

L'enjeu de la confiance dans les services relationnels

Bernard EME et Jean-Louis LAVILLE

Les économies contemporaines connaissent un processus de tertiarisation qui peut être approché de manière très générale comme l'intensification des interactions sociales dans l'ensemble de la production (Perret, Roustang 1993). L'une des manifestations de cette tertiarisation est la progression de l'emploi dans les services. En France, les services employaient 41,4 % de la population active en 1960 pour 65,6 % en 1992 ; pendant cette période, ils ont donc gagné 6 805 000 emplois alors que l'agriculture en perdait 2 791 000 et l'industrie 653 000.

Toutefois les services représentent un ensemble assez disparate d'activités et il est indispensable de différencier les types de services pour mieux appréhender les dynamiques en œuvre. En l'occurrence trois grands types de services peuvent être distingués : les services logistiques (transports, grande distribution...), les services informationnels, marchands ou non marchands (administration, télécommunications, audiovisuel, banques...), les services relationnels (enseignement, recherche, conseil, santé, action sociale...) (du Tertre 1995).

Entre 1982 et 1990, les créations d'emplois ont été les suivantes :

- les services logistiques ont créé un peu plus de 177 000 emplois ;
- les services informationnels près de 300 000 emplois ;
- les services relationnels 1 457 000 emplois.

C'est dans ce dernier type de services que les emplois créés ont été les plus importants. Pourtant, pour certains d'entre eux, le potentiel de demande reste encore peu exploité ; c'est en particulier le cas des services dits de proximité. La nature relationnelle de ces services qui est essentielle à leur compréhension exige encore plus que pour d'autres services (standardisables ou non) d'envisager de manière fine la question de ce qui produit du "tout près" ("*proximus*"), c'est-à-dire la question de la construction d'un espace de voisinage ("*proximitas*") comme construction d'un contexte spatio-temporel d'interactions sociales. Dans ces processus de relocalisation des actions, la confiance demande à être envisagée comme une construction sociale complexe à l'intersection de deux mondes, celui des techniques et professionnalités de services et celui du monde familier des personnes où se joue en outre l'articulation entre espace privé des personnes singulières et espace public, entre usagers et prestataires de service.

L'hypothèse présentée dans cette contribution est que l'échec relatif des stratégies suivies pour développer les services de proximité peut s'expliquer par l'occultation de la question de la confiance sous son double aspect de confiance envers les systèmes techniques de prestations de service et de confiance envers les personnes.

D'une part, les limites rencontrées dans les politiques publiques mises en œuvre depuis une décennie proviennent de leur soumission aux seules vertus de systèmes techniques opératoires, efficaces, cohérents, compétitifs, auto-régulés en vue de la création d'activités de services, ou d'emplois ou de processus d'insertion. Se pose dès lors la confiance des personnes envers ces systèmes qui supportent ces services. Or les politiques menées conduisent à deux effets contradictoires :

la confiance est principalement et implicitement considérée comme confiance dans les systèmes ; mais ceux-ci sont construits de telle manière que cette confiance ne va aucunement de soi.

D'autre part, cette représentation dominante occulte la confiance construite entre les personnes à travers des prestations interpersonnelles où est en jeu l'identité des personnes. Ici se profile la question du sens profond de ces services dans le monde de la vie quotidienne et familière des personnes. A analyser les politiques menées, les usagers n'auraient que des attentes prévisibles, que des demandes analysables objectivement ; leur vécu existentiel, leurs identités pourraient être justifiables de la seule rationalité gestionnaire. C'est méconnaître l'interaction sociale de service et ce qu'elle produit comme processus de subjectivisation et comme transformation conjointe du prestataire et de l'utilisateur.

Ainsi, la polysémie de la notion de confiance est en fait réduite implicitement à la confiance envers des systèmes organisationnels sans que l'on s'interroge plus avant sur les conditions de formation de cette confiance. Ensuite, la relation entre ce type de confiance et la confiance personnelle produite par la relation de service n'est pas entrevue. Or les services relationnels de proximité sont sans doute des activités humaines où viennent s'emboîter de manière hautement symbolique ces types de confiance. Cet emboîtement demande donc une analyse plus approfondie.

1. La question de confiance

Abordée de manière rapide, la confiance semble bien une affaire de croyance sur un registre en retrait de celui du religieux. Si la foi est d'une certaine façon la confiance en Dieu, la confiance renvoie au fait de croire avec assurance sur un mode laïque et de se fier à quelqu'un ou à quelque chose (*fidere*). Dans un monde sans référent transcendant, la confiance intra-mondaine devient l'objet de constructions sociales où sont en jeu des types de lien avec Autrui ou avec des choses (institutions, organismes, systèmes d'objets, etc.) ;

on peut dire que la confiance implique toujours un arrière-plan d'incertitude – et donc de risques – quant à l'attitude ou au fonctionnement d'autrui ou des choses ; en même temps, elle suppose la production d'un certain cadre de stabilité permettant un sentiment de sécurité et une proximité psychologique, sociale, culturelle, émotionnelle, etc. La confiance constitue en ce sens un processus d'abolissement de la distance que l'on peut retrouver dans certaines relations instrumentales, stratégiques, fonctionnelles, opérationnelles ou utilitaristes.

1.1. Deux types de confiance

Mais, sans doute, faut-il se donner un cadre de référence plus rigoureux pour introduire la dimension de la confiance dans les services relationnels. On peut distinguer, à la suite de Giddens, deux types de confiance : la confiance en des systèmes experts et la confiance envers les personnes. La première se réalise à l'égard des systèmes qui constituent des *"domaines techniques ou de savoir-faire professionnel concernant de vastes secteurs de notre environnement matériel et social"* (Giddens 1994). Dans le domaine des services qui nous occupent ici, ce peut être par exemple le système médico-social mettant en œuvre des professions données dont les fonctions sont coordonnées entre elles par un ensemble de procédures formalisées et de règles, des équipements de soins gérés selon des rationalités différentes (les impératifs de la santé et de l'économie, etc.) dont la cohérence est plus ou moins assurée, des techniques multiples, des procédures de remboursement, etc. A travers un "engagement anonyme", la confiance en des systèmes experts résulte d'un acte de foi des usagers profanes dans le fonctionnement de spécialités technico-scientifiques qu'ils ignorent pour une grande part. Les attitudes de confiance ne résultent pas réellement ou complètement d'un savoir induit fondant une "confiance de certitude" – même si cet aspect cognitif peut jouer un rôle – mais d'un acte d'abandon à la croyance qui se définit comme "confiance active".

Quant à la confiance dans les personnes, elle implique des "engagements de face à face" dans des rencontres et rapports sociaux fondés sur la coprésence où sont recherchés les marques ou les signes de fiabilité, d'intégrité ou d'authenticité par la mutualité, la réciprocité ou le degré d'intimité partagée. Cette confiance peut se construire de manière différente. Elle peut être un saut immédiat, émotif, intuitif où l'on accorde sa confiance à l'autre. Elle est à cet égard un pari souvent insensé qui se fonde sur une expérience d'arrière-plan, qui n'est pas mobilisée de manière réflexive. Mais elle peut aussi souvent advenir comme un processus d'approvisionnement où l'autre n'a jamais déçu notre attente. Elle se constitue à travers des gages concrets, des preuves d'une attitude qui n'a jamais "réservé de surprise". La confiance se construit à travers la représentation d'une certitude qui se conforte d'autant plus qu'elle n'est jamais démentie. Les actions se réalisent en conformité avec les promesses faites, les intentions dites, les engagements prononcés et s'il n'y a pas conformité, cela est imputable à des raisons extérieures qui sont explicables. Ici, c'est l'expérience partagée qui fonde un savoir de l'intégrité de l'autre.

Si leur organisation est pour une grande part autonome et leur fonctionnement invisible aux yeux du profane, les systèmes experts n'en sont pas moins en prise avec la réalité commune de tous les jours par des "points d'accès" où des professionnels, en chair et en os, rencontrent des personnes que ce soit aux guichets d'accueil, dans les lieux professionnels de prestation interindividuelle de service, voire au domicile des usagers pour certains actes, etc. Dans cette perspective, on peut faire l'hypothèse que les services relationnels représentent bien au plus haut point, par l'entremise de personnes singulières dont la professionnalité est attestée et légitimée par des systèmes experts, des "points d'accès" à ces mêmes systèmes experts. Et comme points d'accès privilégiés aux systèmes experts, ces services représentent des interfaces complexes où se forment et interagissent des types de confiance différents. Ces points d'accès constituent en effet des frontières entre monde profane

et monde de l'expertise, demande de services et offre de services.

En même temps, le monde de l'expertise technico-scientifique est représentée à ces points d'accès par des hommes et des femmes qui sont tout à la fois des professionnels et des personnes singulières engagées dans un colloque toujours original ou inédit avec celui ou celle qu'on peut appeler l'usager des systèmes experts où se déploient professionnalités et techniques. Dit autrement, se jouent dans les services relationnels des articulations complexes entre la confiance dans les systèmes abstraits qui se réalise par l'engagement anonyme et la confiance dans les personnes produite par l'engagement de face à face. On ne peut réduire les services relationnels au seul aspect de l'engagement de face à face ou de l'interaction entre un prestataire et un usager de service comme on ne peut les réduire à n'être qu'un élément particulier des systèmes experts où ne serait en question que la foi envers une technico-professionnalité savante. Ce qui fait sans doute la spécificité des services relationnels dans la dimension de confiance, c'est cette liaison entre rationalité technico-professionnelle et interaction intersubjective de face à face.

1.2. Vulnérabilité des systèmes experts et confiance personnelle

L'analyse des caractéristiques des points d'accès aux systèmes experts n'est alors pas sans conséquence quant à l'analyse que l'on peut faire des services relationnels. D'une part, *"le fait que les points d'accès soient des lieux de tension entre scepticisme profane et compétence professionnelle leur confère la qualité reconnue de points vulnérables des systèmes experts"* (Giddens 1994). Les services relationnels sont les points vulnérables des systèmes experts qui les supportent. En effet, la relation de service se constitue de la tension asymétrique entre les mondes des spécialités technico-professionnelle et le monde du commun ; la vulnérabilité de ces services provient du fait qu'ils constituent une frontière poreuse entre les savoir-faire spécialistes et le monde commun avec son

incompétence, son ignorance, son scepticisme, sa perplexité, sa naïveté. La méfiance peut donc être de mise de la part des usagers.

Mais en même temps, cette incompetence, cette ignorance ou cette naïveté sont d'une certaine façon savantes puisque les sciences ne cessent d'informer et de restructurer la réalité sociale ordinaire qui en retour conduit à de nouveaux regards scientifiques ; les acteurs de cette réalité ne cessent de la réfléchir au regard des nouvelles connaissances technico-scientifiques qu'ils s'approprient. Ainsi, pour ne prendre qu'un exemple dans les services relationnels, la psychologisation ou la psychanalysation de la réalité commune ont induit de nouvelles modalités de l'accueil ou de la garde des enfants ainsi que de nouvelles représentations et pratiques des parents où, par exemple, est en jeu la structuration symbolique du triangle familial dont chacun participe à une place donnée symboliquement.

Cette vulnérabilité des systèmes experts qui réside dans le dévoilement possible de leurs dysfonctionnements, de l'imparfaite maîtrise de leur organisation, d'une certaine connaissance par les profanes de leur assise scientifique est censée être réduite aux points d'accès par des formes de professionnalisme. C'est le professionnalisme des personnes qui constitue un garde-fou à la méfiance envers les systèmes. Ainsi des comportements "*de scène*" tentent d'occulter les actions "*en coulisse*"¹ et de réduire la porosité entre systèmes experts et monde commun afin de donner l'impression d'une maîtrise des savoir-faire des spécialistes, voire même un contrôle des contingences qui peut perturber le bon déroulement des systèmes experts. Si l'on reprend notre hypothèse des services relationnels comme constituant une grande partie des points d'accès aux systèmes technico-professionnels spécialisés, on peut dire que la scène de la relation de service cherche à masquer les possibilités de risque, de hasard, d'erreur dues à une défaillance humaine du spécialiste, à la non maîtrise parfaite de tous les facteurs

¹ Ici, bien sûr, A. Giddens s'appuie sur les analyses de E. Goffman (1973).

contextuels, à des dysfonctionnements induits par des rapports sociaux de travail². La scène de la relation de service serait aussi une avant-scène sociale qui masque l'opacité de l'arrière-scène technico-fonctionnelle et organisationnelle. Le paradoxe par rapport à cette dimension de services est que la relation de coprésence qui s'avère toujours fragile, ténue, symbolique, fluctuante par sa dimension intersubjective doit en même temps s'avérer un paravent des possibles ratages des systèmes experts et donc un gage de confiance envers ceux-ci.

C'est que d'autre part les systèmes experts se trouvent confrontés à une limite intrinsèque rendant leurs points d'accès par nature vulnérables. La routinisation propre à ces systèmes permet d'ancrer le sentiment d'une confiance de base dans le déroulement de la vie quotidienne et de sa fiabilité. Il y a une continuité des choses, des événements, des actions qui se fait sans qu'on y prenne garde et qui assure une "sécurité ontologique" de chacun dans les diverses situations de la vie quotidienne³. Il y a un cours ordonné des choses qui fait qu'on ne se pose pas à tout moment la question de savoir si l'on risque d'avoir un accident, de mourir en utilisant les multiples services ou les divers objets techniques de la vie quotidienne. Il y a un ordre des choses permis par les routines intégrées aux systèmes experts.

Mais cette routine ne suffit pas. Dans la vie quotidienne, elle renvoie simultanément à "*un ensemble ahurissant d'habileté dans la production et la reproduction de l'interaction*" (Giddens 1987, p. 128) de la part des acteurs : la

² A. Giddens ne fait pas place dans son analyse à ce dernier aspect des choses ; en d'autres termes, les systèmes experts sont avant tout vus dans leurs dimensions technique et professionnelle et non comme des systèmes aussi sociaux mettant en jeu des rapports sociaux entre individus et groupes. Il paraît nécessaire de réintroduire cette dimension comme contrepoint à une auto-régulation technico-opérationnelle des systèmes. Cela signifie que la question de la confiance entre personnes au sein de ces ensembles doit aussi être analysée.

³ "*L'expression [de sécurité ontologique] s'applique à la confiance de la plupart des êtres humains dans la continuité de leur propre identité et dans la constance des environnements d'action sociaux et matériels*", A. Giddens, 1994, p. 98.

"routinisation" de la vie sociale s'opère par le tact et la confiance entre les personnes dans des situations de face à face incessants, des interactions continues qui permettent la reproduction sociale. Ainsi, la confiance dans les systèmes bute sur leurs propres limites qui est d'engendrer une confiance non personnalisée : cette confiance *"ne peut de par sa nature même assurer la mutualité ou l'intimité qu'offrent les relations de confiance personnelle. [...] C'est là une des raisons principales du mal que se donnent les individus présents aux points d'accès pour se montrer dignes de confiance : ils assurent le lien entre confiance-personne et confiance-système"* (Giddens 1987, p. 121). Les services relationnels sont des points d'ancrage pour dépasser la vulnérabilité des ensembles dont ils constituent un des éléments : la foi nécessaire et indispensable dans les principes impersonnels (la confiance comme foi dans les systèmes) n'est pas suffisante et doit sans cesse faire appel à une confiance personnelle qui se forme par la mutualité ou la réciprocité des engagements, des réponses, des implications dans une situation de coprésence. La vulnérabilité est donc bien représentée par la nécessité d'une coprésence intersubjective dans les relations de service comme points d'accès aux systèmes experts.

1.3. La transformation moderne de la confiance personnelle

A cet égard, ce n'est pas seulement la crédibilité des systèmes experts qui dans ces services est mise à l'épreuve de l'engagement de face à face. Ce n'est pas uniquement la confiance comme acte de foi qui serait entretenue ou transformée par l'engagement de face à face en coprésence (processus appelé de re-localisation alors que les systèmes experts sont des mécanismes assurant la dé-localisation des systèmes sociaux), ce sont aussi les processus de formation de la confiance dans les personnes qui se trouvent en voie de transformation dans ces points d'accès aux systèmes experts. Deux temps apparaissent dans la démonstration de Giddens (1987, p. 94). Un premier temps où la confiance dans les systèmes et la confiance dans les personnes sont vues comme

un processus dialectique mais où la référence première est constituée par les systèmes dont la confiance envers les personnes ne semble qu'un correctif nécessaire mais dépendant ou secondaire. Dit autrement, c'est la limite des systèmes experts dans la production de confiance qui nécessite les engagements de face à face en situation de coprésence pour produire un autre type de confiance, et ainsi réassurer la légitimité et la crédibilité des systèmes experts. Or, si cela est sans aucun doute juste, un deuxième temps apparaît dans la démonstration. Des mécanismes de production de la confiance personnelle, transformateurs du sens et du vécu de l'intimité des personnes, résultent de cette liaison entre engagements anonymes et engagements de face à face.

Refusant une approche qui ne verrait dans la modernité que la colonisation des mondes vécus ou concrets par les systèmes technico-fonctionnels et par la logique instrumentale ou stratégique du succès comme tente par ailleurs de le démontrer Habermas (1987), Giddens y voit plutôt une transformation de la nature du fait personnel, de l'intimité et des liens personnels. Ceux-ci ne sont plus institutionnalisés et donnés à travers des normes comme dans les sociétés pré-modernes (le système de parenté, le communautaire local comme lieu fournissant un milieu familial, les amitiés institutionnalisées fondées sur la sincérité et l'honneur, etc.). La délocalisation des systèmes sociaux et la distanciation spatio-temporelle effritent l'importance fondamentale du lieu comme constitutif de la personne, donnent un rôle grandissant à la confiance dans les systèmes abstraits, obligent à une confiance envers les étrangers ou les inconnus pour construire l'existence sociale : *"dans les sociétés pré-modernes, espace et lieu coïncident en grande partie, puisque les dimensions spatiales de la vie sociale sont, pour la majeure partie de la population, et à plus d'un titre, dominées par la notion de "présence" - par des activités localisées. L'avènement de la modernité distingue progressivement l'espace du lieu, en favorisant les relations avec un autrui "absent", avec lequel on n'est jamais en situation de face à face"* (Giddens 1987, p. 27).

Se détachant donc de contextes normatifs donnés dans l'époque antérieure, l'intimité et les liens personnels sont vécus plus encore comme des affaires en suspens qui méritent de nouveaux comportements et un travail sur soi ; ils ne proviennent plus d'une tradition dans laquelle ils devraient s'inscrire mais deviennent un projet soumis à la réflexivité constante : *"la confiance vis-à-vis des personnes ne concerne pas uniquement les relations personnalisées au sein de la communauté locale et des réseaux de parenté. La confiance au niveau personnel devient un projet, auquel doivent "travailler" les parties concernées, et qui réclame l'ouverture de l'individu à l'autre. Lorsqu'elle ne peut être contrôlée par des codes normatifs, la confiance doit être gagnée, et les moyens d'y parvenir sont les démonstrations de chaleur et d'ouverture. Notre souci particulier de "relations", dans le sens actuel de ce mot, exprime ce phénomène. Les relations sont des liens fondés sur la confiance, cette confiance n'étant pas donnée, mais travaillée, et ce travail signifiant un mécanisme mutuel de révélation de soi."* (Giddens 1987, p. 128). La confiance signale ces nouveaux rapports à autrui, un autrui qui doit être conquis et qui implique en retour un travail sur soi.

Toute la question est de savoir si la transformation du fait personnel, du sens de l'intimité et donc de l'identité personnelle dans la fabrication d'une réciprocité où chacun ne cesse de se dévoiler n'est pas profondément dépendante de la logique des systèmes. Ce travail sur soi dans l'ouverture à l'autre n'est-il pas finalement condition de la performance et du bon fonctionnement des systèmes autorégulés ? Condition de l'efficacité et du caractère opératoire de la relation de service sans que le sens profond de la relation intersubjective ne soit vraiment en jeu ? Les services relationnels sont au cœur de cette tension. La production de confiance interpersonnelle peut être, soit l'une des conditions de la bonne performance des systèmes où la subjectivité doit s'ouvrir pour permettre la réalisation efficace d'un acte éducatif, thérapeutique, soit des moments de requestionnement du sens de l'éducatif ou du thérapeutique et donc de la relation qui lie non pas seulement

des acteurs d'une prestation mais des sujets où sont en jeu leur identité, leurs désirs, leurs valeurs, etc.

L'importance grandissante des services relationnels, l'attention qui leur est accordée tant au niveau des services publics que dans l'ensemble des services marchands, le souci de développer de nouveaux services de proximité, nous semblent à comprendre par rapport à cette tension. Dans leur position, éminemment cruciale, de points de jonction entre les systèmes institutionnels et les différentes catégories de population, se déploient la polysémie de la notion de confiance, les différentes modalités de sa formation mettant en jeu les relations entre confiance impersonnelle et confiance personnelle. L'analyse des politiques suivies en matière de services de proximité manifeste au plus haut point la pertinence de cette question de la confiance : en fait, l'occultation de la confiance personnelle dans ces services se fait au profit d'une confiance dans les systèmes qui ne va pas de soi et qui, en retour, introduit des malaises dans les relations interpersonnelles de service.

2. Le soutien à l'insertion et aux emplois de proximité

L'actualité de ces services s'explique largement par le fait que les services aux personnes constituent un champ d'activité dans lequel la demande sociale s'avère en forte augmentation, sous l'effet de fortes évolutions sociales et démographiques.

2.1. Une forte demande sociale

Les deux principales évolutions touchent à l'augmentation du taux d'activité féminin et au vieillissement de la population⁴. Les femmes deviennent "*bi-actives*"⁵; femmes, mères et épouses d'une part, professionnelles d'autre part : la population active féminine est passée de 6,7 millions en 1962 à 11,1 millions en 1990, soit 4,4 millions de plus. La

⁴ Les chiffres cités reprennent ceux rassemblés par B. Enjolras, 1994.

⁵ Selon l'expression de X. Greffe, 1990.

part des femmes dans l'ensemble des actifs est passée à 44 % contre 34 % trente ans plus tôt. L'activité féminine est de plus en plus intense à tous les âges de la vie et pour celles ayant entre 40 et 44 ans, on est passé de 43,7 % d'actives en 1968 à 75,8 % d'actives en 1980. Pour ce qui est de la population âgée, les analyses de prospective sur la base des travaux de l'INSEE formulent pour 2002 l'hypothèse d'un accroissement de 26,8 % des plus de 65 ans par rapport à 1982 et de 55,1 % pour les plus de 85 ans. En proportion de la population totale, ce groupe passe pour les mêmes années de 13,5 % à 18,5 %. Ces tendances sous-tendent des besoins croissants en matière de services aux personnes âgées et handicapées et d'accueil des enfants.

Pour les enfants de moins de trois ans au nombre de 2 233 000, selon les statistiques de 1987, 223 000 étaient scolarisés, 1 225 000 gardés par leur mère dont 245 000 par leur mère active. Ainsi 775 000 pouvaient requérir un mode de garde pendant le travail de leurs parents ; parmi ceux-ci 95 800 étaient accueillis dans des crèches collectives, 53 200 dans des crèches familiales. 626 000 enfants ne bénéficiaient donc d'aucune structure publique ou collective ; parmi ceux-ci, on estime que 286 000 étaient gardés par la famille notamment les grands parents, que 212 000 étaient gardés par des assistantes maternelles agréées et au minimum 128 000 par des assistantes maternelles non agréées.

Pour les personnes âgées, une enquête a essayé d'apprécier pour l'Ile-de-France le besoin effectif d'aide à domicile, c'est-à-dire le nombre de personnes ayant une incapacité à accomplir certaines tâches et vivant seules. Globalement dans cette région, en 1986, 188 000 personnes, soit 17 % des personnes de plus de 65 ans, sont concernées et 10 %, soit approximativement 100 000 personnes, déclarent une restriction totale seulement pour les grosses tâches ménagères ou les tâches pénibles. L'estimation du nombre d'heures correspondantes est de 1 300 000 heures par semaine, soit 6,7 heures par personne. Extrapolé à la France entière à l'horizon 2002, le besoin effectif d'aide à domicile concernerait 1 269 000 personnes, soit 8,5 millions d'heures, à comparer

aux 550 000 bénéficiaires de 1989. Cependant, ce volume indicatif des besoins est à moduler selon les évolutions touchant les relations familiales. Comme la décohabitation progresse par la valorisation de l'indépendance personnelle, l'augmentation des ressources des personnes âgées et les contraintes de logement, les possibilités de prise en charge complète par la famille des personnes âgées en perte d'autonomie s'atténuent ; par contre des articulations peuvent être conçues entre aide professionnelle et aide familiale pour assurer un maintien à domicile.

En somme, malgré les difficultés de calcul, toutes les études réalisées depuis une dizaine d'années convergent pour reconnaître l'existence d'un gisement potentiel d'emplois dans les services aux personnes. Néanmoins, il subsiste un écart persistant "que l'on constate entre l'affirmation, depuis des années, qu'il existe un gisement d'emplois dans le secteur des services aux personnes, particulièrement dans celui des services de proximité, et l'insuffisante concrétisation de ces emplois sur le terrain" comme le note le Comité de liaison des services du CNPF (1994, p. 22). Là même réside le *paradoxe* qui est *au cœur des services de proximité*, qu'il importe de comprendre tant les mesures successives prises en faveur de ces services ont été incapables de s'y attaquer.

Les services de proximité, objets d'un engouement certain en raison des espoirs d'emploi qu'ils suscitent, n'étaient pas un terrain vierge. Pour certains services aux personnes, comme l'aide à domicile et l'accueil de la petite enfance par exemple, des offres associatives s'étaient constituées antérieurement avec des professions progressivement reconnues et financées dans le cadre des politiques sociales. Ces offres associatives provenaient de systèmes technico-professionnels stabilisés. L'évolution rapide des politiques publiques depuis plus d'une décennie produit en fait des effets en retour sur ces offres préexistantes et ces systèmes en même temps que des effets inédits en termes de nouvelles offres.

2.2. La priorité conférée à l'insertion

Chronologiquement, la première stratégie de développement des services de proximité s'inspire d'un constat simple. Il existe un ensemble de besoins non satisfaits d'un côté et de l'autre un nombre important de chômeurs, il semble alors logique de promouvoir des possibilités d'insertion dans les services répondant à de nouvelles demandes. C'est ce qui a été tenté avec le recours aux mesures de traitement social du chômage mises en œuvre pour faire accéder des chômeurs à des emplois transitoires, d'abord avec les travaux d'utilité collective (TUC) puis avec les contrats emploi-solidarité (CES), comme avec la reconnaissance des associations intermédiaires (AI) destinées à fournir des emplois occasionnels. Mais cette stratégie qui paraissait empreinte de bon sens s'est révélée décevante dans ses résultats.

Il faut ici distinguer deux logiques qui ont été articulées, celle du traitement social du chômage qui a permis d'éviter la spirale d'exclusions individuelles plus dramatiques, et celle du développement d'activités et d'emplois dans le domaine des services de proximité. Si l'on n'a pas à se prononcer ici sur les effets du traitement social du chômage en tant que tel, en revanche les limites en matière de développement d'activités et d'emplois doivent être soulignées.

La première limite tient à la logique des places disponibles qui supplante la logique d'itinéraire personnel à l'image de ce qui se passe dans la formation ; les bénéficiaires se retrouvent dans des postes qu'ils n'ont pu choisir parce que leur attribution se fait en fonction des opportunités du moment, ils enchaînent donc des missions et des stages n'ayant la plupart du temps que peu de rapports entre eux. Quelles que soient les préoccupations qualitatives de départ, la pression exercée par le volume du chômage est telle qu'elle entraîne un glissement vers des objectifs quantitatifs. Devant l'ampleur du problème, les acteurs locaux sont pressés de "faire du chiffre" à leur corps défendant. Le système expert d'interventions sociales qui, sous l'injonction des acteurs politico-administratifs, se construit autour du traitement social du chômage contredit peu à peu les

règles et les garanties qui auraient pu lui donner une assise sociale légitime. Ainsi, bien que de fortes garanties soient prises au début des programmes pour empêcher que les emplois créés ne se substituent à des emplois réguliers des secteurs privé ou public et pour qu'ils soient vecteurs d'une réelle insertion par l'apprentissage d'une professionnalité reconnue et validée par un statut, ces garanties se retrouvent progressivement affaiblies. Dans les collectivités territoriales et les associations, il est difficile d'éviter que certaines tâches ne soient maintenues et prises en charge par des personnes bénéficiant des mesures de traitement social du chômage. Ce recours permanent à des emplois transitoires ou occasionnels a fait naître, aux marges du service public officiel, un marché du travail particulier où des tâches peu qualifiées sont effectuées dans le cadre de contrats de travail de courte durée et mal rémunérés. Si l'on considère ces actions de traitement social du chômage comme construisant un système expert, celui-ci est avant tout construit comme un système de rotation des personnes sur des postes dont les statuts sont peu légitimes. La garantie de fiabilité constitutive de la confiance dans les systèmes institutionnels se trouve pour une grande part minée. Malgré tous les efforts de professionnalité et d'authenticité de la personne qui dans les services se trouvera en contact avec les usagers, la méfiance de ceux-ci à l'égard du système perdurera. On arrive même à des situations où une confiance se produit dans le face à face singulier du prestataire et de l'usager mais celle-ci tient à la relation interindividuelle construite ; elle ne permet pas d'abolir la méfiance qui continue de persister à l'égard de la prestation de service comme à l'égard du système institutionnel tel qu'il est couplé au traitement du chômage. Situation ambivalente où la personne du prestataire reçoit des marques de confiance alors que le faire dont il est l'acteur suscite réserve et distance. La personne est dissociée de l'acte par lequel pourrait se reconnaître son utilité, ses capacités ou ses compétences.

Cet état de fait génère une seconde limite de ces systèmes, l'amalgame entre insertion et services de proximité. Le dispositif propre au traitement social du chômage tend à

dévaloriser des activités conçues plus pour les gens à insérer que pour les usagers. Elles n'arrivent pas à jouer un rôle effectif de transition entre le chômage et l'emploi alors même que les postes créés restent occasionnels ou transitoires et ne facilitent pas un apprentissage dans la durée. Cette confusion sur la nature de l'objectif poursuivi, cette incompatibilité entre postes temporaires et besoins permanents produisent des dysfonctionnements en particulier pour les services aux personnes qui nécessitent des qualifications professionnelles et sociales importantes. Même si l'on peut trouver cela dommageable du point de vue des intentions de ceux qui développent des systèmes sociaux d'insertion, les caractéristiques mêmes de ces systèmes conduisent à produire de la réserve, de la perplexité, du scepticisme, voire de la méfiance. C'est que l'insertion par nature renvoie à des interrogations sur la compétence professionnelle et la qualité du service, sur le système qui les construit, les valide et les évalue. En ce sens, on serait plutôt du côté d'un type de confiance qui consiste "à accepter tacitement les circonstances dans lesquelles on n'a pas le choix" (Giddens 1987, p. 96). On s'engagerait par une sorte de pacte implicite à se fier au système faute d'alternative⁶. Si ce type de confiance est courant dans la vie quotidienne à l'égard des systèmes experts qui structurent une grande partie de notre vie, le système d'insertion recèle par définition l'idée d'incomplétude, d'apprentissage en quête d'une expertise validée et légitimée.

La question des statuts des personnes dans les systèmes renforce les effets de méfiance et de suspicion – même si elle peut apparaître mystificatrice par la survalorisation des statuts au détriment d'autres critères dans les opérations de classification sociale. Ce n'est pas tant le contenu de l'emploi qui est en cause (on pourrait dire que toute activité est digne de confiance) que ce qui conditionne ce contenu, à savoir "les rapports sociaux qui le valident socialement, lui confèrent un statut" (Alaluf 1995, p. 155). Or, ces activités sont exercées par des personnes qui sont classées administrativement en fonction

⁶ L'engagement militant en faveur de la cause de l'insertion ne doit pas cependant être occulté.

de leurs handicaps socioprofessionnels et désignées souvent comme inemployables. Le fait de naturaliser handicaps et inemployabilité, puis de coupler insertion et développement d'activités de service aboutit à une délégitimation réciproque des personnes et des activités. Les statuts accordés ne font enfin que renforcer le manque de légitimité puisqu'on le sait *"les statuts juridiques, et les "status" (identités sociales) qui y sont associés, se situent dans une hiérarchie, qui est étroitement fonction de leur rapport à l'emploi"* (Schnapper 1989, pp. 3-29). En cela, on voit combien la production de confiance personnelle est dépendante des systèmes construits pour produire les services, des systèmes de classification sociale des statuts en fonction des types d'emploi. On ne peut sous-estimer ces effets de système pour comprendre ce qui se passe concrètement dans la relation de service entre un usager et une personne qui effectue la prestation.

De tous ces processus résultent des résultats peu importants en terme de développement des activités et des frustrations réciproques pour l'ensemble des acteurs concernés : les représentants des collectivités territoriales et de l'administration qui encouragent les actions dans ce domaine sont déçus des résultats obtenus ; les promoteurs et prestataires s'estiment mal reconnus et soutenus ; quant aux usagers ils n'ont recours aux services proposés qu'en l'absence d'autres choix. En cela le système construit autour du traitement social du chômage semble entretenir ce que l'on peut appeler le "malaise associatif". Dans les années 1980, l'État a avoué qu'en matière d'insertion, il ne pouvait agir seul. Le rôle des associations a ainsi été reconnu. Fortement mobilisées pour ce traitement social qui a correspondu à un mouvement de professionnalisation gestionnaire de leur part, les associations se sont retrouvées contraintes par l'encadrement de mesures et de programmes qui allaient à l'encontre d'une production de confiance, à tel point que beaucoup d'entre elles s'interrogent sur le sens et la maîtrise de leur action. Cette question est d'importance puisqu'elle revient à poser à un niveau de généralité plus grand la question de la production de confiance par des acteurs associatifs quand ceux-ci sont inscrits dans des

systèmes institutionnels dont les objectifs et les modes d'action sont contradictoires avec les leurs et qui, de par leur fonctionnement, produisent des effets contre-productifs en terme de confiance.

2.3. L'inflexion vers les emplois de proximité

Parallèlement au couplage entre insertion et services de proximité quelques modifications ont visé à diminuer le coût salarial dans ces services pour solvabiliser la demande. Dans l'accueil de la petite enfance des allocations comme l'allocation de garde d'enfants à domicile ont été initiées. Dans l'aide à domicile ont été instituées l'allocation compensatrice pour tierce personne et des exonérations de charges sociales et fiscales pour les particuliers employeurs. Réservées à des particuliers employeurs, ces innovations ont introduit une discrimination négative à l'égard des associations employeuses et pour en limiter les conséquences les pouvoirs publics ont créé un statut particulier d'association mandataire qui ouvre accès aux avantages consentis aux particuliers à condition que ceux-ci restent formellement les employeurs des aides à domicile.

A travers ces différentes mesures, c'est la création d'emplois qui est mise en avant pour elle-même sans préjuger de son impact en termes d'insertion. Avec le temps, cette option a été d'autant plus privilégiée que les inconvénients liés au recouvrement entre insertion et services de proximité ont été mis en évidence⁷. C'est ainsi qu'en 1991 a été promulguée la politique en faveur des emplois familiaux relayée par l'instauration du chèque emploi-service. Une telle politique jouait principalement sur les incitations financières sans prendre en compte l'ensemble des facteurs sociaux, professionnels, techniques inhérents à la production de confiance dans les systèmes. Même si le savoir de ces facteurs par les usagers profanes est réduit, il peut les estimer, évaluer leur degré de cohérence et de complexité.

⁷ La mise en évidence des ces inconvénients est un des traits marquants de plusieurs rapports officiels, par exemple le rapport de X. Greffe, 1990.

Or, les emplois familiaux ont grandement favorisé l'essor des rapports de gré à gré entre employeur individuel et salarié venant travailler à son domicile. De ce fait, ils ont surtout profité aux services "coup de main" (ménage, jardinage, petite réparation, ...) comme l'attestent les premières évaluations. Le nombre total de création d'emplois entre 1992 et 1994 est de 200.000 mais nombre d'emplois ont officialisé un travail informel ou ont permis d'en augmenter le nombre d'heures : 7 salariés sur 10 étaient déjà en emploi à temps partiel ou même à temps plein au moment de leur recrutement. 4 emplois sur 5 ont une durée hebdomadaire égale ou inférieure à 8 heures et 8 % seulement dépassent les 20 heures pour une durée moyenne de 7 heures trois quarts. Les tâches remplies sont peu qualifiées, 79 % concernent le ménage, et les nouveaux employeurs se recrutent parmi les professions libérales ou les cadres à 45,8 %⁸.

Ainsi, les dispositions prises pour solvabiliser la demande ont peu favorisé le développement des services professionnels et relationnels ou s'ils l'ont fait c'est au prix d'un effet pervers qui est l'iniquité vis-à-vis des usagers. Cette iniquité tient à ce que les mécanismes d'exonérations fiscales excluent les personnes non imposables, ce qui aboutit à consentir un "*véritable cadeau pour les riches*"⁹. Jouer sur un tel levier, c'est implicitement admettre les préconisations de l'OCDE, selon lesquelles la création d'emplois dans les services aux personnes exige l'augmentation des différences au sein de l'échelle des revenus et donc considérer que l'accroissement des inégalités devient une condition de la création d'emplois.

De plus, la sédimentation des anciennes formes de financement et des nouveaux modes de solvabilisation engendre une complexification des procédures qui nuit autant à l'action des offreurs qu'à la lisibilité de l'offre par les demandeurs. L'obscurité épaisse du système, principalement construit sur

⁸ Données tirées de : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle. Direction de l'animation de la recherche et des statistiques, 1995.

⁹ Selon l'expression de J.J. Dupeyrou (1991).

les modes de financement et de solvabilisation, ne peut engendrer que suspicion et réserve de la part des usagers.

Dans le seul champ de l'aide à domicile quatre formules coexistent : des prestations en nature telles que l'aide ménagère légale et facultative, des prestations en espèces telles que l'allocation compensatrice, des aides fiscales et des exonérations de charges sociales. Il en résulte un paysage inextricable comme le montre l'exemple du développement rapide des services d'association mandataire. Pour s'adapter à la nouvelle donne, des associations qui étaient employeuses ont adopté en sus le statut d'association mandataire. Certains salariés se trouvent ainsi liés à un employeur associatif avec une convention collective de l'aide à domicile et à plusieurs employeurs particuliers avec la convention des employés de maison, d'où des contrats de travail et des règles de rémunération différents d'une heure de la journée à une autre. Cette situation perverse pour le statut des salariés l'est aussi pour la qualité du service.

D'une certaine façon, on peut dire que l'équivalent d'une "prime à la non-qualité" s'avère la conséquence des modes de solvabilisation récents qui procèdent par un paiement à l'acte : en l'absence d'un effort conjoint de structuration de l'offre, les temps de formation et de coopération entre professionnels et usagers sont laminés au profit des seuls temps "productifs" d'intervention rémunérée. Ceci est d'autant plus grave qu'un certain nombre de prestations entraîne l'isolement des salariés et que les opportunités de regroupement et de réflexion collectifs s'avèrent déterminants pour éviter l'atomisation et l'éclatement des services. Tout ce qui relève d'un espace-temps d'expérience partagée entre les différents professionnels, facteur essentiel à la confiance des usagers dans un système complexe de procédures diverses, relève de l'accessoire. Ici encore, la question de la confiance dans les systèmes, soit la question de leur fiabilité en termes de compétences, de formation, de régulation interne, d'évaluation, n'est pas suffisamment prise en compte et conduit à des prestations peu qualifiées où les risques sont moindres pour les usagers comme pour les prestataires. Le sentiment de sécurité, fondamental

pour la formation de la confiance, ne semble pas au fondement de la réflexion qui a conduit à mettre en œuvre ces politiques en faveur des services.

On peut dès lors comprendre que les politiques suivies en France depuis plus d'une décennie ne soient pas à la hauteur de leurs objectifs affichés. Pour concrétiser le gisement potentiel d'emplois dans les services de proximité différentes mesures relevant du traitement social du chômage ont d'abord été utilisées : elles ont formé un système technico-professionnel contre-productif en terme de confiance et, comme le dit Elster (1988), elles questionnent sur l'estime de soi des prestataires pour lesquels des tâches occupationnelles se confondent souvent avec un simple droit au revenu. Ensuite, l'abaissement du coût du travail a été à son tour testé. Il a conduit à des procédures essentiellement financières dont la complexité rendait le système illisible. L'absence de régulation, de médiation institutionnelle claire permettait en outre d'émettre des doutes sur son efficacité et sa fiabilité. Enfin, il a introduit un principe d'iniquité puisque les particuliers ont pu déduire de leurs impôts la moitié des sommes dépensées pour un employé de maison. En somme, les emplois familiaux sont loin de constituer une panacée. Malgré la rhétorique sur ces "vrais emplois", il y a là un choix délibéré en faveur de l'emploi qui admet comme contreparties des systèmes techniques et professionnels apparemment peu fiables et un accroissement des inégalités. Dans ces services relationnels fondés pour une grand part sur la confiance personnelle, on a paradoxalement oublié le versant de la confiance impersonnelle dans les systèmes qui forment l'arrière-plan structurant de la relation de service. A cet égard, on peut voir que la coprésence dans une situation d'interaction ne suffit pas à expliquer la dimension de la confiance dans ces services de proximité ; elle demande à être articulée avec la croyance dans le bon fonctionnement des systèmes sociaux, techniques, professionnels dont les prestations de service sont les points d'aboutissement pour les usagers.

3. Le marché, gage de confiance ?

C'est pourquoi est préconisé le recours à une "industrialisation" des services selon les principes du marché. Selon les termes du CNPF qui en fait l'un de ses axes de travail, "l'heure est venue de dépasser les querelles idéologiques, en profitant du consensus national qui semble s'instaurer, pour lever les obstacles à l'émergence d'un marché des services à la personne, lesquels correspondent à une forte demande". Le postulat sur lequel reposent les préconisations formulées par le patronat français consiste à identifier la constitution d'un marché et le rétablissement de la confiance des usagers envers les prestataires. Dans cette voie, des mécanismes d'ajustement entre offre et demande, qui prennent en compte les singularités du champ d'activité, sont à concevoir.

3.1. Industrialisation et marché

Du côté de l'offre, il convient de sortir des "petits boulots" au profit *"d'une offre industrielle, seule capable d'apporter l'innovation, la sécurité, la reproductibilité et l'homogénéité qui sont, de l'avis général, les principales attentes à l'égard de la qualité des services à la personne"* (CNPF 1994). Le succès dépend du *"professionnalisme du comportement"* (CNPF 1994, p. 38), c'est-à-dire de *"compétences comportementales et relationnelles"* (CNPF 1994, p. 39) que les entreprises de services ont su identifier, développer et qu'elles sont en mesure d'enseigner en particulier par l'apprentissage.

L'investissement des entreprises dans ce domaine n'est toutefois réalisable que si des réformes concernant la demande sont parallèlement apportées. Du côté de la demande, le plaidoyer pour une régulation marchande prend appui sur une critique de la régulation tutélaire telle qu'elle s'est exercée pendant la période d'expansion. Le service a été "collectivisé", ce qui le rend "anonyme" et ce qui "déresponsabilise" le citoyen. Ce système est "inflationniste" puisqu'il "empêche

l'instauration d'une relation client-fournisseur" et que "le bénéficiaire n'est pas, exclusivement et directement, le payeur" (CNPf 1994, p. 24). Pire, "trop souvent, c'est l'origine du financement qui guide la définition, l'organisation et le contenu du service, et non l'analyse du besoin, c'est trop souvent la même personne morale qui collecte, commande et réalise, développant ainsi un système pervers" (CNPf 1994, p. 34).

L'argumentation amène à réduire la diversité des offres existantes au seul modèle d'un système "collectivisé". Derrière cette attaque en règle des modes de structuration antérieurement adoptés pour ce champ d'activité, se profile la conviction selon laquelle leur marchandisation constitue aujourd'hui un gage de crédibilité pour les services de proximité. Le secteur marchand peut leur apporter "*sa compétence, sa compétitivité et sa capacité d'ingénierie organisationnelle*" (CNPf 1994, p. 44). Une offre de qualité émanant des entreprises de services est donc de nature à rétablir la confiance envers le prestataire qui fait défaut, une fois que la liberté aura été rendue au consommateur.

En prenant parti sur ce problème, le CNPF manifeste l'importance du thème des services de proximité. L'approche qu'il propose souligne à juste titre combien la notion de confiance est vitale dans une relation de personne à personne qui distingue les services de proximité d'autres champs d'activité. Mais la marchandisation est-elle le seul mode d'institutionnalisation susceptible de créer les conditions de cette confiance par la mise en place d'une offre industrielle définie par son professionnalisme?¹⁰ Le choix du consommateur est-il forcément la traduction de cette confiance? Ces questions ne peuvent être éludées et diverses recherches théoriques ou études empiriques y apportent des éléments de réponse.

¹⁰ Un problème n'est pas traité dans ce texte, celui de l'assimilation dans le texte du CNPF de l'industrialisation et de la professionnalisation alors que J. Gadrey montre bien qu'il existe deux formes polaires de rationalisation du travail et de l'organisation, l'industrialisation et la professionnalisation ; cf. J. Gadrey, 1994, pp. 163-196.

3.2. Les limites du marché

Parmi ces recherches, américaines pour la plupart mais aussi européennes, figurent d'abord celles relevant de la théorie institutionnelle dont les auteurs, partis d'une volonté de comprendre la persistance des organisations à but non lucratif dans ces services, ont mis en évidence "*les échecs du marché*"¹¹, dus à l'asymétrie d'information entre le prestataire et l'utilisateur et à la présence d'externalités.

En partant des hypothèses des économistes, l'une des conditions d'efficacité du marché est l'information parfaite du consommateur ; or cette condition est loin d'être assurée en matière de services aux personnes. L'asymétrie d'information entre le prestataire et l'utilisateur peut provenir de la sélection adverse (Enjolras 1994, pp. 111-113) qui se produit quand le savoir pertinent sur la qualité est inégalement réparti. Devant la difficulté d'objectivation des critères de qualité, l'utilisateur est démuné d'éléments d'évaluation et le fournisseur peut en tirer avantage en réalisant un sur-profit : il peut vendre un service de faible qualité au prix d'un service de haute qualité (Enjolras 1994, p. 188). Comme les services touchent à l'intimité des usagers, ceux-ci, qui cherchent à être sécurisés, peuvent être rassurés par un prix élevé qu'ils confondent avec une assurance de qualité. Cette tendance est renforcée par la situation de pénurie qui frappe les services aux personnes et l'urgence de trouver une solution pour les ménages concernés. Ainsi pour l'accueil des jeunes enfants, "*dans une situation de rationnement des services, on voit se produire le mécanisme de la filière inversée : l'offre de services oriente les demandes et les préférences traduisent alors une adaptation réaliste à une situation de carence comme une rationalisation a posteriori de décisions antérieures*" (Greffé 1990, p. 47). La souveraineté du consommateur est théoriquement attestée par la possibilité de se retirer de la transaction mais, dans les faits, la défection ne peut que rarement s'exprimer.

¹¹ Cf. en particulier H.K. Anheier, W. Seibel (eds), 1980, B.A. Weisbrod, 1988, W.O. Powell, 1987.

L'asymétrie d'information peut aussi provenir du risque moral (Enjolras 1994, pp. 108-111) existant quand le prestataire doit entreprendre une action qui a une incidence sur la valeur accordée à la transaction sans que l'utilisateur ne puisse contrôler ou contraindre cette action. Le fournisseur peut alors réaliser un effort moindre que celui qu'il s'est engagé à fournir au terme du contrat. Dans le cas de l'aide à domicile, cette propension est accentuée si l'utilisateur est dans un état de dépendance. Dans le cas de la garde d'enfants, en l'absence des parents, aucun contrôle réel n'est possible durant la prestation.

De plus, si l'on ne se place plus du point de vue du client mais du point de vue de la société, l'optimalité du choix sur le marché est également entachée par la présence d'externalités au sens où le service peut être affecté par une tierce personne non impliquée dans la décision de consommer. Dans les services aux personnes, la famille ou l'entourage bénéficient pour partie du service fourni en particulier pour le maintien à domicile des personnes à mobilité réduite. Le marché ne parvient donc pas à couvrir tous les besoins ressentis parce que la demande exprimée n'émane que des usagers directs solvables.

Les causes d'externalités et d'asymétries informationnelles se cumulant, il est en conséquence pour le moins rapide de conclure à la supériorité d'une régulation concurrentielle. Le problème apparaît plus complexe. Pour arriver à réduire "l'incertitude critique" sur la qualité, l'épreuve du marché peut ne pas s'avérer suffisante et ne pas lever les obstacles empêchant le recours aux services. Par rapport à nos hypothèses de départ sur les services relationnels comme points d'accès entre des systèmes experts et le monde profane des usagers, on voit que les risques liés aux externalités et à l'asymétrie informationnelle reposent sur la croyance initiale dans les seules vertus du marché à réguler les systèmes experts. L'interaction entre les personnes, quant à elle, relève aussi du marché. Marché et systèmes experts constituent les seules dimensions de la relation de service. Or, comme nous l'avons vu, ces services relationnels en tant que points d'accès des systèmes s'avèrent vulnérables par la tension qui s'y produit entre scepticisme profane et expertise professionnelle. C'est

cette vulnérabilité qui n'est pas prise en compte par les tenants du marché, ce qui les conduit à occulter la dimension de la production d'une confiance personnelle, "*non réductible aux seuls calculs des intérêts individuels*" (Orléan*1994, p. 19). Confiance impersonnelle et situation d'interaction en coprésence doivent être pensées conjointement pour tenter de situer l'enjeu de la confiance dans les services de proximité.

4. Une autre approche de la confiance

Une solution peut alors passer par une opération de compromis dans laquelle le mode de connaissance marchand cristallisé dans le prix peut se conjuguer avec un autre mode de connaissance résultant d'une convention entre prestataire et usager, constitutive du service. Cette convention ne peut résulter que d'un travail d'ajustement entre prestataire et usager dans une relation d'engagement de face à face où progressivement les marques d'intégrité et de réciprocité sont données. L'incomplétude du marché comme mode de coordination dans ces services à forte dimension relationnelle appelle la mobilisation de dispositifs complémentaires susceptibles de produire un cadre commun qui précise la définition des prestations¹². C'est ce que Gadrey note quand il insiste sur l'importance des institutions de socialisation et de régulation du rapport de services incluant des procédures et des instances d'édition de normes et d'évaluation admises par toutes les parties prenantes (Gadrey 1990, pp. 49-70). Si les composantes d'un service ne peuvent être objectivées, elles supposent pour être identifiables la construction d'une confiance basée sur l'intersubjectivité. Si des organisations marchandes peuvent œuvrer dans ce sens pour signaler la qualité de leurs prestations par la qualification de leurs salariés et se bâtir une réputation par l'établissement de codes déontologiques, rien ne permet de conclure qu'elles sont les seules à pouvoir le faire.

¹² Sur ces notions d'incertitude critique, de compromis et de conventions, d'incomplétude du marché, cf. L. Boltanski, L. Thévenot, 1991.

A cet égard, dans un contexte bouleversé par les changements dans la régulation publique, les associations ne paraissent pas dénuées d'atouts malgré leur déstabilisation. L'un de ces atouts est l'absence d'appropriation privée des surplus réalisés. De ce fait, elles peuvent plus aisément créer les conditions de la confiance parce qu'elles ne sont pas soumises à l'impératif de rentabilisation du capital investi. En leur présence, l'usager se trouve débarrassé du soupçon selon lequel le prix demandé intégrerait un sur-profit qu'il n'aurait pas les moyens d'empêcher. L'association offre l'avantage de n'avoir aucun intérêt à profiter de l'asymétrie informationnelle.

Pour la même raison, elle se prête plus facilement à l'expression et à la participation de l'usager comme de ses proches, ainsi qu'à tout autre engagement volontaire. Si le statut associatif ne garantit pas la qualité, il est du moins favorable pour que s'exerce en son sein une incitation à la prise de parole.

Mais les opportunités offertes par le statut ne peuvent être converties en différences perceptibles que si elles sont véritablement investies par les acteurs et responsables associatifs pour mettre en place des dialogues entre usagers, prestataires et bénévoles afin d'atteindre un accord sur les attentes légitimes et la qualité (Pestoff 1994). Les services associatifs peuvent être d'autant plus originaux qu'ils sont conçus et adaptés à travers des *espaces publics de proximité* qui rendent possible une *construction conjointe de l'offre et de la demande*. En d'autres termes, ces services relationnels associatifs ne se constituent pas seulement comme des points d'accès professionnels aux usagers mais comme des espaces de socialisation de la relation entre prestataires et usagers. Si, en deçà, sur l'arrière-scène des systèmes experts, il existe une socialisation professionnelle où les différents intervenants, techniciens se rencontrent entre eux et y discutent, ces services offrent une socialisation où se développe un espace-temps commun de parole partagée.

Ce recours à la prise de parole dans un espace de socialisation, plus qu'à la défection¹³, s'avère précieux dans les services aux personnes parce qu'il permet d'introduire une proximité entre prestataires et usagers. En effet, lorsque les usagers ne maîtrisent pas les données nécessaires pour fixer un cahier des charges aux prestataires, un dialogue régulier les autorise à transmettre plus d'informations sur le vécu du service que ne le ferait leur simple désaffection. Pour engendrer l'appel au service et en maintenir la qualité, les services associatifs peuvent proposer de spécifier les critères de qualité à partir d'un dialogue entre prestataires et usagers qui atteste de leur proximité. Ils peuvent être considérés comme élargissant le champ des possibles, en complément d'autres services dans lesquels l'utilisateur est plus limité à l'acceptation de l'offre ou à son refus. Face à la difficulté d'objectiver la qualité du service, de construire des critères pertinents d'évaluation de ce service, c'est la relation de compréhension et d'argumentation dans une situation d'interaction qui peut permettre de définir un fondement commun objectivable de la fiabilité et de la qualité du service.

De plus, les services associatifs ne peuvent être pleinement reconnus que si ils sont en mesure de mettre en évidence les insuffisances du marché pour la prise en compte de l'ensemble des demandes et de légitimer une *hybridation* entre ressources marchandes, non marchandes et non monétaires.

Les ventes des prestations et les conventions avec les pouvoirs publics doivent relayer l'engagement volontaire initial et permettre de pérenniser des structures où salariat de droit commun et bénévolat se complètent pour pérenniser les actions. L'hybridation constitue une stratégie de consolidation pour des services associatifs : ce sont bien les combinaisons équilibrées entre ces trois types de ressources qui peuvent seules garantir aussi bien l'autonomie des services, gagée sur leur multidépendance, que leur viabilité économique ; combinaisons qui, en outre, impliquent un réinvestissement des résultats dans

¹³ Pour reprendre les catégories d'A. Hirschman, 1972.

l'activité et une propriété durablement collective de ces résultats. La notion d'hybridation ne désigne pas seulement le recours à trois types de ressources que les associations mobilisent depuis longtemps, elle évoque un équilibre entre ces ressources alors que dans la période d'expansion les missions d'utilité sociale pouvaient être financées par la redistribution à titre principal.

De nouvelles modalités d'ajustement de l'offre et de la demande peuvent aider à "*sortir d'une position où le demandeur est souvent contraint de se mouler dans les offres formelles existantes*" (Congrès de l'Association des Maires de France 1994, p. 10). Mais la prise en compte de l'attente réelle des personnes n'est pas l'apanage d'une offre marchande. Si la majorité des personnes interrogées sur cette question préfèrent passer par un intermédiaire dans un but de sécurité et de simplification des démarches, si elles insistent sur l'importance d'un bon contact (Congrès de l'Association des Maires de France 1994, p. 9), toute une gamme de réponses peut se conformer à ces vœux.

En fait, l'analyse de certaines expériences associatives montre que, à travers les espaces publics de proximité qu'elles construisent, se joue, au-delà de l'expression de la demande des usagers, quelque chose de plus profond qui constitue un de leurs atouts les plus importants du point de vue de la confiance : ce quelque chose est le maintien, la transformation, la construction de sociabilités primaires, permis par les engagements de face à face, la parole et l'expérience partagée. Dans les services personnels ou collectifs de maintien à domicile, de garde d'enfants par exemple, sont en jeu des conceptions et des pratiques du lien familial, du lien des familles avec leur environnement et les institutions, de la place et du rôle des individus dans les services : le lien social n'est plus seulement référé à des relations impersonnelles, fonctionnelles¹⁴ mais à des relations intersubjectives, à des liens d'"*interconnaissance directe et concrète*" (Godbout 1992,

¹⁴ Dans les sociabilités secondaires, "*les personnes n'interagissent pas en tant que personnes globales mais en tant que supports de fonctions partielles*" (J. Godbout, 1992, p. 197).

p. 197). Dans ce cas, c'est bien la formation d'une confiance personnelle dans des espaces d'expériences et de paroles partagées qui est au fondement de la relation de service. L'expérience des nouveaux lieux d'accueil enfants-parents peut servir à développer nos hypothèses¹⁵.

5. La construction de la confiance dans les lieux d'accueil enfants-parents

Ces lieux d'accueil enfants-parents qui forment autant d'initiatives privées et non lucratives (elles se structurent sous forme associative) ont pour dénominateur commun un mode d'action identique, celui d'offrir un lieu que fréquentent ensemble le parent intéressé et son enfant ou ses enfants. Le soutien fourni par les professionnels se veut le plus léger possible. Un changement de regard s'opère sur la famille : celle-ci n'est pas l'objet d'une intervention sociale, spécialisée, individualisée dans son espace clos et privé ; elle n'est pas non plus renvoyée sur des institutions ou des professions spécifiques (de garde d'enfants, de soins, de prévention spécialisée, d'information, de formation ou d'éducation, de soutien à la gestion financière, etc.). La famille, c'est avant tout des liens qui, parfois douloureux, tendus, fusionnels, ne demandent qu'à être parlés et vécus dans la rencontre avec d'autres familles dans un lieu protégé.

Il existe différents types de lieux d'accueil qui touchent des publics variés, que ce soit dans les centres villes ou dans les banlieues, et parfois en zones rurales. Les plus anciens sont les lieux qui se rattachent à l'expérience fondatrice de la psychanalyste Françoise Dolto – les "*maisons vertes*" (Neyrand 1995). Dans la mouvance de ces structures d'autres lieux enfants-parents proposent des accueils spécifiques du lien familial qui, pour certains, mettent l'accent sur la mise en œuvre d'activités ludiques. Ce sont par exemple les lieux d'accueil enfants-parents dans des quartiers d'habitat social, dits en

¹⁵ Cette partie se fonde sur un travail collectif : B. Bastard, L. Cardia-Voneche, B. Eme, G. Neyrand, 1995.

difficulté, où se fait jour une volonté encore plus explicite de socialisation de populations vulnérables (Eme 1994). Tout comme pour les lieux du type Maison verte, la règle de base est celle que la fréquentation de ces lieux est ouverte à tout adulte responsable accompagné d'un enfant. Enfin, dans le domaine sociojudiciaire, d'autres structures se sont créées de manière plus récente : elles ont pour objet la régulation des relations auxquelles donne lieu l'exercice du droit de visite dans les familles dissociées. Ce sont les "*lieux d'accueil pour l'exercice du droit de visite*", connus aussi sous l'appellation de "*points de rencontre*" (Bastard et al. 1994).

Conçus au départ pour prendre en compte certains problèmes manifestes ou plus latents qui sont détectés chez les enfants (problèmes de socialisation précoce, petits troubles de la vie quotidienne, dysfonctionnements plus importants touchant aux relations enfants-parents, en particulier lors d'une séparation conflictuelle des parents), ces lieux d'accueil offrent un cadre pour que ces problèmes puissent être résolus de manière préventive. Ce cadre permet une parole de l'enfant dans un espace de socialisation où il puisse vivre une relation à son parent et conquérir son autonomie de "petit sujet humain".

Mais plus profondément, au-delà de l'enfant et de ses problèmes, c'est l'intégration sociale de la famille qui paraît l'enjeu majeur de ces lieux d'accueil. Cette intégration est condition aussi bien de l'autonomie personnelle des membres de la famille que de la nature de leurs relations. Mais elle est permise par la création d'un espace protégé qui produit de la confiance entre les personnes qui sont en présence : la demande n'est pas de se conformer à l'image – toute idéale – de la "bonne mère", du "bon père" ou du "bon enfant" mais de vivre plus simplement dans le lieu le fait d'être mère, père et enfant et d'avoir les relations familiales qui en sont la conséquence.

5.1. Risques familiaux et nouveaux services

Comme on le voit, ces lieux se sont créés pour prendre en compte de nouveaux "risques familiaux", en particulier pour le développement des enfants : coupure – temporaire ou

prolongée – avec une partie de sa parenté, enfermement dans une bulle affective avec l'un des parents, isolement de la cellule familiale, appauvrissement de certaines familles, etc. C'est que le recentrage généralisé du mariage et du divorce sur un projet autonome privé et sur la valorisation de choix individuels affectifs, la prégnance de relations de plus en plus individualisées au sein de la vie familiale renforcent les processus de privatisation à l'œuvre dans les familles. Ces processus se déploient sous forme d'une autorégulation accrue des familles. Mais ils se traduisent aussi par une vulnérabilisation et une labilité de plus en plus grande des liens familiaux qui se trouvent eux-mêmes insérés dans des environnements socio-économiques dont l'instabilité va croissant : la précarité grandissante de la condition salariale et des sociabilités qui lui sont attachées, l'effritement des solidarités vécues, le temps accéléré des technologies et des conditions de vie qui lui sont liées, etc. Soit une conjonction de vulnérabilités dans les relations familiales et sociales qui conduit à des risques de retrait de la famille sur elle-même ou à un éclatement des relations.

Prenant acte du fait que les familles font de leur fonctionnement une affaire et un choix privés, ces lieux disent refuser toute finalité thérapeutique ou éducative et rompre avec le modèle clinique normatif. Ils se donnent pour tâche le maintien ou le renforcement du lien familial en accueillant celui-ci dans des lieux autonomes où se rencontrent les familles : ces espaces de socialisation viennent constituer des passerelles entre le foyer familial et les institutions (appareils judiciaires et scolaires, organismes sanitaires et sociaux comme les PMI et les équipements de garde). Impulsés et gérés par des professionnels en dehors de leurs institutions d'appartenance, ces lieux intermédiaires de socialisation fabriquent un nouveau "familialisme" : leur seule norme est celle du maintien du lien familial quel que soit le fonctionnement de la famille ; mais en même temps, il s'agit d'enchâsser ce lien dans un espace de rencontre qui a été construit en retrait par rapport aux cadres institués et normatifs de l'action sociale. On peut dire qu'un "familialisme socialisé" est ici promu, c'est-à-dire un

familialisme qui, tout en valorisant la famille et en respectant son caractère privé comme son mode de vie toujours singulier, promeut une famille qui doit créer des liens avec son environnement. Le sens donné à la socialisation de la famille – processus corollaire à celui de sa privatisation – change dès lors avec la volonté des professionnels de laisser s'épanouir le lien familial dans ces lieux qui, tout à la fois, déplacent la frontière entre le privé et le public et dégagent la famille de l'emprise normative des institutions. En permettant des paroles, des histoires et des expériences partagées entre les familles, ces lieux tentent de créer de la confiance selon un autre mode que les institutions de l'action sociale.

5.2. Des niches d'expériences partagées

La création de tous ces lieux incarne l'intention délibérée de prendre position professionnellement à l'écart des interventions habituelles auprès des familles. C'est à partir de dynamiques pluriprofessionnelles (on retrouve des travailleurs sociaux, des professions médicales et paramédicales, des professions de l'enseignement, des professionnels du conseil conjugal et de la thérapie de couple, etc.) que les personnes ont créé ces lieux d'accueil en dehors de toute relation individualisante avec les familles comme en dehors des organismes ou des équipements qui prennent en charge traditionnellement les familles.

En cela, critiques à l'égard de leurs institutions d'appartenance, ils mettent en question la capacité de ces institutions à prendre en compte et résoudre les problèmes rencontrés par les familles. D'une certaine façon, c'est la méfiance des professionnels envers le système médico-social de prise en charge des problèmes familiaux qui est à l'origine de ces lieux. En se démarquant de tout environnement institutionnel, ces lieux veulent s'afficher comme neutres et autonomes par rapport aux systèmes institutionnels. On pourrait dire qu'ils veulent incarner une prise de position a-institutionnelle : ne visant aucune finalité éducative ou thérapeutique, ils se donnent pour tâche de préserver la liberté

des familles qui sont accueillies. Le lieu d'accueil se donne à voir dans un refus, celui d'être connoté comme un organisme qui aurait une finalité quelconque, qu'elle soit pédagogique, correctrice, formatrice. Réciproquement, les intervenants se présentent comme des professionnels qui s'interdisent d'apposer des significations sur les personnes qui sont accueillies. Celles-ci ne font pas l'objet de jugement, elles n'entrent pas dans des catégories, elles ne sont pas signifiées par un discours ; elles doivent accéder par elles-mêmes à l'autonomie à travers la construction ou la préservation du lien familial.

Une telle attitude paraît cohérente avec la représentation de la famille qui peut se faire jour chez les professionnels exerçant dans ces lieux. Le fonctionnement familial, quel qu'il soit, n'est pas à normaliser et doit être reconnu en tant que tel, dans sa diversité ; la dimension privée de la famille et l'autonomie des parents quant à leurs manières d'être en famille sont à respecter. En un mot, la famille est bien une cellule privatisée, indépendante qui peut trouver l'équilibre de ses relations internes en dehors de toute ingérence institutionnelle. Les professionnels font confiance aux familles pour trouver les ressources de leur autorégulation sous le regard des autres. L'attitude de confiance des professionnels envers les familles serait le ressort qui produirait la confiance chez les familles elles-mêmes.

Sans doute peut-on avancer que la création de confiance s'inscrit dans la recherche de nouvelles articulations entre les sphères du privé et du public. En effet, ces lieux développent des modes d'action qui paraissent déplacer la frontière qui sépare habituellement le domaine privé de l'espace public. D'une part, une certaine publicisation de la vie privée, de la relation intime d'un enfant et de l'un de ses parents est mise en scène par l'espace semi-public du lieu (il est semi-public car il est ouvert à un public qui remplit certaines conditions restrictives). Colères, affections, agressions, retraits, gestes de tendresse peuvent se déployer en déplaçant le sens de l'intimité familiale puisque celle-ci peut désormais se loger en dehors du foyer familial.

Une telle expérience partagée de l'intimité ne peut se faire que dans le cadre de règles impératives qui énoncent les conditions mêmes de la mise en scène du lien familial dans le lieu. C'est d'abord celle de la coprésence obligatoire de l'enfant et du parent dans le lieu d'accueil ; c'est ensuite celle de la totale liberté de fréquentation (on vient quand on veut pour le temps qu'on veut) qui laisse l'entier désir de visite aux familles ; c'est enfin une régulation collective de l'accueil par les professionnels qui sont eux-mêmes soumis à des formes de supervision. La production d'une confiance comme expérience partagée de l'intimité, comme parole partagée sur cette intimité ne peut se faire que dans le cadre d'une Loi interne dont les professionnels sont les garants.

Mais, en contrepoint, on assiste d'autre part à une certaine forme de privatisation de cet espace semi-public. L'analyse des aménagements effectués dans les lieux d'accueil montre la volonté de donner à l'espace un aspect familial. Il est présenté sous une apparence de familiarité, un paraître d'appartement, de foyer privé. Néanmoins, et encore une fois, le cadre des règles, garanti par les professionnels, fournit les conditions de possibilité de cette confiance : la confidentialité absolue de tout ce qui se passe dans le lieu crée une clôture étanche avec l'environnement extérieur. La confiance est créée grâce à cette clôture privatisante avec l'environnement qui permet l'expérience partagée de la parole et de l'intimité émotionnelle (la publicisation du privé) ; la confidentialité supporte la création d'un "bien commun privé" à toutes les personnes – familles et professionnels – qui sont en coprésence dans le lieu.

Par rapport au travail social habituel qui se fonde sur des échanges entre les seuls professionnels appartenant à des organismes différents (la confidentialité déontologique propre à un corps de professionnels médicaux et sociaux), il s'opère dans ces lieux un déplacement de sens de la pratique : la confidentialité est recentrée sur le lieu qui s'institue comme un espace étanche aux autres professionnels médico-sociaux de l'environnement local, elle est reportée sur un espace semi-public où professionnels et accueillis partagent la même

expérience. Respectant la vie privée des gens par rapport au monde extérieur tout en voulant garantir une efficacité plus grande du travail des professionnels, cette confidentialité n'est plus du seul ressort des professionnels mais elle fonde aussi un espace de confiance pour les familles accueillies. Sous cet angle, ces lieux se démarquent profondément des modes d'interventions habituels sur la famille. Comme nous l'avons vu, la socialisation n'est pas uniquement celle des professionnels qui peuvent se rencontrer, se parler, discuter ensemble mais une socialisation de l'ensemble des acteurs, intervenants et usagers, qui rompt avec une relation de service interindividuelle.

C'est que cette coprésence des professionnels et usagers dans les lieux fonde une nouvelle pratique des professionnels : ceux-ci interviennent dans le lieu sous le regard de tous, usagers et collègues. Mais elle fonde aussi un nouveau rapport à la famille : ce principe d'une parole partagée située en permanence les usagers par rapport à leurs relations, y compris en faisant référence au parent absent. Cette parole n'interprète pas, ne conseille pas ; elle ne dit jamais rien d'autre que ce qui se passe, dans l'ici et le maintenant du lieu. C'est une parole qui parle d'une situation, qui met cette situation en parole. Cette parole qui est un service se contente donc de resituer les personnes les unes par rapport aux autres. Elle se refuse à dire la norme (ce qu'est le bon parent, ce qui doit être fait), à donner des conseils, à guérir, à éduquer.

La "prestation de service" offerte par les professionnels peut dès lors être interprétée comme une prestation *a minima* qui vise simplement à fournir un cadre structuré de règles. Ce que l'on pourrait appeler la prestation dans son sens plein serait accomplie par familles : ce sont elles qui, par les paroles et les gestes partagés au sein du lieu, se rendent à elles-mêmes le service dont les finalités sont tout à la fois l'autonomisation des membres de la famille (le parent, l'enfant) et la restauration ou le maintien du lien familial dans un espace social de rencontre avec d'autres.

Ce travail sur la relation familiale est donc toujours en même temps un travail sur soi des individus. La confiance est

un travail, elle doit être conquise, gagnée comme le dit Giddens. Dans ces lieux, on n'est pas dans une sociabilité fusionnelle des individus ou des familles puisque chacun ne cesse de travailler sur soi : ces lieux reprennent d'une certaine façon l'injonction toute psychanalytique à s'auto-saisir comme sujet pour produire son identité et le sens de sa vie, à découvrir sa demande en tant que sujet, à trouver le sens de ce qui se fait dans ces lieux par soi-même, à accéder par soi-même à son désir...

Ces nouvelles pratiques de service semblent en définitive essayer de résoudre la tension entre privatisation et socialisation de la famille au sein d'un monde moderne où les liens sociaux sont de plus en plus fragiles. Grâce à la création d'espaces tiers de rencontre, elles prônent une famille socialisée qui, en retour, renforce tout à la fois l'autonomie de ses membres et le projet privé familial.

La fabrication de confiance est le levier principal de ces pratiques pour résoudre cette tension, une confiance qui est d'une autre nature que celle procurée par les institutions : la notion de "lieu" qui fédère ces pratiques n'est pas anodine, elle renvoie à un espace de relations abrité du monde normatif des institutions. Ces relations de confiance personnalisée se déploient dans des niches "*d'expérience et de sentiments partagés*" (Maffesoli 1988, p. 96) ; elles se développent grâce à la création d'espaces sociaux qui, échappant à la logique des relations instrumentales, permettent une parole partagée avec d'autres.

Mais ces nouvelles formes d'intervention du travail social indiquent aussi un éclatement actuel des modes de socialisation de la famille. A côté et en dehors des formes de socialisation de la famille par les différents organismes qui ont en charge cette tâche, elles tentent d'une façon autre de produire de la confiance entre les individus lorsqu'ils établissent des relations avec les autres : grâce à des micro-espaces de parole partagée, abrités des visées des institutions. La confiance implique une incertitude essentielle quant à l'attitude d'autrui, elle se donne sur fond de risques (donner sa confiance, c'est prendre le risque de la voir prise en défaut, trompée, trahie, abusée). Mais elle

n'en exige pas moins la création de cadres stables et familiers qui sont donnés par ces lieux d'accueil enfants parents. Pour les familles accueillies, ceux-ci élargissent l'horizon du proche et du familial à d'autres personnes ; en retour, ces lieux permettent la reconnaissance confiante du rôle de chacun dans la famille, son autonomie personnelle et les relations privilégiées qui le lient aux autres membres de la famille.

Conclusion

Si comme le pense Simmel (1987), par-delà l'impersonnalité propre aux relations sociales dans le monde moderne, celles-ci ne peuvent être seulement analysées sur le registre de l'intérêt et se fondent aussi sur une confiance dans un autrui familial, on pourrait avancer que la confiance est un processus de construction d'autrui proches et familiers qui, progressivement, relèvent de l'évidence dans l'univers personnel. La confiance peut être vue comme ce processus de stabilisation des univers personnels dans du familial, d'agrandissement de proche en proche des zones d'intimité de cet univers. D'une certaine façon, en tentant d'élargir l'horizon de cette stabilité familiale propre à chacun d'entre nous se jouent, et la reconnaissance de soi-même dans l'univers familial des autres, et sa propre confiance en soi-même.

Les services de proximité se fondent sur la construction de cette confiance personnelle, issue elle-même de la réciprocité et du partage de paroles, d'affects, de réflexion. Mais cela nécessite l'instauration d'espaces tiers où ne prédominent pas le stratégique, l'instrumental, le fonctionnel, l'utilitarisme. Même si en toile de fond se profile l'expertise technico-fonctionnelle propre aux systèmes abstraits et donc une forme de croyance dans leur bon fonctionnement, on ne peut pas méconnaître le ressort de cette confiance personnelle dans ces services. C'est celle-ci qui peut en retour permettre de ré-affirmer la croyance dans les systèmes experts qui supportent ces services. En cela, les services de proximité montrent bien qu'il est nécessaire de réarticuler, à partir de lieux tiers, confiance impersonnelle envers les systèmes

techniques et professionnels et confiance personnelle. Mais une telle liaison ne nous semble pertinente dans ce type de service qu'à partir de la formation de cette confiance personnelle. Toutes les politiques suivies en faveur des services de proximité en oubliant ce phénomène et en développant des systèmes visant l'emploi ou l'insertion ont produit des effets contre-productifs qui allaient à l'encontre des objectifs recherchés.

Références bibliographiques

Alaluf M., "Le travail ne suffit pas à qualifier le travail ouvrier", in Cours-Salies P. (coord.), *La liberté du travail*, Editions Syllepse, Paris, 1995.

Anheier H.K., Seibel W. (eds), *The Third Sector : Comparative Studies of Non Profit Organizations*, Walter De Gruyter, Berlin-New York, 1980.

Bastard B., Cardia-Voneche L., Dechamps N., Guillot C., I. Sayn, *Enfants, parents, séparation. Des lieux d'accueil pour l'exercice du droit de visite et d'hébergement*, Fondation de France, Paris, 1994.

Bastard B., Cardia-Voneche L., Eme B., Neyrand G., *Scènes privées dans l'espace public. Des lieux d'accueil enfants-parents*, Fondation de France, Paris, 1995.

Boltanski L., Thévenot L., *De la justification*, Gallimard, Paris, 1991.

Comité de liaison des services C.N.P.F., "Les services à la personne. Services aux consommateurs et services de proximité : des marchés à développer par l'innovation dans l'offre et par le professionnalisme des intervenants", avril 1994.

Congrès de l'Association des Maires de France, "Personnes âgées, villes et emplois de proximité", étude réalisée par l'Odas avec le concours des villes de Cannes, Issy-les-Moulineaux et Roanne, novembre 1994.

Dupeyroux J.J., "Un cadeau pour les riches", *Le Monde*, 20 décembre 1991.

Du Tertre C., "Le Changement du travail et de l'emploi : le rôle majeur des "relations de service"", *Les Cahiers de Syndex*, 1995, n° 4.

Elster J., "Is There (or Should There Be) a Right to Work ?" in Gutmann A. (ed.), *Democracy and the Welfare State*. Princeton University Press, 1988.

Eme B., *La croisée des liens*, Fondation de France, Paris, 1994.

Enjolras B., "Services de proximité : politiques sociales et création d'emplois, le cas de l'aide aux personnes âgées et de l'accueil à la petite enfance", thèse pour le doctorat en économie des ressources humaines, Université Paris I-Panthéon-Sorbonne, novembre 1994.

Gadrey J., "La modernisation des services professionnels. Rationalisation industrielle ou rationalisation professionnelle ?", *Revue française de sociologie*, avril-juin 1994, XXXV-2.

Gadrey J., "Rapports sociaux de service : une autre régulation", *Revue économique*, janvier 1990, n° 1.

Giddens A., *La constitution de la société*, PUF, Paris, 1987 (traduction française).

Giddens A., *Les conséquences de la modernité*, L'Harmattan, Paris, 1994 (traduction française).

Godbout J. (collab. Caillé A.), *L'esprit du don*, Editions La Découverte, Paris, 1992.

Goffman E., *La mise en scène de la vie quotidienne*, Les Editions de Minuit, Paris, 1973 (traduction française).

Grefe X., *Nouvelles demandes, nouveaux services*, Commissariat Général du Plan, La Documentation Française, Paris, 1990.

Habermas J., *Théorie de l'agir communicationnel*, Fayard, Paris, 1987 (traduction française).

Hirschman A.O., "Voice (prise de parole) et Exit (défection) ", in *Face au déclin des entreprises et des institutions*, Les Editions Ouvrières, Paris, 1972 (traduction française).

Maffesoli M., *Le temps des tribus. Le déclin de l'individualisme dans les sociétés de masse*, Méridiens Klincksieck, Paris, 1988.

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, Direction de l'animation de la recherche et des statistiques, *Premières synthèses*, n° 109, 17 août 1995.

Neyrand G., *Sur les pas de la Maison verte. Des lieux d'accueil pour les enfants et leurs parents*, Syros, Paris, 1995.

Orléan A., "Sur le rôle respectif de la confiance et de l'intérêt dans la constitution de l'ordre marchand", *Revue du MAUSS*, 1994, n° 4, 2^e semestre.

ORS-INSERM, *L'aide ménagère en Ile-de-France*, avril 1986.

Perret B., Roustang G., *L'économie contre la société*, Ed. du Seuil, Paris, 1993.

Pestoff A., "Beyond Exit and Voice in Social Services. Citizens as Co-Producers in Perry 6", Vidal I. (ed), *Delivering Welfare*, Centre d'Initiatives de l'Economia social, Barcelone, 1994.

Powell W.O., *The Non Profit Sector A Research Handbook*, Yale University Press, New Haven and London, 1987.

Schnapper D., "Rapport à l'emploi, protection sociale et statuts sociaux", *Revue française de sociologie*, 1989, XXX.

Simmel G., *Philosophie de l'argent*, Presses Universitaires de France, Paris, 1987 (traduction française).

Weisbrod B.A., *The Non Profit Economy*, Harvard University Press, Cambridge, 1988.