

L'intimité et l'injonction à l'autonomie dans le travail social de proximité

Alain Thalineau

Volume 21, numéro 2, printemps 2009

Les médiations en question

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/038966ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/038966ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Université du Québec à Montréal

ISSN

0843-4468 (imprimé)

1703-9312 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Thalineau, A. (2009). L'intimité et l'injonction à l'autonomie dans le travail social de proximité. *Nouvelles pratiques sociales*, 21(2), 124–136. <https://doi.org/10.7202/038966ar>

Résumé de l'article

Actuellement, dans le champ du travail social, les emplois de proximité apparaissent comme un moyen efficace d'accroître l'autonomie des personnes. Le lien entre l'action de proximité, l'intimité et l'autonomie interroge le sociologue. À partir d'une analyse du travail réalisé par les techniciennes de l'intervention sociale et familiale (TISF), il s'agit de présenter en quoi le regard porté sur la vulnérabilité suscite le dévoilement de l'intimité, et conduit les TISF, dont la technique est renvoyée à la catégorie du féminin, à devoir composer avec la proximité avec les familles et la distance exigée par les métiers « traditionnels » et « genrés » du travail social.



NPS

PERSPECTIVES ÉTATIQUES

L'intimité et l'injonction à l'autonomie dans le travail social de proximité

Alain THALINEAU
Département de sociologie
Université François-Rabelais Tours

Actuellement, dans le champ du travail social, les emplois de proximité apparaissent comme un moyen efficace d'accroître l'autonomie des personnes. Le lien entre l'action de proximité, l'intimité et l'autonomie interroge le sociologue. À partir d'une analyse du travail réalisé par les techniciennes de l'intervention sociale et familiale (TISF), il s'agit de présenter en quoi le regard porté sur la vulnérabilité suscite le dévoilement de l'intimité, et conduit les TISF, dont la

technique est renvoyée à la catégorie du féminin, à devoir composer avec la proximité avec les familles et la distance exigée par les métiers « traditionnels » et « genrés » du travail social.

At present, in the field of social work, jobs in the proximity appear as an efficient means to increase the individuals self-sufficiency. The connection between action in the proximity, privacy and self-sufficiency is puzzling for sociologists. Starting from an analysis of the work carried off by the Technicians of Social and Family Intervention (TSFI), the point is to expound in what way the attention directed towards vulnerability sparks the unveiling of privacy. It leads the TSFI, whose technique refers to the feminine category, to have to compromise between closeness with families and the distance demanded by the "traditional" and gendered jobs of social work.

Dans le champ du travail social, n'est-il pas nécessaire d'être au plus près de la quotidienneté des familles ayant recours aux services sociaux pour qu'elles deviennent autonomes ? Si la question contient en elle-même des présupposés qu'il s'agira ici d'explorer, il n'en demeure pas moins qu'accéder à l'intimité de la vie des personnes ayant des difficultés économiques et sociales constitue une modalité de lutte contre la pauvreté. Au XIX^e siècle, les femmes de la bourgeoisie ont été très actives dans ce sens (Guizot, 1875). Certaines d'entre elles, au tournant du XX^e siècle, s'installent dans les quartiers populaires en créant en France les résidences sociales, à l'image des *settlements* anglo-saxons. En effectuant des activités de soins, d'éducation ménagère, leur objectif est d'établir des relations étroites avec les femmes de milieux populaires afin qu'elles puissent devenir des mères et des épouses assurant la double reproduction, celle des êtres humains et celle de la force de travail de leur conjoint (Devreux, 1988). Max Turmann en parle en ces termes : « Ils (les résidents sociaux) gardent les enfants en bas âge, surveillent les devoirs des écoliers, s'occupent de l'apprentissage des jeunes gens, visitent les malades, au besoin même donnent leur avis sur les projets de mariage – et, tout cela, ils le font, non pas en protecteurs bienveillants, mais en vrais amis, obligeant volontiers leurs parents et leurs connaissances » (Turmann, 1905 : 334). Un siècle plus tard, l'intervention qui consiste à s'occuper d'autrui en effectuant avec sensibilité des activités relevant de la sphère familiale n'est plus orientée sur la question ouvrière ; elle est, par ailleurs, réalisée par des femmes de milieux populaires. En France, au sein du champ du travail social, les emplois de proximité apparaissent comme un moyen efficace d'accroître

l'autonomie des personnes (Inspection générale des affaires sociales, 2006). Mais comment s'est établi ce lien entre l'action de proximité, l'intimité et l'autonomie? Que signifie-t-il en pratique? Pour le saisir, il s'agira, tout d'abord, de montrer en quoi ces termes s'inscrivent dans une approche particulière de l'intervention sociale, historiquement datée, plaçant l'individu face à ses «responsabilités». Nous étudierons, ensuite, ce qu'implique cette approche individualisante lorsqu'elle s'effectue au plus près des personnes, en analysant les pratiques des Techniciennes de l'intervention sociale et familiale¹ (TISF). À cette fin, nous verrons, d'une part, en quoi l'accès à l'intimité des populations cibles pose la question du respect de la propriété de soi et, d'autre part, ce qui conduit les TISF, dont la technique est renvoyée à la catégorie du féminin, à devoir composer avec la proximité avec les familles et la distance exigée par les métiers «traditionnels» et «genrés» du travail social.

LE PROCHE ET LE LOINTAIN DANS LA RELATION D'AIDE

À la fin de la Deuxième Guerre mondiale, dans le cadre d'un contexte de croissance économique et de plein-emploi, la figure du pauvre a cessé d'être associée à la question ouvrière. Désormais, les travailleurs sociaux sont chargés de mettre en œuvre un modèle d'intervention «solidariste» dont l'originalité est de réduire les risques sociaux par une prise en charge individuelle visant à situer la responsabilité du «client» sur un plan psychologique ou psychosocial. Comme l'indiquent les manuels de service social, «c'est l'histoire personnelle des individus, ballottés de familles incomplètes et institutions charitables, privés de sécurité, donc incapables de maturité affective, qui est à l'origine des crises traversées par les familles les plus pauvres» (Rupp, 1970: 109). Si la responsabilisation du pauvre apparaît toujours au fondement de l'intervention des travailleurs sociaux, il n'est plus question de repérer les «mauvais» comportements d'un individu appartenant à une classe ouvrière à éduquer, en agissant auprès des mères et des épouses. Le rapport des familles ouvrières et des bourgeoises des résidences sociales, caractérisé par la distance sociale et la proximité spatiale, a été remplacé par le rapport distancié entre un individu désocialisé et une assistante sociale qui appréhende les comportements du «client» comme les produits et les producteurs d'une histoire individuelle structurant sa personnalité. Il n'est

1. En France, ce métier a été défini en 1999 par le décret n° 99-779 en remplacement du métier de «travailleuse familiale», défini par le décret n° 74-146 du 14 février 1974. Il s'agit désormais d'un métier administrativement reconnu par un diplôme d'État, comme le sont les autres métiers «traditionnels» du travail social français (assistants de service social, éducateurs spécialisés, animateurs, conseillers en économie sociale et familiale). Il se caractérise principalement par des interventions au domicile des personnes ayant des difficultés pour assurer les activités de la vie quotidienne (familles éprouvant des difficultés sociales, personnes âgées, personnes handicapées).

plus nécessaire d'être au plus près de la quotidienneté des familles pour apporter une aide visant à responsabiliser les individus. Par la méthode d'intervention individuelle, il est possible d'établir une confiance qui est un moyen pour clarifier la situation, pour soutenir la personne et lui permettre «de comprendre son propre fonctionnement relationnel et affectif, et de réaliser les effets de son comportement sur les autres» (De Robertis, 1981 : 176). Cette prise de distance dans la relation interindividuelle a pour effet de voiler la dimension «genrée» du travail social. Il n'est plus ici question de faire référence à une quelconque qualité «féminine» pour justifier de sa compétence. La confiance n'a pas à s'établir dans la proximité et dans la connivence de genre. Comparable à celle du médecin ou du psychologue, elle repose sur une capacité technique à répondre aux besoins des personnes en utilisant les savoirs et les savoir-faire appropriés, issus essentiellement de la psychologie et de la psychanalyse, et en adoptant la posture adaptée.

Le développement du chômage de masse en France au début des années 1980 n'a pas modifié fondamentalement la façon d'intervenir auprès des populations cibles des politiques sociales. Dans le cadre des politiques d'insertion, l'action est centrée sur l'individu qui, tout en étant référé à un territoire tel que «le quartier» ou «la banlieue», n'est plus associé à une position dominée au sein de l'espace social. Même si les statistiques peuvent montrer que les milieux ouvriers et employés, et plus particulièrement les femmes au sein de ces milieux, sont tendanciellement les populations les plus concernées par le chômage et ont le plus fréquemment recours aux services sociaux, les mêmes travaux ne cessent de souligner la «diversité», «l'hétérogénéité» des populations en référence aux différents «parcours d'exclusion» (Afas et Guillemot, 1999). Il n'y a plus que des individus qui ont une histoire singulière, qui doivent «faire face et s'en sortir» (Châtel et Soulet, 2002). Cette focalisation sur l'individu n'est en rien nouvelle et s'inscrit dans la modernité (Dumont, 1983 ; Taylor, 1998 ; Sennett, 2003). Cependant, la disparition de l'appartenance à des collectifs de travail et l'individualisation des pratiques sociales depuis près d'un demi-siècle renforcent l'idée très tenace que l'individu est responsable de ses choix, de ses malheurs comme de ses réussites, qu'il doit être capable d'utiliser au mieux ses propres ressources, différentes selon la position sociale et le contexte. Même si, objectivement, la possibilité d'agir pour *soi* dépend des positions sociales (Thalineau, 2004 : 117), il n'en demeure pas moins que l'absence de classes sociales réelles tend à occulter l'existence de classes de pratiques et de représentations au sein de l'espace social (Bourdieu, 1994 : 25). La société se compose désormais d'individus en quête d'autonomie et mis face à leur responsabilité. Ne pas pouvoir faire face devient une défaillance qui suscite de la culpabilité. Dès lors, accepter de se montrer, de se dévoiler, apparaît comme «une chance» pour maîtriser sa destinée. Cependant, il ne suffit pas de dire ses difficultés à

un travailleur social dans le cadre d'un entretien d'aide ; il faut rendre visibles ses failles en ouvrant les frontières de son intimité. Ce dévoilement de soi, souhaité par les pouvoirs publics, est rendu possible par l'instauration d'une relation entre des travailleurs sociaux de proximité et la personne à aider.

ACCÉDER À L'INTIMITÉ POUR TRANSFORMER LA FAMILLE

Au sein du champ du travail social, les interventions réalisées au domicile des personnes aidées sont multifformes et mises en œuvre par différents métiers. Il ne s'agit pas ici d'effectuer une analyse de ces métiers², mais d'interroger ce qui rend possible l'échange intime entre une personne aidée et un intervenant social dont l'activité n'est pas seulement d'apporter une aide ménagère, mais également d'aider la personne à se mobiliser pour retrouver une autonomie vis-à-vis des services sociaux. En France, les techniciennes de l'intervention sociale et familiale (TISF), considérées comme les plus proches des métiers « traditionnels » du social (assistants et assistantes de service social, conseillers et conseillères en économie sociale et familiale, éducateurs et éducatrices), ont cette mission. Comme l'indique la convention collective de l'Association d'aide à domicile en milieu rural (ADMR),

[...] le TISF intervient auprès de publics fragilisés (familles, enfants, personnes âgées ou handicapées), en apportant un soutien éducatif, technique et psychologique dans tous les actes de la vie quotidienne et dans l'éducation des enfants. Il effectue une intervention sociale préventive et réparatrice à travers des activités d'aide à la vie quotidienne et à l'éducation des enfants. Il accompagne la famille afin qu'elle retrouve son autonomie et que des interventions plus lourdes, voire des placements en institution soient évités. Il favorise l'insertion des personnes et le maintien dans leur environnement. Il soutient la fonction parentale (Bonamy, 2005 : 35).

Le travail sur le social qui est discuté ici renvoie à la notion de *care* que la recherche de Carol Gilligan a introduite³. Sans ignorer la polysémie du terme et la diversité des pratiques qui lui sont associées⁴, il a le mérite d'indiquer ici que l'intervention s'organise autour d'activités qui se réalisent avec une forte implication personnelle et qui sont, historiquement et sociologiquement, prises en charge par des femmes, au sein de la sphère domestique. En agissant au plus près des personnes confrontées à des difficultés

2. J.-N. CHOPART (2000). *Les mutations du travail social*, Paris, Dunod.

3. C. GILLIGAN (1986 [1982]), *Une si grande différence*, Paris, Flammarion. En opérant la distinction entre des préoccupations de justice et des préoccupations relevant du *care*, elle fait la démonstration que ces préoccupations différentes constituent une orientation morale différente.

4. Patricia Paperman note que la difficulté de traduire le terme est lié à la « complexité du vocabulaire de l'activité pratique prenant en charge les dimensions de proximité, de singularité et d'engagement personnel consécutives de la relation de *care* » (Paperman, 2005 : 11).

économiques et sociales, l'intention des pouvoirs publics est de leur assurer la possibilité « d'avoir une place dans la société⁵ ». Ici prédomine, d'une part, une représentation de la société définie comme un ensemble de relations interindividuelles engageant de façon contractuelle les responsabilités individuelles et collectives, et, d'autre part, la croyance que l'engagement singulier auprès des personnes ayant recours aux services sociaux est la condition d'une meilleure justice (Okin, 2005: 122). Mais comment cette institutionnalisation du souci de l'autre se traduit-elle dans les faits ?

Pour approcher cette question, nous nous sommes centré plus particulièrement sur les activités des TISF au sein des familles faisant l'objet d'une action de prévention ou de protection de l'enfance⁶. La spécificité de ces actions est qu'elles s'inscrivent dans une durée en vue d'atteindre des objectifs définis par les travailleurs sociaux employés par le département, et qu'elles constituent une part importante de l'activité des techniciennes.

La présence régulière de la TISF au sein de la sphère privée engage affectivement. C'est ce qu'exprime Marine Libier⁷, âgée de 51 ans, intervenant depuis près de 25 ans dans le cadre de mesures de prévention et de protection de l'enfance, lorsqu'elle évoque la venue au domicile des parents d'un enfant placé en famille d'accueil :

Donc le moment du goûter, comme l'autre jour, donc elle avait acheté des bâches, des chocolats. Elle avait mis des belles assiettes, et puis l'appareil photo, donc en disant: « Marine, vous allez prendre les photos quand le petit va défaire les paquets, avec papa et maman. » J'ai essayé de prendre un petit peu tout le monde. Et en plus, il y avait le goûter pour moi aussi en disant: « Vous êtes là, si, si, c'est normal que vous ayez un goûter aussi. » Mais, elle était rayonnante quoi, et puis le petit. C'est vrai, maintenant il a ses repères.

5. L'expression de cette représentation de l'individu et de la société est constante dans les discussions à l'Assemblée nationale lors des débats sur les différentes lois relatives à la lutte contre l'exclusion (THALINEAU, 1997).

6. Plusieurs entretiens semi-directifs ont été menés auprès de 15 TISF de trois associations intervenant à la demande des services sociaux départementaux. En France, la mise en œuvre des politiques sociales est décentralisée. Elle relève essentiellement de la compétence des départements. Chaque département a un conseil général qui règle par ses délibérations les affaires du département. Afin d'assurer l'anonymat des situations évoquées, nous n'indiquons pas précisément le lieu de cette enquête. Les personnes interviewées ont été choisies en tenant compte de leur ancienneté professionnelle, de leur âge et de leurs diplômes. Ces entretiens ont permis de recueillir des récits de pratiques en vue de saisir les relations des TISF aux personnes aidées et la façon dont elles se situent vis-à-vis des travailleurs sociaux (assistants sociaux ou éducateurs, salariés par le département). L'enquête sur l'activité des TISF a été complétée par l'étude des « cahiers des charges », c'est-à-dire les documents définissant les objectifs à atteindre. Les entretiens ont été réalisés par Sandrine Bessin, étudiante préparant le diplôme d'État d'ingénierie sociale (DEIS) en concomitance avec le master de sociologie à l'Université de Tours.

7. Les noms et prénoms sont fictifs.

Marine est autorisée à intervenir au sein de l'espace privé de ce couple. Mais cette présence n'est pas seulement centrée sur les activités ménagères. Tout en rangeant, en organisant la vie de la famille, elle discute et partage des émotions. Les parents donnent à voir comment ils agissent entre eux, comment ils s'organisent dans leur vie quotidienne, comment ils échangent et partagent leurs plaisirs, leurs souffrances, leurs inquiétudes, leurs espoirs. Si l'intimité familiale est le partage de biens, de comportements, de sentiments, d'idées qui nous sont chers, avec ceux qui nous sont liés par le lien conjugal et le lien de filiation, la présence de la TISF contraint à devoir montrer une partie de cette intimité. De fait, au nom d'une mesure de prévention ou de protection de l'enfance, le couple n'a plus la totale maîtrise du regard des autres sur son intérieur (Thalineau, 2002). Il pourrait se retenir, essayer de ne pas trop montrer, ce qu'il a dû faire les premières semaines. Mais avec le temps, il devient difficile de ne pas se dévoiler. Olivier Schwartz a très bien décrit ce processus lorsqu'il a partagé le quotidien de familles ouvrières (Schwartz, 1990). Comme pour l'ethnologue, la présence durable de l'intervenant social fait qu'il devient impossible pour les membres de la famille de se soustraire à leurs manières habituelles de faire, d'agir et de penser : « Les jeux et les enjeux de la vie quotidienne reviendront au premier plan, et bien des aspects du cours du monde se dérouleront en face de lui comme devant n'importe quel membre de la "tribu" » (Schwartz, 1990 : 278). Dès lors, la TISF devient assez familière pour qu'il y ait un partage des sentiments et des émotions. Elle n'est plus « l'extérieur » qui impose son regard, mais une proche qui permet de mieux s'en sortir. En entrant dans la sphère privée, que ce soit par la contrainte dans le cadre d'une mesure de protection de l'enfance, ou à la demande des personnes (aides de la CAF ou de la CPAM⁸), la TISF prend possession de la propriété privée de la famille en occupant physiquement le lieu et en le transformant. Elle prend, dans le même temps, possession de la « propriété de soi » de chaque membre de la famille, au sens « d'une propriété corporelle, de ses gestes, du soin de soi et de sa famille » (Laé, 2001 : 86). Cela se fait « malgré soi » :

De toute façon, on ne peut pas s'empêcher, hein ! On s'y attache à ces personnes, malgré tout, que ce soient les parents ou les enfants. Bon plus au niveau des enfants, bien sûr, mais les parents aussi. Moi, j'ai toujours un petit pincement au cœur quand on arrête les situations... On s'y attache, hein !... Mais bon, c'est vrai que la complicité, elle peut se développer, oh ! oui... J'évite quand même de faire trop copinage... Mais bon, on a des situations où tu ne peux pas t'en empêcher. (Anne Dutreil, 44 ans, 20 ans d'ancienneté.)

8. Caisse d'allocations familiales et caisse primaire d'assurance maladie. Ces deux organismes de droit privé chargés d'une mission de service public gèrent respectivement la branche famille et la branche maladie de la Sécurité sociale. Les CAF développent des actions de prévention en faveur des familles, du logement, et participent à la lutte contre la précarité. Les CPAM effectuent des actions de prévention et d'éducation pour la santé.

De la part des familles, la présence d'une TISF est d'autant plus acceptée qu'il leur est signifié que cela leur permettra de mieux assumer leurs responsabilités familiales et de ne plus dépendre, à terme, des services sociaux (Pattaroni, 2005: 184). Toutefois, cette acceptation n'est pas systématique. Plus la distance sociale objective et subjective entre la TISF et la famille est importante, plus il lui est rappelé qu'elle n'est pas « de la famille », tout particulièrement lorsque sa venue se réalise dans le cadre d'une mesure de prévention ou de protection de l'enfance. Parallèlement, la TISF exprime sa volonté d'établir des marques de distinction : elle refuse le tutoiement et elle utilise plus fréquemment des arguments d'autorité pour susciter la transformation des comportements au sein de la famille. Inversement, lorsqu'il y a des proximités de classes et de génération, les femmes se dévoilent plus aisément ; le tutoiement est utilisé, et la TISF cherche plus à faire ressentir l'intérêt d'un changement que de l'imposer. Fabienne Mornay, âgée de 31 ans, est confrontée à ces deux aspects dans son travail :

Fabienne: Je me souviens une fois, une famille où j'avais oublié de sonner à l'interphone, euh..., qui m'avait traitée comme du poisson pourri. En fait, l'interphone était récent, et j'avais pris le réflexe de rentrer comme ça sans sonner, euh... Enfin, en sonnant à la porte de l'appartement, mais pas, et voilà j'ai été accueillie par une mère qui m'a criée dessus: « L'interphone, c'est pas fait pour les chiens, vous vous croyez tout permis! »

[...]

Fabienne: Alors moi, je sais pas pourquoi, les gens me parlent beaucoup de leur sexualité [rire], donc c'est un peu particulier. Je pense que c'est parce que je ne mets pas assez tôt les limites quoi, alors euh... Ça déborde. Enfin, après tout, je suis aussi là pour écouter, mais bon ça sort du cadre du coup, hein! Oui, tout ce qui est relation de couple...

Souvent des échanges sont autour de ça?

Fabienne: Les femmes, oui, les hommes, non, mais les femmes, oui, elles en parlent très facilement. Enfin, au bout de plusieurs interventions, j'ai remarqué qu'elles aiment beaucoup parler de ça. Bon, on parle aussi beaucoup des enfants et puis beaucoup après, ce qui vient, c'est leurs relations avec leur famille à elles: leurs parents, leurs frères et sœurs. Là, elles reviennent après, plus on se rapproche plus, enfin, j'ai remarqué ça.

[...]

Fabienne: Une famille, là, ils se sont mariés alors que ça fait 16 ans qu'ils sont en couple, qu'ils ont trois enfants. Et préparer le mariage, tout ça, c'était super.

Et là, vous avez été présente dans cette préparation?

Fabienne : *Oui, ils ne m'ont pas invitée au mariage, mais oui, j'ai participé un petit peu. Je les guidais. Parce que c'est pareil, c'est des parents qui ont du mal avec, euh... Bon, qui ne savent pas bien lire et écrire, et je les ai aidés et tout, donc..., ça fait toujours plaisir comme ça.*

Et s'ils vous avaient invitée au mariage, vous y seriez allée ?

Je ne sais pas, j'avais pas... [rires] Je ne sais pas, je pense que j'avais pas trop envie quand même d'être invitée...

Trouver la bonne distance pour ne pas être repoussée et pour garder la confiance est un enjeu pour pouvoir aider. Mais dès que la présence de la TISF apporte une sérénité, dès que le plaisir d'être ensemble s'installe, les confidences se font. La relation aidant-aidé se charge d'émotions partagées. La boîte des secrets de l'intimité s'ouvre. La TISF s'attache au point de ne plus trop savoir si elle est ou non un peu de la famille. Pourtant, elle doit resituer son attachement affectif dans le cadre de son intervention. Le *care* du travail social se transforme en un outil de normalisation.

SECRET DE FAMILLE ET SECRET PROFESSIONNEL

L'affectif présent dans la relation doit devenir un « affectif professionnel » : « c'est vrai, pour travailler, sans l'affectif, ça ne passe pas » (Hélène, TISF). Dès lors, la confiance ne prend pas le même sens quand on est du côté de la famille ou du côté de la TISF. Pour les personnes vulnérables, elle s'établit dans l'acceptation de la perte du monopole de soi pour accéder à plus de liberté. Perdre pour gagner la possibilité de choisir la vie à laquelle on aspire au regard des ressources que l'on dispose (Sen, 2003 : 50) est ce qui rend possible l'exposition de son intimité. Ensuite, la présence au quotidien tisse la confiance qui permet de penser que cet autre qui s'installe plusieurs heures par jour dans le domicile pourrait être une « copine », une illusion nécessaire que la réalité vient parfois brutalement arrêter :

Je lui dis : « Mais enfin c'est quand même pas vos enfants qui commandent. C'est quand même vous le chef de famille. » Mais apparemment non ! Alors là, c'est sûr que je vais en parler là (Françoise, Lebon, 54 ans, 25 ans d'ancienneté.)

[...]

Mais je me suis rendu compte que mes collègues qui avaient plus d'expérience, elles osent plus, elles, par exemple, dire : « Ah non, là, les parents et les enfants, on éteint la télé. » Des choses que moi je n'ose pas toujours faire, parce que je me retrouve face à un père de famille : « De quoi vous vous mêlez, je suis encore chez moi ! » (Fabienne Mornay)

En prenant une décision qu'elle juge indispensable, la TISF rappelle aux familles qu'elle n'est en rien «une copine» et qu'elle a des comptes à rendre, des résultats à obtenir et à prouver. Elle peut rappeler des rôles et des règles. Elle peut parler à d'autres travailleurs sociaux pour contraindre les personnes à changer de comportements. Le secret de l'intimité se transforme alors en un secret professionnel qui échappe à la famille. Cela n'est pas sans susciter un tiraillement chez l'intervenante. Entre une confiance acquise par le partage de l'intimité des familles et l'obligation de parler de cette intimité à d'autres intervenants au nom de l'intérêt de la famille ou de la personne, un conflit de loyauté s'immisce. Cependant, il trouve une issue par l'adoption d'une posture «professionnelle» que les métiers «traditionnels», plus particulièrement les assistants de service social, présentent comme modèle. La confiance établie dans la relation n'est pas une fin, mais un moyen pour agir sur les comportements en référence aux droits sociaux et aux droits de l'homme étendus aux droits des femmes et de l'enfant. Elle est avant tout une technique centrale dans l'établissement de la relation d'aide qui doit permettre à l'intervenante d'agir avec neutralité. En imposant cette posture aux TISF, tout en reconnaissant que le travail à domicile inclut un investissement affectif, les assistants et assistantes de service social effectuent une hiérarchisation entre leur travail et celui des TISF et rappellent que l'intervention dans l'intimité de la sphère privée vise la transformation d'une personne dépendante des services sociaux.

Les métiers «traditionnels» du social se situent ici comme les modèles de référence. Les assistants de service social diagnostiquent et proposent des mesures d'activation de la personne dont une partie peut se mettre en œuvre par l'intermédiaire d'une TISF dont la technicité est renvoyée au registre du «féminin». L'ouvrage de Denise Crouzal, «le métier de technicien de l'intervention sociale et familiale», qui est une référence pour les TISF rencontrées, en est une illustration: «Dans le rôle traditionnel de la femme, de la mère, ces méthodes, façons de faire, savoir-faire sont transmis dans la sphère familiale, de femme à femme, de mère à fille. Cette expérience personnelle est une marque forte du métier, elle est à prendre en compte pour la valeur de l'expérience, mais elle est à transformer en compétence professionnelle» (Crouzal, 2005: 67). D'un côté, les travailleurs sociaux «traditionnels», essentiellement des femmes, neutralisent leur genre pour définir leur compétence et interviennent ponctuellement au domicile des familles; d'un autre côté, ces mêmes intervenants sociaux procèdent à une naturalisation du genre dès qu'il s'agit de définir l'activité des collègues situées en bas de la hiérarchie des métiers du social, et qui agissent régulièrement à domicile, tout en leur demandant d'adopter la posture distanciée qu'ils posent comme modèle.

L'enquête auprès des TISF donne à voir les présupposés qui autorisent à contraindre des individus sociaux à « se mobiliser » pour ne plus dépendre des services sociaux. Cette injonction à l'autonomie n'est possible qu'à la condition de placer en arrière-plan la relation existant entre le recours à l'assistance sociale et la position dominée des personnes concernées par ces aides, au sein des sociétés capitalistes. Elle n'est également possible qu'à la condition de penser que les ressources mobilisables par l'individu lui seront révélées grâce à l'intervention « genrée » d'un travailleur social qui partagera sa quotidienneté. Elle n'est enfin possible qu'à la condition de la considérer comme un acte de justice sociale.

POUR CONCLURE : LES RISQUES DE L'INSTITUTIONNALISATION DU CARE

Tisser des relations étroites avec les familles en difficulté économique et sociale a été une constante de l'action des travailleurs sociaux. Toutefois, la relation de proximité avec les familles s'est transformée sous l'effet concomitant de l'institutionnalisation du travail social et de l'occultation des rapports de classes. Si les intervenantes doivent toujours être des femmes désireuses d'apporter un soutien en réalisant des activités à domicile, les confidences faites au détour des conversations, les comportements au sein du foyer sont à dévoiler aux supérieurs hiérarchiques pour que l'intervention réponde aux objectifs fixés.

En ouvrant les portes de leur intérieur, non seulement les familles donnent accès à leur intimité, mais elles sont également rappelées à un « devoir être » que les TISF leur signifient tout particulièrement lorsque l'intervention s'effectue dans le cadre de la prévention ou de la protection de l'enfance. Le contrôle normatif est aussi présent lors des interventions relevant de la CAF (aide au moment d'une grossesse ou après la naissance d'un enfant) ou de la CPAM (aide auprès d'une personne malade). Que ce soit pour permettre à la personne d'accéder à des droits qu'elle ignorait, ou pour lui signifier qu'elle a des comportements qui s'éloignent des règles de droit, la TISF énonce l'existence d'un écart à un droit jugé universel qui se doit d'être appliqué dans tous les espaces sociaux pour garantir la liberté de chacun. Bien entendu, il serait absurde de conclure que le *care* du travail social ne serait que normatif. Il est certain que sans l'action de proximité des TISF et des autres intervenants sociaux, de nombreuses situations se seraient dégradées. Il est indéniable qu'agir avec intimité dans l'espace privé permet aussi d'éviter des violences, d'apporter un soutien ouvrant de nouvelles possibilités pour s'en sortir. Cependant, cet apport réel ne doit occulter ni les présupposés politiques et moraux qui l'accompagnent, ni les violences symboliques qu'il contient.

BIBLIOGRAPHIE

- AFAS, C. et D. GUILLEMOT (1999). « Plus de la moitié des sorties du RMI se font grâce à l'emploi », *INSEE Première*, n° 632, février, 1-4.
- BONAMY, B. (2005). *Technicien de l'intervention sociale et familiale : travailleur social de proximité*, Paris, Érès.
- BOURDIEU, P. (1994). *Raisons pratiques*, Paris, Seuil.
- CHÂTEL, V. et M.-H. SOULET (2002). *Faire face et s'en sortir*, Fribourg, Éditions universitaires de Fribourg, 2 volumes.
- CHOPART, J.-N. (2000). *Les mutations du travail social*, Paris, Dunod.
- CROUZAL, D. (2005). *Technicien en intervention sociale et familiale : formation, diplôme et carrière*, Paris, Éditions ASH.
- DE ROBERTIS, C. (1981). *Méthodologie de l'intervention en travail social*, Paris, Le Centurion.
- DEVREUX, A.-M. (1988). *La double production. Les conditions de vie professionnelle des femmes enceintes*, Paris, Cultures et sociétés urbaines.
- DUMONT, L. (1983). *Essais sur l'individualisme : une perspective anthropologique sur l'idéologie moderne*, Paris, Seuil.
- GILLIGAN, C. (1986 [1982]). *Une si grande différence*, Paris, Flammarion.
- GUIZOT, É. (1875 [1828]). « De la charité et de sa place dans la vie des femmes », dans F. GUIZOT, *Mémoires pour servir à l'histoire de mon temps*, Paris, Michel-Lévy frères, 457-476.
- INSPECTION GÉNÉRALE DES AFFAIRES SOCIALES (2006). *L'intervention sociale, un travail de proximité*, Paris, La Documentation française, Rapport annuel 2005.
- LAÉ, J.-F. (2001). « Le logement social et l'hébergement », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 14, n° 2, 75-87.
- OKIN, S. M. (2005). « Raison et sentiment dans la réflexion sur la justice », dans P. PAPERMAN et S. LAUGIER (dir.), *Le souci des autres : éthique et politique du care*, Paris, Éditions de l'École des hautes études en sciences sociales, 100-125.
- PAPERMAN, P. et S. LAUGIER (dir.) (2005), *Le souci des autres : éthique et politique du care*, Paris, Éditions de l'École des hautes études en sciences sociales.
- PATTARONI, L. (2005). « Le care est-il institutionnalisable ? Quand la politique du care é mousse son éthique », dans P. PAPERMAN et S. LAUGIER (dir.), *Le souci des autres : éthique et politique du care*, Paris, Éditions de l'École des hautes études en sciences sociales, 177-200.
- RUPP, M. A. (1970). *Le travail social individualisé*, Toulouse, Privat.
- SCHWARTZ, O. (1990). *Le monde privé des ouvriers*, Paris, Presses universitaires de France.
- SEN, A. (2003 [1999]). *L'économie est une science morale*, Paris, La Découverte.
- SENNETT, R. (2003). *Respect. De la dignité de l'homme dans un monde d'inégalité*, Paris, Hachette.

- TAYLOR, C. (1998 [1989]). *Les sources du moi. La formation de l'identité moderne*, Paris, Seuil.
- THALINEAU, A. (1997). «Les effets sociaux de la pensée politique sur l'insertion: l'exemple du RMI», *L'homme et la société*, Paris, L'Harmattan, n° 125, 69-83.
- THALINEAU, A. (2002). «L'hébergement social: espaces violés, secrets gardés», *Ethnologie française*, n° 1, 41-48.
- THALINEAU, A. (2004). *L'individu, la famille et l'emploi*, Paris, L'Harmattan.
- TURMANN, M. (1905). *Initiatives féminines*, Paris, Lecoffre.