



CAHIER SPÉCIAL

Vincent Dubois, sociologue, a passé six mois aux guichets des allocations familiales. «Démunis face aux tensions»

18 octobre 1999 à 01:14

Par **DAUMAS CÉCILE**

Maître de conférences à l'Institut d'études politiques de

Strasbourg, Vincent Dubois a passé six mois dans les services d'accueil de deux caisses d'allocations familiales (CAF). Il a en tiré *La vie au guichet, relation administrative et traitement de la misère* (1). Il explique comment les guichetiers des organismes sociaux se retrouvent en «première ligne» de la souffrance sociale, situation générant tensions et agressivité contre lesquelles ils ne sont pas toujours armés.

Pourquoi parlez-vous d'équilibre précaire au guichet?

Il y a une tension de plus en plus forte aux guichets des organismes sociaux. Du fait de la crise, un nombre croissant de personnes viennent solliciter de l'aide, demander une écoute personnalisée pour exposer leurs problèmes. Dans leurs demandes, ces personnes se font plus pressantes. La situation de très forte dépendance financière dans laquelle elles se trouvent les pousse à explorer à fond l'ensemble des prestations auxquelles elles peuvent prétendre. Ne vivant que de ces prestations, le moindre retard dans leurs versements fait monter l'angoisse. Jusqu'à ces dernières années, les guichetiers des allocations familiales étaient plutôt habitués à recevoir des mères de famille ou des personnes avec un niveau social moyen, à peu près équivalent au leur. Mais, depuis 1988, les caisses gèrent l'octroi du RMI. Aujourd'hui, ce sont les «exclus» qui viennent en nombre demander le minimum vital. Ce changement a été un choc extrêmement important pour le personnel de l'accueil.

Comment le personnel gère-t-il au quotidien ces situations de détresse sociale?

Ils ne sont pas vraiment formés pour recevoir des personnes en situation difficile. Face aux tensions, les guichetiers sont très largement démunis. J'ai vu à plusieurs reprises des agents craquer: ils s'étaient laissé déborder, ils n'arrivaient plus à faire la part des choses entre le personnel et le professionnel. C'est d'autant plus difficile qu'ils sont pris dans une logique contradictoire. D'un côté, ils sont sollicités pour résoudre des problèmes de plus en plus compliqués qui nécessiteraient un accueil prolongé et approfondi proche de celui d'une assistante sociale, de l'autre, leurs hiérarchies leur demandent de recevoir le plus de monde possible. Ils sont contraints à faire de l'abattage. Tout cela crée des tensions et une situation de malaise. Les guichetiers reçoivent et entendent la misère du monde, mais ils sont cantonnés à un rôle assez étroit d'exécution bureaucratique.

Et ces contradictions engendrent de la tension" Le personnel travaille dans une atmosphère relativement tendue, particulièrement dans les grandes villes. Les conditions d'accueil ont été améliorées pour désarmer les tensions mais certaines caisses d'allocations familiales ou de Sécu ont recruté des vigiles qui, à l'entrée, canalisent les visiteurs. D'autres établissements ont mis en place des vitres blindées à l'entrée du préaccueil. Mais cette peur de l'agression est assez fantasmée, même si, effectivement, quelques employés ont été victimes d'agressions physiques. En revanche, la violence verbale est fréquente. Dans les petites structures, l'ambiance est plus calme mais on sent que les choses peuvent déraiser rapidement.

Face à l'agressivité, de quelle façon se protègent les salariés?

L'attitude dominante est de jouer le retrait. Pour se protéger, les agents peuvent se retrancher derrière «le règlement», ce qui accentue l'incompréhension. En fait, de moins en moins de personnel souhaite être affecté à l'accueil, c'est même plutôt la fuite. On évite d'être exposé à la misère. D'autres, au contraire, notamment les plus jeunes, trouvent paradoxalement une possibilité de revaloriser leur travail. Ils s'estiment plus utiles socialement

qu'en étant employé dans un bureau. J'ai souvent rencontré des gens qui s'investissaient très positivement dans leur travail. C'est aussi la seule manière de tenir le coup. Le repli et la tentative de protection développent une désillusion très rapide et le poste devient difficilement tenable.

(1) La vie au guichet, relation administrative et traitement de la misère, Vincent Dubois. Editions Economica, 1999. 150 F.