

Besozzi Thibaut,
Docteur en sociologie,
Université de Bourgogne, LIR3S
Thibaut.besozzi@univ-lorraine.fr
0688376923

Besozzi Thibaut, « Usages et enjeux de la proximité-distance dans la relation d'aide en urgence sociale », *Les cahiers du travail social*, n° 97, 2020, p. 93-105.

Usages et enjeux de la proximité-distance dans la relation d'aide en urgence sociale

Résumé : Cet article se donne pour objectif d'interroger la tension « proximité-distance » dans la relation aidant-aidé propre aux métiers du travail social. Dans le champ de réflexion sur les pratiques d'intervention sociale, cette tension est généralement questionnée au prisme de la « posture professionnelle ». Pour notre part, il s'agit d'émanciper cette question du carcan normatif l'enfermant dans de présumées « bonnes » postures professionnelles. En distinguant et en clarifiant la proximité-distance *relationnelle*, la proximité-distance *affective et psychologique* et la proximité-distance *au rôle professionnel*, notre contribution entend éclairer les niveaux d'implication des travailleurs sociaux dans la relation d'aide et leur articulation diversifiée dans le cadre de prises en charge adaptées et individualisées. Loin de toute définition normative et standardisée de la « bonne distance », nous mettons ainsi en lumière des outils réflexifs et pratiques directement utiles aux travailleurs sociaux dans la réalisation de leur(s) mission(s) d'aide, d'accompagnement et de réinsertion, en équilibre entre proximité et distance, à l'articulation des trois dimensions relevées.

Mots-clés : proximité-distance / interaction / intervention sociale / relation d'aide / posture professionnelle

Introduction

Entre 2017 et 2019, nous avons mené une recherche portant sur « l'errance urbaine » et les dispositifs d'urgence sociale à Nancy, ville du Grand-Est dont l'agglomération recense près de 300 000 habitants. Financée par la DDCS54 (Directement départementale de la cohésion sociale), le CCAS de Nancy (Centre communal d'action sociale), la Métropole du Grand Nancy et l'association ARS (Accueil et réinsertion sociale), cette étude avait pour objectif d'examiner l'expérience quotidienne de la rue du point de vue des sans-abri en situation d'urgence sociale (Besozzi, 2020). À cet égard, tout un pan de la recherche relève de l'ethnographie de la vie quotidienne des sans-abri, c'est-à-dire de la description et de l'analyse de leurs rapports à l'espace et au temps, de leurs relations, de leurs pratiques de débrouille et de leur système de valeurs.

À un deuxième niveau – qui nous intéresse plus directement ici –, c’est l’usage des dispositifs d’urgence sociale (Accueil de jour, SAMU Social, Halte de nuit, Centre d’hébergement d’urgence et service de distribution alimentaire)¹ qui a été examiné, notamment lorsque nous nous rendions avec les sans-abri dans ces services sociaux. Il était alors possible d’observer les interactions des usagers (aidés) et des travailleurs sociaux (aidants) au prisme de la proximité-distance de leurs rapports. En interrogeant parallèlement les travailleurs sociaux sur leurs pratiques et le sens qu’ils accordent à leurs missions, il est ressorti que la proximité-distance dans la relation d’aide n’est pas quelque chose qui va de soi : la « bonne distance » est systématiquement recherchée pour soi et source de critiques de la posture d’autres intervenants (comme les bénévoles ou les collègues par exemple). Plus encore, il est apparu que la proximité-distance avec les usagers posaient problème à plus d’un titre, non seulement pour les professionnels mais également pour les sans-abri (quant à leur perception de l’aide proposée ou reçue).

En outre, dans une mission d’évaluation dont nous avons eu la charge (en 2019-2020)², nous avons pu constater les mêmes confusions dans le cadre de l’intervention de médiateurs sociaux dont l’action consistait à effectuer des pérégrinations dans l’espace public. Leur objectif était de nouer contact et relation avec les « jeunes invisibles » afin de favoriser leur orientation vers des dispositifs d’insertion socio-professionnelles (comme la Mission locale, des chantiers d’insertion, des services civiques, etc.). Ici aussi, la « posture professionnelle » des médiateurs sociaux faisait débat.

Il nous semble que la confusion et l’incertitude relative à la « bonne distance » dans l’intervention sociale résulte de la non moins confuse définition de ce qu’on entend par « proximité-distance ». Aussi, notre contribution se propose de distinguer plusieurs dimensions à travers lesquelles s’exprime la proximité et la distance dans la relation d’aide. L’enjeu consiste d’abord à éclairer ces confusions relatives à la notion de proximité-distance pour pouvoir, ensuite, se nourrir de ces différentes dimensions dans la pratique professionnelle du travail social.

Il existe en fait différentes manières d’appréhender la proximité et la distance dans la relation entre professionnels et personnes accompagnées. L’une par exemple – que nous évacuons ici – pourrait être nommée « proximité-distance spatiale » et évoquerait l’intervention sociale dite « d’aller-vers » ou « de proximité ». Ce type d’intervention consiste à sortir des murs institutionnels pour amener les services (sociaux, médicaux, alimentaires, etc.) et les intervenants au plus proche des usagers potentiels, sur « leur terrain » en quelque sorte, non sans que cela ne soulève des questions éthiques que nous aborderons en partie ensuite (Roche, 2005, 2007).

Cela dit, forts de notre ancrage dans la tradition sociologique interactionniste, nous sommes en mesure d’examiner les conditions de production de la relation professionnelle dans le face à face (Strauss, 1992 ; Hughes, 1996). Dans cette perspective, c’est bien *dans la relation d’aide* que nous souhaitons questionner la notion de proximité-distance. À ce niveau, nous allons donc distinguer la proximité-distance *relationnelle*, la proximité-distance *affective et psychologique*, et enfin, la proximité-distance *au rôle professionnel*.

Mais avant cela, il importe déjà de définir ce qu’on entend traditionnellement par l’expression de « proximité-distance » et les enjeux qu’elle recouvre, en pratique, dans le

¹D’autres dispositifs ont également été fréquentés et observés durant la phase ethnographique de la recherche, comme les CAARUD (Centres d’aide et d’accompagnement à la réduction des risques pour usagers de drogues), les CHRS (Centres d’hébergement et de réinsertion sociale) et autres foyers spécialisés (médico-sociaux par exemple).

²Il s’agissait d’évaluer un dispositif de repérage, d’identification et de mobilisation des « jeunes » (16/29 ans) dits « invisibles » ou « NEETs » (*Not in employment, education or training*), financé par la DIRRECTE dans le cadre de l’Appel à projet « PIC Invisibles » (Plan d’investissement dans les compétences).

cadre de la « posture professionnelle » et de la « bonne distance ». D'un point de vue général, la proximité-distance se présente comme une tension, une double nécessité paradoxale, qui enjoint les travailleurs sociaux à apporter leur aide de manière individualisée, à travers un accompagnement social personnalisé et respectant la dignité des usagers, et ce, tout en sachant se maintenir « à distance » (mais de quelle distance parle-t-on ?) pour incarner l'institution, ne pas placer l'aidé sous dépendance ni être submergé par ses propres émotions. La « posture professionnelle » tant décrite dans les cursus de formation aux métiers du travail social et dans les structures sociales professionnalisées convoque un équilibre dans la tension proximité-distance sensé correspondre à la « bonne distance ». Ainsi, en tant que tension, il apparaît que les rapports de proximité-distance se distribuent sur un axe gradué borné par les pôles de la proximité extrême et de la distance extrême. *Grosso modo*, dans la pratique professionnelle, il s'agit d'être suffisamment « à proximité » (mais de quelle proximité parle-t-on ?) pour apporter une aide adaptée (individualisée) qui laisse place à la reconnaissance sociale de l'autre (Honneth, 2000 ; Caillé, 2007a), tout en étant suffisamment « à distance » pour incarner l'institution (avec ses règles, contrats et objectifs) et les normes sociales plus généralement, se prémunir contre les affects (de soi-même et de l'usager) et la mise sous dépendance, par opposition à l'autonomie, véritable injonction transversale dans le travail social (Duvoux, 2008).

Ainsi, de manière générale, il apparaît que la distance est régulièrement valorisée par les formateurs en travail social, les professionnels et leur direction en tant qu'elle assure le professionnalisme de la posture d'intervention. Parallèlement, la proximité fait plus souvent l'objet de mises en garde contre les risques auxquels elle exposerait les professionnels et les usagers (Depenne, 2013). Ces affirmations méritent d'être interrogées et remises en question tant il apparaît à la fois que la distance professionnelle peut être un obstacle à la relation d'aide et la proximité un levier pour mener à bien l'accompagnement social. Si ces questions ont fait l'objet de plusieurs recherches francophones, il faut distinguer les réflexions qui partent de la philosophie et interrogent les fondements éthiques de la relation d'aide à un niveau abstrait et les travaux plus empiriques qui questionnent *en acte* et *en situation* les différentes modalités de concrétisation de la proximité-distance dans les interactions aidant-aidé. Nous nous inscrivons pour notre part dans le sillon de cette seconde orientation.

Par ailleurs, loin de remettre en question le savoir-faire des professionnels du travail social (éducateurs spécialisés, assistants de service social, moniteurs éducateurs, etc.), qui se traduit par la connaissance technique du métier (« entretien d'évaluation », « accès aux droits », suivi administratif et social, etc.), il s'agit plutôt d'interroger leur *savoir-être*, ou autrement dit, leurs « compétences » relationnelles (Breviglieri, 2005).

La proximité-distance relationnelle

Dans un premier temps, il est possible d'aborder la tension proximité-distance au niveau relationnel, c'est-à-dire telle qu'elle se manifeste dans la forme que prend le lien entre aidants et aidés. À cet égard, c'est le degré de *personnalisation* des relations qui vient sanctionner la proximité ou la distance relationnelle, partant du postulat goffmanien selon lequel « il est impossible de ne pas communiquer » dès lors qu'on est en interaction, et que la première chose que nous communiquons relève de la définition de la situation et de l'identification de l'autre (Goffman, 1973, 1974, 1975). Autrement dit, lorsque nous sommes en interaction, nous nous assignons mutuellement une identité contextuelle (indexée à la

situation), un rôle partiellement fondé sur les statuts qui nous définissent (le statut de SDF, de sortant de prison, de père, de travailleur social, etc.) et nous comportons au regard de ces rapports d'identification. Or, en tant qu'ils évoluent dans le cadre d'un « travail humain », professionnels et usagers sont irréductibles à ces identités statutaires : peu ou prou, ils engagent nécessairement leur personne dans la relation d'aide, et non seulement leur fonction.

Dans le langage des théories de la reconnaissance (Honneth, 2000 ; Guéguen, Malochet, 2012), profondément nourries par la psychologie sociale de G.H. Mead (2006), on dira que l'Autre peut être reconnu premièrement dans sa *singularité* la plus personnelle, deuxièmement à travers ses appartenances collectives et communautaires (ce que nous proposons d'appeler sa *groupalité*), et troisièmement par ce qu'il a de plus universel, son *humanité*. Ainsi, dans le sillon d'Hervé Marchal (2013), on peut parler de modes d'identification relatifs à la personnalisation, à la catégorisation ou à l'humanisation de l'autre. Dans le cas de la relation d'aide en intervention sociale, il s'agit de savoir si on aide l'autre en tant que personne unique, en tant qu'il appartient à un public ciblé par un dispositif d'aide sociale ou en tant qu'humain ayant droit à une solidarité universelle. Dans l'interaction, plus la relation est personnalisée, plus on dira qu'elle se joue dans la proximité relationnelle. Inversement, plus elle est impersonnelle, plus on dira qu'elle impose une distance relationnelle.

Ainsi, pour indexer ce modèle d'analyse à des situations concrètes, lorsqu'une personne sans-domicile rencontre un travailleur social ou un bénévole, elle peut être traitée dans ce qu'elle a de plus singulier – en tant que personne présentant des caractéristiques qui lui sont proprement individuelles –, dans ce qu'elle a de commun avec le(s) groupe(s) au(x)quel(s) elle appartient – en tant que SDF, « migrant », toxicomane, repris de justice, femme battue, etc. –, ou encore dans ce qu'elle a de plus anthropologique – en tant qu'humain ayant des besoins primaires et une dignité. Or, c'est précisément dans l'interaction que circulent des symboles (langagiers, corporels) validant ou infirmant la reconnaissance de telle ou telle « sphère identitaire ». Si les trois sphères s'interpénètrent en partie – il n'est pas exclu que l'aidant apporte son aide précisément en raison de ces trois niveaux d'identification –, il s'avère cependant que des éléments subtiles d'interaction tendent, par séquence, à renvoyer l'aidé vers l'une ou l'autre de ces trois épaisseurs identitaires.

Par exemple, en tutoyant ou en vouvoyant la personne, en employant son surnom ou son nom de famille, on ne fait pas appel aux mêmes sphères d'identification. Autrement dit, on ne renvoie pas à l'autre (l'aidé) la même image de lui-même, on ne le reconnaît pas dans la même dimension constitutive de son être. Le tutoiement et l'usage des surnoms qui ont cours dans la vie quotidienne des usagers sont les signes d'une identification personnalisée. À l'inverse, le vouvoiement et l'usage du nom de famille (M. Untel, Mme Unetelle) traduisent plutôt la reconnaissance de sa qualité de SDF ou d'humain.

Ces marques de reconnaissance circulent également à travers les rites d'interaction qui se donnent à voir entre aidants et aidés. Par exemple, une poignée de main n'a pas la même signification qu'une bise ou une accolade, tandis que les attitudes corporelles signalent également le degré de personnalisation de la relation. Des gestes de sollicitude (offrir à manger, une serviette pour la douche, rendre un service ou simplement écouter les récits de l'autre) peuvent être effectués de manière impersonnelle – parce que cela fait partie de la mission professionnelle des travailleurs sociaux – ou de manière plus personnalisée, en y joignant attitudes et mots qui participent de la reconnaissance de l'individualité (une tape sur l'épaule, un goût alimentaire personnel, une remarque sur la bonne tenue du corps, etc.). Il est ainsi possible, dans le cadre de la proximité relationnelle, d'offrir un service « en plus », un coup de main personnel qui ne fait pas officiellement partie de la mission professionnelle :

comme transporter quelqu'un dans le camion du SAMU Social pour l'amener ailleurs que dans un centre d'hébergement ou donner quelques meubles à un ancien usager qui vient d'obtenir un logement.

En ce qui concerne les attitudes corporelles, dans les services ou en maraude avec le SAMU Social (Gardella, Céfaï, 2011), on peut invoquer l'approche *proxémique* (Hall, 1971) pour « spatialiser » les degrés de personnalisation de l'interaction : dans les interactions les plus personnalisées, la « sphère intime » et la « sphère personnelle » peuvent être franchies, tandis que dans les relations plus impersonnelles, la distance proxémique s'en tient principalement à la « sphère sociale ». La disposition dans l'espace des corps de l'aidant et de l'aidé induit une plus ou moins grande personnalisation des rapports.

De plus, le langage employé et les sujets abordés lors des discussions qu'entretiennent les aidants avec les aidés révèlent également le degré de personnalisation de la relation. Tant que les échanges tournent autour de la « situation sociale » de l'aidé, ils ne débordent pas le cadre professionnel et tendent à signifier à l'usager qu'il est un usagers comme un autre, c'est-à-dire, un SDF qui a besoin d'aide. Mais si la conversation s'écarte des rôles assignés (professionnels et usagers) pour concerner les hobbies des uns et des autres, leurs goûts particuliers ou leur histoire personnelle, alors s'ouvre une brèche dans l'interaction où l'usager – mais aussi le professionnel s'il se livre – n'est plus réduit à ce rôle fonctionnel : il réapparaît, dans le regard du travailleur social, comme une personne singulière³. Le langage utilisé par les travailleurs sociaux transmet également des symboles de proximité ou de distance sociale avec les usagers (voire de domination), en fonction des expressions (institutionnelles ou informelles) employées. Par exemple, parler de « projet socio-professionnel » ou de « parcours d'insertion » n'est pas la même chose que de dire « job qui fait envie » et « chemin pour y arriver » : l'utilisation des catégories de langage qui ont cours dans le jargon professionnel met potentiellement l'usage à distance relationnelle.

Ce n'est pas autre chose qu'expriment à demi-mot les sans-abri que nous avons fréquentés pendant plusieurs mois. Nombre d'entre eux déplorent l'aide qu'ils reçoivent des travailleurs sociaux parce qu'ils ont le sentiment d'être « traités comme des numéros » (c'est-à-dire de manière impersonnelle). Certains vont même jusqu'à préciser : « *Ils nous aident parce que c'est leur travail, pas parce qu'ils nous aiment bien !* » Ce commentaire évoque la différence entre la reconnaissance de la singularité et celle de la catégorie d'appartenance aux groupes abstraits des SDF (et des professionnels). D'autant que les règlements et injonctions des professionnels rendent leur cadre d'intervention plus impersonnel. En revanche, lorsque les sans-abri entretiennent une relation privilégiée avec l'un des travailleurs sociaux de l'accueil de jour par exemple, ils valorisent cette relation et l'aide qu'elle recouvre : « *Avec Nico [travailleur social] c'est pas pareil, lui il me connaît, on s'entend bien ! Il fait ce qu'il peut pour m'aider.* » Ici, c'est la reconnaissance personnalisée qui est valorisée, ou autrement dit, la proximité relationnelle.

D'ailleurs, les sans-abri qui critiquent l'accueil de jour acceptent plus promptement l'aide que leur proposent des bénévoles, généralement habitants de la ville, avec qui ils ont noué un lien. Dans ce cas, dans la mesure où le bénévole n'a pas de mission professionnelle et peut « sélectionner » les personnes qu'il soutient, l'aide est subordonnée à l'existence d'un

³Dans le langage d'A. Caillé (2007b, p. 86), la relation d'aide peut ici se présenter comme socialité secondaire (où la fonction prime sur les personnes) ou comme socialité primaire (où la personne prime sur sa fonction ou son rôle) : ce n'est pas la même épaisseur identitaire qui se trouve validée dans l'interaction.

lien personnel et donc reçue de manière plus personnalisée : c'est la singularité du sans-abri qui est alors reconnue⁴.

Par conséquent, la proximité relationnelle relève de la personnalisation de la relation d'aide, tandis que la distance relationnelle est le fruit de la professionnalisation de l'aide avec tout ce que cela comporte de réglementation impersonnelle et de maintien d'une posture institutionnelle. Pour le dire rapidement, la distance relationnelle place la fonction avant la personne tandis que la proximité relationnelle laisse émerger la personne qui loge derrière le rôle fonctionnel. Dans une perspective proche de celle qui est la notre, E. Gardella (2017) analyse la *symétrie* (et l'*asymétrie*) de la relation d'aide entre professionnels et personnes accompagnées. Pour ce faire, il se base sur la potentielle réflexivité des professionnels quant à la manière dont les usagers reçoivent l'aide. À l'instar de la proximité-distance relationnelle – et partie prenante de celle-ci –, « *care* unilatéral » et « *care* symétrique » forment une graduation idéale-typique intéressant la pratique professionnelle.

Évidemment, dans la pratique professionnelle, il est toujours question de trouver un équilibre, une « bonne distance » entre ces deux pôles. La proximité personnelle ou la distance impersonnelle dans la relation sont chacune l'objet d'enjeux et de risques par rapport aux objectifs formels des intervenants. Par exemple, la proximité relationnelle s'avère indispensable pour gagner la confiance des usagers, faire émerger une demande et favoriser leur implication dans l'accompagnement social. En revanche, il ne s'agit pas de développer un lien affinitaire totalement symétrique (de type « copain-copain ») dans la mesure où la relation reste encadrée par des nécessités institutionnelles et professionnelles (la mission formelle du travailleur social, les objectifs de réinsertion, l'égalité de traitement des usagers, etc.)⁵. Le risque est également de placer l'utilisateur sous dépendance en tant qu'il élirait un travailleur social (son « préféré ») et refuserait dès lors toute autre personne aidante. Ou bien l'utilisateur pourrait être amené à « en attendre trop » de la part du professionnel perçu dans sa singularité. Ainsi, pour nécessaire et utile qu'elle soit, la proximité relationnelle présente également des méfaits (Breviglieri, 2005).

Inversement, si la distance relationnelle est nécessaire pour inscrire l'aide reçue dans le cadre légal du droit commun, pour apporter une aide de manière égalitaire et pour inciter l'utilisateur à se réadapter aux cadres normatifs de la société, elle présente le risque de réduire la personne au(x) rôle(s) pour le(s)quel(s) elle a droit au service social (SDF, toxicomane, sortant de prison, etc.) et prête ainsi le flanc aux processus de stigmatisation, d'infantilisation ou d'humiliation parfois ressentis par les usagers du travail social. Ces effets néfastes de la distance relationnelle peuvent conduire au non-recours de la part des usagers potentiels qui se justifient soit en critiquant ces effets stigmatisants, soit en invoquant le fait que « *ce n'est pas pour moi [eux], il y en a qui en ont plus besoin* » : deux justifications qui font appel aux dimensions identitaires explorées ici.

Un autre risque d'une « trop grande » proximité relationnelle est qu'elle peut charger la relation aidant-aidé d'affects et d'émotions, de part et d'autre, et donc impliquer psychologiquement les aidants et les aidés.

La proximité-distance affective et psychologique

⁴À cet égard, il serait intéressant d'appliquer ce modèle d'analyse interactionnelle dans le cas de l'intervention sociale en « pair-aidance » : celle-ci déplace encore les frontières des rôles et les processus d'identification qui ont cours dans la relation aidant-aidé.

⁵Sans parler du fait qu'une proximité relationnelle extrême peut exposer le professionnel à des risques menaçant son intégrité physique, par exemple, en cas de conflit ou de connivences toxicologiques.

Dans une tout autre optique, il est possible d'appréhender la tension proximité-distance sur le plan psychologique des affects qui travaillent nécessairement la relation aidant-aidé de chaque côté. Ce deuxième niveau est relativement indépendant du premier dans la mesure où il semble possible – et peut-être souhaitable – de s'inscrire dans la proximité relationnelle sans se départir de la distance psychologique dont nous allons voir les enjeux.

La proximité-distance affective relève de la capacité qu'ont les professionnels du travail social d'être (ou non) psychologiquement atteints, impactés, troublés par la situation de la personne accompagnée et la relation qu'ils établissent avec elle (Boujut, 2005). Certes, le travail social n'est pas un métier comme un autre parce qu'il engage nécessairement le professionnel dans une relation inter-humaine, dans des rapports d'aide qui ne sauraient se réduire à leur pure fonctionnalité. L'accueil, l'évaluation de la situation sociale d'une personne et l'accompagnement social qui s'ensuit nécessite l'écoute et la compréhension des difficultés d'autrui. Cela ne peut s'effectuer sans que des sentiments n'interviennent de part et d'autre (de rejet, de pitié, de compassion, de colère, d'amour, etc.). Ainsi, les travailleurs sociaux s'exposent aux malheurs et à la misère qu'ils côtoient quotidiennement. Sans pour autant renoncer, il est dit et répété de ne pas se laisser « envahir par les émotions » ni de s'user psychologiquement à « sauver coûte que coûte » les personnes accompagnées. La proximité-distance psychologique dans la relation d'aide présente donc des enjeux et des risques. Avant d'y venir, on peut distinguer les notions de sympathie et d'empathie pour examiner les ressorts de la proximité-distance affective.

Si les termes d'empathie et de sympathie sont souvent employés et interchangeable dans le langage commun, ils n'expriment cependant pas tout à fait les mêmes rapports à l'autre. En effet, si l'empathie est fondée sur des *sentiments* et consiste à ressentir soi-même les émotions de l'autre, la sympathie, elle, est fondée sur le *soutien et l'intérêt* qu'on éprouve pour l'autre, indépendamment du partage effectif de ses émotions. Ici, dans le cadre de la relation d'aide, l'empathie se rapproche du pôle de la proximité affective, tandis que la sympathie permet au professionnel de maintenir une certaine distance protectrice vis-à-vis de ses propres sentiments, tout en adoptant une attitude compréhensive à l'égard de la situation sociale des personnes accompagnées. À l'extrême opposé de la graduation, au niveau du pôle « distance psychologique », on peut imaginer une posture professionnelle complètement imperméable aux émotions, froide face aux malheurs des usagers, mais dès lors désarmée pour saisir la teneur subjective de leurs difficultés.

Ainsi, il arrive fréquemment que des travailleurs sociaux critiquent la figure abstraite du bénévole, perçu comme étant « dans l'affect, dans l'empathie », « cherchant à sauver le monde » et « se soignant l'âme » en étant solidaire, et soulignent le risque de l'attachement affectif aux personnes aidées. Le trop plein d'empathie présumé chez les bénévoles les ferait tomber dans un mode d'intervention affectif où l'aidé est perçu avec moins d'objectivité et où ses difficultés sociales atteignent l'aidant dans son esprit et dans sa chair. S'opposer au mode d'intervention idéalisé des bénévoles permet aux travailleurs sociaux, en creux, de définir la « posture professionnelle » comme plus distante psychologiquement et émotionnellement : « *Ça reste un métier, on ne peut pas porter en nous toute la misère du monde. Quand on rentre chez soi le soir, il faut pouvoir laisser le travail derrière soi...* » Ici, la protection psychologique qu'apporte la distance affective est manifeste.

Plus encore, ce n'est pas forcément aider les sans-abri que d'inscrire la relation aidant-aidé dans des rapports de dépendance affective qui peuvent nuire aux usagers en dernier ressort. Au-delà du rôle professionnel, l'injonction à l'autonomie et à la réinsertion oblige

d'envisager le suivi social comme temporaire, destiné à s'achever. À ce titre, laisser se développer d'intimes affects peut s'avérer dangereux pour les usagers eux-mêmes. Il est des usagers qui sont en émois devant leur éducatrice ou leur assistante sociale⁶, ou qui tombent amoureux et se projettent dans l'imaginaire, à l'instar de Tiery Torche, dont P. Pichon analyse le parcours (Pichon, Torche, 2011). Il va sans dire que ces sentiments peuvent nuire aux objectifs de réinsertion en faisant intervenir des émotions pouvant mettre à mal l'accompagnement (surtout lorsqu'il s'agit d'y mettre un terme). À cet égard, la distance psychologique sert autant à protéger les aidés que les aidant.

D'une autre manière, la distance psychologique permet également de ne pas être atteint dans son honneur par l'affront d'un usager. Il nous a été donné d'observer un conflit bénin entre Richard (38 ans)⁷ et un éducateur spécialisé de l'accueil de jour. Ce dernier refusait ensuite toute prise en charge du sans-abri tant que celui-ci ne se serait pas excusé des insultes et menaces qu'il avait proféré à son encontre. Richard ne rabaisserait pas son honneur. La situation dura plusieurs mois durant lesquels Richard fut « contraint » au non-recours. La question se pose ici de la distance psychologique à l'affront : le professionnel était atteint dans son honneur et sa sécurité physique. Il ne pouvait pas « passer au-dessus de l'offense ». Mais le sans-abri se trouvait alors dans une situation d'exclusion vis-à-vis des dispositifs d'urgence sociale... Dans ce cas, la distance affective peut aussi être un ressort, pour le professionnel, afin d'éviter d'entraîner la relation dans des rapports agressifs ou répulsifs.

Les risques et enjeux de la proximité-distance psychologique se jouent donc à un autre niveau que ceux relatifs à la proximité-distance relationnelle. Si un certain degré de proximité affective est indispensable pour comprendre les difficultés sociales d'un usager et pour lui communiquer son soutien (sympathie), elle s'avère plus problématique si elle ne permet plus la distance nécessaire pour ne pas être affecté par les malheurs des usagers, leurs échecs et leurs éventuels affronts. En outre, si la proximité affective favorise la création des liens de confiance (proximité-relationnelle), la distance psychologique permet de replacer les affects et la relation dans un cadre plus objectif.

⁶Dans le monde de la rue, parmi les sans-abri, on dénombre environ 15 % de femmes (au niveau de l'urgence sociale). C'est pourquoi nous parlons ici de situations mixtes où l'homme est l'aidé, ce qui est très majoritairement le cas à l'accueil de jour.

⁷Un sans-abri que je fréquentais. Il s'agit d'un nom d'emprunt.

La proximité-distance au rôle professionnel

Il nous semble que les deux premières dimensions qui se dégagent d'une analyse serrée de la notion de proximité-distance dans le travail social s'articulent à un troisième niveau (que englobe les deux premiers) : celui de la proximité-distance au rôle professionnel. En effet, se tenir à proximité ou à distance (relationnelle et affective) dans la relation d'aide engage parallèlement un positionnement quant au rôle professionnel et à la manière de l'endosser : ce sont des conceptions du travail social qui se dessinent en filigrane, d'où les fréquentes confusions autour de la question de la « bonne posture professionnelle »⁸.

Nous nous appuyons ici sur la notion de « distance au rôle » telle que définie par E. Goffman (2002) pour signifier que les travailleurs sociaux ont la capacité interactionnelle de s'écarter relativement des normes (voire des règles) prescrites qui définissent leur mission professionnelle. Si les textes réglementaires, les fiches de poste, les projets sociaux d'établissement et les politiques sociales définissent officiellement le travail des intervenants sociaux, cela laisse en revanche en suspens les dimensions concrètes (relationnelles et interactionnelles) de leur mise en œuvre. Dit autrement, les travailleurs sociaux peuvent « coller au rôle professionnel » – ce qu'on appellerait la « proximité professionnelle » – en affichant un respect intransigeant des règles et postures prescrites ; ou bien ils peuvent s'accorder des écarts au rôle professionnel – ce qu'on appellerait la « distance professionnelle » – en se permettant d'outrepasser certaines règles, de « sortir de leur rôle », d'apporter une aide personnelle en dehors de leur temps de travail ou de faire des exceptions en fonction des situations. *Grosso modo*, c'est la question de la rigidité ou de la souplesse des modes d'intervention et de la relation aidant-aidé qui se pose ici, étant généralement convenu que l'intervention sociale nécessite une part d'adaptabilité aux situations individuelles, tant sur le plan technique que relationnel.

De ce point de vue, entre le travail prescrit et le travail réel, il existe une marge de manœuvre dont s'emparent les travailleurs sociaux pour mener à bien leurs missions. Nous faisons l'hypothèse que c'est précisément en déplaçant le curseur sur les spectres de la proximité-distance relationnelle et psychologique qu'ils sont en mesure de réaliser leur travail : chaque situation, chaque besoin, chaque individu appelant plus ou moins de proximité et de distance dans la relation d'aide. À cet égard, pour « redescendre » vers les pratiques professionnelles et la complexité de la réalité, il semble convenir d'articuler les niveaux auxquels s'exprime la proximité-distance. En réalité, les professionnels oscillent entre proximité et distance aux trois niveaux ici distingués. Ils jaugent en situation leurs possibilités et la nécessité de rapprochement ou de distanciation. Tout du moins, au niveau opérationnel, à partir des distinctions opérées dans cet article, il devient possible de se positionner de diverses manières, d'un côté en s'adaptant aux situations et aux individus, de l'autre, en s'adaptant également à ses propres ressources relationnelles et psychologiques pour trouver la « bonne proximité » (Depenne, 2013).

En ce sens, dans la relation d'aide, il est envisageable de se positionner à la fois en proximité relationnelle et à distance affective tout en jouant sur la distance au rôle professionnel pour assurer la continuité des suivis sociaux au rythme des usagers. Cette réflexivité professionnelle relève de ce que É. Gardella nomme « l'éthique de l'accompagnement » (2010). Par conséquent, la « bonne distance » et la « posture

⁸ Ici, il conviendrait de tenir des comptes des particularités individuelles et des caractéristiques sociologiques des professionnels permettant de comprendre les postures qu'ils valorisent et mettent en œuvre. Le cadre de cet article ne nous permet cependant pas d'approfondir cette piste.

professionnelle » ne sauraient être essentialisées, rigides et définies une fois pour toute. Au contraire, en pratique, ces notions relèvent d'une adaptation permanente aux situations individuelles rencontrées et aux compétences (savoir-faire / savoir-être) des professionnels. Gageons qu'en différenciant leur proximité-distance relationnelle et leur proximité-distance psychologique, ils seront en mesure de mieux réaliser ces procédés d'adaptation.

Bibliographie

BESOZZI T., *De l'errance chronique à la stabilisation ?*, Synthèse de la mission d'analyse de l'errance et de l'urgence sociale sur le territoire du Grand Nancy, 2020, <https://www.meurthe-et-moselle.gouv.fr/Politiques-publiques/Solidarite-et-cohesion-sociale/Lutte-contre-la-pauvrete-et-developpement-social/Synthese-du-rapport-errance/Synthese-du-rapport-errance>

BOUJUT S., « LE TRAVAIL SOCIAL COMME RELATION DE SERVICE OU LA GESTION DES ÉMOTIONS COMME COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE », *Déviance et Société*, 2005, Vol. 29, n°2, pp. 141-153.

BREVIGLIERI M., « Bienfaits et méfaits de la proximité dans le travail social », dans ION J., *Le travail social en débat(s)*, Paris, La Découverte, 2005, pp. 219-234.

CAILLÉ A. (dir.), *La quête de reconnaissance*, Paris, La Découverte, 2007a.

CAILLÉ A., *Anthropologie du don*, Paris, La Découverte, 2007b.

DEPENNE D., *Distance et proximité en travail social. Les enjeux de la relation d'accompagnement*, Paris, Esf Législative, 2013.

DUVOUX N., *L'injonction à l'autonomie : l'expérience vécue des politiques d'insertion*, Thèse de doctorat soutenue à l'EHESS, 2008.

GUÉGUEN H., MALOCHET G., *Les théories de la reconnaissance*, Paris, La Découverte, 2012.

GARDELLA É., « Au rythme de l'accompagnement. L'expérience éthique du travail de rue dans l'urgence sociale », dans FELIX C., TARDIF J. [dir.], *Actes éducatifs et de soins, entre éthique et gouvernance*, 2010, <http://revel.unice.fr/symposia/actedusoin/index.html?id=558>.

GARDELLA É., « Sociologie de la réflexivité dans la relation d'assistance. Le cas de l'urgence sociale », *Sociologie du travail*, 2017, Vol.59, n°3, [En ligne].

GARDELLA É., CÉFAÏ D., *L'urgence sociale en action. Ethnographie du Samusocial de Paris*, Paris, La Découverte, 2011.

- GOFFMAN E., *Les mises en scène de la vie quotidienne. Tome 1 : La présentation de soi, Tome 2 : Les relations en public*, Paris, La Découverte, 1973.
- GOFFMAN E., *Les rites d'interaction*, Paris, La Découverte, 1974.
- GOFFMAN E., *Stigmaté. Les usages sociaux des handicaps*, Paris, La Découverte, 1975.
- GOFFMAN E., « La distance au rôle », *Actes de la recherche en science sociale*, 2002, vol.143, pp. 80-87.
- HALL E. T., *La dimension cachée*, Paris, Éditions du Seuil, 1971.
- HUGHES E. C., *Le regard sociologique. Essais choisis*, Paris, EHESS, 1996.
- MEAD G. H., *L'esprit, le soi et la société*, Paris, PUF, 2006.
- PICHON P., TORCHE T., *S'en sortir... Accompagnement sociologique à l'autobiographie d'un ancien SDF*, Saint-Étienne, Publications de l'Université de Saint-Étienne, 2010.
- ROCHE P., « La posture de proximité chez les travailleurs sociaux », dans GIRAUX-ARCELLA P. et al. [dir.], *Villes et toxicomanies*, Paris, ERES, 2005, pp. 179-201.
- ROCHE P., « Les défis de la proximité dans le champ professionnel », *Nouvelle revue de psychosociologie*, 2007, Vol.1, n°3, pp. 63-82.
- STRAUSS A., *La trame de la négociation. Sociologie qualitative interactionniste*, Paris, L'Harmattan, 1992.