

Recherches sociologiques et anthropologiques

42-2 | 2011 :

La condition étudiante : regards longitudinaux

À propos de livres

DUBOIS Vincent, *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère* Paris, Economica, 2010

ANAÏS VAN SULL

p. 193-195

Notice bibliographique :

Dubois Vincent, *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Economica, 2010, 210p.

Texte intégral

- 1 Vincent Dubois est sociologue et politiste. Ses recherches portent notamment sur les questions de l'action publique. En 2010, une troisième édition de son ouvrage *La vie au guichet* est publiée. Outre quelques corrections, elle comporte une préface de Jacques Lagroye (texte à l'origine publié dans la *Revue française de science politique*, 1999, vol. 49, n° 6), un avant-propos inédit de l'auteur et un index thématique.
- 2 *La vie au guichet* se situe entre une sociologie des institutions (à travers l'analyse des relations entre les fonctions d'une institution et les rôles sociaux qui la font exister) et une sociologie de la domination des classes populaires (à travers l'analyse de la violence dans les échanges, de la position d'autorité des guichetiers, des conditions et des limites de cette domination). L'objectif est d'étudier « la vie au guichet et les usages de l'accueil dans une administration », avec trois catégories d'analyse principales :
- 3 - L'identité et les rôles sociaux qui sont joués et qui se jouent dans les interactions au guichet (loin des stéréotypes du bureaucrate impersonnel et de l'utilisateur standardisé).
- 4 - La régulation des tensions et de la production du consentement, ou plus

directement le maintien de l'ordre institutionnel. Analyser le guichet comme lieu de tensions et la manière dont celles-ci sont maîtrisées.

5 - Les usages de l'institution, ses fonctions et leurs transformations conjointes.

6 En 1999, l'ouvrage paraît, dans une première édition. La recherche est singulière : l'auteur a effectué un travail ethnographique, alliant observation participante et entretiens, dans deux caisses d'allocations familiales. Selon l'auteur, cette démarche permet une « analyse critique de l'action publique ». Ses appuis théoriques sont plutôt ceux de Goffman, à travers une analyse des interactions, ici celles de face-à-face entre les agents aux guichets et les usagers. Il s'agit alors pour l'auteur de « tenter d'en déployer les subtilités dans un cadre d'analyse attentif aux trajectoires et positions sociales en même temps qu'aux logiques de domination dans la perspective d'une interprétation empirique » (p.IX).

7 La période de l'enquête ethnographique, réalisée en 1995, est une période de « débordement du social » (p.XIII). Les caisses d'allocations familiales voient arriver de nouveaux demandeurs, avec une pression accentuée des usagers aux guichets. L'auteur analyse finement les relations de tensions entre les rôles professionnels alloués aux guichetiers et leurs rôles sociaux, entre les règles émanant du droit et la confrontation à la réalité des situations sociales.

8 Vincent Dubois pose la question du « traitement de la misère », montrant, au fil de l'ouvrage, la manière dont les agents d'accueil sont souvent amenés à s'engager : la vie au guichet est surtout une gestion des tensions et une gestion d'une population précarisée. Pour y arriver, les guichetiers adaptent leurs comportements, non pas pour simplement « faire avec » la population qu'ils rencontrent, mais plutôt pour parvenir à concilier leur propre carrière professionnelle et leur propre rôle social (leur individualité et leur morale).

9 Dans la première partie de l'ouvrage ("Les conditions sociales de la relation administrative"), l'auteur va chercher à expliquer les processus du traitement et de l'identification bureaucratique des individus, l' "acculturation" et les mécanismes socialement différenciés d'intériorisation des identités bureaucratiques. Ses propos sont ponctués d'observations directes, retraçant les interactions au guichet. Il nous décrit la pression vécue par les guichetiers, le public hétérogène auquel ceux-ci doivent faire face, ainsi que ce qu'il appelle les "carrières" de l'usager au sein de l'institution.

10 Dubois analyse ensuite l'organisation du face-à-face, où les tensions se focalisent et, parfois, explosent. En passant par une analyse fine du découpage de l'espace (espaces séparés, séparation guichet/salle d'attente...), il nous livre les modes de gestion de l'espace, qui peuvent être lus comme des stratégies d'évitement du conflit.

11 Pour clôturer cette première partie, l'analyse nous ouvre sur les relations asymétriques entre guichetier et usagers. Le statut d' "organisme payeur" des CAF fait des usagers des "clients", au sens d' "obligés". Le guichetier est alors placé dans une position dominante, apparente ou réelle. L'auteur nous livre alors l'analyse des (en)jeux de domination, mais aussi de "démonstration de soi" dont doit faire preuve l'usager.

12 Dans la deuxième partie de l'ouvrage ("Les deux corps du guichetier"), Vincent Dubois nous parle de la double face des guichetiers. Entre réincarnation de l'État et individus concrets, le guichetier peut se trouver en tension, en situation de stress, face aux situations auxquelles il est confronté. Cependant, « cette double face constitue aussi une ressource importante qui permet aux guichetiers de conserver le contrôle de la situation et d'obtenir "en douceur" l'assentiment des visiteurs » (p.81). En fait, le guichetier est dans une situation de "flou", face à laquelle il met en place des "dispositions" pour se valoriser, tenir son rôle, ou maîtriser les relations, alors que les souffrances auxquelles il est confronté sont souvent douloureuses. Le guichetier oscille entre une "partition", mobilisant tantôt identité individuelle, tantôt identité

bureaucratique.

- 13 Enfin, dans la troisième partie (“L’ordre institutionnel en question”), Vincent Dubois montre que « les agents employés par une institution et ceux qui ont affaire à elles disposent en effet toujours de marges de manœuvre, et peuvent y déployer des pratiques et en faire des usages qui limitent son emprise – voire même la transforment » (p.145). L’institution a ses limites, à travers ses failles notamment (dysfonctionnements, arbitrages ou injustices), mais aussi à travers les attitudes et pratiques des visiteurs. Ceux-ci peuvent jouer de tactiques qui vont de la docilité au silence, de la distance ou de la défiance au défi. Le bon ordre des guichets peut donc se voir perturbé, transformé, par les pratiques des usagers. Ces pratiques peuvent aller jusqu’à la violence et entrer dans une réelle détérioration des échanges.
- 14 Pourquoi une troisième édition ? Outre la préface de Jacques Lagroye, cette nouvelle édition entend notamment faire le point sur les évolutions de ces dix dernières années. Pour l’auteur, « replacer les observations présentées ici dans les évolutions intervenues depuis leur collecte implique [...] d’aborder, de manière inévitablement très rapide ici, les orientations des politiques dont les populations accueillies au guichet sont la cible » (p.XVI). Il s’agit de « saisir les incidences d’un ensemble d’évolutions récemment intervenues dans le traitement public de la pauvreté en France sur le rapport que les allocataires entretiennent avec les organismes et dispositifs d’aide sociale » (p.XVII). Aujourd’hui, il faut « savoir mettre en scène sa misère » (p.XVII). Selon Vincent Dubois « de plus en plus, des critères de fait (soumis à appréciation) priment sur les critères de droit (liés à un statut) » (p.XVII).
- 15 Si ces évolutions étaient déjà engagées lors de la réalisation du travail de terrain, elles semblent s’être renforcées avec le temps. Le seul droit de bénéficier d’une allocation ne suffit plus, il faut surtout montrer qu’on la mérite ! Plus globalement, on assiste donc à un mode de gouvernement de l’action publique qui est nouveau : un gouvernement individualisé des conduites.
- 16 Ces nouveaux modes de gouvernement conduisent à « responsabiliser cette fois les agents de l’administration à tous les niveaux : leur confier davantage de responsabilités en même temps que les rendre responsables de l’action menée » (p.XIX). Ceci ne constitue non plus une « politique au guichet » (le guichet était alors le lieu de l’aboutissement pratique de l’action publique), mais « un instrument d’une stratégie de gouvernement (les politiques *du* guichet) » (p.XIX).
- 17 L’intérêt de l’ouvrage tient au fait que l’auteur parvient à dépasser l’analyse d’un univers qui serait micro-locale (la Caisse d’Allocations Familiales) pour ouvrir à une vision plus globale des rapports sociaux et de l’action publique. L’auteur analyse les guichets des CAF comme lieux d’exposition de la souffrance sociale. Face à ces souffrances, les agents doivent s’accommoder. Ce constat dévoile d’ailleurs les limites des approches globales des politiques sociales en France.
- 18 Cet ouvrage s’adresse d’abord à tous ceux qui travaillent sur la protection sociale et la pauvreté. Ils y trouveront des éléments essentiels pour comprendre à la fois la conduite des politiques sociales et à la fois sa réception auprès des populations précarisées. De plus, seront intéressés ceux qui travaillent sur l’ordre institutionnel, le rapport à l’administration et aux relations de service. Enfin, cet ouvrage est à conseiller d’un point de vue méthodologique, pour tous ceux qui s’intéressent à l’enquête ethnographique.

Pour citer cet article

Référence électronique

Anaïs Van Sull, « DUBOIS Vincent, *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère* Paris, Economica, 2010 », *Recherches sociologiques et anthropologiques* [En ligne], 42-2 | 2011, mis en ligne le 07 juin 2012, consulté le 04 juillet 2012. URL : <http://rsa.revues.org/748>

Auteur

Anaïs Van Sull

GIRSEF/IACCHOS/UCL – EHESS-Paris

Droits d'auteur

© Recherches sociologiques et anthropologiques