

questions
de communication

Questions de communication

20 | 2011
Évoquer la mort

Vincent DUBOIS, *La vie au guichet. Relations administratives et traitement de la misère*

Paris, Éd. Economica, coll. Études politiques, 3^e éd., 2010, 204 p.

Amina Lasfar



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/2221>

ISSN : 2259-8901

Éditeur

Presses universitaires de Lorraine

Édition imprimée

Date de publication : 31 décembre 2011

Pagination : 425-427

ISBN : 978-2-8143-0108-5

ISSN : 1633-5961

Référence électronique

Amina Lasfar, « Vincent DUBOIS, *La vie au guichet. Relations administratives et traitement de la misère* », *Questions de communication* [En ligne], 20 | 2011, mis en ligne le 05 avril 2012, consulté le 19 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/2221>

Ce document a été généré automatiquement le 19 avril 2019.

Tous droits réservés

Vincent DUBOIS, *La vie au guichet.* *Relations administratives et traitement* *de la misère*

Paris, Éd. Economica, coll. Études politiques, 3^e éd., 2010, 204 p.

Amina Lasfar

RÉFÉRENCE

Vincent DUBOIS, *La vie au guichet. Relations administratives et traitement de la misère*. Paris, Éd. Economica, coll. Études politiques, 3^e éd., 2010, 204 p.

- ¹ *La vie au guichet. Relations administratives et traitement de la misère*, 3^e édition d'un travail publié en 1999, est le résultat d'une enquête de terrain, réalisée par Vincent Dubois en 1995, à la demande de la direction de la Caisse d'allocations familiales (CAF). Cette enquête porte sur la relation au guichet comme objet d'investigation sociologique. L'auteur a mené une observation directe de 900 interactions de face-à-face entre les agents d'accueil et les visiteurs et ce, durant six mois. L'enquête a eu lieu dans deux caisses d'allocations familiales, à Beville et Dombourg (noms fictifs), et dans les diverses permanences qui en dépendent. De tailles comparables, ces deux organismes couvrent des zones rurales et des zones urbanisées à forte population d'immigrés et d'allocataires en situation précaire. Parallèlement, Vincent Dubois a réalisé 22 entretiens approfondis auprès des agents intervenants à l'accueil des deux caisses d'allocations familiales. Ces entretiens, portant sur leurs parcours personnels et professionnels, leurs rapports au poste d'accueil et leurs pratiques professionnelles, sont complétés par des échanges informels après chaque interaction. Côté allocataires, le sociologue a procédé à la réalisation de cent vingt entretiens directifs (rapides) menés avant et après le passage de ces derniers au guichet.
- ² La grille d'observation établie par l'auteur vise à restituer la tonalité générale de l'échange et l'alternance des registres « personnel » et administratif. De ce fait, elle reste

attentive à la position sociale des allocataires, à leurs allures vestimentaires et à leurs postures discursives d'une part, et aux pratiques professionnelles des guichetiers, d'autre part : manières de s'adresser aux allocataires, degré d'implication dans les relations, mode de gestion des situations délicates, etc.

- 3 L'objectif de cette enquête consiste à saisir l'impact des mutations socio-économiques sur les transformations des relations au guichet dans des institutions comme les CAF. Traditionnellement distributrices de ressources, ces dernières tendent de plus en plus à gérer la misère et la précarité d'un nombre de plus en plus important de visiteurs pauvres et désocialisés. Avec l'accroissement de ce public d'exclus, le guichet devient « le point de ralliement de multiples formes de souffrances » (p. 30), se transformant ainsi en un lieu d'écoute et d'exposition des problèmes privés.
- 4 Ainsi Vincent Dubois met-il en avant des situations d'échange inégal qui s'instaure entre le guichetier, assumant une position d'autorité et l'allocataire, se trouvant dans une situation de docilité. Adoptant une microsociologie interactionniste dans la tradition goffmanienne, il replace ces échanges individuels dans une configuration plus vaste des rapports sociaux de domination. Il dévoile donc les processus d'intériorisation de la domination bureaucratique et la domination politique à travers des mécanismes de la gestion de la misère, assumée entre autre par les CAF. C'est pourquoi il enrichit sa démarche interactionniste par les apports de la sociologie des institutions et les contributions de la sociologie des classes populaires et celles de la domination, dans la lignée de Richard Hoggart, Claude Grignon et Jean-Claude Passeron.
- 5 Dans les trois parties qui composent son ouvrage – « Les conditions sociales de la relation administrative », « Les deux corps du guichetier » et « L'ordre institutionnel en question » –, Vincent Dubois distingue trois fils reliés les uns aux autres et formant la trame de son analyse : les constructions identitaires et les rôles sociaux des guichetiers et des allocataires, les modalités de gestion des tensions ainsi que les usages et fonctions des institutions. Dans la première partie, l'auteur reste attentif à l'ambivalence d'une institution comme la CAF : tout en œuvrant pour l'intégration sociale d'individus en difficultés, elle demeure néanmoins un vecteur de coercition et de sanctions. Ainsi met-il en avant la complexité des relations de domination politique et bureaucratique qui s'exercent sur les catégories les plus démunies de la société ; et ce, par l'intermédiaire des agents d'accueil. Cet échange administratif renvoie à une relation inégalitaire et à des « jeux de domination rendus possibles par la position d'autorité que confère l'institution à l'agent d'accueil » (p. 56). Si ce dernier représente la CAF, l'organisme payeur, et donc l'organisme prestataire de service, le statut d'allocataire, quant à lui, s'éloigne de celui du client pour se rapprocher du statut de « l'obligé de la Rome antique » (p. 53).
- 6 Loin de se limiter au respect de l'ordre institutionnel, cette violence symbolique prend l'allure de « prescriptions identitaires [qui] fixent la bonne manière de se comporter dans le rapport à l'institution, qui sont censées être valables au-delà de l'institution dans le monde social en général » (p. 66). En effet, le guichetier se permet de formuler à l'encontre des allocataires des appréciations personnelles (tenue vestimentaire, attitudes, langage, propreté) et des remontrances qui dépassent de loin son rôle bureaucratique. Cet échange marque le passage de « la bonne volonté administrative à la bonne volonté sociale » (p. 75) et inscrit la relation au guichet dans un mécanisme plus général de la reproduction de l'ordre social. Toutefois, si l'agent d'accueil constitue l'un des instruments de la domination bureaucratique, il s'éloigne de l'idéal-type wébérien du bureaucrate « sans haine ni passion ». À la fois incarnation de l'État et représentant de

l'administration, le guichetier ne cesse de mobiliser, dans ses pratiques professionnelles, des ressources personnelles, des compétences individuelles et des dispositions sociales constituées en dehors de l'institution. Ce double rôle de l'agent d'accueil sera l'objet de la deuxième partie de l'ouvrage.

- 7 La personnalisation du rôle bureaucratique, précise l'auteur, découle de la spécificité de l'activité de l'accueil. Bien que spécialement affectés à cette tâche, les agents ne reçoivent pas de formation spécifique : ils exercent une fonction non codifiée et leur rôle demeure flou et incertain. De plus, les guichetiers ne font que reproduire, dans leurs pratiques, la double appartenance du guichet qui constitue la frontière et le lien entre l'administration et le monde extérieur, entre la sphère publique et la sphère privée. Ainsi envisagent-ils leurs pratiques comme un « ensemble de techniques non formalisées par lesquelles ils concilient leurs identités personnelle et administrative » (p. 139). À côté de leur compétence technique, ils n'hésitent pas à mobiliser leur sens pratique : recours aux stéréotypes et aux préjugés, des typifications hâtives des individus, les plus évidemment porteurs de stigmates (au sens goffmanien).
- 8 Le bureaucrate impersonnel est une fiction, les agents d'accueil doivent donc s'adapter et ajuster leurs comportements pour faire face à des situations très diverses : s'accommoder des écarts socio-économiques entre allocataires, répondre à des sollicitations qui dépassent la simple gestion administrative (demande de conseil, écoute de récits de vie, etc.) et gérer la misère d'une population majoritairement pauvre. La mobilisation des stratégies de dédoublement permet au guichetier de s'investir tout en se préservant, de s'engager dans la relation avec l'allocataire tout en maintenant une distance personnelle indispensable pour supporter le spectacle de la misère. Par ailleurs, cette souplesse stratégique permet aux agents d'accueil de réguler les tensions et d'obtenir en « douceur » la soumission à la règle et à l'ordre institutionnel dans des situations délicates : des allocataires précarisés, en souffrance morale, animés par le ressentiment à l'égard de ce système que symbolisent les institutions de ce type.
- 9 Cependant, les usages des visiteurs sont susceptibles de remettre en cause ce contrôle du double corps des guichetiers : l'ordre institutionnel malgré son efficacité demeure fragile et cette fragilité tient aux failles du système et aux attitudes et pratiques des visiteurs dans la relation au guichet. Ces limites de l'ordre institutionnel constituent l'objet de la troisième partie de l'ouvrage. Souvent investi d'un fort enjeu (des ressources vitales pour l'allocataire), le face-à-face peut générer des tensions, voire des confrontations avec le guichetier et ce, malgré le réglage minutieux de l'organisation spatiale et les dispositifs physiques de l'accueil permettant d'éviter les débordements et les conflits violents. L'accueil peut ainsi révéler des dysfonctionnements et des injonctions administratifs (erreurs, retards, suppressions d'allocations, demande de remboursements). Ces tracasseries ou sanctions administratives peuvent fragiliser l'équilibre de la relation guichetier/visiteur et remettre en cause l'autorité de l'agent d'accueil, tenu directement ou indirectement pour responsable des erreurs, des dysfonctionnements, voire des injustices. Ces failles du système « peuvent obliger les agents d'accueil à des ajustements qui marquent les limites de l'ordre institutionnel » (p. 147).
- 10 Loin de se contenir dans un rôle de « victimes passives », les allocataires savent se glisser dans les failles du système et rendre problématique l'ordre pacifié de l'institution. Ils peuvent s'accommoder de l'institution mais aussi l'accommoder en jouant sur le rôle du guichetier. Pour faire face à ces situations, les agents d'accueil, quant à eux, mobilisent des techniques d'évitement et de distanciation : par exemple plaider l'origine

informatique des problèmes, gérer la situation par un simple rappel à la loi (tout en précisant que la légalité ne donne pas toujours une image fidèle de la justice) ou marquer sa distance avec l'institution et se rapprocher du visiteur pour désamorcer la tension. L'auteur nous révèle ainsi la diversité des rôles joués par les usagers. L'intériorisation de l'ordre par les allocataires demeure partielle et la conformation institutionnelle peut cacher une « docilité tactique » (p. 164). En effet, les allocataires développent des formes de « résistances passives ». Ils peuvent introduire du jeu dans les rapports de domination (usages sociaux du temps, attitudes de retrait, stratégies de rétention d'information, usage tactique de l'agressivité pour pouvoir bénéficier d'un traitement de faveur de la part de la hiérarchie). Ils peuvent également développer des stratégies de personnalisation des relations (jouer les différences entre les agents au niveau de la qualité de l'accueil, faire glisser la rencontre sur le terrain de la drague de la plaisanterie grivoise et allusions sexuelles subies par des femmes notamment dans des permanences isolées).

- 11 Au terme de cette enquête ethnographique, Vincent Dubois montre comment la transformation d'ordre sociologique du public usager de la CAF va modifier les usages institutionnels dans le sens d'une moindre autonomie administrative et donc d'une moindre conformation aux pratiques institutionnelles. En effet, la fragilité des rôles sociaux, le dédoublement stratégique du rôle du guichetier, la docilité et la distanciation tactiques de l'allocataire, marquent les limites de l'identification administrative et de l'intériorisation des normes institutionnelles : une institution n'existe pas en elle-même, elle n'existe que par les usages qui en sont faits. Cette étude constitue également une analyse du rôle de l'administration de proximité dans la gestion de la misère et le traitement social des pauvres. Cependant, on peut regretter le manque d'investigation plus approfondie sur les parcours et les trajectoires des allocataires, marqués par « l'isolement et la désaffiliation » et placés, comme le rappelle l'auteur, sous « l'appellation trompeuse d'exclus » (p. 194).

AUTEURS

AMINA LASFAR

CRAPE, université catholique de l'Ouest

amina.lasfar@uco.fr