Le rapport des assistés aux organismes sociaux : domination, tactiques et logiques identitaires

Vincent Dubois

▶ **To cite this version:**

Vincent Dubois. Le rapport des assistés aux organismes sociaux : domination, tactiques et logiques identitaires. Pyramides : Revue du Centre d'études et de recherches en administration publique, 2003, 7, p. 33-43. halshs-00497709

HAL Id: halshs-00497709
https://shs.hal.science/halshs-00497709

Submitted on 5 Jul 2010

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Le rapport des assistés aux organismes sociaux :

domination, tactiques et logiques identitaires

Vincent Dubois, sociologue et politiste

Professeur à l'Université de Metz

ERASE (Metz) et Groupe de sociologie politique européenne (IEP de Strasbourg)

Résumé : À partir des résultats d'une enquête sur les relations au guichet d'organismes sociaux, on propose ici une réflexion plus générale sur le rapport des " assistés " aux institutions d'aide. Ce rapport a longtemps été analysé d'une manière trop univoque, faisant des bénéficiaires d'aides sociales les victimes d'institutions les pliant à leur propre discipline. Plus récemment, il a été vu à l'inverse sous l'angle de la négociation et des stratégies des assistés, en référence aux relations commerciales ou encore à des logiques de communication. Pour mieux rendre compte de la pluralité des logiques et des significations engagées dans ce rapport, cet article étudie deux attitudes fréquemment adoptées par les demandeurs d'aide face aux représentants d'organismes sociaux (le mutisme et l'agressivité), en adoptant successivement trois points de vue analytiques. Le premier met l'accent sur la domination sociale. Le second invite à être attentif aux dimensions tactiques des pratiques. Le troisième intègre les logiques identitaires de préservation et d'affirmation de soi.

Comment rendre compte des pratiques nécessairement plurivoques que les individus en provenance des fractions les plus démunies de l'espace social déploient dans leur rapport aux institutions distributrices d'aides sociales ? C'est à cette question qu'on voudrait apporter ici quelques éléments de réponse[1].

Rappelons rapidement pour commencer la manière dont elle a pu être posée. Les analyses critiques des politiques sociales développées dans les années 1970 ont utilement démontré les fonctions de reproduction et de contrôle assurées par leurs agents et leurs institutions[2]. Elles ont montré comment l'assistance était liée à des formes de contraintes, auxquelles ses " bénéficiaires " étaient inévitablement soumis. C'était là une manière de remettre en cause le regard paternaliste encore trop souvent porté sur les pauvres secourus. Mais en tordant le bâton dans le sens inverse, ces analyses ont aussi contribué à aplanir la complexité des rapports entre ces institutions et

[1] Cet article reprend les éléments d'une communication présentée au colloque de l'Association internationale des sociologues de langue française à l'Université de Fribourg (Suisse), les 27 et 28 septembre 2001. Une première version en a été publiée sous le titre " Faire face à l'administration. Pratiques et tactiques des demandeurs d'aide au guichet des organismes sociaux ", *in* V. CHÂTEL, M.-H. SOULET (dir.), *Faire face et s'en sortir*, vol. 2, Fribourg, éditions universitaires, 2002, pp. 91-97.

[2] Cf. les deux ouvrages emblématiques de telles approches : J. VERDÈS-LEROUX, *Le travail social*, Paris, Minuit, 1978 ; J. DONZELOT, *La police des familles*, Paris, Minuit, 1977.

les “ assistés ”, et à gommer la diversité de leurs pratiques et des logiques de ces pratiques, tout entières résumées en un assujettissement passivement subi.

Des travaux ont part la suite remis en cause cette “ victimisation ” unilatérale des bénéficiaires d'aide sociale[3]. Proposant une vision moins misérabiliste des assistés, ils ont pu, chacun à leur manière, contribuer à mieux saisir la complexité du rapport à l'assistance et la multiplicité de ses usages. S'agissant des relations de face-à-face entre “ assistés ” et représentants des institutions dont il sera plus particulièrement question ici, un autre changement de perspective est intervenu, à la faveur cette fois d'un intérêt scientifico-institutionnel nouveau pour les relations entre les usagers et l'administration. Le “ management public ”, tourné vers l'amélioration de la “ qualité de service ”, mais aussi la sociologie des “ relations de service ” focalisée sur le déroulement des interactions interindividuelles ont en effet promu de nouvelles représentations du rapport aux organismes publics et, parmi ceux-ci, à ceux du secteur social. À la faveur de visées modernisatrices et-ou d'approches communicationnelles, ce sont cette fois les différences sociales et les effets de domination qui ont tendu à disparaître[4]. Plus de pauvres face à une administration monopolistique, mais les “ clients ” d'un organisme proposant un “ projet de service ” ; plus de logiques ni d'enjeux d'ordre macrosocial, mais de petits drames sans cesse rejoués, dont le sens résiderait dans les modalités même de leur accomplissement. En bref, on serait passé d'une vision essentiellement répressive où la force du fort écrase celle du plus faible à une vision “ communicationnelle ” où l'inégalité des ressources disparaît derrière des logiques de “ négociation ” ou de “ co-production de service ”.

À l'issue de ce bref rappel, on ne souhaite pas appeler à l'adoption d'une voie médiane entre ces deux tendances mais plutôt attirer l'attention sur le problème d'interprétation auquel se heurte tout observateur qui cherche à rendre compte de la manière la moins grossière possible des manières d'être et des manières de faire des pauvres lorsqu'ils ont affaire à une administration sociale. Ce problème, j'y ai moi-même été directement confronté à l'occasion d'une enquête sur l'accueil du public dans les caisses d'allocations familiales (CAF) en France, qui versent notamment les

[3] Cf. notamment J.-F LAÉ, N. MURARD, *L'argent des pauvres. La vie quotidienne en cité de transit*, Paris, Seuil, 1985 ; M. MESSU, “ L'État-providence et ses victimes ”, *Revue française de science politique*, 40 (1), 1990, pp. 81-97 et *Les assistés sociaux. Analyse identitaire d'un groupe social*, Toulouse, Privat, 1991 ; S. PAUGAM, *La société française et ses pauvres*, Paris, Presses universitaires de France, 1993.

principaux minima sociaux (revenu minimum d'insertion, allocation de parent isolé, allocation pour adulte handicapé), et dont les visiteurs sont dans leur très grande majorité confrontés à des situations sociales dites " difficiles "[5]. Le réalisme sociologique obligeait en l'occurrence à rendre compte des formes de domination qui s'exercent lors de ce rapport entre forces inégales où des individus en situation de dépendance financière se voient imposer des règles, des conduites, sont l'objet de jugements normatifs et de prescriptions morales. Si elle apparaissait indispensable, une analyse en termes de domination ne suffisait toutefois pas à rendre compte des pratiques déployées par les visiteurs, qui peuvent aussi revêtir des dimensions tactiques : s'ils sont dépendants des institutions d'aide, les assistés ne leur sont pas entièrement soumis. La posture proposée par Claude Grignon et Jean-Claude Passeron à propos des cultures populaires apparaissait alors comme un exemple à suivre pour affiner l'analyse : partir d'une analyse des rapports de domination sociale et symbolique en la complétant par la restitution des marges de manœuvre et activités tactiques des dominés, et par la mise en évidence de logiques autonomes ou en tout cas non entièrement réductibles au fait de domination[6]. C'est ce " raisonnement de l'alternance ", pour reprendre l'expression des auteurs, qu'on voudrait illustrer en partant plus précisément de deux types de pratiques : l'agressivité et le mutisme.[7] On les abordera successivement de trois points de vue : celui du rapport de domination ; celui des activités tactiques des demandeurs ; celui enfin de la construction identitaire.

LE RAPPORT A L'ADMINISTRATION COMME RAPPORT DE DOMINATION

Tout rapport à l'administration peut s'analyser comme un rapport de domination. Il met aux prises un " expert ", qui connaît les droits et le fonctionnement institutionnel (le guichetier) face à un individu le plus souvent " profane " qui ne peut faire référence qu'à sa propre situation (le demandeur). Ce dernier est par définition en position de faiblesse face au représentant d'une institution souvent en situation de monopole et en

[4] Pour une mise en perspective des travaux sur ces questions, voir J.-M. WELLER, " La modernisation des services publics par l'usager : une revue de la littérature (1986-1996) ", *Sociologie du travail*, 3, 1998, pp. 365-392.

[5] V. DUBOIS, *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Economica, 1999. On se permet de renvoyer à cet ouvrage pour de plus amples développements.

[6] C. GRIGNON, J.-C. PASSERON, *Le savant et le populaire. Misérabilisme et populisme en sociologie et en littérature*, Paris, Gallimard-Seuil, 1989.

[7] On pourrait partir également de pratiques telles que la sur fréquentation des organismes ou la production des récits de malheur.

mesure d'imposer ses règles et son rythme de fonctionnement. C'est d'autant plus le cas dans les administrations sociales où, à cette inégalité structurelle, s'ajoute la situation de dépendance financière, mais aussi en termes d'information des demandeurs. Comme le révèle une observation systématique, la confrontation au guichetier est de fait l'occasion d'humiliations, d'injonctions qui dépassent de loin le seul traitement administratif du dossier (recherche d'emploi, stabilité familiale, éducation des enfants…), mais que le rapport de force établi dans le cadre bureaucratique rend possibles. Au travers de cette confrontation, c'est une définition normée des situations individuelles qui s'impose à des individus qui en ont une vision souvent très différente ; c'est autrement dit une forme de violence symbolique qui s'exerce.

Le silence des dépossédés

Dans cette perspective, on peut comprendre le silence des demandeurs comme la marque de la dépossession et de l'intériorisation de la domination bureaucratique. Il n'est pas rare en effet que des visiteurs arrivent au guichet sans mot dire, tendant à l'agent d'accueil un courrier administratif qu'ils n'ont souvent pas ouvert. Aucun échange dans ce cas, le guichetier identifiant le problème à la lecture de la lettre, cherchant des informations complémentaires sur son écran d'ordinateur, rédigeant une note que le visiteur devra fournir à un autre organisme, parfois sans fournir d'explication au visiteur, dont on pressent qu'il ne connaît pas plus qu'en arrivant la raison pour laquelle il a dû se déplacer. Plus souvent encore, les informations fournies sont minimales : " J'viens pour mon RMI, là ", et les réponses lacunaires.

Ce silence renvoie à des formes de dépossession. La faiblesse des compétences linguistiques, la maîtrise insuffisante de l'écrit, du vocabulaire administratif et plus généralement des règles d'attribution des allocations se combinent pour faire du silence la seule attitude possible. On l'observe en particulier du côté des visiteurs d'origine étrangère, et de ceux qui sont les plus culturellement démunis et socialement désaffiliés. Les guichetiers dénoncent cette attitude comme étant le fait d'assistés qui ont " baissé les bras " et ne font " aucun effort ", pas même celui de décacheter une enveloppe. Ils contribuent en même temps à l'entretenir, préférant (" parce que ça va plus vite ") faire le nécessaire eux-mêmes plutôt que de se lancer dans des explications, ou enjoignant les

visiteurs de revenir à la prochaine échéance plutôt que de s'occuper eux-mêmes de leur dossier " pour ne pas faire d'erreur "[8].

La violence des démunis culturellement

L'incompréhension et le déficit de compétences linguistiques et administratives prédispose également aux attitudes agressives. Les agressions physiques restent rares, mais il arrive fréquemment que des injures fusent, que l'on vocifère contre les étrangers " à qui on donne tout ", que des papiers soient jetés au travers de la pièce, que des chaises soient renversées. C'est le cas en particulier après une incompréhension persistante et impossible à exprimer sous la forme d'un raisonnement argumenté opposable aux raisons de l'administration. Les tentatives d'explication infructueuses de part et d'autre font que certains visiteurs ne sont plus " raisonnables " comme le dit un guichetier, c'est-à-dire qu'ils ne soient plus accessibles aux logiques administratives et en même temps incapables de formuler une revendication sous une forme administrativement entendable. On en a une illustration extrême dans les cas où la violence est tournée contre soi, sous la forme de l'automutilation ou du chantage au suicide.

LES TACTIQUES DES DEMANDEURS D'AIDE

Tout n'est cependant pas domination dans le rapport à l'administration. Sans parler des pratiques des guichetiers, qui peuvent allier l'écoute et la compassion aux remontrances et injonctions qu'ils formulent, les demandeurs d'aides ne sont pas seulement soumis, même s'ils le sont très largement. Ils ont aussi leurs tactiques, cherchent de l'information, tente d'apitoyer les guichetiers, " oublient " de déclarer une reprise de travail ou de " vie maritale " dont la prise en compte par l'administration diminuerait le montant des prestations reçues, utilisent le guichet à d'autres fins que le seul traitement administratif de leur dossier, etc. Plus, les mêmes pratiques et attitudes peuvent relever simultanément d'une logique de domination et d'une logique d'activité

[8] Le silence se comprend également comme une forme d'intériorisation de la domination : mieux vaut faire profil bas et ne rien dire face à un guichetier dont on craint sans la connaître vraiment l'étendue des

tactique. C'est le cas de l'allégeance ostensible des visiteurs à la morale institutionnelle, par exemple. Politesse, démonstration de la conformité aux règles ou acceptation docile des étiquetages administratifs peuvent être les indices de leur intériorisation règles en vigueur, mais aussi les signes d'une soumission apparente mise en scène à toutes fins utiles. C'est cette hypothèse tactique que, au-delà de leurs inclinations misérabilistes ou autoritaires, les guichetiers formulent implicitement dans l'exercice de leur travail.

Mutisme et dissimulation

Dans cette perspective, le silence est moins le produit d'une incapacité d'expression ou d'un manque de compétence qu'une forme de rétention d'informations ou de dissimulation d'éléments de la vie personnelle destinées à augmenter les aides escomptées. C'est ce qu'ont en tête les guichetiers en adoptant l'attitude du soupçon méthodique. Ils ont ainsi pour habitude sinon de chercher à " piéger " les visiteurs, au moins d'essayer d'obtenir des informations pour un traitement " juste " du dossier. Ils utilisent volontiers pour ce faire le registre de la conversation anodine, au cours de laquelle le visiteur, rendu moins prudent, peut " lâcher " une information sur ses activités ou sa vie familiale. Ils " prêchent le faux pour avoir le vrai ", répètent plusieurs fois la même question sous des formes différentes, sont attentifs à des indices tels que l'usage du " nous " dans la bouche d'une femme qui dit vivre seule. Le silence est alors, sinon une forme délibérée de dissimulation, au moins une manière de limiter les risques qu'un élément jusqu'alors inconnu de l'administration ne soit révélé et conduise ainsi à une diminution des prestations ou à une demande de remboursement de sommes indûment versées. On peut ainsi comprendre la réserve d demandeurs " installés " dans le système assistanciel et qui témoignent par ailleurs d'une bonne connaissance des conditions d'attribution des aides.

L'agressivité comme tactique

Une dimension tactique peut également être à l'œuvre dans les comportements agressifs. L'un des lieux communs à propos de l'administration selon lequel " il faut

pouvoirs.

toujours gueuler pour obtenir quelque chose " pourrait bien avoir des prolongements dans les pratiques de certains allocataires. Hausser le ton, menacer l'agent d'accueil, c'est aussi pouvoir rencontrer plus facilement un cadre, et partant escompter un traitement plus avantageux. Se faire menaçant, ce peut être aussi un moyen perçu comme efficace de court-circuiter les procédures habituellement en vigueur et d'obtenir un traitement en urgence, ou une avance sur le versement des prestations. L'hypothèse est d'autant plus permise que les comportements agressifs sont loin d'être le seul fait des agents sociaux les plus démunis de tous points de vue. Ils émanent aussi si ce n'est surtout — c'est en tout cas ce qu'indiquent les guichetiers dans leurs témoignages — d' " assistés " de fraîche date, prédisposés à rejeter l'institution sociale comme le symbole de leurs déboires récents et à en faire un exutoire, et d'autant plus prompts à réclamer sans ménagements " leurs droits " qu'ils rappellent n'avoir jamais rien perçu jusqu'alors[9].

DES LOGIQUES IDENTITAIRES

Un troisième point de vue peut enfin être envisagé. Pour les fractions les plus démunies de l'espace social, privées d'emploi, marquées par des situations d'isolement, la relation avec les institutions et agents d'aide sociale est devenue l'une des principales occasions de faire l'expérience de soi. C'est là que se construit une identité sociale — fût-elle celle, négative, de l' " assisté " —, que s'établit un récit biographique, que s'expriment une situation et des problèmes. La dimension identitaire du rapport à l'administration renvoie certes à des formes de domination, comme lorsqu'elle consiste en l'assignation d'un statut. Mais elle ne saurait être vue de façon unilatérale, dans la mesure où la prescription institutionnelle d'une identité n'équivaut pas à son intériorisation[10]. Et elle ne s'y limite pas, dans la mesure où les identités sont toujours plus ou moins " négociées "[11].

[9] C'est également ce qui ressort d'une observation menée à Chicago dans les années 1930. Cf. G. ALMOND, H. LASSWELL, " Le comportement agressif des clients envers les agents du secours public ", *Politix*, 46, 1999, pp. 147-165.

[10] Cf. de manière plus générale B. LAHIRE, *L'homme pluriel. Les ressorts de l'action*, Paris, Nathan, 1998.

[11] Cf. pour une analyse en ces termes D. DEMAZIÈRE, " La négociation des identités des chômeurs de longue durée ", *Revue française de sociologie*, 33, 1992, pp. 335-363

Se taire pour se préserver

En plus ou en dehors du déficit de compétence et de la dissimulation tactique, le mutisme (le " retraitisme ") peut ainsi renvoyer également à une forme de maintien de l'identité : au souci de ne pas rendre publics des éléments douloureux, à des fins de préservation de l'intimité. Ne pas livrer les éléments pertinents pour le traitement de son dossier serait dans cette perspective une manière de ne pas se livrer. Ne pas coopérer serait une manière de limiter les possibilités d'emprise de l'administration sur le " territoire de soi ", pour reprendre une notion forgée par Erving Goffman. On peut aussi " se taire non parce que l'on ne sait pas ou qu'on croit ne pas savoir mais parce que l'on ne veut pas dire "[12]. C'est ce qui est révélé *a contrario* dans les cas où des éléments douloureux tenus sous silence par les visiteurs sont révélés malgré eux : le placement d'enfants, la maladie, le décès d'un proche.

Deux types de " carrières " dans les services d'assistance opposés l'un à l'autre prédisposent au mutisme à des fins de préservation. Le premier, déjà évoqué, renvoie à ceux qui, récemment exposés à la précarité, refusent la perspective d'une installation dans le système assistanciel. Parmi les différentes tactiques mobilisées pour affirmer ce refus de déchoir, outre les récits de distinction et de dénégation (" moi j'ai toujours travaillé, c'est la première fois que je demande quelque chose…") se trouve cet usage minimal de la parole, le visiteur cantonnant son usage de la relation de guichet à une simple formalité " technique ", laissant aux " autres " le besoin de s'épancher. Le silence, c'est alors le signe d'une extériorité par rapport à l'institution, et l'instrument du maintien de cette extériorité par l'allocataire qui, en quelque sorte, refuse d'y occuper une place.

Un second type de " carrière " prédispose au mutisme cette fois à l'inverse pour cause de trop grande proximité. Il s'agit des individus qui, pris en charge depuis de nombreuses années par des agents et des institutions d'assistance sociale, ont dû à maintes reprises exposer leur cas, raconter leur vie, leurs problèmes les plus intimes. " Installés " dans la précarité et le système assistanciel, ils ne subsistent — à tous les sens du terme — plus que par les aides qu'on leur octroie, et sont en quelque sorte privés de leur vie privée. Une modalité du maintien de l'identité serait alors ce que Michaël Pollak décrit à partir des expériences extrêmes comme l'" exil intérieur ", cette " concentration intérieure sur ses propres forces, assortie du refus de la communication

avec d'autres "[13]. Ne pas parler, ce ne serait pas alors ne pas pouvoir parler, mais vouloir ne pas parler afin de préserver ce qui peut encore l'être de son intimité.

La violence comme affirmation de soi

L'hypothèse d'une forme de maintien de l'identité peut également être utile pour rendre compte d'attitudes agressives. Hausser le ton, cogner du poing sur la table, ce peut être aussi une forme d'affirmation de soi, une manière pour des agents sociaux exposés à la déchéance sociale de (se) prouver qu'on existe en dehors de sa conformité à des catégories administratives. Ce peut-être tenter de conserver et d'imposer l'image que les individus se font d'eux-mêmes : de participer activement à sa propre identification dans un univers où prime l' " identification passive " d'individus réduits à des cas définis selon les critères généraux de l'administration[14]. On peut ainsi transposer *mutatis mutandis* l'analyse que proposent Eric Dunning et Norbert Élias de la violence dans les stades, lorsqu'ils mettent en évidence les liens qui unissent l'affaiblissement des liens sociaux à la violence " expressive "[15]. La violence, contre l'agent d'accueil, contre la CAF, contre le système qu'ils représentent, ce serait alors aussi une violence pour soi, non pas tant à cause d'un problème de dossier, ni simplement pour se " défouler ", mais pour se donner l'illusion qu'on est capable d'influer sur le cours des choses, faire croire et se faire croire qu'on est toujours capable d'agir en situation de forte dépossession. C'est là, précisément, le fait des agents sociaux les plus désaffiliés qui, pour des raisons qu'il faudrait analyser en chaque cas, ont penché du côté de la révolte (fût-elle ponctuelle et minimale) plutôt que de celui de la résignation.

*

À la manière dont, dans un tout autre domaine, Graham Allison a observé une décision à partir de trois " lentilles conceptuelles " différentes et invité à cumuler leurs

[12] F. DE SINGLY, " La gestion sociale des silences ", *Consommation*, 4, 1982.
[13] M. POLLAK, *L'expérience concentrationnaire. Essai sur le maintien de l'identité sociale*, Paris, Métailié, 1990, p. 293.
[14] On emprunte la notion d'identification active et passive à J.-C. KAUFMANN, " Rôles et identité : l'exemple de l'entrée en couple ", *Cahiers internationaux de sociologie*, 97, 1994, p. 301.
[15] E. DUNNING, " Lien social et violence dans le sport ", *in* N. ELIAS, E. DUNNING, *Sport et civilisation*, Paris, Fayard, 1994, pp. 309-334.

apports respectifs[16], on espère avoir montré que chacun des trois points de vue successivement exposés dans cet article permettent de prêter attention à une partie de la réalité laissée de côté par les deux autres. Loin d'être exclusifs, c'est en effet de leur croisement et de l'addition des éléments que chacun d'eux contribue à éclairer que l'on peut espérer obtenir une appréhension moins partielle des manières dont, en fonction de leurs trajectoires, de leurs ressources, de leurs dispositions, mais aussi des logiques propres à la situation particulière de la rencontre bureaucratique, des agents sociaux marqués par la misère " font face " à l'administration sociale. Si une analyse en termes de domination apparaît indispensable, elle s'avère en même temps insuffisante[17]. Elle nous semble devoir en l'espèce former le cadre initial à l'intérieur duquel une analyse des dimensions tactiques et identitaires du rapport des assistés aux institutions sociales peut utilement se déployer.

[16] G. T. ALLISON, " Conceptual Models and the Cuban Missile Crisis ", *American Political Science Review*, vol. LXIII, 1969, pp. 689-718.

[17] Au moins dans les usages mécanistes qui en sont fait dans les travaux cités en introduction.