



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

Marc Breviglieri, Luca Pattaroni, Joan Stavo-Debaugé

► To cite this version:

Marc Breviglieri, Luca Pattaroni, Joan Stavo-Debaugé. Quelques effets de l'idée de proximité sur la conduite et le devenir du travail social. *Revue suisse de sociologie*, 2003, 29, 141-157. <hal-03248158>

HAL Id: hal-03248158

<https://hal.science/hal-03248158v1>

Submitted on 22 Jun 2021

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.



HAL Authorization

QUELQUES EFFETS DE L'IDÉE DE *PROXIMITÉ* SUR LA CONDUITE ET LE DEVENIR DU TRAVAIL SOCIAL¹

Marc Breviglieri, Luca Pattaroni, Joan Stavo-Debauge

In *Revue suisse de sociologie*, 29 (1), 2003, 141-157

• Introduction : la volonté de se *rapprocher* (et de *raccrocher*) les exclus

La perte de légitimité qui affecte l'État Providence depuis une vingtaine d'années désormais a conduit au développement d'une critique variée (assistentialisme, excès de bureaucratie, de technocratie etc.) qui porte en germe l'introduction des critères du marché dans l'établissement des nouvelles politiques sociales. L'appel massif aux catégories articulées aux principes de l'économie de marché, notamment celles du « local », du « client » ou du « contrat », a orienté clairement l'attention générale sur des entités plus microscopiques, à commencer par celle de l'individu, pour lesquelles les institutions du travail social se sont vues enjointes à un indispensable *rapprochement*. La question de la proximité entend ainsi, à divers titres, le développement d'une coordination locale entre les agents de l'État et leur public². Elle convoque aussi la représentation d'une société calée sur la métaphore du réseau où l'« exclu », figure articulée au renouveau de la « critique sociale », demeure « pauvre en liens », immobilisé socialement, isolé géographiquement (Boltanski et Chiapello, 1999). L'exclusion pensée en ces termes renvoie alors à la nécessité d'une aide sociale capable d'autonomiser les exclus *et* de les rattacher à la société afin qu'ils puissent sortir de leur situation précaire. Cette aide sociale prend la forme d'une prise en charge marquée par des prestations et un suivi dans le temps personnalisés³ s'opposant partiellement aux anciennes politiques sociales caractérisées par la distribution d'indemnités standards

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

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

³ Ce mouvement suppose de mettre au jour des besoins individualisés et des vulnérabilités spécifiques qui seront traités sur la base d'un engagement réciproque (finalisé par un contrat), entre le travailleur social et le bénéficiaire afin qu'il puisse trouver le chemin d'une insertion durable, principalement sur un marché d'emploi. Nous ne rappellerons pas les termes historiques qui ont conduit les politiques sociales à se tourner très radicalement vers le problème de l'exclusion. Nous renvoyons à ce propos à Castel (1994) et Boltanski et Chiapello (1999). Une série d'enquêtes réalisées sur ces métiers du social qui, face à l'exclusion, ont vocation de « raccommorder et maintenir les liens » se trouve présentée dans Micoud et Peroni, 2000.

attribuées en fonction de catégories universelles et abstraites d'ayant droit (Donzelot, Jaillet, 2000).

L'objet de cet article est de recueillir et analyser, sur la base d'enquêtes de terrain, quelques signes apparents de l'évolution professionnelle de certains métiers du social concernés, du moins pour ce qui touche au cas français, par la mise en œuvre de politiques dites de « proximité »⁴. Non pas que, sur le fond, le contenu des activités change radicalement : beaucoup des assistants sociaux qui ont connu l'arrivée de mesures et de dispositifs relatifs à la prédominance acquise du modèle de l'exclusion n'ont pas eu l'impression de modifier substantiellement leurs démarches professionnelles⁵. Mais qu'en soi, l'épreuve du public ait vu en partie son sens se modifier, dans la direction de ce qu'il devenait convenu d'appeler un « service de proximité », et que cet infléchissement a posé la question de l'élaboration d'un nouvel équipement conventionnel. À commencer par une « production catégorielle », capable à la fois d'offrir des cadres descriptifs au rapport de proximité et de modifier la perception des identités sociales concernées, mais dont l'édification demeure aujourd'hui problématique⁶. Certains travaux soulignent une évolution notoire dans la direction d'une personnalisation des rapports entre usagers et accueillants et d'un « accompagnement « au plus près » » (Weller, 2002). Des éléments de cette évolution se retrouvent dans certaines modifications architecturales du cadre d'accueil (Weller, *ibid.*), beaucoup plus favorable à l'expression de sentiments développés dans l'entre-soi, à la

⁴ Ces enquêtes ont été réalisées entre 1999 et 2001, sur la base d'entretiens et d'observations situées, auprès d'assistantes sociales et de leurs usagers dans deux villes de la banlieue sud de Paris. Le texte se nourrit aussi de nos études sur des centres d'accueil et d'insertion de personnes défavorisées à Genève (Pattaroni, 2002), sur les nouveaux dispositifs français d'insertion pour les populations jeunes que sont les Missions Locales (Stavo-Debaugé, 2002), sur la profession d'assistante maternelle (Breviglieri, 1999) et la vulnérabilité de l'homme à la rue (Breviglieri, 1999 et 2002).

⁵ Qu'ils continuent de percevoir, notamment dans les professions exerçant un contact plus ou moins durable avec un public en détresse, comme un rapport actif et toujours présent entre un pôle déontologique et un pôle immergé dans le terrain, soit entre des éléments qui sont du côté du proche, du particulier ou du local et de l'autre, du public, du général ou du global.

⁶ Pour une analyse consacrée aux manières dont une « production catégorielle » porte un cadre nouveau de problèmes publics spécifiques, voir Trom et Zimmermann, 2001. Un bel exemple d'émergence d'une catégorie problématique, le « maternage », susceptible de rendre compte d'une intimité affective nécessaire au rapport de proximité entretenu par l'assistante maternelle avec les enfants est décrit dans Legrand et De Ridder, 1995. J. Stavo-Debaugé, pour sa part, souligne que, dans un contexte fortement marqué par la question de la discrimination et l'avènement de catégories apparentées aux « jeunes issus de l'immigration », une vocation du travail de proximité consisterait à prêter attention et considérer, dans le suivi personnel du jeune, et en tension avec les conceptions laïques et républicaines qui continuent de prédominer dans le travail social, son ancrage communautaire (Stavo-Debaugé, 2002). Ce n'est pas qu'auparavant les politiques du travail social n'avaient aucune prétention à « traiter » le cas des immigrés, mais que leur préoccupation, beaucoup plus « assimilationniste » et « généralisante », se portait usuellement sur des « handicaps sociaux » et des « défauts à corriger » dans l'idée d'une adhésion aux « normes culturelles françaises » (Lamri, 2002, p. 74).

primauté accordée à l'écoute (Chauvière, 2001), à l'élaboration de techniques d'intervention s'appuyant sur des récits de vie (Berton, 2000) ou à l'épanouissement d'un « discours du « feeling » » (Valli, Martin, Hertz, 2002). Une partie de ces recherches a consisté à identifier les dérives relatives à ces nouvelles politiques.⁷ S'il nous paraît effectivement important d'être attentif à leurs excès, il semble tout aussi important d'axer dans un premier temps l'analyse autour d'une compréhension plus fine de ce qui se joue dans leur déploiement. Ce n'est qu'après ce détour qu'une critique plus pertinente pourra s'élever, à même de penser les conditions pragmatiques du déploiement du travail de proximité et les éventuels limites et dangers que ce déploiement emporte.⁸ Nous reviendrons en conclusion sur cette question. Dans ce bref article nous ne pourrions évidemment pas analyser de manière satisfaisante l'ensemble des points que devrait aborder une critique telle que nous la convions⁹, ainsi il sera fait ici surtout attention aux montages pratiques que doivent effectuer les assistants sociaux dans leur quotidien pour concilier les exigences d'un travail de proximité et les attendus plus généraux qui pèsent sur leur activité professionnelle (égalité de traitement des bénéficiaires, inscription dans une politique publique). La question centrale est celle de la proximité et ce qu'elle implique tout à la fois dans le travail social et aussi, dans un souci réflexif et analytique, dans les analyses sociologiques, souvent mal à l'aise avec un tel concept qui demande à être précisé.

Pour rendre plus intelligible alors ce que l'introduction thématique de la « proximité », dans un ensemble de débats sociologiques et au sein même des métiers du social, porte comme sens et éventuellement comme effets sur ces professions, il convient de relever préalablement l'ambiguïté de ce terme. Cette ambiguïté pointe déjà au travers ce que nous présentions dans les paragraphes précédents : la proximité semble y être saisie à la fois (i) comme élément révélateur d'une modification du sens de la justice sociale qui tend à intégrer, sous forme de compromis (l'appellation « usager-client » ou le développement de la politique de contractualisation de la relation d'assistance en sont des exemples parlant), des critères du marché¹⁰ et (ii) comme élément participant d'un mouvement opposé au précédent,

⁷ Voir en particulier l'article de Valli et al., 2002.

⁸ Pour une démarche similaire dans le cadre du travail journalistique, cf Lemieux, Cyrill, 2000, *Mauvaise presse*, Paris, Métailié.

⁹ Nous poursuivons cet effort, suivant d'autres perspectives, dans les différents textes déjà mentionnés dans la note 1.

¹⁰ Cette considération s'inscrit dans une approche pluraliste du bien commun engagé par l'État (voir à ce sujet Walzer, 1997 et Boltanski et Thévenot, 1991). Le marché n'est pas, dans ce cas, le seul principe à régir l'action publique qui s'appuie, en France, sur une tradition civique et égalitaire et sur un principe industriel qui inspire les actions orientées vers la planification et le projet.

où s'encourage un rapport personnalisé au public et peu orienté vers son traitement en généralité.

Cette ambiguïté nous conduira à reconsidérer des situations potentiellement paradoxales et éprouvantes, mais constitutives de l'ordinaire des techniciens de l'action sociale dirigée vers un public en difficulté, où doit se tenir la gageure de se rendre « proche » d'une entité pourtant par nature impersonnelle et anonyme, à savoir le « public ». Nous sommes essentiellement restés, dans le cadre de cet article, au cas de la profession d'assistant social, qui n'est précisément pas une de ces professions récentes visant directement et explicitement un « contact rapproché » de la population démunie. Mais nous sommes restés attentifs au fait que, conformément à une législation florissante sur le sujet depuis une dizaine d'année¹¹, les assistants sociaux ont réservé une attention toute particulière à la dimension du logement, envisagé comme premier lieu d'apprentissage d'une autonomie et composant essentiel du maintien des plus démunis dans le corps social (Légé, 1991 ; Ballain et Jaillet, 1998). Or, nous considérerons le logement comme un domaine possible d'investigation de la question de la proximité car les mesures d'accompagnement social qui engagent un suivi personnalisé de l'utilisateur l'intègrent nécessairement comme un élément fondamental qui donne lieu, par exemple, à l'établissement de projets d'insertion (et de contractualisations - concernant moins l'accès que le maintien dans le logement) ou à des visites à domicile. Au cours de ces dernières s'y posent des questions vitales touchant à l'intimité des personnes et s'y manifestent des rapports parfois très personnels avec l'utilisateur (qui d'un côté a l'occasion de mettre en contexte sa souffrance et de l'autre, d'offrir un cadre minimal d'hospitalité au travailleur social).

• De l'acuité perceptive (dans le repérage des sources de l'indignation)

Des personnes les plus touchées par l'exclusion, il semble possible de souligner, pour reprendre une idée de L. Boltanski et E. Chiapello, qu'elles suscitent le sentiment d'indignation avant celui d'injustice, qu'elles sont désignées, par les assistants sociaux, à partir d'une « topique du sentiment » par opposition à une « topique de la dénonciation » (*op.*

¹¹ Législation qui a abouti à délimiter la notion de « logement décent » (par le décret du 30/01/2002 venant renforcer celui du 06/03/1987) qui fixe des normes concernant l'état d'entretien du logement, sa salubrité et sa sécurité, mais également son niveau minimal d'équipement. Mais le débat a surtout été amené par ce qui a abouti à la « loi contre les exclusions » (du 29/07/1998) qui contient un important volet consacré au maintien dans le logement. Cette prééminence accordée au logement (et à son droit) mène à considérer ce dont l'expulsion prive le plus durement et ce qu'il porte comme enjeu, que cela concerne la survie dans les conditions d'une vie bonne ou les trajectoires d'insertion des individus.

cit.). Leur situation de dénuement matériel et relationnel, leur exclusion du marché de l'emploi ne laissent plus de prise à la comparaison et l'équivalence que nécessite un regard porté par la justice. On peut considérer, dans ce schéma d'idée, que la proximité avec l'usager, si elle pourra toujours paraître suspecte dans les opérations de justice consistant à établir des équivalences avec d'autres cas, s'affirme par contre comme un élément crucial pour que se laissent entendre les sources de l'indignation, qui ne sont pas systématiquement verbalisables et proviennent largement d'une subjectivité affectée.

L'exigence de « se rapprocher » de l'usager a certainement beaucoup à voir avec la manière dont le discours « psy » a pénétré l'ensemble du champ de l'intervention sociale et que s'est renforcé, plus récemment mais non sans liens, le statut judiciaire de la maltraitance. On pourrait observer, à ce propos, la manière dont, corrélés à de nombreux mouvements de prévention, non seulement les plaintes pour abus sexuel perpétré au sein de la famille ont crû de manière considérable ces vingt dernières années (Mulhern, 1996), mais qu'aussi, la promiscuité est semble-t-il devenue de moins en moins environnementale et de plus en plus « psychique » (Petitot, 2001)¹². La proximité s'avère être « professionnellement » nécessaire dans le cas, et la maltraitance ou l'inceste en sont précisément des figures exemplaires (Pluymaekers et al., 1996), où des éléments traumatiques semblent assignés au statut du déni ou du secret, bref, où la demande de l'usager-client est balbutiante et la plainte éventuelle non encore explicitée. Il y a, de ce point de vue, un parallèle à dresser entre la fragilité qui touche l'exclu social où, là aussi, l'être se trouve dépossédé de son autonomie, contraint à subir, incapable d'énoncer un « je veux », pas plus qu'un « je peux », et le cas de la victime de maltraitances. Dans un cas comme dans l'autre, on y reconnaît les sources de la vulnérabilité du « sujet de droit » (Garapon, 1991), pour qui la parole est l'attribut le plus fondamental, celui qui lui permet de devenir partie prenante à la conduite de sa vie. La vulnérabilité (de l'exclu et, plus largement, de la victime) repose en son premier stade, comme le suggère P. Ricoeur, sur l'incapacité d'émettre un « dire », d'élever le désir au rang de demande par le langage et de rassembler sa propre vie dans un récit intelligible (Ricoeur, 2001, pp. 88 et 95). Il y a donc un pan entier du travail social reposant sur une compétence à attiser de « bons » soupçons sur les situations où la parole risque d'être étouffée puis, à la faire émerger sous la forme du témoignage biographique puis, enfin, sous celle de la plainte.

¹² « On ne surveille plus seulement les lieux où dorment enfants et parents mais les discours ambigus, les appellations erronées, (...), les enfants nés de lits différents qui se croient frères et sœurs. » (*ibid.*, p. 178).

Si on attend alors des assistants sociaux qu'ils parlent avec l'utilisateur de manière à objectiver sa situation, il n'est jamais question d'imposer au premier entretien le discernement des causes profondes de la fragilité. Leur perception ne sera que progressive et le contact s'initie par des formes plus douces de communication. Ils vont s'aider, notamment, d'un levier émotionnel, celui de l'indignation, provoquant des « ébranlements critiques » (Auray, 2000) qui portent de petits « chocs » à la conscience et permettent d'engager l'énonciation du problème rencontré. Autorisée par un contact répété et l'apprentissage de la relation à l'autre, la proximité relationnelle permet de manifester l'indignation dans une certaine gradation expressive. Ces mouvements d'indignation doivent aussi être vus comme des moments de *ménagement* qui, tout en cherchant à susciter une réflexivité minimale, offrent, notamment dans la confrontation au public le plus démuné, une non-indifférence, une considération pour l'autre. Cette attention portée dans la proximité constitue le rappel nécessaire que l'autre, l'utilisateur, participe bien d'une commune humanité, qu'il reste concerné par toute épreuve de justice, qu'il se rend ici présent *pour* que la justice se fasse. À cet égard, L. Thévenot a montré, en aval de ce rapprochement, le rôle qu'ont les agents engagés dans les politiques publiques contre l'exclusion pour relancer auprès des usagers en difficulté des « épreuves de justice » (Thévenot, *op. cit.*). Ce faisant, ils doivent rester vigilants à ne pas reconduire un « transport de misère », c'est-à-dire le fait que des épreuves de justice effectuées dans un certain ordre de grandeur (par exemple le fait de se montrer incivil en public) soient contaminées par la trace d'échecs subis dans d'autres (par exemple le fait de ne pas savoir tenir un budget) (*ibid.*). Le ménagement accordé dans le contact de proximité contribue à renforcer l'idée de la restauration d'une dignité de la personne : le travailleur social non seulement y prémunit le bénéficiaire des occurrences de la violence, mais il tient aussi à s'assurer qu'il se montre prêt à se *maintenir* dans un cadre d'évaluation et de comparaison. Dans l'optique de la contractualisation, cela instaure la possibilité même de « négocier » les termes du contrat, et donc de choisir partiellement des épreuves de justice.

Dans l'intervention sociale, l'avènement de l'indignation n'est évidemment qu'un préalable à la détermination de son objet. Ce dernier réclame une démarche spécifique contribuant à sa pleine prise de conscience qui correspond à la fois à la mise en contexte de cet objet, sa mise en mots et, pourrait-on ajouter, le guidage de ceux-ci vers un format ajusté

aux catégories évaluatives du professionnel¹³. C'est donc, pour commencer, une attention particulière, un regard proche, un flair qui vont s'exercer : sur la quotidienneté de l'usager, le lieu qu'il habite, mais aussi, ses postures et sa gestuelle qui pourront traduire une gêne (précisément, à dire quelque chose). À défaut d'une plainte déjà appuyée par des preuves, le travailleur social va prendre acte, noter au passage un certain nombre de détails qui jalonnent la trame des récits et les visites circonstanciées à domicile (altercations sommaires entre les membres de la famille, fréquence d'un désordre, absence de personnalisation d'un espace habité (à fortiori une chambre d'enfant), traces de coups, regards fuyants, etc.). La démarche compréhensive de l'intervenant s'effectue aussi dans l'écoute qui se nourrit d'histoires de vie et réclame parfois d'adopter un registre d'échange proche de la confiance où, sur la durée de l'accompagnement, pourront se livrer des fragments d'intimité. Et, en considérant, dans cette attention pleine à l'usager, l'horizon total de sa vie, chaque témoignage apporté quitte potentiellement son statut de détail ou d'anecdote en se réinscrivant dans une cohérence biographique qui conduira peut-être à soupçonner une réalité plus grave.

- **Du tact et de la sollicitude dans la suspension du jugement (pour introduire à une grammaire de l'autonomie)**

En intervenant auprès de personnes en situation de grande dépendance, mais en les formant néanmoins à une grammaire de l'autonomie (ce que l'exclu ou le démuné est censé avoir perdu de plus cher), le travailleur social expose sa rhétorique ainsi que son action au risque de la contradiction. Le fait même de le considérer dans son état de dépendance, d'en faire un *patient*, de lui imposer ou de lui interdire certaines choses viendra fatalement se heurter à sa conception selon laquelle il continue d'avoir face à lui un être muni d'un désir et d'une personnalité propre qui incarne ce dernier. Lorsque l'intervention s'inscrit pleinement dans un registre de proximité, la relation se tient cependant en deçà de l'opposition de l'actif et du passif, et l'usager peut exhiber son moi intime, dans la confusion d'un sentiment, sans devoir assurer pleinement ce qu'il dit et sans prendre le risque d'une appréciation négative sur sa passivité ou sur le préjudice entraîné par ses actions. Le travailleur social a placé la relation dans un espace proprement non public : dans son bureau, à l'abri du regard des autres intervenants ou chez la personne même ; assurant un principe de confidentialité, différent,

¹³ Ces indignations se présentent prioritairement face à ce qui empêche de faire advenir, et contribue à amoindrir ou à dénier les capacités des personnes (violences traumatiques, conduites éducatives trop autoritaires, asservissement ménager et séquestration au domicile, menaces et assignations au silence etc.) et concernent, au

surtout, tout jugement sur la situation sociale et ses protagonistes. C'est une forme de sollicitude, donnée à l'écoute, qui s'y dessine, là où s'accorde un temps où l'état de dépendance de l'utilisateur est envisagé pleinement car il n'est suspendu à aucun jugement¹⁴. Toutefois, cette sollicitude est entièrement tournée vers une politique qui vise, dans la parole intime de la personne, à identifier ses désirs et, à travers le fait de se livrer ainsi, à manifester une certaine bonne volonté afin que se distingue un premier pas vers l'autonomie (qui réclame ce pas en avant, cet acte volontaire minimal). L. Pattaroni montre comment des infrastructures d'aide à l'insertion, tout en continuant de rechercher l'autonomie de la personne, favorisent dans un premier temps un cadre assez familier et un format peu formel pour établir des tests relatifs à certaines compétences (« choisir, promettre, se gérer, tenir un rôle ») (Pattaroni, *op. cit.*). La proximité sert ici, sans ouvrir directement des procédures de qualification et des opérations de distribution, à faire advenir progressivement son autonomie qui présuppose l'acquisition « de dispositions à la responsabilité et de propensions au vouloir » (*ibid.*). Mais la sollicitude permet aussi, à dessein de ne rien imposer explicitement à l'utilisateur en préservant une symétrie dans la relation, de répandre une force persuasive par la teneur en confiance qu'elle mobilise (elle facilite un engagement sous l'angle de la promesse faite « en personne ») et de contribuer à l'obtention de son propre *consentement* aux limites qui lui sont nécessaires pour envisager une vie conforme à ses désirs.

Les assistants sociaux restent cependant soumis à des tensions fortes pour *raccorder* cette posture qui les rend « proches » du public avec celle qui continue de les faire représenter l'institution et de réclamer l'exercice de la loi (ne s'adressant alors plus à un usager en particulier). Ces tensions réclament un mouvement continu et adroit pour jouer sur les deux registres. Elles demandent aussi, et c'est un effet direct de la légitimation récente des « politiques de proximité », que ces deux pôles soient traités à égalité et avec cohérence, c'est-à-dire avec une considération professionnelle identique et des conséquences qui témoignent d'une visée commune. Un usager, par exemple, témoigne de ce type d'exigence quand il rapporte « avoir trop misé sur la sympathie et l'accueil chaleureux » que lui avait réservé l'agent d'une mission locale¹⁵. L'inadéquation entre ses attentes fondées sur un lien fort de confiance et le peu de procédures qui ont finalement été effectuées en sa faveur ont débouché sur une impression de trahison personnelle et d'offense.

total, ce qui entrave l'autonomie de l'individu, laquelle demeure l'horizon principal de l'intervention sociale de nos jours (Pattaroni, 2002).

¹⁴ On y voit une première acception d'une compétence de tact du professionnel qui, triplement, se rend disponible, ménage et agit par touches progressives, à tâtons, pour explorer la fragilité de l'utilisateur.

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

Ces tensions aiguïssent ainsi chez les intervenants sociaux les compétences de *tact* dont il a souvent été fait mention en termes de gestion de la « bonne distance » avec l'utilisateur (Garnier, 1997, Weller, *op. cit.*). La bonne distance consiste à la fois à ne pas trop s'impliquer personnellement dans la relation à l'utilisateur (P. Corcuff illustre cela en relevant une série d'expressions telles que : « mettre des barrières » ou « marquer des limites » – Corcuff, 1996, p. 33 -) et en même temps, à continuer d'évaluer la situation « sans risquer d'offenser l'interlocuteur » (Weller, *op. cit.*, p. 91). À un niveau sensiblement différent de discussion, nous pourrions situer le tact du professionnel dans sa capacité à passer d'une « attention rapprochée » à une « distante solidarité », sans qu'un problème ne se pose dans le rapport à l'utilisateur, ni de qualité du service, ni de traitement de sa personne. L'intervenant devra moduler les « régimes d'engagement, du familier au public » (Thévenot, *op. cit.*), sans incohérence dans la politique tenue, sans, comme nous le précisons dans le paragraphe précédent, s'impliquer davantage dans un régime plutôt qu'un autre ce qui exige de lui de trouver un certain nombre de *composés pragmatiques* et de *techniques de raccordement*¹⁶. Une séquence rapportée par une assistante sociale, met en scène, lors d'une visite à domicile, une femme maghrébine qui avait « anticipé » sa venue en préparant un thé à la menthe, agrémenté de pâtisseries orientales et d'un petit présent (un cendrier, en terre cuite et peint, typiquement marocain). L'intervenante témoigne s'être d'abord demandé si elle devait ou non accepter l'offrande, convoquant alors la question du tact sous l'angle de la « bonne distance ». Puis, elle livre avoir « (...) finalement accepté son cadeau. Pourquoi ? Par ce que je pense que ça fait vraiment partie de sa tradition et que je voulais me montrer compréhensive, capable d'accepter son hospitalité comme elle a l'habitude de l'offrir. Je me suis assis en tailleur, à côté d'elle, on a parlé de sa famille, de la mienne aussi : elle me demande toujours des nouvelles de Damien, mon fils, car elle nous a rencontré une fois, par hasard, au Tati de Villejuif. Mais c'est aussi grâce à ça, en discutant, que j'ai réussi à lui faire comprendre que l'allocation qu'elle est en droit de percevoir n'a absolument rien à voir avec tout ce qu'elle peut m'offrir, ici ou à chaque entretien. J'ai retourné mes poches et j'ai dit : « ce sont vos droits qui vous permettent de percevoir une aide, moi, j'ai rien à vous proposer d'autre que de vous informer. Le plus dur c'est de faire entendre qu'il y a des procédures strictes d'attribution, sans rapport avec son hospitalité mais avec sa situation objective, (...) »

¹⁶ Par *techniques de raccordement*, nous entendons les modalités figuratives ou discursives qui permettent à l'intervenant de passer et d'« emmener » avec lui l'utilisateur, d'un régime d'engagement à l'autre. Le *composé pragmatique* est, quand à lui, une forme objective qui tient ensemble ces différents régimes d'engagement. L'exemple qui suit présente une visite à domicile sous la forme d'un composé pragmatique où le travailleur social met en place des techniques de raccordement.

et, cela, tout en acceptant pourtant de partager ce moment d'hospitalité avec elle ». Cet extrait d'entretien fait ressortir l'exigence de considération et d'équilibrage des deux régimes d'engagement précédemment décrits. Manifestement, l'assistante sociale joue simultanément sur deux registres d'échange : d'une part, elle accepte le don pur de l'hospitalité, en prenant au sérieux l'occasion de se rapprocher des coutumes de l'usager, même si elle semble garder à l'esprit l'éventualité d'une « tactique »¹⁷, et d'autre part, elle dépersonnalise le rapport notamment en rappelant qu'une aide sociale est une contribution de la communauté (au nom de la solidarité publique).

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

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

Il ressort assez nettement des entretiens effectués auprès des assistantes sociales qu'au niveau de leur intervention, le type de savoir développé à propos de la particularité biographique d'une personne et des usages qu'elle fait de son monde familial semble peu ajusté aux actes administratifs et aux exigences judiciaires et se prête mal au format des nombreux comptes-rendus à effectuer (dans les rapports à rédiger ou les réunions de professionnels)¹⁸. Le mouvement récent conduisant à faire de la proximité une dimension inhérente à certains métiers du public amène avec lui un débat légitime sur la reconnaissance de sa nature même et des compétences qu'elle engage. Le problème est majeur car il s'agit de

¹⁷ P. Corcuff parle à cet égard d'une « soumission tactique », expression dont l'antinomie permet d'éviter à la fois une vision misérabiliste des usagers (totalement assujettis à l'institution) et une vision populiste (les voyant libres de toute sujétion possible) (Corcuff, 1996). Les tactiques perçues concernent souvent des éléments « inférieurs » à la maximisation monétaire d'une allocation. Il peut s'agir simplement du fait de faire avancer plus vite un dossier ou de ne pas se mettre à dos telle personne du service (*ibid.*).

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

publier ou « publiciser » des éléments qui relèvent précisément de l'intime et du familial, bref, qui résistent par nature à toute forme de généralisation. La réalité singulière d'un véritable commerce de proximité, comme il peut s'en établir très certainement sur la durée d'un accompagnement social, risque bien d'être « aplatie » par la généricité des catégories aujourd'hui disponibles. De fait, il semble être question d'une non-reconnaissance, ou plutôt d'une *reconnaissance partielle et défigurante des compétences pratiques de proximité* que ces professionnels ont su développer et, reste en suspend, la constitution d'un inventaire de conventions permettant l'évaluation de ces compétences, et plus largement, la refonte d'une professionnalité et d'un cadre déontologique tenant compte cet aspect particulier du travail social.

Mais la question de la reconnaissance n'est pas la seule à faire peser certaines tensions, contemporaines de l'introduction et de la valorisation pour lui-même du motif de la proximité dans la démarche professionnelle. En accédant au statut de facteur de modernisation des politiques publiques, visant particulièrement à rattacher les exclus à la société civile et à en faire des participants d'une citoyenneté construite sur le local, l'idée de proximité a fait surgir, en son endroit, un éventail considérable de critiques visant l'exercice et l'attendu même du rapprochement de l'usager. La critique, formulée tant par les collègues que le public d'usager, a pointé, pour les assistants sociaux et parmi les autres domaines professionnels concernés, essentiellement sous une certaine modalité : en termes d'excès ou de défaut de proximité¹⁹. Comme défaut de proximité, le reproche touchera au « manque d'écoute », le travailleur n'identifiant pas clairement la demande de l'usager-client, qui le soupçonnera aussi d'appliquer sans nuances et de manière trop rigide et systématique les mêmes procédures pour chacun, mais il concernera également le fait de se « désintéresser » et de « délaisser » le public, d'« oublier l'histoire de vie d'untel et de lui redemander des choses identiques à chaque visite ». Le *détachement*, comme le montre P. Paperman, risque d'induire un phénomène de minoration ou d'ignorance des situations évaluées, posant par là, au travailleur social, un problème moral conséquent (Paperman, 2001). L'excès de proximité sera dénoncé chez le professionnel qui impose trop nettement une limite à l'espace autonome de l'usager, qui l'étouffe en exerçant un « favoritisme » ou qui incline à l'« emprise sur une personne » ou au « dirigisme abusif ». Émises depuis une pluralité de sens de la justice (Boltanski et Thévenot, 1991), les deux séries de critique précédentes convergent pour

¹⁹ Notons que c'est une modalité fondamentale et fréquente pour thématiser publiquement des phénomènes qui se tiennent dans un registre intime, non exposé à la présence d'un tiers (Breviglieri, 1999). Dans les lignes qui suivent, nous plaçons entre guillemets les propos livrés par les acteurs eux-mêmes.

atteindre la figure du projet qui, distinctement, est au cœur des nombreux dispositifs de ré-insertion axés sur des actions dites de proximité (Boltanski et Chiapello, *op. cit.*). L'excès ou le défaut de proximité jouent alors, l'un ou l'autre, comme des facteurs qui empêchent à la fois la communication libre et confiante nécessaire pour se coordonner dans le projet (*ibid.*) et l'extension suffisante des contacts et des liens judicieux qui, dans le temps et avec le monde associatif ou celui de l'entreprise, structurent celui-ci.

La pénurie d'« appuis conventionnels » (Dodier, 1993), qui déjà enraye le processus de reconnaissance des compétences techniques dites de proximité contribue aussi à démunir les professionnels du point de vue de leur capacité à réagir et à répondre aux critiques auxquelles tout le registre d'actions consacré à la proximité prête le flanc. Il faudrait, pour se préserver de cette configuration, que la réalité même de la proximité soit formulée dans les critères définis par un ordre de justice. Non seulement, nous l'évoquions précédemment, une telle opération supposerait un inévitable écrasement des pratiques composant cette réalité, lequel tiendrait à l'établissement d'épreuves publiques et d'évaluations générales qui rendraient ces pratiques comparables entre elles, mais qui, au passage, viendrait leur arracher la part essentielle de singularité dont elles sont munies. Mais il se trouve aussi que le domaine du travail social est, spécifiquement en France, réticent à opérer à des formes de « mise en valeur directe » du particulier (procédant préférentiellement à une mise en équivalence de cas singuliers afin de les placer dans un rapport de justice). Il demeure, encore aujourd'hui, sous l'emprise d'une déontologie orientée entièrement par une visée de justice sociale accoudée à des principes civiques et égalitaires. L'objectif d'un service au public reste donc arc-bouté, tout entier, sur des principes généraux de justice, même si, disions-nous préalablement, la composition de ces principes tend à se modifier depuis la montée en puissance de la critique de l'État Providence.

Comme nous le suggérions dans le paragraphe précédent, et ainsi que le rappelle L. Thévenot, « le régime de traitement en justice » ne correspond sans doute pas la manière la plus « appropriée pour rendre compte des dispositifs propices à la réintégration de ces exclus » dont le travail de proximité s'est fait une vocation (*ibid.*, p. 65). Pour envisager une conception, mieux ajustée, qui n'écrase pas d'emblée ce qui se joue concrètement dans la proximité, il faudrait appréhender une perspective qui dispose, à côté du pluralisme des

formes de justice, un pluralisme des régimes d'engagement²⁰. Cela donnerait l'opportunité aux assistants sociaux de mettre en exergue un certain nombre de problèmes qu'ils situent, par eux-mêmes, davantage du côté de l'humiliation que de l'injustice vécue. On voit pointer très distinctement cette question dans la manière dont les assistantes sociales rapportent des éléments relatifs à la décence de vie dans les logements insalubres. L'insalubrité, comme catégorie juridique, convoque des critères publics de description de l'habitat et des modalités d'habitation (qui concernent l'état physique et la propreté du lieu habité, l'hygiène des corps et le respect à l'intimité des individus). Ces critères prennent appui sur une figure du bien commun visant une égalité minimale dans des formes normalisées d'habitation. Or, pour des cas de figures objectivement comparables, donc pour un même niveau d'injustice, les assistantes sociales identifient, précisément pour avoir accès à un certain degré de familiarité avec les usagers, des situations très différentes. En deçà du thème de la salubrité, un intervenant peut percevoir que, concernant un usager qu'il suit depuis plus d'un an, « il est impensable qu'il puisse avoir les moyens d'établir un minimum de confort et de se débrouiller pour constituer un semblant de bien-vivre ». C'est, par exemple, dans la connaissance de ce que peut être cette « débrouillardise » et ces façons d'être privé de toute possibilité de s'accommoder à un espace, que se situe un seuil supplémentaire pour délimiter les contours de la dignité humaine et rendre impérieux certains types d'interventions sociales. On voit, de cette manière, que non seulement pèse une attente de repérage et de légitimation de ces « savoir de proximité » à des fins pratiques mais aussi que par là, s'affirmerait une dimension essentielle de la vie politique qui reste vigilante aux sources de vulnérabilité et d'humiliation n'étant pas totalement imputables à l'injustice vécue par les plus démunis.

Remarques conclusives : la proximité à l'épreuve d'un double pluralisme politique et moral

En fin de compte, on peut considérer que lorsque sont déclarés, et reconnus, les bienfaits de la proximité, mais que l'on aperçoit en même temps ses dérives possibles et son caractère partiel et partial, cela suppose de réélaborer une morale adéquate²¹ : une morale

²⁰ Pluralisme éclairant alors ce qui se gère et se compose lorsque le jugement est suspendu dans le traitement des usagers (voir *supra*). Sur la question des régimes d'engagement, voir les références citées de L. Thévenot. Concernant, une « politique du double pluralisme », voir Breviglieri et Stavo-Debaugé, 1999 ; Pattaroni, 2001.

²¹ Nous venons sur la question de la « morale », souvent évitée par les sociologues dans un souci de « scientificité », car dans les questions relatives au pluralisme et à la dignité se jouent souvent des effets de domination et de violence – contre certains modes de vie ou certaines attitudes – par le biais, par exemple, de la définition de la normalité de l'individu autonome et responsable dans notre société. Cette définition qui s'accompagne d'épreuves très concrètes au quotidien (dans les situations d'embauche, les jugements portés sur les exclus, etc.) présente alors tout les traits d'une morale implicite, déclarant les *bons* et *mauvais* comportements. D'où l'importance à nos yeux de traiter explicitement, et dans une perspective sociologique, de

pluraliste. C'est à un tel exercice que s'essaye A. Honneth. On le sait, celui-ci a dessiné une grammaire pluraliste de la reconnaissance, montrant comment des modalités plurielles de reconnaissance se distribuaient entre plusieurs ordres où s'assurent une « confiance en soi » (dans une relation affective attentive à des besoins singuliers), un « respect de soi » (assuré par le Droit qui fait créance à quiconque d'une équivalente capacité morale et stabilise un champ de revendications légitimes), et « l'estime de soi » (qui s'édifie lorsque la communauté valorise nos qualités et nos mérites, que ceux-ci proviennent de nos activités propres ou de notre appartenance à des groupes caractérisés par des « formes de vies » particulières). A chacun de ces ordres de reconnaissance correspondent alors, lorsqu'ils ne sont pas réalisés, des blessures particulières qui emportent une vulnérabilisation de la personne. Cette construction à plusieurs niveaux nous rend attentif ainsi à l'épaisseur de la dignité d'une personne. En effet, celle-ci suppose le respect de son intégrité tant physique, juridique que sociale et culturelle (Honneth, 2000, 161). Cette diversité, composée de manière différente dans chaque situation, invite pour Axel Honneth à l'élaboration d'une morale pluraliste. C'est-à-dire, l'élaboration d'une morale qui soit à même de faire place et valoriser des manières très différentes d'adresser autrui (comme porteur de droit, comme membre d'une communauté culturelle particulière et enfin comme personnalité singulière). Pour donner un contenu sociologique plus précis à ces diverses manières d'adresser une personne, il est possible de décrire leur déploiement dans le cadre des différents régimes d'engagement évoqués ci-dessus. Ceux-ci correspondent alors, dans le travail social aux différentes modalités d'accueil et de traitement des bénéficiaires, et l'on a vu que se posait la question de leur *raccordement* pratique. En quelque façon, le travail social offre un lieu privilégié pour observer la constitution de dispositifs et de savoir-faire spécifiques qui, en s'efforçant de composer ces différentes modalités, de contenir leurs excès respectifs et de régler leur activation, mettent en acte une morale pluraliste.²²

On s'aperçoit alors, comme nous l'avons suggéré en introduction, qu'il ne s'agit plus ici pour la sociologie de dénoncer simplement certains méfaits du travail social de proximité, bien réels par ailleurs, mais plutôt de comprendre quelle place peuvent prendre les moments de rapprochement dans l'architecture plus générale des politiques sociales. L'émergence de la

la morale comme lieu du délicat passage du convenable (comme ajusté ou adéquat à la situation) au bien ou au juste.

²² Il ne s'agit plus là seulement d'un pluralisme des formes de justices, attentif à différentes manières de distribuer des biens particuliers (Walzer, 1996), mais clairement d'un pluralisme des formes d'engagement, soucieux de faire place à différentes manières d'attribuer une dignité aux personnes (Stavo-Debaugé, 2001)

thématique de la proximité découle en partie de critiques antérieures de l'action sociale (assistantialisme, abstraction de l'aide, bureaucratisation, etc.). Elle permet, entre autres, de révéler certaines fragilités difficilement dicibles ou encore de reconstituer les bases d'une autonomie lorsque la précarité ne permet plus à la personne de répondre aux attentes même d'une administration²³. Ainsi, une critique trop hâtive qui revient à nier simplement l'importance, dans certaines situations, d'un traitement plus singulier de l'exclu, sous prétexte du renouvellement du « paternalisme », empêche l'analyse de la manière dont on peut faire tenir ensemble attention de proximité et justice de l'action sociale. Dans cet article nous avons essayé de montrer que ce raccordement peut être effectué à partir même des savoir-faire professionnels déployés par le travailleur social. De manière plus générale, on peut aussi constater que certains dispositifs institutionnels contribuent à faire coexister différentes modalités de la relation d'aide sociale. C'est le cas, par exemple, des « colloques », où les assistants sociaux se retrouvent pour discuter de leurs relations aux bénéficiaires des prestations. Dans cette situation de justification face à autrui de son activité, l'assistant social peut alors soit faire cas de difficultés relationnelles – d'un ordre plus interpersonnel- ou encore être soumis à la critique d'un éventuel traitement trop asymétrique de certaines personnes (favoritisme, « aveuglement » lié à une trop grande sympathie, etc.). Ceci peut ainsi constituer une manière d'encadrer les dérives potentielles d'un jugement au « feeling » décrites par Vallin et al., tout en maintenant, par exemple, la relation plus personnelle nécessaire dans les lieux d'accueil cherchant à fournir une reconnaissance d'ordre affective²⁴. D'autres solutions institutionnelles ont été observées à Genève, à l'instar d'un roulement des dossiers afin de ne pas soumettre la personne à un unique regard rapproché. Finalement la nécessité d'organiser des formes d'adresse différenciées de l'action sociale a amené en France, par exemple, à « délocaliser », hors du travail social classique, certaines interventions prenant appui sur des modalités relationnelles d'un autre ordre. Tel est le cas des dispositifs, analysés par Joan Stavo-Debaugé, de *parrainage* de jeunes adultes en

²³ Il est clair que la question plus large des dérives d'une société qui généralise et valorise la seule posture d'autonomie reste posée. En effet, s'il est important pour les personnes exclues de devenir autonome car c'est ainsi qu'elles pourront s'insérer et être valorisée, cela reste une manière de rendre conforme chacun aux attendus des nouvelles formes du capitalisme, telles que décrites par Luc Boltanski et Eve Chiapello. Le problème plus large concerne alors la mise en cause de ces attendus qui peuvent faire violence à un certain nombre de modes de vie.

²⁴ Concernant la distribution de certaines indemnités, comme l'assurance-chômage, il n'est pas forcément nécessaire de passer par une singularisation de la prestation. Il est important de maintenir aussi des formes d'aide sociales qui ne soient pas trop intrusives. En effet, l'humiliation peut provenir tant d'un traitement standard – « comme un dossier de plus » – d'une personne assistée que d'une intrusion trop grande dans son intimité. C'est pourquoi, il est important de saisir l'espace de pertinence de chacun des niveaux adressés. La

vue de les aider à se réinsérer professionnellement, (Stavo-Debauge, 2002). Le *parrain* ici est une personne devant être à même de faire preuve d'une certaine sollicitude dans le cadre d'un suivi personnalisé où les conseils succèdent à des moments d'appui et de réconfort. La pratique antérieure à la mise en place du *parrainage* a révélé en effet que les assistants sociaux n'étaient pas à même de tenir cette place de *parrain* car les jeunes se méfiaient d'eux et ne donnaient pas crédit à l'aide et la reconnaissance qu'ils s'efforçaient de prodiguer. Du coup, il a été fait appel à des *parrains* bénévoles et extérieurs au monde du travail social qui, eux, ont pu établir une relation plus satisfaisante quant aux types de bienfaits attendus d'elle.

Ces différentes solutions institutionnelles encadrent donc les efforts des assistants sociaux pour mettre en œuvre diverses formes de reconnaissance au travers d'engagements allant de la relation familière à l'octroi de prestations juridiquement organisées. C'est seulement dans la poursuite de ces innovations institutionnelles, de la valorisation des savoir-faire professionnels adéquats, que pourra se mettre en place petit à petit des politiques sociales à même de mettre en œuvre une morale pluraliste de la reconnaissance. La sociologie doit alors rendre attentif aux dérives propres aux différentes logiques à l'œuvre, maintenant un horizon critique nécessaire, tout en rendant justice aux tentatives de composition visant à élargir les formes du travail social en faisant place à une proximité qui ne saurait ni être le tout du travail social ni simplement disparaître de son quotidien.

relation d'aide impersonnelle déploie d'autres bénéfices, tout aussi nécessaires, que celle plus personnalisée, décrite dans cet article : l'une ne peut et ne doit pas remplacer l'autre.

• **Bibliographie :**

Auray, Nicolas (2000), *Politique de l'informatique et de l'information. Les pionniers de la nouvelle frontière électronique*, Thèse pour le doctorat de sociologique, EHESS, 588p.

Ballain, René; Marie-Christine Jaillet (1998), « Le logement des démunis : quel accompagnement social ? », *Esprit*, 2/41, 128-141.

Berton, Daniel (2000), « Récits de vie et intervention sociale », *Éducation Permanente*, 1/42, 159-171.

Boltanski Luc ; Laurent Thévenot (1991), *De la justification*, Paris : Gallimard.

Boltanski Luc ; Eve Chiapello (1999), *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard.

Breviglieri Marc (1999), *L'usage et l'habiter. Contribution à une sociologie de la proximité*, Thèse de doctorat, EHESS, (à par. chez Économica).

Breviglieri Marc, Stavo-Debaugue Joan (1999), « Le geste pragmatique de la sociologie française », *Antropolítica*, 7, 7-22.

Breviglieri Marc (2002), « L'horizon du *ne plus habiter* et l'absence du maintien de soi en public », in : Daniel Cefaï et Isaac Joseph, eds, *L'héritage du pragmatisme. Conflits d'urbanité et épreuves de civisme*, Paris : Éditions de l'Aube, 319-336.

Castel Robert (1994), *Les métamorphoses de la question sociale*, Paris : Fayard.

Chauvière Michel (2001), *Écoutant, un champ professionnel en gestation. Les métiers de la téléphonie*, Paris : L'Harmattan.

Corcuff Philippe (1996), « Ordre institutionnel, fluidité situationnelle et compassion. Les interactions au guichet de deux Caisses d'allocations familiales », *Recherches et Prévisions*, 45, 27-35.

De Ridder, Guido; Claude Legrand (1995), « Distance professionnelle et intimité affective. Les demandes paradoxales à l'égard des assistantes maternelles », in Kaufmann, Jean-Claude, éd, *Faire ou faire-faire. Familles et services*, Rennes : Presses universitaires de Rennes, 127-140.

Dodier Nicolas (1993), « Les appuis conventionnels de l'action. Éléments de pragmatique sociologique », *Réseaux*, 62, 63-85.

Doidy, Eric (2002), « L'espace public en contexte. Concertation et médiation en milieu rural », in Barril, C., Carrel M., Guerrero J.-C. & Marquez A. (dir.), *Les formes d'espaces publics, usages et limites de la notion en sciences sociales*, Paris : L'Harmattan.

Eme Bernard (1993), *La croisée des liens. Lieux d'accueil enfants-parents de quartiers, lien familial et lien social*, Fjord (eds.).

Garnier Pascale. (1997), *Les assistantes sociales à l'école*, Paris : PUF.

Joseph Isaac ; Gilles Jeannot (1995), *Les métiers du public*, Paris : CNRS Éditions.

Joseph Isaac (1999), « Activité située et régimes de disponibilité », in Michel de Fornel et Louis Quéré, eds, *La logique des situations, Raisons Pratiques*, 10, Paris : Éditions de l'EHESS, 157-172.

Légé, Bernard (1991), *Le droit au logement en question. Dispositifs d'accès et insertion des familles*, Paris : Syros/Alternatives.

Lyon-Caen, Antoine; Véronique Champeil-Desplat, (2001), éd, *Services publics et droits fondamentaux dans la construction européenne*, Paris : Dalloz.

Micoud André ; Michel Peroni (2000), éd, *Ce qui nous relie*, Éditions de l'aube.

Mulhern, Sherrill (1996), « La socio-pathologie de la dénonciation », *Cahiers Critiques de thérapie familiale et de pratiques de réseaux*, 17, 13-33.

Paperman Patricia (2001), « Les faits et les personnes : impartialité et aveu dans la justice des mineurs », in René Dulong, éd, *L'aveu. Histoire, sociologie, philosophie*, Paris, PUF, 223-240.

Pattaroni Luca (2001), « Le geste morale : perspective sociologique sur les modalités du vivre ensemble », *Carnets de Bord*, 2, 67-85.

Pattaroni Luca (2002), « Autonomie et dépendance : le travail social comme institution de l'individu », *doc. de travail*, GSPM, 61 pages.

Petitot Françoise (2001), « On bat un enfant : à propos de la maltraitance », in Jean-Pierre Lebrun, éd, *Les désarrois nouveaux du sujet*, Paris : Érès, 169-18

Pluymaekers Jacques (1996), « Maltraitance et inceste : quand il n'y a pas de mots pour les dire... », *Cahiers Critiques de thérapie familiale et de pratiques de réseaux*, 17, 5-11.

Ricoeur Paul (2001), « Autonomie et vulnérabilité », in *Le Juste 2*, Paris : Éditions Esprit, 85-105.

Stavo-Debaugue Joan (2001),

Stavo-Debaugue Joan (2002), « Empêtré dans l'entre-deux. D'une politique de l'intégration à une politique de lutte contre les discriminations », *doc. de travail*, GSPM, 80 pages.

Thévenot Laurent (1990), « L'action qui convient », in Patrick Pharo et Louis Quéré, éd, *Les formes de l'action*, Raisons Pratiques, numéro ?, Paris : Éditions. de l'EHESS, 39-69.

Thévenot Laurent (1995), « L'action publique contre l'exclusion dans les approches pluralistes du juste », in Joëlle Affichard et Jean-Baptiste de Foucauld, éd, *Pluralisme et équité. La justice sociale dans les démocraties*, Paris : Edition Esprit, 51-69.

Trom Danny ; Bernard Zimmermann (2002), « Cadres et institution des problèmes publics », in Daniel Cefaï et Danny Trom, éd, *Les formes de l'action collective*, Raisons Pratiques, numéro, Paris : Éditions. de l'EHESS, 281-315.

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

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

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