



HAL
open science

Le care

Yvon Pesqueux

► **To cite this version:**

| Yvon Pesqueux. Le care. 2011, pp.1-23. hal-00552292

HAL Id: hal-00552292

<https://hal.science/hal-00552292>

Submitted on 5 Jan 2011

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.

Yvon PESQUEUX

CNAM

Professeur titulaire de la Chaire « Développement des Systèmes d'Organisation »

292 rue Saint Martin

75 141 PARIS Cédex 03

France

phone ++ 33 (0)1 40 27 21 63

FAX ++ 33 (0)1 40 27 26 55

e-mail yvon.pesqueux@cnam.fr

site web www.cnam.fr/lipsor

Le care

Parler de *care* nécessite de définir ce dont il est question et il faut souligner la multitude des concepts associés, l'ensemble venant constituer une véritable fresque dont les points cardinaux pourraient être les suivants :

- S'agit-il d'une notion représentative plutôt d'un processus, plutôt d'un état ou bien encore des deux aspects à la fois ?
- S'agit-il d'une notion plutôt représentative d'une émotion (c'est-à-dire d'un trouble subit, d'une agitation passagère, d'une réaction affective de grande intensité provoquée par un stimulus venant de l'environnement, notion rattachée à l'individu et à sa conscience), d'une impression (c'est-à-dire de quelque chose d'extérieur qui marque au regard des apparences), d'un sentiment (connaissance plus ou moins claire au regard d'une donnée immédiate, d'une opinion ou encore d'un état affectif durable et qui, à la différence de l'impression dépend d'une dimension collective) ou bien encore les trois aspects à la fois ? Soulignons l'appartenance de ces trois notions au champ de l'affectif (et non à celui de la Raison) et le fait que l'on y accède au travers de sensations au travers du prisme cognitivo-sensualiste qui les fonde.

Rappelons également la trilogie induite par ces trois notions.

Impression
(et impressionnisme)

Sentiment
(et sentimentalisme)

Emotion
(et émotivisme)

Dans tous les cas, avec cet ensemble de notions, on est bien face à des représentations plus ou moins fondées en sensation qui, rappelons-le, est un phénomène psycho-physiologique qui modifie un état affectif par stimulation interne et/ou externe touchant donc aussi bien le domaine physiologique que celui des représentations. On accède à la sensation au travers de perceptions et la sensation va être influencée par le sentiment tout en suscitant émotion et impression, ces deux aspects venant le plus souvent consolider le sentiment. Rappelons que, classiquement, les cinq impressions de bases sont la culpabilité, la haine, la honte, la revanche et l'amour. La perception inscrite dans une perspective sensualiste peut alors être considérée comme un moyen de réduction de la complexité en conférant une importance centrale à ce qui est perçu par le sujet. Le sensualisme conduit ainsi au vitalisme qui se trouve au centre de la notion de *care* et tient compte de l'effet de composition qui opère entre l'affect et la sensation. Avec l'affectivité, on est donc dans la réaction subjective plus que dans la représentation même si, dans les deux cas mais sur des registres différents, le collectif entre en ligne de compte.

Il est de même important de distinguer entre une acception domestique et une acception publique de type socio-économique du *care*, cette acception permettant de fonder la relation de service par référence à une pratique du *taking care* qui rapproche le *care* public du *stewardship* ou encore à une relecture de la conception de l'efficacité en la focalisant sur l'attention et non pas seulement sur le montant des fonds et du temps consacré à une activité. Il faut encore ajouter l'existence d'une conception globaliste du *care* selon laquelle il faut prendre soin de la planète, des personnes et des ressources. Ne doit-on pas souligner la centralité du *care* quand il entre en phase avec le développement durable dans la mesure où il y est question d'équité intra- et inter-générationnelle de façon opérationnelle, perspective sans laquelle ce programme est voué à l'abstraction. Son importance n'est pas non plus à démontrer comme appartenant aux fondamentaux d'une économie sociale et solidaire.

Mais avant d'aborder la question du *care*, rappelons l'existence de notions associées.

Assistance, attention, sollicitude et vulnérabilité, tolérance et relation de service

Assistance

Comme le souligne E. Alfandari dans son article de *l'Encyclopedia Universalis*, « *l'assistance est, de façon générale, l'aide que la collectivité publique accorde aux individus se trouvant dans le besoin* » d'où l'intervention de l'autorité publique, qui ne peut pas la laisser à l'appréciation des particuliers et où l'aide à apporter peut consister dans une obligation mise soit à la charge des personnes ou des collectivités soit par l'organisation de services publics permettant d'assurer l'assistance, soit encore par les deux procédés à la fois. Par différence avec la charité, l'assistance s'est forgée du fait de nécessités qui ont des effets différés dans l'espace et dans le temps. Elle s'est surtout développée dans le monde moderne pour déboucher sur la sécurité sociale tout en conservant une place au *care* pour compenser les insuffisances de la protection sociale mais réduite alors à une dimension plus individualiste (ou moins sociale, comme avec les organisations non gouvernementales).

L'organisation de l'assistance pose la question des conditions d'attribution où le besoin de l'assisté est le critère principal. Comme le souligne E. Alfandari, « *le besoin ne doit pas être compris comme une indigence totale, au demeurant fort rare dans les pays civilisés, mais simplement comme une insuffisance de ressources, un manque par rapport à ce qui est nécessaire à la vie. Dès lors, c'est une notion relative qui donne lieu à une appréciation de l'autorité chargée d'accorder l'assistance* ». Des calculs vont donc être articulés aux logiques d'assistance, calculs destinés à faire connaître aux assistés l'étendue de leurs droits (minimum social, par exemple). L'aide peut être attribuée en espèces (forme la plus respectueuse de la liberté individuelle) ou en nature (sous une forme traditionnelle directe ou sous forme d'allocations). Elle est le plus souvent individuelle tout en tenant compte des besoins familiaux. Divers dispositifs sont mis en œuvre pour en éviter le détournement (tutelle par exemple).

Alors que l'assurance possède un caractère indemnitaire, personnel et accordée moyennant le versement de primes, l'assistance possède un caractère alimentaire et général. Elle suppose l'idée de besoin pour accorder à un individu ce qui lui manque pour subsister. L'assistance doit donc tenir compte des ressources.

Attention

C'est une attitude ponctuelle qui focalise l'agent sur une situation. La notion se dissocie de celle de vigilance qui introduit une dimension de continuité temporelle. La référence à ce terme marque toute l'importance à accorder aux processus de cognition. Cette notion connaît aujourd'hui une actualité au travers de sa traduction anglaise (*care*) qui exprime l'extensivité du souci de soi vers le souci des autres mêlant à la fois le sentiment et l'émotion, tant pour le souci de soi que pour le souci des autres.

Sollicitude

La sollicitude se construit au regard de la vulnérabilité. C'est une émotion qui la déclenche avant de la transformer en sentiment (le *care* considéré comme une attention – à soi et aux autres). Il s'agit en quelque sorte d'une forme de donation, s'inscrivant dans une anthropologie altruiste.

Vulnérabilité

La notion recouvre l'ensemble des conditions et des processus qui résultent de facteurs physiques, sociaux, économiques et environnementaux venant augmenter la sensibilité d'un individu ou d'un groupe à la fragilité de l'Autre. La vulnérabilité rassemble les pré-conditions qui vont se révéler au moment de leur occurrence. On parle de résilience pour qualifier les conditions qui permettent d'affronter et d'en récupérer les effets. C'est aussi la vulnérabilité qui induit la sollicitude.

Tolérance

Comme le souligne A. Lalande¹, la tolérance consiste, pour une personne, à accepter ce qu'elle pourrait refuser par ailleurs au regard d'une situation de même qu'au regard des opinions exprimées par les autres. Par rapport à la loi, elle consiste à accepter un écart préétabli. De façon plus positive, il s'agit de laisser à chacun la liberté d'exprimer ses opinions au moins pour les comprendre si ce n'est en partie pour les partager, au-delà de l'aspect plutôt passif qui prévaut dans les acceptions précédentes. La tolérance indique évidemment son inverse, l'intolérance. Pour E. Labrousse², « *les notions de tolérance et d'intolérance sont corrélatives : revendiquer la tolérance, c'est toujours stigmatiser l'intolérance de ceux qui vous la refusent en prétendant*

¹ A. Lalande, *Vocabulaire technique et critique de la philosophie*, PUF, Paris, 1991, pp. 1133-1136

² E. Labrousse, article « Tolérance », *Dictionnaire de philosophie politique*, PUF, Paris, 1996, pp. 698-701

imposer le silence à l'erreur ». La limite en est le relativisme (tout est possible) et le conformisme (qui est l'application muette, passive, de la tolérance). Le point d'ancrage de la tolérance est, dans le monde moderne, l'univers de la vie privée. S. Mendus³, pour sa part, insiste sur les liens qui s'établissent entre tolérance et pluralisme moral. Elle souligne l'importance des liens qui s'établissent entre tolérance et neutralité, tolérance et autonomie. Y.-C. Zarka & C. Fleury⁴ posent la question des deux formes de tyrannies en régime démocratique : celle de la majorité et celle des minorités qui soulève la question de savoir jusqu'où il faut être tolérant. Sur le plan personnel, la tolérance repose sur une double exigence, entre celle qui est adressée à soi et celle qui est adressée à autrui. Il s'agit d'établir et de maintenir la réciprocité qui permet la coexistence. Par référence à C. Taylor⁵, il est possible de mettre en perspective la discussion de la problématique de la reconnaissance de l'identique (au regard d'une politique de la reconnaissance universelle de l'égalité des hommes) face à la reconnaissance de la spécificité. C'est pourquoi la tolérance concerne aujourd'hui les collectivités qui désirent maintenir leurs modes de vie, leurs traditions, leurs coutumes dans un pays où elles sont minoritaires (minorités autochtones, minorités issues de l'immigration) mais aussi les minorités qui se sont organisées pour affirmer une différence spécifique (communautés religieuses, culturelles, homosexuelles, par exemple). La tolérance des religions se trouve alors dépassée par la question de la tolérance des cultures d'où le recours à des notions telles que celle de pluralisme raisonnable et de consensus. Ces deux auteurs posent aussi la question générale de savoir jusqu'où l'Etat peut rester neutre ou encore, formulée différemment, celle de savoir si les différences culturelles ont besoin d'être protégées sans pour autant tomber dans l'ornière du communautarisme.

C'est B. Guillemain qui signe l'article consacré à la tolérance par l'*Encyclopedia Universalis*. « *Si l'on groupe sous le nom de tolérance un ensemble complexe de conduites qui comportent simultanément une appréciation négative d'une situation ou d'une démarche et la suspension de la répression de ce qui est jugé mal, on s'en forme une notion suffisante pour la vie de tous les jours* ». On assiste, avec la tolérance, à une forme de coexistence de la raison morale avec une raison sociale. Et pourtant, « *les tentatives pour faire accepter les différences de l'autre n'effacent pas l'agressivité ; elles en déplacent quelquefois l'objet, mais bien souvent en l'exaltant* ». Tolérance conduit alors au tolérantisme, c'est-à-dire une forme de solidarité minimale au-delà des croyances (l'indifférence à la différence). Elle mène aussi à l'idéologie réduite au discours (donc contredite par les faits). « *La tolérance ou plutôt les tolérances seraient-elles de toute manière à considérer comme les masques hypocrites d'une agressivité ?* ». L'auteur va alors parler

³ S. Mendus, article « Tolérance », *Dictionnaire d'éthique et de philosophie morale*, PUF Paris, 1996, pp. 1536-1540

⁴ Y.-C. Zarka & C. Fleury, *Difficile tolérance*, PUF, collection « Intervention philosophique », Paris, 2004

⁵ C. Taylor, « La politique de reconnaissance » in *Multiculturalisme : différence et démocratie*, Aubier, Paris, 1994

d'impossible concept. « *On appellera donc tolérance une ligne de conduite qui consiste à laisser à autrui la liberté d'exprimer des opinions que nous ne partageons pas et surtout de vivre conformément à des principes qui ne sont pas les nôtres* ». Mais cet énoncé est dépourvu de sens (dans une perspective militante de la reconnaissance de l'Autre, par exemple ou encore dans le cadre d'une tolérance sans abandon de ses convictions). Il n'y aurait pas de regard possible sur la tolérance sans la replacer dans une perspective religieuse puisque c'est somme toute avec les religions et leurs frottements dans l'espace et dans le temps qu'est née, prospère et disparaît la tolérance. Même encore aujourd'hui – pensez à ce que nous qualifions d'« islamisme », posture réductrice de la tolérance... Et pourtant, au nom d'une perspective active, la tolérance est bien l'issue au manichéisme de la dualité des bons et des méchants.

La tolérance conduit donc à devoir examiner son inverse, l'« intolérance » qui est à la fois une accusation portée à l'Autre et la réponse qui lui est faite... d'où là aussi son ambiguïté radicale. L'intolérance prend toutes les formes sociales possibles : religieuse, idéologique, politique. C'est d'ailleurs à ce titre que la tolérance constitue un attribut organique de la citoyenneté démocratique et donc des institutions qui lui sont liées : celles de l'Etat laïc et républicain, par exemple. Et c'est là que prend relief tout le débat entamé par l'école « néo-libérale » américaine sur le multiculturalisme⁶ : la tolérance se manifeste alors au travers de ce qui rend possible l'« esprit de liberté ». Mais la voie est finalement assez étroite entre l'Etat laïc et la sécularisation de l'Etat (comme on a pu l'expérimenter avec les pays communistes). Il est également nécessaire de se confronter au concept de laïcité qui peut être vue comme une sorte de religion « civile » construite, dans sa version idéologique anticléricale, en opposition au « cléricisme » dans un recouvrement subtil avec l'athéisme.

Mais il est encore intéressant, dans la perspective d'une preuve à l'inverse, de se confronter au concept de fanatisme qui, tout comme celui de tolérance, trouve ses racines dans l'expression de la foi religieuse et se sécularise dans le monde moderne avec les totalitarismes.

La notion de civilité est également possible à rapprocher de celle de tolérance. Ce terme fait, dans le dictionnaire Littré, l'objet d'une analyse très précise. Littré distingue civilité, politesse et courtoisie. « *La civilité préside aux relations [...] entre concitoyens ; la politesse est la qualité de celui qui a été poli ; la courtoisie [...] émane de la fréquentation de la cour* ». La civilité repose

⁶ M. Walzer, *Traité sur la tolérance*, Gallimard, collection NRF essais, Paris, 1998

W. Kymlicka, *La citoyenneté multiculturelle – Une théorie libérale du droit des minorités*, Editions La Découverte, Paris, 2001

I. M. Young, « Polity and Group Difference: A Critique of the Ideal of Universal Citizenship », *Ethics*, 99/2, 1989, pp. 250-274

donc sur des règles conventionnelles. La courtoisie, nous dit F. Bourricaud⁷, désigne « *les rapports de bienveillance avec ceux qui ne sont pas du même groupe que nous. Elle constitue donc une valeur universaliste, tandis que la civilité (et la politesse) sont particularistes puisqu'elles s'adressent aux membres de notre propre groupe. En second lieu, civilité et politesse ne comportent pas la dimension de « générosité », qui est associée à la courtoisie. Elles appartiennent à l'ordre du calcul et de l'échange, tandis que l'homme de cour est généreux dans la mesure où il donne pour donner et non dans le but de recevoir ou, à plus forte raison, de profiter. On pourrait dire qu'elles sont des vertus bourgeoises cependant que la courtoisie est une vertu noble* ». La civilité ouvre donc le jeu des relations sociales. Tout comme la tolérance, elle pose la question de la frontière entre les groupes. De la même manière, la politesse tend aussi à régler la distance sociale... et culturelle. La tolérance peut-elle, à ce titre, être considérée comme une forme de politesse, autorisant ainsi une forme de pluralisme ? Et il est difficile de ne pas songer au monde sans civilité et politesse qui est celui du marché, de la transaction au sens théorique du terme, celui de nombreux instruments de gestion. Pas étonnant alors que ces mêmes agents cherchent à le « civiliser ». Les cultures se remplissent alors de civilités, de courtoisies et de politesses, le monde économique et les entreprises de *fair play*.

C'est ainsi que les philosophes de l'école « néo-libérale » américaine réhabilitent la notion civilité « précivile » dans la dimension politique de la démocratie délibérative où le « tout est permis » cohabite avec la civilité des termes du débat. S'agit-il d'une analogie du marché, institution où la civilité « précivile » joue aussi un rôle important tant il s'épuise autour du point aveugle de la confiance comme source de la transaction. La civilité, c'est ce « voile » qui permet de sortir du marché sans le dire : c'est par elle que, malgré la proportion équivalente d'hommes et de femmes, nous serions épargnés d'un marché de partenaires interchangeables. Mais jusqu'où la civilité « précivile » ne nous ramène-t-elle pas à une perspective naturaliste de la civilité et, par extension, de la tolérance ? Peut-on concevoir également une exploitation « en civilité » de l'homme par l'homme. L'entreprise multinationale n'est-elle pas justement une forme d'exploitation « en civilité » nonobstant son projet multiculturel ? Mais, nous dit F. Bourricaud, « *la civilité suppose réciprocité. Dans cette mesure elle fait appel au calcul de « l'intérêt bien compris ». Je ne respecterai pas longtemps les préférences d'autrui si autrui ne respecte pas les miennes. Il n'y a donc pas de civilité sans attentes régulières et définies* ». Et tolérance, civilité, politesse, courtoisie se trouvent ainsi mêlées, constitutives de la bienveillance spontanée chère à Adam Smith, de la sympathie originelle... mais aussi du fonctionnement de l'entreprise car sans ces éléments il ne resterait que la hiérarchie et la transaction...

⁷ F. Bourricaud, article « civilité », *Encyclopedia Universalis*

Mais le concept de civilité indique aussi celui d'incivilité. Outre l'aspect matériel des nuisances occasionnées par l'incivilité, c'est bien des mœurs dont il est question ici et du fondement de ces mœurs où la tolérance vient jouer un rôle. L'incivilité comme manifestation contemporaine peut alors être vue comme une manifestation intolérante à l'intolérance ressentie envers la catégorie à laquelle on appartient. Elle pourrait ainsi naître de la « déception » des individus et des groupes concernés face au fonctionnement de la société, déception accrue dans les catégories du « moment libéral »⁸, c'est-à-dire cette période où nous accordons une légitimité à l'individualisme et aux communautés. C'est aussi l'occasion de se poser la question de l'occurrence de la manifestation : il n'y aurait pas d'écoute, pas de façon autre d'exprimer sa critique, sa désapprobation, jouissance jubilatoire dans l'expression de celle-ci. Le thème est plus ancien qu'il n'y paraît : classes laborieuses, classes dangereuses ! Mais le développement de l'Etat providence et des classes moyennes s'est justement situé dans la perspective de l'anéantissement de cette vision. C'est à partir de la décennie 70 (si l'on excepte la manifestation fusionnelle paroxysmique de mai 68 – ouvriers, paysans, étudiants, même combat ! Classes moyennes unissez-vous et *in fine*, haro sur les casseurs !) et surtout de la décennie 90 avec les clivages « hommes – femmes », « jeunes – vieux », « français – immigrés », immigrés entre eux, etc. qu'apparaît cette manifestation de l'incivilité sous d'autres conditions. S. Roché⁹ propose une classification des différentes lectures de l'incivilité : éthologique (avec les cartes mentales du risque), culturelle (en relation avec les mœurs), politique (à cause des réponses qu'elles appellent de la part de l'État). Il analyse les incivilités à partir de quatre catégories des sources de « délitement » du lien social : 1) les actes de salissure et de dégradation ; 2) les abandons d'objets ; 3) les modes d'entrée en contact avec autrui ; 4) les conflits résultant de diverses nuisances sonores ou visibles. L'incivilité viendrait constituer le signe de la crise du pacte républicain, ce qui se trouve finalement à l'origine des débats sur le multiculturalisme, mais elle pose aussi la question de sa régulation micro-sociale.

Mais civilité comme incivilité d'ailleurs, outre les liens que ces deux notions tressent avec le concept de tolérance, comme il en est traité ici, ont aussi quelque chose à voir avec la notion de civilisation (la civilité est aussi être civilisé dans le cadre de la société qui est la notre) et donc la culture mais aussi la nature, l'incivilité, par le retour « atavique » à la barbarie qu'elle recouvre, étant en quelque sorte la manifestation de l'instinct agressif et « prédateur ».

⁸ Y. Pesqueux, *Gouvernance et privatisation*, PUF, Paris, 2007

⁹ S. Roché, *Le sentiment d'insécurité*, PUF, Paris, 1993

L'origine de l'usage du terme de tolérance date des guerres de religion, mais la pratique de la tolérance trouve aussi son origine dans les religions polythéistes. L'usage du mot ne recouvre-t-il pas l'idée de respect, dans le cadre de la vertu de justice et non dans celle de charité ? Il ne faut pas non plus sous-estimer l'acception méprisante associée à la tolérance : on tolère ce que l'on ne peut refuser. Mais le concept se heurte aux limites : on ne peut accepter comme cela de ne rien censurer au nom de la tolérance (les incitations à la haine, par exemple) d'où son ambiguïté.

La réflexion sur la tolérance est une des contributions de M. Walzer avec son *Traité sur la tolérance*¹⁰ dans lequel il considère le concept de tolérance comme étant une notion peu définie malgré son importance quant à ses modes de manifestations et aux conditions de sa pérennité, démonstration faite à partir de données historiques et de faits actuels. La tolérance diffère en effet de la défense des différences. Il n'y a donc pas, à ce titre, d'opposition entre tolérance et unité de l'ordre politique. La notion est également relative à un contexte historique et social. La tolérance, enfin, n'est pas une position d'ordre politique mais de l'ordre des relations interpersonnelles au sein de la société. Pour M. Walzer, la tolérance est un mode spécifique de coexistence, coexistence rendue possible entre des groupes relevant d'histoires, de cultures et d'identités différentes. Par ailleurs, la tolérance ne peut être définie par un seul et unique modèle, mais peut se manifester au travers de plusieurs modèles aux principes différents. Ainsi la tolérance (ou la non tolérance) n'est pas redevable d'un modèle politique en tant que tel, mais plutôt à la capacité de ce modèle à faire régner la tolérance.

La notion de tolérance ne peut non plus être étudiée sans se référer à certaines notions pratiques qui sont :

- Le pouvoir, pivot des relations de tolérance. La tolérance inspire souvent l'idée d'un acte de pouvoir plus qu'un respect mutuel entre plusieurs groupes, ce qui n'amène pas à dire que la meilleure façon de tolérer est de respecter les autres puisque la nature des relations de pouvoir peut s'avérer, dans plusieurs cas, plus efficace que le respect.
- Les classes. Le parallélisme « classe – groupe » est un facteur générateur d'intolérance qui peut aller jusqu'à la haine. Cette situation peut se retrouver dans le cadre de l'Etat nation où les minorités vivent souvent dans des conditions économiques difficiles, ainsi que dans la société internationale dont les élites interagissent selon les relations de pouvoir. Cette congruence « classe – groupe » peut être atténuée par l'*affirmative action* qui consiste à promouvoir et aider les minorités à mieux s'intégrer et grimper les échelons des classes sociales.

¹⁰ M. Walzer, *Traité sur la tolérance*, Gallimard, Paris 1998

- Le genre. Il s'agit de toutes les problématiques liées à l'organisation familiale : mariage, sexualité, égalité « homme – femme ». Les différentes religions et groupes ethniques ont des spécificités et des avis différents concernant ces problématiques, ce qui constitue des points de débats et de critiques.
- La religion. Dans les sociétés actuelles, la liberté de religion est considérée comme une évidence : chacun est libre de se convertir à n'importe quelle religion, croire à ce qu'il veut... Cependant, cette tolérance de religion pour les individus suscite deux problématiques : la reconnaissance des adeptes d'une religion en tant que groupes (et non pas en tant qu'individus) et la possibilité d'élargir le champ des pratiques religieuses et de leur conférer une dimension sociale.
- L'éducation. La question est de trouver une manière de faire reproduire la tolérance par le biais de l'éducation.
- La « Religion Civile ». Il s'agit de valeurs et des vertus de l'Etat lui-même.

Jusqu'où peut-on tolérer ? Tolérer au sein des différents régimes politiques est une condition principale pour la coexistence. La séparation de l'Eglise et de l'Etat peut amener à un apprentissage de la tolérance. La démocratie constitue un deuxième degré d'apprentissage de la tolérance *via* la séparation entre la politique et l'Etat et de pallier ainsi l'intolérance des régimes politiques totalitaires. Par contre, les Etats nation ne peuvent pas tolérer une prise de pouvoir par une minorité.

Une tension entre deux positions extrêmes est envisageable :

- l'intégration (propre à la démocratie) dans le pouvoir. Mais les individus concernés agissent-ils en tant qu'individus ou en tant que membres d'un groupe ?
- la séparation : il s'agit de la tendance actuelle où l'on assiste à une apparition d'autorités locales, d'auto gouvernement et de sociétés distinctes.

La relation de service

Parler de relation de service nécessite de plonger dans les méandres de l'économie des services. Le propos de l'économie des services et de la mise en exergue de la relation de service est centré sur la relation de service privé. La relation de service public n'est généralement pensée que de façon dégradée, la norme étant la relation de service privé. De façon plus générale, la relation de service privé tend à être étudiée par différence avec la « prestation – produit ». Mais soulignons au la dimension politique de la Société de service, la référence à la relation de service étant la marque de la privatisation applicable à tout ce qui était celle du *Welfare State* venant par

conséquent donner une importance à la philosophie du *care* comme le lieu de la réflexion qui viendra à la fois fonder la relation de service et sortir cette relation de service de son ornière économiste. La philosophie du *care* serait finalement une façon de penser la relation de service en dehors de l'économie des services.

En effet, la notion de service est en elle-même assez confuse et polymorphe :

- Un produit est un objet ; un service est une action ou un effort. Lorsqu'on achète un produit, on acquiert quelque chose de tangible que l'on peut voir, toucher, sentir... Lorsqu'on achète un service, on ne reçoit rien de tangible et le moment de la prestation est « unique », ce qui met l'accent sur la relation. Pourtant on fait comme si une prestation de service répétée prenait les mêmes contours que ceux de la production de masse, d'où la référence implicite ou explicite à ce qui se passe pour les produits.
- « *Les services sont les actions et les efforts, effectués par une personne ou une machine, mais qui n'existent qu'à un moment donné et ne peuvent être conservés pour être utilisés plus tard* »¹¹, définition qui met l'accent sur la dimension temporelle.

J. Gadrey¹² considère qu'il y a production de service dans les deux cas suivants (le premier étant de loin le plus important) :

- quand une organisation qui possède ou contrôle une capacité technique et humaine vend (ou propose à titre gratuit s'il s'agit de services non marchands) le droit d'usage de cette capacité pour que l'utilisateur produise des effets qui lui sont utiles. Cet usage peut prendre la forme d'une intervention sollicitée, se résumer à l'utilisation temporaire d'une capacité technique et humaine (exemple : la location) ou encore consister dans le fait d'assister à la prestation organisée ;
- quand un agent emploie un salarié pour s'occuper de ses biens ou de sa personne ou des personnes vis-à-vis desquelles il possède une responsabilité : par exemple parents, enfants, etc.

Il résume ainsi deux types de logiques de service :

- une logique « technique » qui se caractérise par le type de capacité avec laquelle l'utilisateur est en contact (logique de mise à disposition de capacités techniques entretenues) et qui se décompose entre une logique d'aide ou d'intervention, mais aussi de support, de maintenance, de réparation, de mise à jour, notamment dans les prestations faisant appel aux systèmes d'information ;

¹¹ C. H. Lovelock, *Service Marketing*, Prentice Hall Inc., Englewoods Cliffs, 1984, p. 29

¹² J. Gadrey, *Socio-économie des services*, Editions La Découverte, collection « repères », Paris, 1992

- une logique « humaine » qui se caractérise par le fait de « se faire servir » qui est la dimension que l'on retrouve dans la philosophie du *care*.

C Grönroos¹³ introduit la notion d'intangibilité : « *un service est une activité ou une série d'activités de nature plus ou moins tangible qui, normalement mais non nécessairement, prend place dans les interactions entre le consommateur et un employé de l'entreprise de service, et / ou des biens et ressources physiques, et / ou des systèmes du fournisseur de services, et qui est proposée comme solution aux problèmes du consommateur* ». Cette notion d'intangibilité est importante pour qualifier le service.

Pour V. A. Zeinhaml *et al.*¹⁴, les services possèdent quatre caractéristiques majeures :

- l'intangibilité qui tient à leur nature,
- l'inséparabilité de la production et de la consommation qui renvoie à la chronologie des opérations,
- l'hétérogénéité qui exprime l'existence d'une différence possible entre deux transactions successives, donc une absence de régularité qualitative : la qualité se construit dans le processus de prestation lui-même, d'où la valorisation des différences avec les services concurrents et la recherche de standardisation des processus,
- l'aspect « périssable » qui est lié au caractère non stockable du service.

Tout comme le *care*, la relation de service est un acte et non le résultat d'une action humaine exercée sur de la matière, des personnes, de l'information et elle nécessite un contact.

C. H. Lovelock propose une typologie des relations de services à partir de deux critères :

- la nature de l'action (tangible comme dans le transport, intangible comme dans la publicité),
- la nature de l'objet transformé (avec les services destinés à des personnes – transport, éducation – et des services destinés à des biens – maintenance, recherche).

Il serait donc possible de distinguer le *process* orienté vers les personnes, le *process* orienté vers les biens et le *process* orienté vers l'influence sur les personnes et le traitement de l'information.

J. Gadrey propose une autre typologie à partir de trois catégories :

- les services paraproductifs eux-mêmes scindés en trois sous-catégories (services portant sur des biens matériels dont l'action mise en œuvre vise à en modifier ou en restaurer les

¹³ C. Grönroos, *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition*, Lexington Books, Lexington, Massachusetts, 1990

¹⁴ V. A. Zeinhaml & A. Parasuraman & L. L. Berry, « Problems and Strategies in Service Marketing », *Journal of Marketing*, vol. 49, 1985, pp. 33-46

caractéristiques utiles comme dans la réparation, des actions sur des biens matériels visant à mettre à disposition sans changer les caractéristiques de ces biens comme dans la location, les services s'adressant à des individus visant à modifier leur corporéité comme dans le transport) ;

- les services périproductifs incorporels s'appliquant aux savoirs productifs organisés comme la banque et le conseil ;
- les services s'appliquant aux savoirs et aux capacités des individus comme la formation et la santé.

La nature spécifique de la relation de service implique une relation d'échange entre prestataire et bénéficiaire, ce qui induit les conséquences suivantes.

- La relation de service est imperceptible même si ce qui permet de la produire peut être tangible.
- L'évaluation de la relation de service est liée à sa consommation et, même après consommation, l'évaluation des conséquences n'est pas forcément évidente.
- L'acquéreur espère une promesse de satisfaction.
- L'attention des agents qui réalisent la prestation ne peut aisément porter que sur les éléments tangibles.
- L'acquéreur va fonder son évaluation anticipée sur des bruits.
- La relation de service peut aussi comporter un dosage plus ou moins important de résultat médiat par rapport au résultat immédiat (comme dans l'éducation, par exemple).

Le service étant une mise en relation d'une personne et d'un système de production, il est intéressant de focaliser son attention sur le moment de cette rencontre. C'est ce point de rencontre que V. Coquentin¹⁵ qualifie de « moment de vérité ». D'autres auteurs (P. Eiglier & E. Langeard¹⁶) qualifient ce moment de « servuction », néologisme obtenu par contraction du mot « service » et du mot « production ». C'est aussi ce moment-là qui permet de distinguer les services à forte interaction des services à faible interaction.

C'est pourquoi la relation de service concerne le *care via* les logiques de la gestion de la qualité. C'est d'ailleurs à la gestion des services que J. Teboul¹⁷ consacre un ouvrage qui établit la distinction entre « avant scène » et « arrière scène ». Pour lui, la production de relations de service

¹⁵ V. Coquentin, *Essai de construction d'un modèle global de qualité d'une prestation de service*, document de travail, Groupe HEC, 1999

¹⁶ P. Eiglier & E. Langeard, *Servuction*, Mc Graw Hill, Paris, 1988.

¹⁷ J. Teboul, *Le temps des services – Une nouvelle approche du management*, Editions d'Organisation, Paris, 1998

comporte à la fois une partie purement service (interaction) et une partie purement production (une transformation). Cette distinction est à ses yeux fondamentale car les modes de gestion de ces deux parties sont très différents. La relation de service se joue sur l'avant scène, mais cet axe de positionnement rend compte uniquement de la manière dont celui qui reçoit la prestation est traité et non du résultat obtenu qui est aussi essentiel. Or la relation de service possède, à une extrémité, des solutions variées (donc des services) proches des personnes et, à l'autre, des solutions aussi limitées et standard que possible (aide à la personne, au handicap, visites de musées, etc.). Certains services sont à fort niveau de contact (hôpitaux, maison de repos, etc.) et d'autres à faible niveau. L'intensité de l'interaction peut être mesurée par la durée du contact, la fréquence d'utilisation, la nature (face à face, à distance, par téléphone), le niveau de compétence engagé. Du type de relation de service, on peut aboutir à une proposition de valeur qui définit ce à quoi ceux qui la reçoivent attachent de la valeur et qui, ensuite, va positionner la relation de service sur un segment d'interaction donné. Cette proposition de valeur dépend de cinq critères : le résultat, l'interaction avec le processus, l'interaction avec le personnel, la crédibilité et la fiabilité de la prestation, le prix. La formulation de la relation de service part donc de l'organisation de la relation. C'est à ce stade que sont prises les décisions fondamentales concernant la production, les ressources humaines et la structure du service. Il faut donc constater que, dans ces échanges, le personnel est l'élément clé de la relation lors de la fourniture d'un service, car c'est lui qui est l'agent principal de la production et de la fourniture de l'offre de service dans les meilleures conditions de qualité, de délai et de prix, dans la mesure où il est en contact direct avec la personne « objet » de la relation de service pendant tout ce temps. Or les éléments de la satisfaction du personnel sont, en première approche, de deux ordres, le premier lié au travail (les carrières et contreparties, la qualité de vie au travail, le pouvoir, le contrôle et la participation, des objectifs clairs, une responsabilisation, l'impression de maîtriser les choses) et le second lié à la personnalité de l'agent (intégration sociale et esprit d'équipe, estime de soi – sa fierté, sa dignité, sa considération et comment il se sent apprécié, l'intérêt qu'on lui porte et le professionnalisme qui l'entoure).

Et c'est là encore que la philosophie du *care* a quelque chose à dire. « Porter attention à » est inhérent à la relation de service puisqu'il s'agit à la fois de prendre soin (*to take care*), d'un processus (le *caring*) et d'une conduite, la conduite prudente compte tenu des obstacles et des limites auxquels il faut porter attention (le *careful*).

Le care

Comme le mentionnent M. Garrau & A. Le Goff¹⁸, la notion recouvre la disposition « - *une attention à l'autre qui se développe dans la conscience d'une responsabilité à son égard, d'un souci de bien-être – et l'activité – l'ensemble des tâches individuelles et collectives visant à favoriser ce bien-être* ». Elle part du principe que nous sommes tous dépendants et vulnérables, vulnérables parce que dépendants et dépendants parce que vulnérables, et ceci au-delà, par exemple, de la condition d'enfant, de vieillard, de handicapé, etc. La dépendance indique l'existence d'une relation asymétrique conduisant à une domination par l'autre si l'on sort des catégories du *care*. N'oublions pas non plus combien « dépendance » et « incapacité » se trouvent le plus souvent liées, en particulier du fait des politiques qui traitent spécifiquement un type de dépendance (le grand âge par exemple), c'est-à-dire quand on sort des logiques générales de la Sécurité Sociale (à ce titre, la retraite et le chômage se trouvent être traités différemment de la dépendance des personnes âgées et des exclus). C'est en cela que les politiques publiques tendent à associer dépendance et incapacité liées à la maladie (considérée comme un désavantage et non comme une différence). Cette association « dépendance – incapacité » conduit, comme le signalent ces deux auteurs, au moins à une exclusion symbolique en termes de participation à la vie sociale. Avec la dépendance stigmatisée ainsi, il y a une sorte de reconnaissance d'une non conformité sociale (en général par référence au travailleur salarié). Au regard des populations ayant affaire aux services d'action sociale, S. Paugam¹⁹ distingue les fragiles des assistés et des marginaux selon le mode de contact qu'ils établissent avec les services sociaux.

L'éthique et la politique du *care* peuvent donc constituer un instrument de critique de l'Etat-social du fait de sa focalisation sur l'autonomie, mais aussi une entrée compréhensive dans la crise du *care* avec les tentatives de marchandisation des activités de *care* qui ont tendance à se traduire par un manque de main d'œuvre pour assurer le *care* et le fait que cette main d'œuvre est exploitée avec des travailleurs moins payés, que l'on soit dans le *care* public ou dans le *care* privé. La nature du travail du *care* est polyvalente, donc moins spécialisée que pour d'autres types d'activité, et moins sujette à spécialisation. L'aide soignant(e) pourtant toujours plus présent(e) autour des malades à l'hôpital sera moins visible que le médecin. Ce sont aussi ces travailleurs du *care* qui créent des besoins accrus de *care* en passant du *care* domestique au *care* salarial dans la mesure où ils sont moins bien payés que la moyenne. Les situations fragilisées matérialisent la dépendance et l'angoisse qui y est associée d'autant que la dimension chronophage du *care* tend à saturer l'emploi du temps des individus concernés et de leur entourage, qu'il s'agisse de *care* domestique ou de *care* salarial suscitant une demande de *care* public car n'étant pas en mesure de

¹⁸ M. Garrau & A. Le Goff, *Care, justice et dépendance – Introduction aux théories du care*, PUF, collection « Philosophies », Paris, 2010

¹⁹ S. Paugam, *La disqualification sociale – Essai sur la nouvelle pauvreté*, PUF, Paris, 2004

payer un *care* privé. C'est d'ailleurs en cela que la philosophie du *care* concerne, non seulement le fondement de la relation de service, mais aussi celle de la relation de service public.

Le développement de l'Etat-social autour de l'autonomie revient en effet à dire que si des formes de dépendances existent, c'est qu'elles sont liées à des dimensions individuelles. Par référence à N. Fraser & L. Gordon²⁰, reprenons l'idée que « *l'individualisation de la dépendance est allée de pair avec la montée en puissance de sa psychologisation et de sa moralisation* » corrélativement à la philosophie de l'autonomie. De plus dans une représentation de la frontière « public – privé », le salariat représente la référence de l'autonomie avec l'autosuffisance supposée du salarié, métonymie de la regrettée « cité grecque » autarcique. En d'autres termes, face à une philosophie du *care*, objet de ce texte, se situe une philosophie de l'autonomie, philosophie institutionnalisée. Au-delà de la dualité « public – privé » (et donc de ce qui est considéré comme tel au delà de la dualité « dépendance – indépendance »), la philosophie du *care* permet d'entrer dans d'autres dualités : « masculin – féminin », « relation de travail – relation domestique », « société civile – société familiale ». Ce sont aussi ces dualités qui, dans les catégories de l'Etat social, sont constitutives de la supériorité accordée aux représentations de l'autosuffisance et à l'infériorité associée aux bénéficiaires de l'assistance, moins mobiles, travaillant plus longtemps, etc. sans valorisation du travail du *care*. Avec la philosophie du *care*, il y a donc reconnaissance de la diversité du fait de la multiplicité des dépendances et non de la référence à des catégories primordiales (âge, sexe, mœurs, religion, race). Les relations issues de la dépendance y sont considérées comme fondatrices de notre identité. Il y a également redéfinition de l'espace public. Dans une autre dualité, celle de la classe et de la masse, la philosophie du *care* apporte une voie médiane, offrant une relecture de la masse en communautés lues sous le prisme de la classe.

C'est à C. Gilligan²¹ que l'on doit cette construction dans le passage qu'elle opère entre une perspective psychologique différenciée, d'un point de vue féministe de celle de L. Kohlberg²² (dont elle fut l'assistante puis la collaboratrice) en proposant les conditions d'une véritable philosophie politique et morale qui reconnaît la dimension féminine de notre vie familiale et professionnelle. La « voix d'Amy » est en effet porteuse d'un autre discours. Elle enrichit le contenu donné à la notion de « justice » et ceci au-delà de la question du genre. C'est en cela que le *care* a quelque chose à nous dire pour ce qui est du développement professionnel. Dans *The*

²⁰ N. Fraser & L. Gordon, « A Genealogy of Dependency. Tracing a Key-word of US Welfare State » in N. Fraser, *Justice Interruptus. Critical Reflections on the Post-socialist Condition*, Routledge, New-York, 1997, pp. 121-149

²¹ C. Gilligan, *Une voix différente*, Flammarion, collection « champ essais », Paris, 2008 (*In a Different Voice : Psychological Theory and Women's Development*, Harvard University Press, 1982)

²² L. Kohlberg, « Development as the Aim of Education », *Harvard Educational Review*, 1972, Vol. 42, n° 4, p. 448-495

*Birth of Pleasure*²³, elle distingue l'approche conventionnelle du *care* (l'image stéréotypée du rôle féminin, l'éthique du *care* risquant alors de tomber dans une dérive maternaliste) de l'approche éthique (co-construction de l'identité dans la relation éthique aux Autres au travers du *care* par la reconnaissance généralisée de ce que sont nos dépendances). Ceci permet de distinguer ce qui est (alors le patriarcat acquiert une dimension universaliste discutable, le père cessant d'être un paradigme) de ce qui doit être (qui permet de tenir compte de la différence « masculin – féminin » mais sans les opposer). N'oublions pas pour autant la dérive du maternalisme où c'est alors la mère qui est considérée comme un paradigme. La philosophie du *care* se situe dans le paradigme du féminin qui n'est donc pas du maternalisme tout en permettant d'en construire une critique. C'est en effet le paradigme du maternalisme qui met en avant la Terre-Mère, comme il en est question, par exemple, avec la notion de « développement durable ». La dualité « dépendance – indépendance » offre une alternative valide à la définition institutionnalisée du développement durable sans le paradigme maternaliste, définition donnée par le rapport Brundtland dans la mesure où elle se dispense d'une anthropologie du besoin et de l'aspiration. C'est la dérive maternaliste qui permet de construire la critique qu'il est possible d'adresser à un type de féminisme politique, cette dérive étant tout aussi ancrée dans la philosophie de l'autonomie que la dérive paternaliste. Mais il faut souligner aussi que si les auteurs du *care* parlent de le « dé-génrer », où passe alors l'identité sexuelle et donc le sexe ?

Trois arguments permettent de distinguer la philosophie du *care* de la morale de la justice :

- ses concepts moraux (responsabilité et relations) sont considérées comme plus importants que les droits et les règles,
- les circonstances concrètes se substituent aux règles formelles et abstraites,
- son expression n'est pas de l'ordre des principes mais de la mise en œuvre (d'où sa validité pour la relation de service).

La philosophie du *care* remet en cause la conception de la moralité en stades au nom de la voix à accorder aux *outsiders*. *Lecare* remet également en cause la frontière « public – privé » dans la mesure cette catégorie de la vie privée vient justement prendre une dimension publique à la fois au regard de la relation de service public (en lui donnant une dimension domestique) et au regard de l'attention qui prévaut dans la vie domestique qui vaudrait alors pour la vie publique (dont celle de la relation de travail). C'est ce qui conduit à retracer les frontières de la morale et de la politique. Le champ du *care* se trouve conduire à une philosophie du *care*.

²³ C. Gilligan, *The Birth of Pleasure*, Vintage Book, New York, 2003

B. Fischer & J. C. Tronto²⁴ définissent ainsi le *care* : « *Au niveau le plus général, nous suggérons que le care soit considéré comme une activité générique qui comprend tout ce que nous faisons pour maintenir, perpétuer et réparer notre « monde », de sorte que nous puissions y vivre aussi bien que possible. Ce monde comprend nos corps, nous-mêmes et notre environnement, tous éléments que nous cherchons à relier en un réseau complexe, en soutien à la vie* ». Le *care* se rapproche donc d'une pratique, il est partout et nous sort de l'ornière du minimalisme moral (c'est-à-dire la référence à des principes universels, référence qui s'accommode du conflit et le régule) du fait de la référence à une morale circonstancielle (ce qui attire l'attention, le *carefulness*). Comme le souligne J. C. Tronto, « *en séparant l'acteur moral de l'environnement culturel, la position kantienne n'offre aucune solution de continuité entre morale quotidienne et morale universelle* »²⁵. Dans la philosophie du *care*, la question morale ne repose plus sur le postulat de l'autonomie du sujet mais sur la tension qui opère entre la dépendance et l'indépendance. La philosophie du *care* acte l'universalité de cette dualité. Ce n'est pas la construction d'une philosophie qui serait seulement essentialiste et différencialiste. C'est l'égoïsme de la morale universaliste de l'autonomie qui est finalement critiquée pour son indifférence (l'*uncaring*). Comme le souligne S. Laugier²⁶, « *le care apparaîtrait alors comme une des voies actuelles vers une éthique de l'ordinaire, concrète et non normative* ». Il s'agit de se concentrer sur les petites choses qui comptent, celles qui attirent l'attention.

Les marqueurs en sont les suivants :

- l'importance accordée aux circonstances,
- la réduction de la distance (pour ne pas dire la proximité),
- la prise en charge relative par l'Etat-providence où opère la tension entre leur prise en charge publique et la marchandisation croissante du soin.

Les institutions ont donc une place importante dans le *care*. Le passage du *care* public au *care* domestique, comme par exemple avec les rythmes scolaires, montrent toute leur importance dans leur vocation à fixer le tempo du *care* entre public et domestique. Le *care* du « moment libéral »²⁷ est considéré comme étant difficile à financer d'où la mise en phase d'un *care* public avec certains des attendus du *public management* en établissant un pont entre *care* et efficacité dans la mise en œuvre de la relation de service public.

²⁴ B. Fischer & J. C. Tronto, « Toward a Feminist Theory of Caring » in E. Abel & M. Nelson (Eds.), *Circles of Care*, Suny Press, Albany, 1990, pp. 36-54

²⁵ J. C. Tronto, *Un monde vulnérable – pour une politique du care*, Editions La Découverte, Paris, 2009, p. 95

²⁶ S. Laugier, « Vulnérabilité et expression ordinaire » in P. Molinier & S. Laugier & P. Paperman, *Qu'est-ce que le care ? Souci des autres, sensibilité, responsabilité*, Petite bibliothèque Payot, n° 734, Paris, 2009, p. 172

²⁷ Y Pesqueux, *Gouvernance et privatisation*, PUF, Paris, 2007

D'après J. C. Tronto²⁸, les contours d'une philosophie du *care* sont :

- l'attention (la reconnaissance d'un besoin et la nécessité de s'en occuper),
- la responsabilité (du fait de la dimension active de la prise en charge et non simplement comme réponse à des obligations),
- la compétence (qui prend ici une dimension morale comme perception affinée et agissante),
- et sa dimension processuelle (comme capacité de réponse à la vulnérabilité, venant nier le postulat de l'autonomie de l'individu pour une reconnaissance de sa dépendance radicale).

Elle se situe donc au-delà des bonnes intentions pour mettre en avant l'importance de la réceptivité. La question n'est pas celle du devoir mais celle de la meilleure façon de s'acquitter de ses responsabilités de soin, d'où l'importance de l'évaluation des besoins dans leur dimension universelle mais aussi contextuelle.

Dans une mouvance subjectiviste, toute une thématique organisationnelle se développe autour de la notion de *care*²⁹. « Porter attention à » est en effet totalement inhérent à la relation de service puisqu'il s'agit à la fois de prendre soin (*to take care*), d'un processus (le *caring*) et d'une conduite, la conduite prudente compte tenu des obstacles et des limites auxquels il faut porter attention (le *careful*). Son opposé est l'abandon (radical - *I don't care*) ou relatif (le *careless* – ou le manque d'attention).

Les quatre caractéristiques du *care* selon J. Tronto³⁰ relèvent du *caring about* (se soucier des autres), du *taking care of* (répondre aux besoins des personnes), du *care giving* (donner des soins) et du *care receiving* (la reconnaissance des soins reçus). Le *care* pose la question de l'importance accordée à l'attachement et au détachement. Rappelons qu'une des recommandations importantes faites au personnel éducatif et au personnel de soin sur le professionnalisme est de ne pas s'attacher – mais est-ce vraiment possible ? Et quelle est alors la parole considérée comme la plus importante : celle des familles – qui est une tendance actuelle en gériatrie, par exemple - ou bien celle des professionnels ? La philosophie du *care* pose donc la question de l'adéquation du soin avec la personne compte tenu des circonstances, permettant ainsi une relecture de la gestion de la qualité dans une autre logique que celle de l'amélioration continue et de la conformité. Elle en explique la complexité sociale. C'est la continuité qui vaut ici. La sollicitude sort de la sphère domestique et du domaine de l'émotion (et de la faiblesse qui lui est souvent associée). La philosophie du *care* vient alors fonder la centralité sociale des activités de *care*. Le *care* est un

²⁸ J. C. Tronto, *Un monde vulnérable – pour une politique du care*, Editions La Découverte, Paris, 2009, pp. 173 et suivantes

²⁹ V. Held, *The Ethics of Care: Personal, Political, and Global*, Oxford University Press, 2006
ou encore, dans la version des *feminist studies*

³⁰ J. C. Tronto, *Un monde vulnérable – pour une politique du care*, Editions La Découverte, Paris, 2009

travail affecté compte tenu du genre, de la race et de la classe : ce sont les catégories les plus pauvres qui passent la fraction la plus importante à donner des soins et à en recevoir en termes de *care* public, ces deux aspects étant justement la difficulté pour ceux qui veulent penser la personnalisation de la relation de service public en décalque de celle de la relation de service privé, décalque en quelque sorte « impossible » du fait de l'importance des catégories les plus vulnérables dans l'offre et la demande de *care* et ne serait-ce que parce que l'on ne veut pas « segmenter – sélectionner ». C'est aussi, comme le souligne J. C. Tronto, « *les groupes qui, dans notre culture, ont traditionnellement été exclus des centres de pouvoir qui montrent souvent un engagement envers des idéaux de solidarité et de soutien mutuel, c'est-à-dire envers le care* »³¹. J. C. Tronto fait donc du *care* plus une pratique qu'une disposition pour lui donner une dimension politique. Comme disposition, le *care* est en effet fragile par nature, étant fondé sur la saturation et sur la fatigue. Le *care* comme pratique devient alors à la fois une manifestation du pouvoir des puissants (pour le donner) mais aussi des faibles (pour le recevoir). Sa dimension relationnelle entre en phase avec le cycle ternaire du don : donner – recevoir – rendre (cf. M. Mauss³²).

C'est en cela que le *care* fonde une autre perspective politique et morale : on passe de la conquête à la quête, du souci de soi au souci des autres dans le cadre d'une sollicitude généralisée, c'est-à-dire en libérant la réflexion d'une pensée de l'intérêt. L'attention dont il est question avec le *care* réunit en effet une tension (pour le *care* comme processus) et l'intention par exercice de la volonté. Elle allie une dimension politique et morale avec une dimension psychologique. C'est en cela qu'elle s'éloigne de la sympathie et de la bienveillance et de ses déclinaisons (pitié, compassion, sollicitude). Sympathie et bienveillance fonctionnent par distance avec l'affectif. Il en va différemment avec le *care*. C'est en cela que C. Gilligan nous invite à entendre notre voix en faisant confiance à notre expérience afin d'éviter toute aliénation (au sens de la perte du lien avec son expérience au regard des logiques procédurales tellement mises en avant aujourd'hui, y compris comme fondement de la justice). C'est en cela qu'il est question de souci, d'importance et de signification accordée à, du fait d'accorder de l'importance à ce qui compte, au delà de l'impartialité qui se situe au cœur des théories de la justice. C'est une conception difficile où le proche semble l'emporter sur la distance, mais toute sa richesse vient du fait de la confusion du proche et de la distance : prendre soin du proche est aussi prendre soin de ce qui est distant. C'est sans doute là que l'on trouve une des caractéristiques de l'américanité de la conception qu'il ne faudrait pas comprendre comme une position exclusive où il ne s'agirait que de s'occuper du

³¹ J. C. Tronto, *Un monde vulnérable – pour une politique du care*, Editions La Découverte, Paris, 2009, p. 161

³² M. Mauss, *Essai sur le don*, PUF, Paris, 1924

proche. Il ne s'agit pas de s'occuper d'individus séparés. C'est en cela que C. Gautier³³ parle de « *morale de l'individu et morale de la relation, entre distance et proximité* ».

Il est donc bien aussi question, avec cet apport, d'un *care* professionnel, bien sûr privilégié dans les professions éducatives (un *educare*) et les professions de soins (le *nursing*), mais qui vaut plus largement, en particulier au regard de la relation de service et donc de la relation de service public. Le *care*, c'est aller au-delà de la réponse aux besoins. Le travail attentionné va allier proximité et affection sans poser la question de savoir si l'attitude attentionnée est une condition du soin attentionné dans la mesure où il y a bien corrélation entre les deux. C'est finalement avec cela que l'on soulève le voile des procédures non attentionnées de la gestion (par exemple de la gestion de la qualité), procédures qui ignorent toute dimension affective. Avec le *care*, l'affectif entre dans la profession. Comme le souligne P. Molinier³⁴, il n'y a pas de « droit à l'indifférence ». Il est donc bien question aussi de percevoir et de prendre en compte les émotions des autres, compte tenu de ses sentiments, dans une perspective qui consiste à les mettre à l'épreuve de son vécu. C'est ainsi qu'il est question de qualifications telles que la douceur, la patience, la sensibilité, l'attention, la prévenance, l'obligeance, la serviabilité³⁵.

Du point de vue des sciences des organisations, le *care* entre en phase avec l'agglomérisme de l'*inclusivness* et la réactivité du *responsivness* de la théorie des parties prenantes dans la réponse qu'il peut apporter à la question : *who cares* ? Il est important, tout comme pour la théorie des parties prenantes, d'en souligner l'origine américaine. Même si son message dépasse cette dimension, son enracinement culturel mérite toute l'attention. Du point de vue d'une éthique professionnelle, cet apport est en phase avec la relation de service donc le service public. La philosophie du *care* met en avant l'importance des soins apportés aux autres, spécifiquement les plus vulnérables, d'où sa dimension particulariste par différence avec une conception généraliste de la justice (par rapport à des principes généraux). Il n'y a pas que des questions générales, vecteurs de « réflexes » de nature universaliste, mais aussi un ensemble de « petites » situations auxquelles il faut porter attention. Il s'agit de porter attention à ce qui compte, à tous et à tout, y compris aux circonstances contextualisées et non de façon généraliste, d'où l'importance accordée à la réactivité. D'un point de vue moral, il faut à la fois « être attentionné » et « faire attention à ». C'est également un fondement possible de la gestion de la qualité.

³³ C. Gautier, « la voix différente ou l'égal concernement pour autrui et pour soi » in V. Nurock, *Carol Gilligan et l'éthique du care*, PUF, collection « débats », Paris, 2010

³⁴ P. Molinier, Désirs singuliers et concernement collectif : le *care* au travail » in V. Nurock, *Carol Gilligan et l'éthique du care*, PUF, collection « débats », Paris, 2010

³⁵ M.-F. Vermunt & S. Richardot, « Comment le *care* vient aux enfants » in V. Nurock, *Carol Gilligan et l'éthique du care*, PUF, collection « débats », Paris, 2010

Conclusion : *care* et *capabilities*

Mais avec le *care*, il est également possible de souligner l'existence d'un lien avec la notion de *capability* (dans la conception qu'en donne A. Sen et non seulement dans celle des auteurs des sciences des organisations). A. Sen³⁶, les définit comme la « *liberté réelle qu'a une personne de choisir entre les différentes vies qu'elle peut mener* ». M. Max Neef³⁷, analyse, sans les hiérarchiser, les *capabilities* de base que sont le besoin de subsistance, de protection, d'affection, de compréhension, de participation, de loisir, de création, d'identité et de liberté et qui fondent autant de pauvretés quand le besoin correspondant n'est pas satisfait. Il indique aussi la dynamique qui peut s'établir entre ces *capabilities* : la famille, par exemple, répond ainsi « en synergie » aux *capabilities* de subsistance, de protection et d'affection, d'où l'intérêt de cette conceptualisation.

C'est aussi la *capability* qui fondera le bien-être individuel au regard des utilités qu'elles produisent. A. Sen³⁸ préconise un mode de développement économique qui s'articule autour de trois concepts que sont les ressources, les fonctionnements et les *capabilities*. Les ressources (*commodities*) sont à la disposition des individus et recouvrent toutes les formes de biens et services marchands à disposition des personnes même si elles ne suffisent pas à permettre une réelle liberté d'action en l'absence de facteurs de conversion qui permettent de les transformer en capacités de bien-être ou d'action. Leur existence ne suffit pas à en garantir la capacité d'utilisation adéquate. Les fonctionnements (*functionings*) est ce qu'est et ce que fait effectivement l'individu. La distinction avec les *capabilities* est essentielle : deux individus ayant le même fonctionnement peuvent ne pas avoir les mêmes *capabilities*. Les *functionings* sont respectueux de la diversité humaine et fondent sa responsabilité, dans la mesure où chaque individu est appelé à réaliser sa capacité d'être, d'agir et de faire suivant la voie qu'il s'est lui-même tracé. La pluralité des motifs de l'action humaine est donc reconnue. Il ne suffit pas de garantir les conditions d'exercice de la responsabilité par la mise à disposition de *commodities*. Les *capabilities* recouvrent deux choses : (1) les libertés réelles des personnes (par différence avec les libertés formelles garanties par la seule possession des ressources) et (2) l'ensemble des fonctionnements effectifs ou potentiels que l'individu est ou serait capable d'accomplir sur la base de ses caractéristiques propres et des opportunités et contraintes socio-économiques rencontrées. Le développement passe par celui du (1) afin de réaliser le (2). Ce n'est que dans la

³⁶ A. Sen, *Ethique et économie*, PUF, Paris, 2002.

³⁷ M. Max Neef, *Human Scale Development - Conception Application and Further Reflections*, Apex Press, 1989.

³⁸ A. Sen, *Ethique et économie*, PUF, Paris, 2002.

mesure où chacun dispose de cette liberté réelle qu'il peut être tenu pour responsable de ses actes où les circonstances d'exercice de la liberté comptent autant que les principes universels. Il ne suffit donc pas de redistribuer les ressources pour garantir la *capability* de bien-être car il importe aussi d'assurer une capacité d'action qui permet d'être l'acteur de sa vie personnelle et professionnelle compte tenu de la tension « dépendance – indépendance ». La *capability* exprime la liberté d'agir et d'être à un moment donné dans une société donnée. Dans cette perspective, l'objectif du développement est de promouvoir les *capabilities* des individus pour leur permettre parvenir aux états souhaités. Leur renforcement accroît les possibilités de choix et leur permet de mieux choisir la vie qu'ils veulent vivre.

L'actualité du *care* est-elle liée au développement en dualité d'une société de compétition et de calcul ? Elle pourrait alors être considérée comme un produit de l'idéologie de la période dans laquelle nous vivons mais aussi fondatrice d'un principe de différence dans la mesure où le *caring* pose la question de savoir dans quel registre on se trouve quand on se situe au-delà de l'autonomie supposée corrélative de l'idéologie propriétaire où il est question d'*usus*, de *fructus* et d'*abusus*.