHESS-CNRS).

in Ion, J. (dir.), *Le travail social en
débat(s)*, Éditions La Découverte
Paris, 2005

La montée en puissance des politiques d'insertion est solidaire d'un mouvement de modernisation des services publics qui a pris appui sur un impératif antérieur de décentralisation¹. Ce mouvement, initié dans les années 1980, vient sensiblement modifier le modèle promu par les politiques publiques de l'État français dans l'après-guerre. Il s'y trouvait fortement associés un principe *industriel* d'efficacité, inscrivant une politique de planification pour lutter contre certaines inégalités sociales, et un principe d'*égalité civique* entre citoyens, accompagnant cette politique et soutenant l'application d'une solidarité anonyme². Face à la persistance de la crise économique et accompagnant le redéploiement récent des formes du capitalisme, la critique touchant l'État providence s'est à la fois durcie et diversifiée. À une critique puissante dans le libéralisme économique s'est joint, au début des années 1990, un renouveau progressif de la critique inspirée par le modèle d'une société connexionniste [Boltanski et Chiapello, 1999]. En effet, l'érosion de la légitimité de l'État providence a tout d'abord tenu aux dénonciations de l'excès de technocratie supposé démotiver les acteurs économiques en les privant de la structure incitative du marché. Mais elle est venue ensuite des critiques relatives à son incapacité à faire face aux souffrances des plus démunis et à rétablir en leur endroit des liens sociaux durables [Castel, 1994].

La mise en cause des formes légitimes de justification des politiques publiques par ces deux vecteurs critiques a suscité un effet progressif de recomposition de la chose publique et de

1. Les considérations qui suivent s'inspirent d'un ensemble d'enquêtes relatives à l'activité d'assistantes maternelles et de service social [BREVIGLIERI, 1999 ; BREVIGLIERI, PATTARONI et STAVO-DEBAUGE, 2003], d'animateurs et d'éducateurs de centres sociaux d'accueil et d'hébergement [PATTARONI, 2005] et de parrains d'une Mission locale [STAVO-DEBAUGE, 2005].

2. Nous nous référons ici à des principes fondant le bien commun et le sens du juste parmi ceux que recensent L. Boltanski et L. Thévenot à partir des ouvrages classiques de la philosophie politique [BOLTANSKI et THÉVENOT, 1991]. On peut considérer que les organes institutionnels et les politiques publiques s'adosent sur des justifications légitimes puisées dans ces principes.

réforme du service à l'utilisateur. Le mouvement de modernisation des institutions de l'aide sociale tente en cela de fonder des *compromis* sur la base complexe des différents biens communs évoqués : à la fois ceux qui motivaient les politiques nationales d'après-guerre et ceux qui, plus récemment, promeuvent des principes marchands et connexionnistes. Si ces deux derniers principes sont compatibles avec des politiques à dimensions internationales et notamment européennes, ils expliquent aussi un net regain d'intérêt pour le *local*.

La légitimité nouvelle mais discutée des politiques dites « de proximité »

Au cours de cette évolution, les institutions du travail social se sont vues conjointes non seulement à un retour critique sur la pertinence de leurs outils statistiques et catégoriels d'évaluation et de diagnostic (devenus en un sens trop génériques et inaptes à décrire le local) mais aussi à un indispensable effort de *rapprochement* des citoyens [Doidy, 2005]. L'orientation prise par le travail social fait qu'il ne se contente plus de situer son patient dans une classe de bénéficiaire, mais prétend conduire avec lui une action conjointe et personnalisée. La priorité assignée à la lutte contre l'exclusion s'est accompagnée d'une vigilance accrue envers la vulnérabilité des ressources de l'individu nécessaires au déploiement de son *autonomie* [Ricœur, 2001]. Sur le front de l'intervention sociale, les travailleurs sociaux, occupés par l'enjeu d'une responsabilisation des patients en vue de leur futur, ont pu jouer essentiellement de deux outils de particularisation de la relation : le contrat et le projet individuel³.

3. Contrat et projet individuel sont ici artificiellement dissociés. Dans la réalité des pratiques professionnelles et des compromis qui reflètent leur évolution, ils sont fréquemment associés : les contrats contiennent très souvent la dimension du projet et portent essentiellement sur leur fondation et leur réalisation. Ensemble, ils forment le socle de l'édification de l'autonomie et de la restauration du lien social [PATTARONI, 2005].

Mais cette orientation délibérée vers des politiques publiques locales réclame aussi des sciences sociales et politiques une vigilance toute particulière aux modes d'engagement du proche et du personnel [Thévenot, 1990 et 2005]. Le *proche* s'est à la fois inscrit dans le discours ordinaire des politiciens et dans les revendications des usagers. Il s'est aussi affirmé comme un mot d'ordre essentiel des pratiques associatives censées être, davantage que les autorités centralisées de l'État, « sur le terrain », là où germe l'exclusion. S'il s'agit dès lors de prendre au sérieux le type de réalité que recouvre cette notion, c'est à la condition, tout d'abord, de remarquer qu'elle exprime un noyau de signification qui vise des choses relativement contrastées. Nous distinguerons un *sens faible* de la proximité d'un *sens critique*. Chacun s'apparente à des registres de légitimation et de justification des politiques publiques. Nous y joindrons par la suite un troisième sens qui, hors de ces registres, ouvre une réflexion sur les compétences des agents sociaux et sur de nouveaux lieux de vigilance politique.

La proximité à l'éclairage d'un public

Dans ces deux premières acceptions, l'idée de proximité travaille dans un sens opposé : d'un côté elle semble capable d'ouvrir l'horizon d'un bienfait, de l'autre celui d'un méfait. En déplaçant des principes de justice, elle se présente sous l'éclairage d'un bien commun qu'elle renforce ou menace. En effet, du côté d'une logique de marché, la proximité renvoie à une politique qui tient compte de la particularité des besoins d'usagers devenus des clients. Parallèlement, du côté d'une logique connexionniste, elle trouve un faisceau de sens et de légitimation dans le travail de médiation qui vise à tisser des liens divers et à unifier des réseaux. Dans ces deux cas, la proximité reste tenue au niveau d'un *moyen* permettant d'assurer le traitement local des informations. Par là, le proche est essentiellement vu comme un facteur qui concourt à la spontanéité sociale et à l'initiative individuelle. De ce point de vue, la proximité semble en prise avec

certaines principes fondamentaux du libéralisme. Elle y trouve aussi un sens faible. La tradition de pensée libérale représente en effet un élément crucial dans la compréhension de l'appauvrissement de la notion de proximité : elle lui associe une perspective analytique et un champ sémantique particulier et restrictif⁴. Toutefois, si cette notion se retrouve au cœur des dispositifs de la politique publique actuelle, c'est parce que s'affermir un front commun où la posture libérale peut rejoindre l'orientation sociale démocrate de l'État français en s'employant à permettre l'émancipation de l'*individu*.

Quant aux grammaires de justification industrielle et civique, elles donnent surtout à l'idée du *proche* ses connotations vicieuses. Il contient, dans son possible aveuglement contextuel, le risque de pervertir ou du moins de perdre l'horizon général de la politique en introduisant une partialité dans ses actions. Ces grammaires politiques nous rappellent que le proche n'intervient dans l'argumentaire politique français que dans un environnement pour partie inhospitalier⁵. Les pratiques du travail social, en configurant des *politiques de la responsabilité*, ont affirmé un levier fondamentalement *critique* vis-à-vis des dispositifs anciens d'aides de proximité [Pattaroni, 2005]. Ces dispositifs se composaient soit d'institutions catholiques développant localement des réseaux de charité, soit d'organisations domestiques apparentées au modèle du clan, où s'assurait une protection personnalisée. La critique classique de l'assistancialisme émet une puissante disqualification des liens paternalistes ou clientélistes qui peuvent se jouer dans ces modèles de bienveillance fondés sur le proche [Doïdy, 2005].

4. Un sens jamais éloigné de l'opposition binaire public/privé sur laquelle se posent les fondements publics du vivre-ensemble de cette tradition. Rapporté à cette tradition, le proche en effet n'est rendu intelligible que dans un voisinage qui prête à convoitise ou menace les frontières d'une sphère privée consolidée juridiquement.

5. Environnement partagé par une sociologie classique dont les opérateurs critiques (relatifs à l'objectivation d'inégalité de classe et des diverses machineries institutionnelles conspirant à la domination) se fondent sur de semblables appuis normatifs [BOLTANSKI, 1990].

Elle ranime la « hantise » de la servitude domestique et ravive le soupçon de l'assujettissement politique [Stavo-Debaugé, 2005].

La proximité comme aide au maintien de soi

Mais ces conceptions classiques de la proximité rendent mal compte non seulement de son ancrage sensible et temporel, mais aussi des manières dont elle peut poursuivre un bienfait sans se compromettre dans les vices d'un lien de subordination. De plus, touchant à des actions justifiables en public, elles délaissent la diversité des « modalités d'engagement de la personne » dès lors qu'elles se tiennent « sous les régimes de justification en public » [Thévenot, 1990 et 2005]. L'identification du proche opérée par chacune de ces grammaires de justification introduit une limite à sa compréhension car elles lui confèrent nécessairement un sens général de manière à le maintenir au niveau de la chose publique. Cette opération de généralisation néglige l'économie propre de la proximité, elle la réduit à une ressource plus ou moins compatible avec des principes politiques. Hors la visée du juste et sans la médiation nécessaire d'aucun principe général, la proximité se trouve pourtant perçue dans une double appréhension : pas seulement dans sa spatialité, comme reflet d'un point physique de contact, mais aussi comme une manière de se rapporter familièrement au monde [Thévenot, 1994], voire de l'habiter [Breviglieri, 1999].

Cette seconde appréhension ouvre un espace de compréhension relatif à l'« engagement personnalisé » et aux savoir-faire d'accueil et d'accompagnement mobilisés par l'intervenant social [Ion, 1998 ; Ion et Ravon, 2002]. Il faut alors s'intéresser de près aux innombrables dynamiques de rapprochement qui composent la relation d'aide personnalisée pour discerner les axes de valeur et de reconnaissance présents dans l'horizon de bienveillance du travail social de proximité. Ces axes sont tendus par la question de la *sollicitude* réservée au proche. Ils pointent vers le maintien d'un accueil qui considère, et par là *protège*, les dimensions fami-

lières attachées à la personne. Cela s'effectue au prix d'une attention pour sa biographie personnelle et les lieux intimes habités par son être. L'égard particulier ainsi accordé dans la relation d'aide soutient la personne par des *attaches* personnelles consolidées ou instaurées. Il travaille à la préservation et à l'affermissement d'un *maintien de soi* qui conditionne toute apparition durable en public et que nécessite toute inscription sereine dans un dispositif d'action publique⁶. En conséquence, il représente un domaine de compétences professionnelles, capable non pas d'établir mais de renforcer l'assise familière du patient pour le préparer, ou plutôt *l'appreter*, aux diverses épreuves qualifiantes orientées vers l'insertion [Stavo-Debaugé, 2005].

Échelles de confiance et compétences du proche

Ces compétences ne sont pas apparues avec le slogan politique de la proximité, dans le courant des années 1990 : elles ont toujours caractérisé en partie les métiers du service social, notamment ceux tournés vers l'aide à un public fragilisé [Garnier, 1997]. Toutefois, en subissant récemment la double influence du thème de l'exclusion, qui s'est accompagné de dispositifs de suivi personnalisé, et du thème de la victimisation, qui s'est étendu jusqu'à l'intime, la gageure professionnelle de se rendre proche et de toucher à la subjectivité de la personne est devenue plus explicite. Cela a infléchi la nature de l'épreuve au public tout en favorisant une production catégorielle capable de rendre compte de la proximité en exercice, de ses bénéfices et de ses failles [Breviglieri, Pattaroni et Stavo-Debaugé, 2003].

Pour préparer les usagers aux épreuves publiques que leur réserve la société dans laquelle il convient de les (ré)insérer, l'exercice de la proximité tend à inscrire la relation d'aide sur différentes

6. Sur l'effondrement du maintien de soi et l'effacement de tout ordre commun de coexistence, cf. notre ethnographie relative à l'errance du sans-logis dans l'espace public urbain [BREVIGLIERI, 2002].

échelles de confiance, laissant paraître autant de registres de compétences :

– tout d'abord, le travail de rapprochement mis en œuvre par les intervenants sociaux consiste à aménager des espaces d'écoute où *se suspend tout jugement* sur l'histoire personnelle de l'usager et sa situation sociale. La fragilité de l'usager peut s'y explorer là où le jugement l'en empêcherait pour avoir creusé une distance et produit une vérité socialement inassumable. Le jugement menace en effet d'effondrer le résidu d'estime de soi du démuné, d'assigner son vécu au statut du déni et donc de bloquer une demande balbutiante qui nécessite des appuis thématiques et des encouragements pour être explicitée. *A contrario*, la proximité permet de différer le moment de l'évaluation et d'accorder un temps à la relation où ce vécu ne risque aucune appréciation négative. Il faut lire dans ce sens les efforts récents pour modifier architecturalement le cadre d'accueil des centres sociaux, permettant tout à la fois de donner une convivialité et de préserver un entre-soi dans les rapports avec l'usager [Weller, 2002 ; Centemeri, 2003]. La suspension du jugement joue comme un *ménagement* prodigué à la personne, favorisant la venue progressive d'un premier niveau de confiance : *une confiance portée à un environnement rendu familier* (dans sa dimension physique et humaine). La sollicitude exercée au travers de ce ménagement répand ainsi une force persuasive par la teneur en confiance qu'elle mobilise. Elle *accroche* l'usager, elle le saisit par l'accueil d'une confiance ;

– un deuxième niveau de compétence prenant part au travail de proximité s'affirme dans la démarche compréhensive et l'attention portée par le travailleur social aux biographies personnelles de l'usager. Il s'y constitue un registre d'échange proche de la confiance où se captent divers fragments d'intimité. Le travail de mise en cohérence des biographies est un moyen fondamental de réinscrire la confiance dans un état remarquable dépassant le statut de détail ou d'anecdote, et par là de « *rehausser* » la personne [Astier, 1997]. La proximité relationnelle permet au travailleur social de développer une véritable *acuité perceptive* relative aux indices de la gêne et de l'embarras qui masquent parfois des

éléments traumatiques confinés au non-dit. Comme l'ont souligné les philosophes féministes, l'écoute empathique des récits intimes énoncés à la première personne est une véritable méthode de compréhension morale, qui donne une intelligibilité sensible à certaines souffrances personnelles [Meyers, 1993], et cela sans demander à celui qui écoute un effort d'impartialité et de généralisation [Paperman, 2001]. C'est là un moyen essentiel par lequel le travailleur social donne au témoignage intime de l'usager une *crédibilité* et lui permet de fonder *une confiance dans sa propre parole* ;

– un troisième niveau de compétence de l'intervention sociale de proximité se tient très précisément au seuil où elle *doit* composer avec des exigences générales de service au public. Il réunit les deux premiers niveaux en y ajoutant l'exigence (constante) de tenir présent, fût-ce en retrait, un cadre public d'action et la dimension impersonnelle de l'institution. On peut envisager ces compétences comme participant d'un *tact* professionnel [Corcuff, 1996]. Notre analyse a tout intérêt à discerner, dans l'application du tact, sa double dynamique, sensitive et éthique, les deux termes s'impliquant mutuellement et s'incarnant dans une habileté à toujours rester dans le particulier sans déconsidérer la règle ou le principe. Le tact suppose en effet l'exercice d'un savoir-faire pouvant *raccorder* une attention rapprochée sur la personne à son traitement en généralité. Autrement dit, il permet de préserver une juste distance à l'usager et de le maintenir entre deux registres d'engagement de mouvement antagonique : l'un se rapprochant de lui, l'autre s'en éloignant par une démarche de généralisation de son cas. Mais, symétriquement, le tact invite aussi l'usager à diversifier ses engagements dans la relation d'aide. De sorte que son double impact donne à entendre l'activité d'accompagnement comme un exercice *progressif* d'assentiment, convertible en approbation puis en attestation réciproque : il s'efforce de refondre des terrains d'entente, de nouer les liens d'un tissu intentionnel commun, de laisser enfin émerger la part conciliable des volontés enrôlées. Le tact professionnel restaure et consacre, en l'élevant à son troisième niveau, la confiance nécessaire à l'usager. Elle ne prend plus la

forme ici d'une confiance dans le proche ou d'une confiance en soi, mais d'une confiance dans la justice de l'institution que représente le travailleur social, une confiance, finalement, adressée à la société. C'est sur la base de cette confiance en l'institution, qui elle-même repose sur le socle composé de ces deux autres niveaux de confiance, que la personne peut s'élancer dans la promesse du contrat et les décisions du projet, en s'estimant à son tour digne de confiance dans l'épreuve publique.

Les charges du contrat, l'épuisement du bénéficiaire

L'enjeu d'un accompagnement dans la proximité familière se perçoit alors plus clairement. Il se situe en deçà d'une problématique des ressources individuelles ou des distributions inégales de dispositions sociales et vient questionner plus basiquement l'inclination et la disponibilité de la personne à être avec. Le maintien de soi donne l'assurance durable d'une disponibilité relative aux attentes minimales du côtoiement et de la coprésence. Mais il reste un niveau antérieur et préalable aux exigences propres du contrat. Celles-ci supposent l'affirmation de capacités (qui pensent déjà à s'équiper de ressources dans l'idée d'un faire) et la formulation d'une volonté (qui demande à s'armer d'un désir dans l'idée d'affirmer un choix) [Stavo-Debaugé, 2005]. Ce n'est qu'en tant qu'il se montre capable et volontaire que l'individu regarde véritablement la politique de l'autonomie configurée par l'épreuve du contrat incluant la dimension du projet. Aussi, au risque de conduire la mesure à l'échec, la dimension complexe du maintien de soi demeure largement inconsiderée car supposée comme étant toujours déjà acquise et effective dans l'accord contractuel.

C'est, pour appuyer la thèse de Luca Pattaroni, dans une attention conjointe prêtée aux trois pôles de la volonté (à s'engager dans le contrat), du consentement informé et du jugement (par lequel se maintient la possibilité de révision du projet) que peut s'estimer la charge d'une responsabilité individuelle requise par

ces mesures orientées vers l'affirmation de l'autonomie [Pattaroni, 2005]. Au niveau de la personne, cette charge se paye dans l'épuisement à faire face aux épreuves de l'insertion en s'y engageant pleinement, tandis qu'elles ouvrent la possibilité d'une estime publique de soi, d'une dignité socialement reconnue. Le coût enduré pour répondre aux exigences capacitaires du contrat est en effet rendu acceptable dans la mesure où s'annonce un sens positif donné à une vie reconnue comme choisie, révisée et justifiée. Le travailleur social demeure en cela l'essentiel premier témoin de l'individualisation du parcours d'insertion, la source d'un faisceau majeur de reconnaissance.

À mesure que se durcissent les exigences à l'autonomisation et que la politique se subordonne au formalisme du contrat, les intervenants tendent à se changer en juges et leur sollicitude en évaluation impartiale. Les politiques d'insertion emportent une sévérité qui trahit leur articulation rigide à l'idée prioritaire d'une insertion par l'économique. La sanction individuelle infligée par le marché du travail vient en effet couronner une succession d'épreuves destinées à renforcer le pôle volontaire de la personne dont la qualité première devient la persévérance mais dont la faille négligée est la résignation.

Le coût de l'empêchement : la non-reconnaissance du travail de proximité

C'est pourquoi la seule dimension du contrat manque à rendre compte de l'engagement familial qui en réalité se tient dans le travail d'accompagnement et de la dimension de soins et d'écoute qu'il suppose. Il est donc faux d'identifier purement et simplement la modernisation du service public à l'avènement d'une politique du contrat, et il conviendrait plutôt de cerner comment elle trouve à composer avec le registre de la sollicitude qui peut s'ancrer dans une familiarité. Le travail délicat de composition entre différents registres d'engagement est fondamental dans l'idée d'accompagner une biographie affectée jusque dans

ses ressorts intimes vers un projet de vie compatible avec une politique sociale d'insertion. Il suppose de déjouer des empêtements dans lesquels se trouvent pris les travailleurs sociaux dès lors qu'ils répondent d'injonctions ou d'attentes de nature variée. Ils ont en effet à assumer les tensions nécessaires pour *raccorder* la posture qui les rapproche des personnes aidées avec celle qui continue de les faire représenter l'institution et de réclamer l'exercice du droit, alternant et substituant à la position du proche celle du tiers représentant la loi.

Cette composition, opérée dans la quotidienneté du travail social, ouvre bien la voie à un débat légitime sur la reconnaissance de la nature des compétences de proximité qui s'accolent aux « compétences contractuelles et de civilité » de service au public [Joseph, 1994]. Le problème est majeur car il s'agit de 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 de ces éléments risque bien d'être aplatie par la dimension générique des catégories aujourd'hui disponibles, tant au niveau du cadre conventionnel de qualification de la profession qu'au niveau des outils descriptifs classiques utilisés par la sociologie. En outre, puisque cette compétence de proximité tendue par l'accueil et l'accompagnement personnalisé s'efforce aussi de garder ouvert un horizon de justice, le problème peut légitimement être posé en termes de déconsidération d'une « dimension éthique du travail social » [Aballéa, 1996], convoquant une source majeure de malaise professionnel.

Du côté des travailleurs sociaux, l'objectivation de ce savoir-faire reste le plus souvent biaisée par des effets d'ajustement aux procédures administratives habituelles qui réclament des comptes rendus de cas destinés à être soumis à l'éclairage du point de vue d'experts de professions différentes (juristes, médecins, psychologues, etc.). Mais le manque de visibilité de ces compétences de proximité tient aussi au privilège accordé à la problématique de l'insertion de l'individu qui inscrit la réflexion dans le registre normatif de l'autonomisation du bénéficiaire.

Les aperçus d'une politique du double pluralisme

Si la proximité familière nous autorise à reconnaître un versant essentiel de l'accompagnement social personnalisé, elle nous légue aussi un questionnement renouvelé sur les limites des politiques sociales. En nous permettant de préciser une diversité de niveaux d'intelligibilité du travail social et de spécifier un assortiment d'exigences dans ses pratiques, elle permet d'éclairer des foyers inédits d'humiliation. Ces foyers se situent des deux côtés de la relation d'aide : l'un relatif à la vulnérabilité des patients face à la charge que constituent les attentes des mesures politiques en termes de capacité des bénéficiaires, et l'autre relatif au déni de reconnaissance des compétences pratiques de proximité que ces professionnels engagent dans l'exercice de leur profession. Dans un cas comme dans l'autre, une sociologie des régimes d'engagement permet d'identifier la forme de tyrannie qu'inscrit la prévalence accordée à un régime aux dépens des autres.

Bien entendu, l'excès possible de familiarité engagée dans la relation d'aide constitue une sorte de tyrannie. Mais comprendre analytiquement celle-ci revient d'une part à nous déprendre d'une sociologie du soupçon qui qualifierait d'emblée tout lien du proche négativement, et d'autre part à nous montrer attentifs aux troubles de la familiarité qui tendent à convertir la sollicitude en mal. Car la proximité peut bien, dans son excès, dériver vers des états insupportables, capables de soulever une indignation et par conséquent un ressort critique. C'est au prix de l'observation d'une telle dynamique, très souvent graduelle, que l'on comprend aussi comment les acteurs redessinent eux-mêmes les limites déontologiques de leur profession. À cet égard, la sollicitude répond aussi au devoir de se tenir non seulement à distance du pôle de la compassion, qui implique toute la passivité de l'assisté, mais aussi au voisinage des perspectives normatives, qui promeuvent la figure de l'individu dont le bien essentiel reste l'autonomie.

La tyrannie, ainsi que nous l'entendons, peut donc revêtir différents aspects au cœur même de la relation d'aide mise en place par le travail social. Elle peut être envisagée comme

prédominance d'une sphère de justice sur l'autre, mais aussi, nous l'avons vu, comme primauté accordée au cadre fixé par les exigences capacitaires du contrat ou bien encore comme étouffement de la relation par des attachements de proximité. Ces lieux de carences ou bien de scandales du travail social tracent aussi une ligne sur laquelle se conduit une politique que nous nommons de « double pluralisme » [Breviglieri, Pattaroni et Stavo-Debauge, 2003 ; Eymard-Duvernay *et al.*, 2004]. En se rendant attentive à toute forme de tyrannie, quel que soit le niveau d'engagement auquel elle s'articule, cette conduite donnerait des garanties fermes de non-humiliation de la personne.

Références bibliographiques

- ABALLÉA François (1996), « Crise du travail social, malaise des travailleurs sociaux », *Recherches et Prévisions*, n° 44.
- ASTIER Isabelle (1997), « L'exposition de la personne et les procédures d'insertion du RMI », in ION Jacques et PERONI Michel, *Engagement public et exposition de la personne*, Éditions de l'Aube, La Tour-d'Aigues.
- BOLTANSKI Luc (1990), *L'Amour et la justice comme compétences*, Métailié, Paris.
- BOLTANSKI Luc et CHIAPELLO Ève (1999), *Le Nouvel Esprit du capitalisme*, Gallimard, Paris.
- BOLTANSKI Luc et THÉVENOT Laurent (1991), *De la justification*, Gallimard, Paris.
- BREVIGLIERI Marc (1999), *L'Usage et l'habiter. Contribution à une sociologie de la proximité*, thèse de doctorat, EHESS (à paraître chez Economica, Paris).
- BREVIGLIERI Marc (2002), « L'horizon du *ne plus habiter* et l'absence du maintien de soi en public », in CÉFAI Daniel et JOSEPH Isaac (dir.), *L'héritage du pragmatisme. Conflits d'urbanité et épreuves de civisme*, Éditions de l'Aube, La Tour-d'Aigues.
- BREVIGLIERI Marc, PATTARONI Luca et STAVO-DEBAUGE Joan (2003), « Quelques effets de l'idée de proximité sur la conduite et le devenir du travail social », *Revue suisse de sociologie*, n° 29 (1).

- CASTEL Robert (1995), *Les Métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Fayard, Paris.
- CENTEMERI Laura (2003), « Spazi e pratiche di integrazione nel territorio », in BIFULCO Lavinia (éd.), *Il genius loci del welfare. Strutture e processi della qualità sociale*, Officina Edizioni, Rome.
- CORCUFF Philippe (1996), « Ordre institutionnel, fluidité situationnelle et compassion. Les interactions au guichet de deux caisses d'allocations familiales », *Recherches et Prévisions*, n° 45.
- DOIDY Éric (2005), « Juger scandaleux : les électeurs de Levallois-Perret face au comportement de leur maire », *Politix*, n° 71.
- EYMAR-DUVERNAY François, FAVERAU Olivier, ORLÉAN André, SALAIS Robert, THÉVENOT Laurent (2004), « Valeurs, coordination et rationalité. L'économie des conventions ou le temps de la réunification dans les sciences sociales », *Problèmes économiques*, n° 2839.
- GARNIER Pascale (1997), *Les Assistantes sociales à l'école*, PUF, Paris.
- ION Jacques (1998), « L'engagement personnalisé comme mode d'intervention », *Les cahiers du DSU*, n° 19.
- ION Jacques et RAVON Bertrand (2002), *Les Travailleurs sociaux, La Découverte*, coll. « Repères », Paris.
- JOSEPH Isaac (1994), « Les protocoles de la relation de service », in GADREY Jean et DE BANDT Jacques, *Marché des services et relations de service*, Éditions du CNRS, Paris.
- MEYERS Diana (1993), « Social exclusion, morale reflection and rights », *Law and Philosophy*, 12 (2).
- PAPERMAN Patricia (2001), « Les faits et les personnes : impartialité et aveu dans la justice des mineurs », in DULONG Renaud (dir.), *L'Aveu. Histoire, sociologie, philosophie*, PUF, Paris.
- PATTARONI Luca (2005), *Politiques de la responsabilité. Promesses et limites d'un monde fondé sur l'autonomie*, thèse de doctorat, université de Genève et EHESS.
- RICCEUR Paul (2001), « Autonomie et vulnérabilité », in *Le Juste*, 2, Éditions Esprit, Paris.
- STAVO-DEBAUGE Joan (2004), « Les vices d'une inconséquence conduisant à l'impuissance de la politique française de lutte contre les discriminations », *Carnets de bord*, n° 7.

- STAVO-DEBAUGE Joan (2005), « Aux seuils de l'intégration et en butte aux discriminations. Le "parrainage à l'emploi", apprêter et soutenir une volonté », in THÉVENOT Laurent (dir.), *Politiques au regard du proche*, Economica, Paris.
- THÉVENOT Laurent (1990), « L'action qui convient », in PHARO Patrick et QUÉRÉ Louis (dir.), *Les Formes de l'action. Raisons pratiques*, Éditions de l'EHESS, Paris.
- THÉVENOT Laurent (1994), « Le régime de familiarité. Des choses en personnes », *Genèses*, n° 17.
- THÉVENOT Laurent (dir.) (2005), *Politiques au regard du proche*, Economica, Paris.
- WELLER Jean-Marc (2002), « Stress relationnel et distance au public. De la relation de service à la relation d'aide », *Sociologie du travail*, n° 44.

RELATION D'AIDE OU AIDE À LA RELATION ?

par Christian Laval* et Bertrand Ravon**

Comment se définit aujourd'hui la relation d'aide ? Traditionnellement, elle est une technique professionnelle qui vise au maintien et à la progression de l'autonomie des usagers du travail social. Mais, d'une problématique d'intervention à l'autre, cette relation d'aide peut différer sensiblement. En effet, lorsque l'autonomie est définie dans sa potentialité (l'usager est identifié à partir de sa perfectibilité, c'est-à-dire comme étant sur la bonne voie de l'émancipation), la relation d'aide se déploie comme un rapport pédagogique reposant sur une psychologie du développement du sujet. À l'inverse, lorsque la peur du risque se substitue à l'espérance du progrès social, l'autonomie est saisie à partir des conditions sociales qui la rendent difficile voire impossible (l'usager est identifié à partir de sa vulnérabilité, c'est-à-dire glissant sur la pente dangereuse de l'exclusion) ; dans ce cas, la relation d'aide devient un accompagnement social personnalisé, alimenté par une psychologie de la rupture des liens.

* Sociologue à l'ORSPEPE, Lyon, chercheur associé au CRÉSAL, Saint-Étienne.

** Sociologue, maître de conférences à l'université Lumière Lyon-II, chercheur au CRÉSAL, Saint-Étienne.