

Vincent Dubois

La vie au guichet

2010 (troisième édition), Paris, Economica, 204 pages.

Cet ouvrage constitue la troisième édition d'un travail d'observation conduit en 1995 auprès de deux caisses d'Allocations familiales (CAF). Il aborde un univers à part entière, celui de l'accueil au guichet d'une administration à vocation sociale. À ces guichets se nouent des interactions entre des hommes, en demande – les usagers – et un représentant de l'administration CAF – l'agent d'accueil. Le guichetier, représentant du service public auquel il appartient, se trouve confronté à une demande sociale souvent très forte à laquelle il doit porter une réponse, tout en étant, de par son appartenance à un service public, le représentant d'un ordre social qui la génère.

La lecture de cet ouvrage est assez vivante, voire captivante, en raison des nombreux extraits d'échanges verbaux qui sont restitués. Trois grandes parties le séquencent : l'identité et les rôles sociaux qui se jouent au guichet, la régulation des tensions et la production du contentement et, enfin, les usages de l'Institution.

Du point de vue du public, être usager d'un service public tel que la CAF condamne à une double vie. L'auteur illustre qu'au guichet la vie telle qu'elle est vécue par les usagers se confronte à celle qui leur permettra d'entrer dans les rubriques et codifications du système d'information de la CAF ou de n'importe quelle autre administration. L'usager se voit, en quelle que sorte, dépossédé de sa vie qui lui revient réinterprétée par l'administration à laquelle il s'adresse. Ce faisant, il finit par intégrer ces éléments de cette seconde vie administrative, aborder d'autres normes, d'autres perceptions de son univers. L'individu se transforme en allocataire. Toutefois, Vincent Dubois montre que l'individu peut être enclin à conserver une certaine distance vis-à-vis de l'administration, qui attend de lui coopération, si ce n'est même une certaine soumission, pour préserver son indépendance, voire son identité d'individu face à son identité d'administré. Dans ce cadre, la rétention d'informations, voire le silence, qui, s'instaurent parfois, seraient des stratégies de préservation de l'identité mise en œuvre par les allocataires pour préserver leur intimité, leur image de soi.

Quels que soient les profils, les histoires de vie, les publics qui pénètrent dans les halls d'accueil des CAF sont le plus souvent en grande précarité économique et sociale. Pour beaucoup, les presta-

tions versées par la CAF constituent leurs seules ressources financières. Certes, il existe d'autres modes de contacts plus distants et moins chronophages pour l'usager. Cependant, la venue au guichet représente l'assurance d'un contact en vis-à-vis permettant un dialogue où le représentant de l'administration se met au niveau de son interlocuteur. Le guichet est le lieu où les explications, les questions et les commentaires sont possibles, d'où l'on sort avec le sentiment d'avoir compris. C'est aussi le lieu où convergent et s'expriment de multiples formes de ressentiment social ; le guichet est ainsi un endroit où les tensions sont fortes et où elles doivent être régulées en permanence. L'agent d'accueil est non seulement face à l'usager, qu'il prend en charge, mais aussi face à l'ensemble des autres personnes qui attendent le moment d'être reçues. Dans sa relation singulière de face à face, l'agent d'accueil doit également prendre en compte cette exposition à la salle d'attente.

La relation qui s'instaure entre l'agent d'accueil et le visiteur reste une relation inégale parce qu'asymétrique. Le visiteur est non seulement en demande d'une aide, d'un service ou d'un droit et, ainsi, doit justifier de sa situation face à un agent d'accueil qui détient la connaissance de ses droits et qui semble en position de décisionnaire. La complexité du droit au regard des situations renforce encore cette dépendance de l'usager au technicien, conduisant même certains allocataires jusqu'à abandonner la compréhension de leur situation, voire sa gestion au technicien.

En fin d'ouvrage, V. Dubois aborde la question de la violence verbale ou physique à laquelle sont parfois confrontés les agents d'accueil. L'auteur explique que l'expression de cette violence peut, dans certains cas, relever de différents niveaux de stratégie mis en œuvre par l'usager. Les épisodes de manifestation de violence auxquels les agents d'accueil doivent faire face, qu'ils règlent instinctivement, les affectent profondément. L'auteur mentionne que le métier d'agent d'accueil n'existerait pas en tant que tel dans les CAF. Or, il s'avère que celui-ci est inscrit au répertoire des métiers en tant que « gestionnaire conseil allocataire ». Outre une compétence technique, le métier d'agent d'accueil requiert de l'autonomie, des qualités d'expression, de relation publique, la

volonté d'aller vers l'autre. Selon les CAF, leur histoire, leur organisation, les modalités d'accueil du public peuvent obéir à des logiques différenciées : permanences, antennes, présence de préaccueil ou non. L'agent d'accueil doit s'ajuster entre exigence de productivité et réponse à la demande qui lui est faite par les usagers. L'auteur aborde également les conditions d'accès à ce métier, qui répond rarement à une vocation ou à

une tradition familiale. En fermant cet ouvrage, on peut se faire la réflexion que si « agent d'accueil » est un métier, s'apprenant « sur le tas », être usager s'en approcherait presque.

Bernard Pélamourgues

CNAF – DSER. Responsable du pôle Statistiques de gestion et d'action sociale

Hélène Thomas

Les vulnérables

La démocratie contre les pauvres

2010, Bellecombe-en-Bauges, Éditions du Croquant, collection Terra, 254 pages.

Parmi les nombreux ouvrages consacrés aux situations de pauvreté et aux personnes dites « pauvres », cet essai d'Hélène Thomas détone et apparaît particulièrement singulier. Si le ton volontiers polémique et le propos dénonciateur peuvent inviter à le classer du côté des textes pamphlétaires davantage que des écrits scientifiques, l'érudition de son auteure, l'abondance des sources et la construction de l'argumentation méritent attention. H. Thomas fait partie du réseau scientifique Terra, lequel dispose d'une collection aux Éditions du Croquant, et dont les travaux visent à mettre en lumière les mécanismes des différentes formes de domination, plus particulièrement auprès des populations en migration. Cet élément de contexte paraît nécessaire pour situer le propos de l'auteure sur la « guerre » menée contre les pauvres, laquelle se manifeste dans un discours compassionnel qui, dans le même temps, les rend responsables de leur état. L'objectif est d'établir une sociohistoire de la vulnérabilité comme concept, comme catégorie et comme instrument des politiques publiques. La perspective théorique se veut résolument pluridisciplinaire, mêlant une analyse des politiques destinées aux pauvres et les discours qui les sous-tendent et une approche psychanalytique du côté des « exclus » eux-mêmes et des traumatismes subis. Les références conceptuelles à Michel Foucault sont nombreuses par l'ambition de fonder une sorte d'archéologie (plus sociologique que philosophique) du savoir, ici sur les pauvres, en s'appuyant sur une pensée de la domination et du pouvoir que le politique exerce sur les individus. L'auteure reprend de M. Foucault le

concept de « biopouvoir », les pratiques de subjectivisation et l'idée d'institutions qui vont « discipliner » le pauvre.

L'ouvrage est composé de trois parties. La première partie sur le vocable « vulnérable » est basée sur un corpus de littérature internationale, européen et français. H. Thomas retrace l'émergence et la popularité prise par ce terme polysémique. En fait, ce sont trois termes qui retiennent son attention et qui sont imbriqués : précarité, vulnérabilité et fragilité. Ces termes sont couramment utilisés pour parler des pauvres, et ils entretiennent entre eux des liens de causalité : les précaires ont des fragilités et sont donc vulnérables. Or, cette façon de caractériser les personnes dans les situations de la pauvreté est très récente. Selon l'auteure, il existe trois âges de la pauvreté : à l'âge du quart-monde ou de la grande pauvreté a succédé celui de la mise en évidence de nouveaux pauvres et de grands exclus, touchés par une extrême pauvreté avant la venue des précaires et vulnérables dans les années 2000. Les « nouveaux » pauvres sont désormais désignés par leur vulnérabilité. H. Thomas s'érige contre des sociologues tels que Robert Castel et Serge Paugam qu'elle identifie comme des chefs de file du courant « précaire », et leur reproche plus spécifiquement de renvoyer « *les fragiles, les vulnérables, les précaires [...] avec commisération et distance à leur inexistence sociale, leur incertitude et leur instabilité* » (p. 99). L'économiste indien Amartya Sen n'est pas non plus épargné. Son concept de « *capabilities* » (capabilités) est une approche devenue centrale dans la définition de