



**HAL**  
open science

## Le trasformazioni dello stato sociale alla lente dell'etnografia

Vincent Dubois

► **To cite this version:**

Vincent Dubois. Le trasformazioni dello stato sociale alla lente dell'etnografia: Le inchieste sul controllo degli assistiti sociali. *Etnografia e ricerca qualitativa*, 2009, 2, p. 163-187. halshs-00502577

**HAL Id: halshs-00502577**

**<https://shs.hal.science/halshs-00502577>**

Submitted on 15 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 TRASFORMAZIONI DELLO STATO SOCIALE ALLALENTE DELL'ETNOGRAFIA. LE INCHIESTE SUL CONTROLLO DEGLI ASSISTITI SOCIALI.<sup>1</sup>

**Abstract:** Policy ethnography approaches provide useful qualitative data that offer a nuanced and realistic ground-level view of policies, too often analyzed abstractly from the top. However, the ambition of these approaches must not be limited to producing more precise information. Drawing on fieldwork on the control of welfare recipients in France shows that ethnography, and more specifically direct observation, is particularly suited to uncovering the structural characteristics of the new wave of public policies sweeping through advanced societies in the wake of demise of the Fordist-Keynesian compact. Indeed, among other consequences, the “desobjectification” of the collective categories built during the process of welfare state development leads to more astringent and intense controls of recipients. These controls are based on loose criteria defined in situated practices and interactions. The ethnographic capture and analysis of the concrete practices of the agents of welfare bureaucracies enable us to track and critique the more abstract transformations of the social state in the age of “workfare.” Such fieldwork provides an illustration of the empirical and theoretical potentials of critical policy ethnography.

**Keywords:** policy ethnography; critical approach; categories; bureaucracy; social state; control; welfare fraud; unemployment; poverty.

**Sommario:** Gli approcci in termini di *policy ethnography* sono utili per la raccolta di materiale qualitativo che offre una visione sfumata e realistica di politiche spesso analizzate dall'alto e in modo astratto. Tuttavia, la loro ambizione non deve limitarsi a procurare informazioni più dettagliate. A partire da un'inchiesta sul controllo degli assistiti sociali in Francia, vedremo come il lavoro etnografico sul campo, e in particolare l'osservazione diretta, possano rivelarsi in grado di svelare alcune caratteristiche strutturali dell'intervento pubblico. Nella fattispecie, la de-oggettivazione delle categorie collettive costruite per lo sviluppo dello stato sociale, conduce in particolare a controlli sempre più stretti sugli assistiti. Tali controlli si fondano su criteri vaghi definiti in pratica e in situazione. È dunque un'evoluzione d'insieme a rendere importante lo studio di queste pratiche e situazioni per mezzo dell'inchiesta etnografica, la quale a sua volta permette di farne un esame critico. Le nostre indagini sulle trasformazioni nel trattamento degli assistiti sociali illustrano così quella che vorremmo chiamare una etnografia critica delle politiche (*critical policy ethnography*).

**Parole chiave:** etnografia delle politiche; approccio critico; categorie; burocrazia; stato sociale; controllo; frodi sociali; disoccupazione; povertà.

---

<sup>1</sup> Questo testo *est issu d'une* communication présentée au colloque Ethnografeast III, les 20-23 Juin 2007 à Lisbon, soutenu par la Wenner-Gren Foundation for Anthropological Research. Je remercie très chaleureusement Salvatore Palidda et Domenico Perrotta qui en ont permis la publication en italien.

## Introduzione

Da una ventina d'anni l'analisi delle politiche pubbliche (*policy analysis*), ambito assai poco riflessivo e dominato da approcci *mainstream* e talvolta persino manageriali, si è rinnovato grazie allo sviluppo di tecniche e modelli di analisi meno tradizionali (Parsons, 1996; Hodgson and Irving, 2007). La *policy ethnography* ne è un esempio. Sotto questa etichetta generica si situano lavori assai diversi, che potremmo a grandi linee raggruppare in tre principali tendenze.

La prima si iscrive in una prospettiva tutto sommato abbastanza classica nell'analisi delle politiche pubbliche. Focalizzata sull'implementazione dei programmi pubblici, gli studi di caso sono pensati, nella logica di un'etnografia applicata, come strumenti per identificare i problemi che nascono sul campo, e per rivelare la complessità delle situazioni umane. Permettendo di tener meglio conto del terreno, l'inchiesta etnografica deve aiutare a risolvere i malfunzionamenti, a guadagnare in efficienza o a ridurre un "deficit democratico" (*democratic gap*). Van Willigen e Dewalt (1985), così come Schensul (1999), argomentano ad esempio in favore di un'etnografia al servizio di una migliore gestione delle politiche pubbliche. In una prospettiva anti-tecnocratica e tuttavia normativa, Stack (1997) propone che le politiche tengano maggiormente conto, grazie all'etnografia, della diversità delle "esperienze vissute". A partire da una prospettiva simile, Stubbs (2002) ritiene – muovendo dal caso dei trasferimenti internazionali di esperienze di politiche sociali – che la conoscenza etnografica delle esperienze vissute sia un mezzo per rendere le riforme più "democratiche". In maniera più riflessiva, mostra inoltre come le frontiere fra ricerca e consulenza si affievoliscano nell'ambito di quella che egli chiama, sulla scorta di altri autori, "NGOgraphy", e che emerge in contesti interculturali. Ci si avvicina in questo modo a una seconda tendenza, che fa capo alla tradizione dell'antropologia culturale e che accorda una particolare importanza alle dimensioni simboliche della politica. È il caso di quei lavori che si fondano su analisi del discorso che tendono a rivelare i *cultural myths* sui quali poggiano le politiche (Shore e Wright, 1997). Rientrano in questa tendenza anche i lavori che seguono una prospettiva cosiddetta interpretativa, ispirata all'etnografia testuale che focalizza l'attenzione sui significati evocati nelle politiche pubbliche (Yanow, 2000).

In questo articolo seguirò piuttosto la scia di un terzo gruppo di lavori, nei quali due postulati principali conducono i ricercatori a ricorrere all'inchiesta sul campo approfondita per analizzare le pratiche concrete tramite cui una politica viene applicata nel quotidiano. Tali postulati rompono almeno in parte con la visione classica delle politiche pubbliche. Il primo consiste nel presupporre che i funzionari subalterni delle amministrazioni giochino un ruolo decisivo nella definizione di una politica. Essi non si limitano ad applicare decisioni prese ai vertici della gerarchia, ma prendono loro stessi delle decisioni nell'istruire i casi e le pratiche individuali di cui sono responsabili. Sebbene non prendano decisioni sostanziali, dispongono comunque di rilevanti margini di discrezione nell'orientare l'azione e nel definire il proprio atteggiamento. In ultima analisi, è l'insieme di queste decisioni, di queste pratiche e di questi atteggiamenti, a produrre una politica pubblica. Il secondo postulato considera che una politica esista soprattutto a partire dall'esperienza che ne fanno i destinatari. Per gli alunni e i loro genitori, i malati o i disoccupati, le politiche educative, sanitarie o lavorative esistono non tanto sotto forma di leggi o di stanziamenti, quanto piuttosto attraverso dei luoghi, degli attori e delle situazioni che li concretizzano e attraverso i quali si producono effetti pratici sulla loro vita sociale.

Questi due postulati inducono logicamente a dirigere l'attenzione sulla *street-level bureaucracy*, sull'esempio dell'opera così intitolata e ormai divenuta classica di Michael Lipsky (1980). Inoltre, portano ad interessarsi alle relazioni dirette con il pubblico di riferimento. Tali relazioni sono particolarmente decisive in ambiti dell'azione pubblica come la salute, l'educazione (Smyth e

Shacklock, 1998) e le politiche sociali che hanno originato la maggior parte delle ricerche. È su quest'ultimo ambito che mi concentrerò.

Molti dei lavori sulla concreta applicazione delle riforme del welfare che si sono moltiplicati a partire dalla metà degli anni '90, utilizzano l'etnografia in un senso prossimo a quello che vorrei illustrare qui. Non potendo citarli tutti, farò riferimento alla stimolante rassegna, relativa al caso americano, condotta da Morgen e Maskovsky (2003), alla quale rinvio il lettore per ulteriori informazioni. Mi accontenterò di sottolineare alcuni dei principali apporti dell'analisi etnografica applicata alle politiche sociali soggette a riforma, senza entrare nel dettaglio dei quadri analitici che le sorreggono. L'etnografia del welfare, portando alla luce le condizioni reali degli assistiti, ha permesso di rompere con il discorso ufficiale e mediatico. "Gli etnologi hanno decostruito il discorso egemonico sulla ristrutturazione del welfare, giustapponendo alle ideologie dominanti le cosiddette realtà dell'impoverimento" (ivi, p. 325). Si tratta inoltre di un contributo decisivo al dibattito scientifico, che permette di superare i dominanti approcci behavioristi di cui sono ben noti i legami con le politiche repressive verso i poveri (Wacquant, 2008). Le inchieste sul campo hanno anche rivelato gli effetti spesso drammatici delle riforme, mettendo in evidenza il degrado delle condizioni di vita che hanno prodotto, come nel caso delle madri sole (Edin e Stein, 1997; Hays, 2002). Si tratta quindi di un apporto essenziale al dibattito sulla valutazione degli effetti delle riforme (Lichter e Jayakody, 2002). Tali inchieste hanno altresì rivelato fra quali contraddizioni si dibattano i *welfare workers*, il cui potere decisionale è rafforzato a fronte di più esigenti richieste di efficienza, ma che si ritrovano a dover gestire situazioni sempre più difficili con minori mezzi a disposizione (Morgen, 2001; Evans e Harris, 2004).

Contributi del genere sono preziosi per la conoscenza scientifica delle forme contemporanee di povertà e del loro trattamento. Allo stesso tempo sono importanti come antidoto contro il miscuglio di senso comune, di ideologia e di *expertise* burocratica che tanto spesso domina il dibattito pubblico in merito al welfare. "Gli etnologi, forti del loro accesso in profondità a situazioni trascurate da ricerche di scienza politica in massima parte quantitative, hanno prodotto risultati utili a intervenire strategicamente nel dibattito sulle politiche avendo in vista una varietà di obiettivi: umanizzare i destinatari del welfare e decostruire, complicare e contestare discussioni politiche sul welfare sature di ideologia" (Morgen e Maskovsky, 2003, p. 323)<sup>2</sup>. In questo senso, tali analisi della *welfare reform* forniscono certamente l'occasione per rimpolpare una *public ethnography*, nella misura in cui invitano il ricercatore a prendere come oggetto di studio una questione centrale nel funzionamento delle società contemporanee, aspramente dibattuta sulla scena pubblica, e lo fanno uscire dalle frontiere del campo accademico. "L'antropologia non ha ignorato i dibattiti sulle politiche pubbliche, ma gli antropologi si sono rifiutati di analizzare la 'riforma' del welfare all'interno dei termini riduttivi imposti dalle élite politiche" (ivi, p. 316-317). Aggiungerò che, nel contesto attuale, la portata scientifica così come l'utilità sociale di simili ricerche si realizzano a pieno quando si situano in una prospettiva critica, che tende allo stesso tempo a decostruire le categorie interpretative dominanti e a svelare i rapporti di dominio che strutturano le situazioni osservate<sup>3</sup>. La combinazione di questi diversi elementi in una ricerca che prende a oggetto non tanto un gruppo sociale in sé (i poveri), quanto le pratiche e i rapporti di forza dei modi politicamente legittimati di trattarlo, fonda ciò che chiamerei una *critical policy ethnography*. Ne offrirò un esempio a partire dal controllo burocratico degli assistiti<sup>4</sup> sociali in Francia. Le specificità del caso

---

<sup>2</sup> A partire da un terreno empiricamente diverso ma, come si vede nel caso degli Stati Uniti, strutturalmente simile, si possono leggere in tal senso le osservazioni di Loïc Wacquant sull'importanza di un'etnografia dell'universo carcerario ai fini di un'analisi critica delle politiche penali (Wacquant, 2002).

<sup>3</sup> Per un'introduzione alla *critical ethnography* si veda Thomas, 1993.

<sup>4</sup> Il termine di assistito è usato qui nella prospettiva di Georg Simmel, che definisce i poveri a partire dall'atteggiamento collettivo che li costituisce come possibili destinatari dell'assistenza (Simmel, 1998, cap. 7).

francese e i miei orientamenti di ricerca permetteranno inoltre di attirare l'attenzione su alcuni punti complementari a quelli affrontati nei lavori statunitensi citati.

In Francia, come in altri paesi dell'Europa occidentale ma a differenza degli Stati Uniti (Skocpol, 1992), la formazione di uno *welfare state* a vocazione universalista e redistributiva è andata di pari passo con la sostituzione progressiva (anche se mai totale) di un'assistenza pubblica elargita sulla base di un giudizio sulle caratteristiche dei richiedenti, con l'attribuzione di diritti sociali fondati sul riconoscimento di uno statuto. In particolare, le indennità di pensione, di malattia e di disoccupazione costituiscono, in questa logica, la controparte assicurativa dei contributi sociali versati dai lavoratori e che conferiscono loro lo statuto di aventi diritto (*entitlement*). Il riconoscimento di tali statuti suppone che delle categorie giuridiche garantiscano la socializzazione della copertura di un rischio considerato come collettivo (ad esempio la categoria di disoccupazione: si veda Salais *et alii*, 1986). Tali categorie sono oggi ampiamente rimesse in questione per effetto delle trasformazioni, inscindibilmente legate, nelle condizioni socioeconomiche e nelle politiche sociali (sempre in merito alla disoccupazione si veda ad esempio Gautié, 2002). Questa de-oggettivazione delle categorie collettive costruite in vista dello sviluppo di uno stato sociale, conduce a reinventare una logica di assistenza pubblica che attribuisce i sussidi non più in funzione di un diritto riconosciuto, bensì in funzione di una valutazione delle situazioni individuali. Conduce pertanto anche all'organizzazione di controlli individuali sempre più stretti sui richiedenti e sui beneficiari di aiuti sociali e di altre indennità. Questi controlli si fondano su criteri vaghi definiti in pratica e in situazione. Di conseguenza, il riscontro su tali pratiche e situazioni ottenuto grazie all'inchiesta etnografica, si rende necessario per effetto di evoluzioni d'insieme di cui l'etnografia permette a sua volta l'esame critico. Si vede così come l'osservazione etnografica del lavoro e delle relazioni burocratiche di base può non soltanto apportare un complemento qualitativo alla nostra conoscenza delle realtà dell'intervento pubblico, ma, ancor meglio, può rivelarsi come un potente strumento di svelamento delle sue caratteristiche strutturali e delle sue attuali trasformazioni.

Le osservazioni che seguono provengono da due inchieste inedite e correlate che hanno riguardato l'elaborazione delle politiche di controllo e la loro applicazione locale. Ci soffermeremo qui su questo secondo aspetto, studiato nelle amministrazioni locali incaricate di effettuare i controlli, seguendo un metodo già impiegato in una precedente inchiesta sul trattamento burocratico dei poveri (Dubois, 2003). L'indagine si è svolta in cinque centri per le indennità familiari (CAF, *Caisses d'allocations familiales*), responsabili sia del versamento e del controllo del reddito minimo d'inserimento – uno dei principali aiuti sociali in Francia, versato agli adulti sopra i 25 anni privi di mezzi –, che degli aiuti ai genitori soli, destinati alle madri non sposate. I centri sono stati scelti in base alla diversità geografica e di situazione socioeconomica. Abbiamo condotto 42 interviste con ispettori, nonché un'osservazione diretta dei controlli per dodici intere settimane, distribuite fra giugno 2001 e febbraio 2002. L'osservazione comprendeva l'affiancamento degli ispettori durante i loro giri di controlli, in particolare nelle inchieste a domicilio in cui hanno luogo i colloqui di verifica. Lo stesso tipo d'inchiesta è stato realizzato all'inizio del 2005 in tre luoghi, questa volta con 27 interviste e sei settimane di osservazione presso agenzie responsabili del controllo dei disoccupati. Dato che lo scopo dell'articolo è presentare un approccio più che i risultati dell'inchiesta, inquadreremo il materiale soprattutto nella forma di scene esplicative.

Gli assistiti nel nuovo stato sociale

Prima di arrivare alle pratiche burocratiche di controllo, ricordiamo il contesto nel quale si inscrivono. Individualizzazione e responsabilizzazione: queste sembrano ormai divenute le parole d'ordine delle politiche sociali contemporanee<sup>5</sup>. In effetti, esse riassumono molto bene le molteplici trasformazioni nei rapporti fra lo stato sociale e i suoi beneficiari che si sono verificate in Europa occidentale in seguito all'annuncio, in parte performativo, della "crisi dello stato assistenziale" (*Etat providence*) a metà degli anni '70, e più ancora nel solco delle riforme lanciate a partire dagli anni '90, che hanno subordinato più che mai la protezione sociale a imperativi economici di crescita e di aumento del tasso di occupazione. Le pratiche di controllo si inseriscono in queste evoluzioni generali, di cui costituiscono una manifestazione osservabile soprattutto in quei dispositivi pubblici che toccano in primo luogo le fasce precarie delle classi popolari (aiuti sociali, redditi minimi, indennità di disoccupazione).

Principio esplicito, l'individualizzazione dei problemi sociali deriva inoltre dall'invenzione o dalla reinvenzione di tecnologie istituzionali di trattamento degli assistiti. Sottesa da una filosofia sociale che proclama la necessità di porre "l'individuo", i suoi "bisogni" o le sue "aspirazioni" al centro delle "nuove politiche sociali", e promossa politicamente dalla critica di uno stato assistenziale "classico" che si suppone cieco di fronte alle singolarità individuali, e inoltre giustificata sul piano tecnico dalla complessità crescente delle situazioni familiari e d'impiego, che rendono inutilizzabile l'applicazione di categorie standard, questa individualizzazione assume forme diverse. Tra queste, la contrattualizzazione fa sì che non vi siano più degli "aventi diritto" riconosciuti come tali grazie al loro statuto, bensì degli individui che sono parti contrattuali cui è richiesto un impegno personale. Vi si accompagna l'ingiunzione di formulare un "progetto" (professionale, di formazione, di inserimento ecc) che spesso tende a far passare la definizione istituzionale del possibile e del desiderabile per l'espressione di desideri personali (si veda Mauger, 2001; Zunigo, 2007). A queste procedure e dispositivi si associano pratiche amministrative come l'"accompagnamento personalizzato" dei richiedenti impiego o i "percorsi accompagnati d'inserimento" i quali, se possono talvolta senza dubbio dare un sostegno agli interessati, si traducono anche in un rafforzamento delle costrizioni istituzionali, in particolare per coloro (disoccupati di lunga durata divenuti "inassumibili", o madri sole senza altra prospettiva che la loro indennità mensile) che non soddisfano alle norme sociali implicate da questi requisiti.

La tendenza all'individualizzazione si accompagna a un'altra: la "responsabilizzazione" degli assistiti. Di nuovo, un simile orientamento presenta due facce di cui le diverse implicazioni politiche non devono mascherare il legame. All'ingiunzione responsabilizzante (prendere in mano la propria vita, essere autonomi, non attendere ogni cosa dallo stato ecc) si affianca infatti la denuncia delle responsabilità individuali dei poveri (la loro mancanza di volontà o pigrizia, la loro incuria o persino disonestà). Accuse moralizzatrici della più svariata provenienza (Wacquant, 2008) si mescolano alle "dimostrazioni" tecniche fornite dalle econometrie della "scelta razionale" e dell'economia neoclassica del lavoro (Cordonnier, 2000). Al di là delle rappresentazioni, gli strumenti della responsabilizzazione individuale come il contratto o l'accompagnamento personalizzato forgiato, in pratica, anche gli strumenti della coercizione (come la sanzione per il mancato rispetto del contratto, il depennamento per assenza ai colloqui di accompagnamento, o l'obbligo di accettare l'impiego proposto).

L'insistenza ad aderire il più possibile a situazioni e percorsi individuali, unitamente al sospetto verso le responsabilità (nel senso della colpevolezza) degli assistiti, di cui governo e media non hanno mai denunciato tanto sistematicamente gli "abusi" e le "frodi", hanno di recente condotto all'attuazione di politiche di controllo degli assistiti allo stesso tempo più visibili, più sistematiche e

---

<sup>5</sup> Non potendo presentare nel dettaglio il caso francese, rinviamo a Barbier e Théret, 2004 per una descrizione generale, e ai riferimenti dati volta per volta nell'articolo per indicazioni specifiche.

più rigorose. Dalla metà degli anni '90 è in corso una tendenza a rafforzare il controllo sugli assistiti un po' dappertutto in Europa. Cominciata in Gran Bretagna e nei Paesi Bassi, l'attuazione o almeno il rafforzamento di tecnologie di controllo (incrocio di file informatici, convocazioni, inchieste a domicilio) e di un arsenale giuridico che rafforza le richieste agli assistiti e allo stesso tempo le possibilità di sanzioni (soppressione degli assegni, obbligo di accettare impieghi precari ecc) si sono generalizzati, con ritmi e modalità differenti a seconda dei paesi (si pensi in particolare a Belgio, Germania, Spagna, Italia e Francia). Se in tutti questi paesi si è avuta una convergenza verso l'irrigidimento dei controlli, è perché i rapporti di forza fra datori di lavoro e salariati, così come i rapporti di forza sociopolitici alla base della definizione delle politiche sociali hanno, secondo modalità e cronologie in parte diverse, preparato le condizioni per una svolta rigorista nel trattamento dei poveri.

Vorremmo insistere qui sul fatto che questo nuovo equilibrio dei poteri, particolarmente sfavorevole per i poveri, si combina a una trasformazione che riguarda inscindibilmente le condizioni oggettive della precarietà sociale e dell'impiego, e le categorie istituzionali e mentali attraverso le quali essa viene compresa. Così, la de-oggettivazione delle categorie collettive di trattamento dei problemi sociali e delle popolazioni precarizzate, ha fortemente contribuito a "giustificare" il ricorso al controllo per stabilire la definizione ufficiale delle situazioni e le possibilità di aiuti pubblici che ne conseguono. L'incertezza della frontiera fra impiego e disoccupazione ha reso le situazioni sempre più variate e allo stesso tempo instabili, e perciò anche gli status sono divenuti sempre più incerti. Perciò è divenuto straordinariamente complicato stabilire chi sia "veramente" disoccupato, aumentando così il sospetto verso coloro che affermano di esserlo e intensificando la verifica della loro condizione individuale. Osservazioni analoghe si possono fare a proposito delle prestazioni sociali, destinate a rispondere a situazioni ben più mobili (ad esempio in termini di struttura familiare) e la cui concessione ormai si fonda assai meno su categorie stabili legate a status riconosciuti di aventi diritto, che non sulla valutazione caso per caso delle situazioni individuali. In ogni caso, i controlli sono notevolmente aumentati di numero – circostanza rivendicata come prova di rigore da parte delle istituzioni in questione – e sono diventati più severi.<sup>6</sup>

Al termine di questa rapida panoramica, si possono formulare due proposte. Innanzitutto, le trasformazioni di fondo che riguardano lo stato sociale in Europa, particolarmente nei rapporti con le fasce precarizzate delle classi popolari, consistono in parte in una diffrazione della questione sociale, trattata ormai caso per caso nel corso di interazioni individuali (Dubois, 2003; 2005). L'approccio etnografico, e in particolare l'osservazione diretta di tali interazioni, costituisce allora una scelta di metodo in grado di render conto di una caratteristica strutturale del trattamento contemporaneo della povertà, in modo analogo a come Erving Goffman ha impiegato l'etnografia per render conto dell'atomizzazione del sociale che è propria al funzionamento dell'istituzione totale psichiatrica (Goffman, 2001). La nostra seconda proposta consiste nel considerare il rafforzamento del controllo sugli assistiti come un potente rivelatore di queste trasformazioni d'insieme, o in altre parole come un loro "negativo", nei due sensi, ordinario e fotografico, del termine. Dalla combinazione di queste due proposte consegue che l'osservazione etnografica delle pratiche di controllo si rivela particolarmente utile per l'analisi critica delle politiche sociali contemporanee, mostrando così il possibile apporto di un'etnografia critica delle politiche.

---

<sup>6</sup> È assolutamente impossibile fornire una stima numerica di tale aumento. Da questo punto di vista dipendiamo dalle amministrazioni, le quali producono cifre secondo modalità tanto più incerte quanto più cariche di poste in gioco contraddittorie (mostrare che l'amministrazione svolge bene il proprio lavoro, senza tuttavia renderla sospetta di una deriva inquisitoria; sottolineare l'efficacia della lotta contro gli abusi, ma mostrare che la frode rimane marginale). L'aumento nel numero delle sanzioni è invece attestato: il 75% in più nei sei mesi successivi alla riforma del controllo della disoccupazione del 2005.

## Dalle parole d'ordine politiche alle pratiche burocratiche

Le politiche di controllo danno vita a pratiche diversificate. Tali pratiche possono presentarsi in forma diffusa, il controllo essendo di fatto presente in tutti gli stadi del trattamento dei dossier, dalla verifica del primo modulo compilato, alla richiesta di documenti complementari e fino agli scambi apparentemente più anodini con l'impiegato allo sportello, il consigliere o l'assistente sociale. Possono attuarsi a distanza, in modo tradizionale attraverso la richiesta di ricevute, e sempre più tramite il ricorso alle tecnologie informatiche di scambio di dati. Mi focalizzerò qui sulle relazioni faccia a faccia espressamente organizzate a fini di controllo. In sé, esse non hanno nulla di nuovo: le convocazioni a scopo di verifica e altre inchieste a domicilio facevano parte da lungo tempo della storia dell'amministrazione sociale. Eppure, come vedremo in seguito, le trasformazioni evocate all'inizio aggiungono a queste pratiche burocratiche antiche delle logiche rinnovate tanto nella loro applicazione, che nella funzione che svolgono. Ma bisogna prima tornare su due elementi caratteristici della nuova gestione dei poveri messi in luce dall'osservazione etnografica delle pratiche di controllo: il carattere assai incerto delle categorie istituzionali invocate nel trattamento degli assistiti, e la grande varietà di pratiche impiegate.

### *Nozioni morbide, decisioni dure*

« Il mio metodo non è di separare il duro dal molle, ma di vedere la durezza del molle » (Wittgenstein, 1995, p. 182)

Vi è a prima vista una forte contraddizione fra, da una parte, il richiamo politico a un maggior rigore giuridico nell'applicazione delle norme, e dall'altra l'indeterminatezza, la grande imprecisione delle categorie da applicare nella verifica di conformità che il controllo dovrebbe permettere. Questa sfasatura non è riducibile all'opposizione classica fra testi normativi (*law in books*) e loro applicazione (*law in action*), nella misura in cui, nella fattispecie, le categorie giuridiche ricevono una definizione reale solo in pratica, nel loro essere invocate nel corso delle interazioni burocratiche di controllo, ai fini della qualifica istituzionale delle situazioni individuali. Tuttavia esse danno luogo a decisioni gravide di conseguenze per coloro a cui si applicano. È in questo modo che le astrazioni dei discorsi politico-istituzionali prendono corpo. Ed è sempre in questo modo che si esercita il potere del nuovo stato sociale sui poveri: i rapporti di dominazione socioeconomica si ripropongono sulle scene del "micropotere" (Foucault, 1976), dove il maneggiare favoritismi e accordi (Bourdieu, 1990) porta a rinforzare la dipendenza economica con una dipendenza nei confronti degli *street-level bureaucrats* e della loro benevolenza.

Fra le categorie impiegate per la concessione di assegni sociali, due sono al centro delle pratiche di controllo; entrambe sono caratterizzate da una definizione assai incerta. La prima è il criterio della solitudine (*isolement*), utilizzato per la concessione di sostegni (l'Aiuto per genitori soli, *Allocation de parent isolé*) o per il calcolo degli aiuti sociali (Reddito minimo d'inserimento, *Revenu minimum d'insertion*). Nonostante una giurisprudenza e molteplici tentativi di precisare la nozione, di fatto non vi è una definizione stabile della "solitudine" di cui gli ispettori debbano stabilire la realtà. Se una donna afferma di crescere da sola i suoi bambini, ma riceve la visita di un uomo, è ancora sola? Dipenderà dai legami che uniscono quest'uomo ai bambini, stabiliti non solo a partire dal suo status ufficiale di padre, ma anche in funzione di un giudizio rilasciato dall'amministrazione in merito alla natura delle relazioni familiari. Dipenderà inoltre da tutto un insieme di indizi, spesso poco oggettivabili, la cui combinazione è lasciata alla valutazione dell'ispettore. Lo stesso si dica per il tipo di contributo finanziario. Un conto in banca condiviso

sarà considerato come il segno di una relazione di coppia, così come il contributo all'affitto o l'acquisto regolare di alimenti. In compenso, l'acquisto occasionale di vestiti o giocattoli per i bambini sarà considerato segno del mantenimento di una relazione paterna "normale", e non come quello di una relazione di coppia. La regolarità delle visite è pure un criterio attivato a discrezione degli ispettori: a partire da quale frequenza si smette di essere "soli"? Lo si è ancora quando le visite sono settimanali, considerato che talvolta la presenza in una famiglia "normale" di un padre che ha un lavoro itinerante non è affatto più assidua? Nell'altro senso, sotto quali condizioni due persone che vivono sotto lo stesso tetto possono essere considerate sole? Sarà più facile se si tratta di due persone dello stesso sesso, oppure anziane. Parimenti, sarà più facile considerarle sole se la divisione delle incombenze finanziarie è chiara, e se vi sono due camere separate (e non semplicemente un divano in salotto, come accade spesso negli accomodamenti temporanei in ambienti precari). In breve, la solitudine si definisce solo in situazione, durante le inchieste a domicilio presso degli assistiti sospettati di non essere "veramente" soli. Il suo riconoscimento ufficiale non è tanto il prodotto dell'applicazione di una norma burocratica, quanto piuttosto il risultato della traduzione nel linguaggio dei regolamenti di un lavoro sociale di attribuzione di qualifiche in cui i criteri giuridicamente codificati sono soltanto degli elementi fra gli altri, e in cui gli schemi di percezione sociali e morali del controllore, le abitudini acquisite nello svolgimento del suo mestiere, e le logiche proprie alla situazione d'inchiesta, agiscono direttamente. Solo l'osservazione diretta permette allora di rendere conto di questo lavoro di attribuzione di qualifiche.

Lo si vede per esempio nel brano seguente. Laddove gli elementi raccolti nel corso dell'inchiesta dovrebbero logicamente condurre a decretare l'esistenza di una "vita coniugale", l'ispettore al contrario non rimette in questione la situazione di "solitudine" che è stata dichiarata. Egli giustifica questa decisione magnanima non nella sostanza (questa persona è o non è "realmente" sola?), ma sulla base di argomenti che rimandano alla sua percezione, ai suoi principi e alle sue personali capacità di azione. Il primo definisce la situazione non come una menzogna, ma come un accomodamento dovuto a necessità ("l'associazione di due miserie"). Il secondo è di ordine morale: la decisione benevola è destinata a incoraggiare "un cammino per migliorare". Il terzo è di ordine pragmatico: gli sarebbe assai difficile dimostrare legalmente che la persona controllata non è "sola".

In questo 22 gennaio 2002, il giro inizia con il controllo della situazione di una donna che riceve il Reddito minimo d'inserimento, sposata ma che dichiara di vivere da sola. La proprietaria del suo precedente appartamento aveva chiesto che gli aiuti per l'affitto le fossero versati direttamente anziché andare a coloro che lei definiva come una coppia. Vi è dunque la presupposizione di una vita coniugale. L'uomo e la donna sono stati già controllati, e sono conosciuti come individui "un po' emarginati". All'arrivo, l'ispettore osserva la cassetta della posta: vi sono riportati entrambi i cognomi, il suo e quello del marito. Chiede al vicino che rincasa in quel momento se la beneficiaria dei fondi abita lì e se "c'è anche Guy" (il marito si chiama Guy: l'ispettore poi spiega che fare come se si conoscesse bene il beneficiario per creare fiducia è uno dei piccoli trucchi del mestiere). Poi suona alla donna. Lei c'è, assieme al figlio (nato da un primo matrimonio), al marito e ad alcuni operai che riparano la caldaia. La donna ci invita ad accomodarci in cucina. La casa è molto piccola e ammobiliata miseramente. La donna è riconosciuta come invalida al lavoro.

Ispettore: Lei sa chi sono, ma comunque mi presento. Sono ispettore alla CAF [l'ente responsabile del pagamento degli aiuti]. La Cassa mi ha chiesto di verificare la conformità della sua situazione relativamente alle sue dichiarazioni. Sono funzionario giurato della DRASS [Direzione regionale degli affari sanitari e sociali, che in questi ambiti rappresenta a livello locale lo stato] e nell'esercizio delle mie funzioni dispongo di un certo numero di informazioni che saranno inserite nel rapporto di controllo che consegnerò ai miei superiori.

Donna: Lo so.

I: Se mi accorgo che la realtà è conforme alla situazione dichiarata, allora non ci sarà nessun problema. Al contrario, se la realtà è diversa allora la Cassa reclamerà la restituzione dei fondi.

D: Lo so.

I: Volevo infine precisare che faccio delle domande che forse le sembreranno indiscrete...

D: Di solito...

I: ... ma che sono legate alle prestazioni che le eroghiamo. [Pausa] Quindi, ricapitoliamo la sua situazione: lei ha due figli, riceve l'ASF [*Allocation de soutien familial*, somma accordata quando manca uno dei genitori], l'AAH [Aiuto per adulto handicappato] e i sostegni per l'affitto. [Rivolgendosi al marito] Vorrei anche, signore, che lei mi chiarisse qual è la sua situazione.

Marito: Sono qua, ma di fatto sono altrove, sono dappertutto...

I: Lei abita qui?

M: No, ho l'appartamento proprio qui sopra. Vengo a mangiare qui ma pago i pasti, eh.

I: Eppure il nome sulla buca delle lettere, è appena stato messo.

M: Perché c'è una cassetta sola, e allora è lei che prende la mia posta.

I: Lei mi dice che abita qui sopra, però io arrivo e lei è qua.

M: È perché passo...

I: [interrompendolo] Vivete sotto lo stesso tetto allora?

D: Io e mio marito ci siamo separati. Era violento. Beveva. Ho chiesto il divorzio, ma la procedura è lunga e c'erano troppi documenti, e poi mio marito non voleva procedere. Lui è contrario, e allora le cose si sono trascinate, ma io mi sono stufata.

I: Avete in mente di riprendere la vita in comune?

D: Non nell'immediato. L'ho messo alla prova con l'alcol. Adesso che siamo in buoni rapporti lui passa, dividiamo i pasti, ma rimettersi insieme no.

M: Io sono indipendente, e poi dell'appartamento sopra ho bisogno. È un punto d'appoggio per la disoccupazione, e poi sono in prova. Quando sei malmesso, non ti fanno posto così, senza un alloggio.

I: Sì, ma è la CAF che paga un alloggio che lei non usa veramente. Il diritto all'assegno è finalizzato alla reale occupazione dell'alloggio. Ha delle ricevute?

M: Ho un contratto d'affitto.

I: Sì, ma un contratto non dimostra nulla. Ha delle bollette dell'acqua, della luce...

M: L'elettricità la prendo a consumo.

I: Per cui non ha nessuna ricevuta? [Silenzio] Quando siete stato incarcerato?

M: Sono uscito quattro mesi fa. Faccio regolarmente dei periodi lassù [in carcere] perché guido senza patente. Ma non c'è bisogno di patente per guidare...

I: E ha dei sussidi di disoccupazione?

M: Sì, 2600 franchi. Ma ho anche una piccola eredità, perché mia madre è morta.

I: Ah, non lo sapevo.

M: Mia sorella me la dà col contagocce, perché non vuole che beva.

I: D'accordo, ma il mio problema è come provare che lei occupa davvero il suo alloggio. [Chiede di visitare l'appartamento al piano di sopra. Ci trova un materasso nudo, quattro divani, qualche vestito. Riprende la visita] Quindi voi non siete insieme?

D: Se non ci rimettiamo assieme è per ragioni personali, perché mio marito ha fatto troppo il furbo. E poi c'ho i miei ragazzi, fino a poco tempo fa erano in affidamento.

I: E il padre gli passa gli alimenti?

D: No, non mi versa nulla, sono quattro anni che mi rompe e non ho paura a dirlo davanti a loro. Lui si diverte con i suoi figli. Posso mostrarle le ricevute.

I: Se un giorno cambierà idea, non dimentichi di avvisare la CAF che lui le versa gli alimenti. [Prende appunti, poi continua] Riassumendo, vi dirò qual è per me il problema. Riguarda la vita coniugale. Voi adesso mi spiegate la vostra situazione e io la capisco, però vista da fuori non è così limpida.

D: Come non è limpida?

I: Eh beh, noi potremmo pensare che voi vivete assieme. Quello che vi chiedo è, se riprendete la vita in comune, di farcelo sapere.

D: Non c'è problema, sono abbastanza onesta da farvelo sapere.

I: Se le cose evolvono in meglio ce lo dica. Non vi impediamo nulla, eh, cerchiamo di capire in relazione alla legge. [Silenzio] Avete delle domande? [Senza attendere la risposta] Bene, e poi bisognerà vedere per il problema dell'alloggio [Le fa leggere la lettera inviata alla CAF dalla proprietaria del precedente appartamento. Vi è allegata una lettera inviata a quanto pare dalla donna che richiede il versamento diretto del sussidio per l'alloggio sul suo personale conto e non su quello della proprietaria]. Ha inviato lei questa lettera?

D: No. Mi ha rotto i coglioni tutto il tempo, quella là.

I: Se capisco bene, lei ha dei contenziosi con la sua proprietaria. Come mai?

D: All'inizio andava bene. Poi lei ha avuto dei problemi finanziari e mi ha chiesto se potevo andarmene. Per me era come se mi sbattesse fuori. [Fa una pausa] Ah, ma io non faccio le cose di nascosto! Mi hanno chiamata in tribunale perché l'ho picchiata. A forza di tormentarmi, le ho tirato una sventola... [Pausa] Dice che abito con mio marito, ma è falso.

I: Bene, mi fa una dichiarazione che lei non ha scritto questa lettera. In ogni caso lei ha già una procedura in corso. E poi siccome ha cambiato casa, non ha più importanza.

D: [continuando la tirata] Bisogna fare una differenza fra venire a visitarmi e abitare insieme. I miei ragazzi possono testimoniare.

I: I ragazzi non c'entrano.

D: I ragazzi possono testimoniare davanti alla polizia a partire dai 14 anni! [continua le sue spiegazioni]

I: Va bene, finiamola. Mi completate il documento adesso.

D: Le dico francamente che non ho nulla da rimproverarmi.

I: La proprietaria ci scrive: "Il signore e la signora abitano nello stesso posto". Abbiamo almeno il diritto di porci la questione.

D: Sì certo, ha ragione.

I: Dunque, dichiaro: "Vivo sola con i miei due figli. Non ho scritto la lettera datata 5/11/2001. C'è un contenzioso fra me e la mia precedente proprietaria signora X, cui si deve la mia partenza dalla casa dove abitavo." Data e firma. [Le porge il documento che ha stilato] Avevate avuto un'inchiesta sociale?

D: Sì, il giudice l'aveva pretesa, ma quando ha visto che fra me e i ragazzi andava tutto bene... Ho potuto riaverli indietro. [Dai documenti si scopre che i figli le erano stati tolti perché era considerata violenta: aveva piantato un'ascia nel parabrezza del loro padre]

I: Allora le conviene rimanere così. C'è una sorta di contratto morale fra lei e il giudice a proposito dei ragazzi.

All'uscita, l'ispettore commenta: "Lui è un emarginato. In precedenza era in una coppia un po' simile, con un comportamento da emarginati. È quella che io chiamo un'associazione di due miserie." Continua spiegando che si tratta di un alcolizzato che ha relazioni conflittuali con la moglie. Preferisce il suo giro di amici o di bevute ed è "uno che vive di espedienti. Se avessimo insistito, ci avrebbe detto esattamente che cosa traffica!". L'ispettore decide di non fare nulla. "Su una pratica come questa non c'è soluzione. Come dimostrare che non abita là? In più, finanziariamente per la CAF l'incidenza è quasi nulla, lui comincerà a lavorare, il suo sussidio per l'affitto cesserà... È un tipo che vive così, uno dei primi casi che avevo trattato come ispettore quando era un senzatetto. Difficile accorgersi una pratica come questa. Bisogna lasciargli tempo, un certo diritto di replica. A un certo punto ho provato a confonderlo dicendogli che c'era lo stesso nome sulla cassetta della posta, e che lui abitava lì. Ho voluto andare a vedere l'appartamento per vedere se era occupato. Ma soprattutto non gli ho chiesto nulla, quindi se è lui a dirmi qualcosa vuol dire che è in cammino per migliorare"<sup>7</sup>.

Commenti analoghi si possono formulare a proposito del principale criterio impiegato nel controllo dei disoccupati – chiamati ormai "richiedenti impiego" –, quello della "ricerca attiva di impiego". Questo criterio ha già una lunga storia: in Francia, a partire dal 1979, il suo imporsi segna il transito da un riconoscimento ufficiale dello status di disoccupato sulla base di una situazione oggettiva (la mancanza di un impiego), all'adozione di un'attitudine individuale come criterio della "verità" della disoccupazione: le istituzioni devono stabilire se la persona senza impiego cerca "veramente" un lavoro). Anche in questo caso, nonostante la nozione si trovi nel codice del lavoro, nessuno sa veramente che cosa voglia dire "cercare attivamente lavoro". I testi vigenti indicano del resto che questa nozione deve essere valutata in funzione delle caratteristiche individuali e della situazione locale del mondo del lavoro. Come dire: in funzione di ciò che le logiche sociali del gioco burocratico e dell'interazione di controllo determinano come qualifica ufficiale di un caso individuale. È sufficiente consultare gli annunci di lavoro? E se sì, con quale frequenza? Che prove bisogna portare per attestarlo? L'invio di candidature spontanee è richiesto per essere considerati cercatori attivi di lavoro? E se sì, quante ne occorrono? E a partire da quali elementi una candidatura può essere considerata "seria"? Anche se esistono dei criteri fissati, in pratica non vengono realmente applicati. La loro chiamata in causa dipende dalla combinazione di talmente tanti parametri, che essi perdono qualunque sostanza. Perché di fatto non possono essere valutati

---

<sup>7</sup> L'espressione francese, di difficile traduzione, è « il est dans une démarche de vérité » [NdT].

che tenendo conto della congiuntura del mercato lavorativo, del tipo d'impiego cercato, del settore di attività, del periodo dell'anno, e allo stesso tempo delle caratteristiche del disoccupato controllato, delle sue possibilità di trasporto, del suo stato di salute, la sua situazione familiare, l'età, la formazione, le sue esperienze precedenti e la sua "carriera" di richiedente impiego... Anche in questo caso, la messa in relazione di questi diversi criteri nella produzione del giudizio burocratico, è assai variabile. Il tale cerca attivamente lavoro, è quindi un "vero" richiedente impiego e merita di conseguenza quei sussidi legati, sotto certe condizioni, al riconoscimento di questa qualità? La risposta a queste domande è solo indirettamente funzione di considerazioni oggettive riferite a criteri formali. È invece dipendente in modo più diretto dalle logiche sociali del rapporto fra l'ispettore e la sua mansione, della definizione del loro ruolo nell'istituzione, delle logiche pratiche del loro lavoro e di quelle delle interazioni di controllo (i "colloqui di controllo della ricerca di impiego"). Come nel caso della solitudine, solo l'inchiesta etnografica permette in fin dei conti di definire il senso e l'uso della nozione di "ricerca attiva d'impiego" che si trova al centro dell'indennità di disoccupazione e al centro dei dibattiti sul trattamento dei disoccupati.

Il signor S. è convocato presso il servizio di controllo della ricerca d'impiego della Direzione dipartimentale del lavoro, servizio locale dello stato, il 17 febbraio 2005 alle 14.15. L'ispettore T. lo riceve con mezz'ora di ritardo. Prima ha studiato l'incartamento, che considera ambiguo: si tratta di un richiedente impiego originario dello Sri Lanka che afferma di essere in attesa di comprare un'attività di call center, e che è stato segnalato dai servizi di indennizzo per "dubbi sulla volontà di cercare un impiego". T., che di solito porta un maglione, ha indossato una giacca e una camicia: è il giorno dei colloqui di controllo. Ha il presentimento che questo sarà complicato, ed è visibilmente teso. Prima di ricevere S. si scalda, come un atleta, e si incoraggia da solo: "Su, T., ora tocca a te giocare!". S., che parla assai male francese, è accompagnato da un coetaneo pure singalese che gli fa da interprete. Ma anche quest'ultimo, A., ha delle difficoltà a esprimersi in francese. Tutti e due vestono delle maglie un po' logore. Hanno portato tutti i loro documenti in una busta di carta da pacchi. È essenzialmente A. a parlare. Il colloquio inizia in modo molto formale: T. deve compilare le diverse sezioni di un modulo di raccolta dati. Cerca di attenuare il carattere sgradevole che può avere quello che assomiglia molto a un interrogatorio: "Vi faccio giusto qualche domanda così, eh!". Poi la discussione si sposta sul curriculum di S. T. si stupisce che sia stato responsabile di una farmacia. A. gli spiega che in Sri Lanka questo non equivale al lavoro di farmacista in Francia. T. quindi chiede delle spiegazioni in merito al licenziamento di S. dopo più di dieci anni passati in un'industria agroalimentare come pulitore di macchine. "Cos'è successo? Potete dirmi tutto!" chiede T. con un tono allegro. S. e A. spiegano che è stato in seguito a un incidente di lavoro. Forniscono dei certificati a sostegno delle loro affermazioni. Ne segue una conversazione sulla natura dell'invalidità, e dei consigli sulle indennità di licenziamento che S. potrebbe chiedere al suo datore di lavoro. S. e A. non sembrano capire. Si discute quindi sulle diverse procedure amministrative, poi dopo un quarto d'ora T. inizia la verifica dei documenti relativi alla ricerca d'impiego. Dalla sua cartella portadocumenti, S. tira fuori delle lettere di rifiuto. T. guarda i timbri, chiede dove si trovino le aziende, poi avanza dei dubbi sulla realtà di questi rifiuti: le lettere sono tutte scritte allo stesso modo e non danno alcun dettaglio. "I proprietari di queste aziende sono amici vostri?", chiede sorridendo. Dopo che S. gli ha risposto affermativamente, si lascia andare divertito: "Non bisognava dirlo!". "Bene, lo scrivo, vedete: quattro lettere, ma il richiedente impiego ammette di conoscerne i proprietari". Poi si passa al progetto di mettere in piedi un'azienda. A. spiega che S. ha trovato un locale, e che il contratto preliminare di vendita dev'essere firmato l'indomani, dopo sei mesi di trattative con il proprietario. T. fa una serie di domande, che servono soprattutto come indizi per giudicare la veracità del progetto: il modo di finanziamento, il contenuto preciso dell'attività, il posto scelto, la conoscenza (nella fattispecie debole) dei dispositivi di aiuto per aprire un'attività. Poi trascrive le informazioni raccolte, precisando che lui dubita della serietà del progetto intrapreso. Ore 15.05: T. cambia tono. Abbassa la voce per presentare indirettamente le sue conclusioni e fare delle rimozioni a S. "Vi devo almeno dire: quattro domande in un anno, è poco. Ce ne vorrebbero quattro al mese. In più, non si sa se siano vere, queste domande". Segue un richiamo dei doveri del richiedente impiego: cercare attivamente e regolarmente lavoro, essere disponibile... A. cerca di cambiare registro, spiegando che sarebbe normale che S., che ha versato contributi per 12 anni senza mai essere disoccupato, potesse venire indennizzato per un anno, e sottintende che è perché è straniero che lo si sottopone a controllo e a una potenziale sanzione. T. rettifica immediatamente: "No, il problema non è quello: in realtà, voi non avete prove della vostra ricerca di lavoro. Il vostro dossier non va bene, non avete fatto quello che andava fatto. [Mostrando l'incartamento] È evidente, non c'è nulla! Questo vuol dire anche che l'agenzia di collocamento non vi ha mandato nulla. Vedete, io vedo entrambi gli aspetti. Siete mai andati all'agenzia di collocamento?". T. ricorda che bisogna andarci regolarmente, consultare le offerte di lavoro, far registrare informaticamente il proprio passaggio. S. non lo sapeva. È il momento dei rimproveri mescolati ai consigli. Sul tono di una predica: "Scriverò all'Assedic [l'ente che indennizza i disoccupati], perché davvero non sono contenti di voi!". S. e A. hanno il sorriso contrito dei bambini colti in fallo. "Vi do un consiglio: se siete ancora tanto lontani dall'aprire un'attività, bisogna sbrigarsi: prima dell'estate

bisogna che sia fatto”. Tentano di fare bella figura. A. traduce: “Dice che entro un mese sarà fatto”. “Io non lavoro, e nemmeno mia moglie”, si lamenta S., mostrando così la sua buona volontà di rimettersi al lavoro.

Dopo che se ne sono andati, T. commenta per me. Con un’aria divertita: “Faccio schifo! Sono disposto a tutto! Faccio il simpatico per scuircgli delle cose... Ma quanto a ricerca d’impiego questo tizio non ha fatto nulla, è chiaro”. Mentre durante il colloquio ha lasciato intendere che stava dalla parte del controllato, in realtà era convinto dell’assenza di una ricerca attiva di lavoro. Tuttavia, ora che deve formulare le sue conclusioni nel dossier, è esitante. Alla fine sceglie di non constatare l’assenza della ricerca d’impiego, e abbozza un semplice avvertimento, preludio eventuale a una sanzione. “E sono anche buono... Stando alle norme, bisognerebbe escluderlo”. Questa soluzione piuttosto accomodante non dipende tanto dalla mansuetudine dell’ispettore, quanto da un compromesso fra orientamenti contrari. I suoi superiori lo invitano piuttosto a una linea morbida, e lui non può rischiare di essere screditato consigliando una sanzione troppo severa che rischierebbe di essere cambiata dai suoi superiori o persino di dar luogo a un ricorso da parte di S. Ma bisogna allo stesso tempo tener conto dell’ente erogante (l’Assedic), che è all’origine del controllo e che si aspetta una risposta appropriata. “Non posso metterci in una situazione difficile con loro. E non si può nemmeno ogni volta ignorare quello che ci dicono. È per questo che la soluzione intermedia con un avvertimento, va bene. Fa vedere che abbiamo tenuto conto di quello che ci hanno detto”. Non suggerire sanzioni più pesanti permette allo stesso tempo di mostrare a questo interlocutore istituzionale che gli ispettori conservano la loro autonomia di giudizio. Per T., il risultato del colloquio non si riassume nella decisione presa; la pratica del controllo ha in se stessa la sua efficacia, in quanto è l’occasione di un richiamo all’ordine sotto una forma che, accoppiando la (falsa) empatia e le minacce velate, deve far comprendere al controllato che è nel suo interesse piegarsi alle ingiunzioni istituzionali.

Come si vede, un’inchiesta del genere non si limita ad aggiungere all’analisi di una politica una informazione complementare più dettagliata e sfumata. È uno strumento decisivo per metterne in luce le contraddizioni fondamentali. La stessa cosa accade con un’altra caratteristica dell’ispezione degli assistiti, e che va al di là della nuova amministrazione del sociale: la forte variazione delle pratiche da un individuo all’altro.

### *La variazione individuale delle pratiche burocratiche*

Gli ispettori occupano una posizione che li predispone a un formalismo giuridico impossibile da sostenere nelle loro pratiche professionali, che variano in funzione dei loro diversi rapporti con l’istituzione da cui dipendono. Questo rapporto con il diritto lo si può analizzare come una forma di “insicurezza giuridica”, non nel senso che i giuristi danno a questa espressione per designare le conseguenze delle “falle”, dei “vuoti” o delle “contraddizioni” del diritto vigente, ma a partire da una definizione sociologica ispirata alla nozione di insicurezza linguistica elaborata da William Labov (1966). Ricordiamo che l’insicurezza linguistica corrisponde alla situazione di attori che, a causa della loro posizione e traiettoria sociale (piccola borghesia di recente ascesa, che si trova spesso a confrontarsi con le classi superiori), hanno una forte credenza nella norma (“ipersensibilità linguistica”) pur essendo nell’impossibilità di conformarvisi appieno. Le imperfezioni di linguaggio constatate nelle interazioni con coloro che incarnano la norma, ricordano loro in modo doloroso i limiti dell’ipercorrettezza in cui si sforzano.

Gli ispettori sono anch’essi predisposti a stringere un rapporto di forte convinzione con la norma (giuridica, questa volta). Ciò può dipendere da atteggiamenti associati alle loro origini e alla loro posizione sociale, ma rimanda soprattutto al posto che occupano nell’istituzione e, più in generale,

al fatto che le relazioni che mantengono con diverse categorie di attori (i superiori e gli altri funzionari delle CAF, quelli di altri organismi e i beneficiari che controllano) conduce a definire la loro funzione in base a una concezione formalistica del diritto. Questo giuridismo di posizione li induce a condannare i minimi scarti (ipersensibilità) e a sforzarsi di applicare strettamente la regola. La loro disposizione alla ipercorrettezza giuridica si scontra tuttavia con degli ostacoli che si oppongono alla realizzazione del sogno di perfezione giuridica alla quale è logicamente associata: i limiti di una qualificazione giuridica essenzialmente pratica, la complessità e i frequenti cambiamenti nelle regole da applicare, l'instabilità e la natura stessa delle situazioni sociali sulle quali gli ispettori devono pronunciarsi.

Questa insicurezza giuridica riceve risposte diverse, in funzione principalmente del rapporto fra gli ispettori e la loro istituzione, rapporto che a sua volta è funzione delle loro logiche di carriera<sup>8</sup>. Ciò costituisce un primo principio di differenziazione delle pratiche degli ispettori. Partiamo dal caso degli ispettori della CAF. Impiegati di base che hanno svolto l'intera carriera nell'ente e per i quali il recente ottenimento di un posto di ispettore costituisce una promozione di fine carriera; oppure controllori già da diversi anni, autodidatti e disillusi in merito a una funzione nella quale si sentono stanchi e bloccati; o ancora giovani diplomati per i quali il posto non è che una tappa transitoria; o infine impiegati di livello intermedio divenuti ispettori non avendo potuto passare a quadri, intrattengono inevitabilmente relazioni assai diverse con la funzione e con l'istituzione, e di cui non possiamo fare qui un esame sistematico. Notiamo semplicemente che quando gli "oblato" che devono tutto all'istituzione, o gli ultimi arrivati che non hanno ancora perso le loro convinzioni sono inclini a una ipercorrettezza giuridica dimentica delle proprie condizioni di realizzazione, i declassati che si ritengono competenti in materia di diritto al punto da preferire lo spirito alla lettera del regolamento come i "vecchi" ispettori, descritti dai loro colleghi come dei cow-boys spesso solitari, che hanno "visto di tutto" e rivendicano la superiorità della loro conoscenza sul campo rispetto al tecnicismo pignolo degli "uffici", si concedono o persino rivendicano in nome del rispetto delle regole, qualche compromesso con la regola. Per essere precisi, bisognerebbe distinguere l'uso delle regole che presiedono alla concessione delle prestazioni e il cui rispetto (con le sfumature indicate sopra) è oggetto di controllo, dalla maggiore o minore conformità alle regole che presiedono alle pratiche di controllo. Il compromesso con le seconde può accompagnarsi al più grande formalismo nell'applicazione delle prime.

A questo primo principio di variazione, che orienta verso il formalismo più o meno ipocrita o verso il compromesso più o meno consapevole, si aggiunge la distanza sociale dalle popolazioni controllate, che dal canto suo orienta verso la "comprensione" per la "povera gente" la quale "fa quel che può per uscirne", oppure verso la coercizione nei confronti dei "truffatori" che "approfittano del sistema a spese degli altri". Di nuovo, non possiamo che evocare brevemente i fattori che orientano in una direzione oppure nell'altra. Il confronto diretto con la grande povertà e con i drammi sociali genera di fatto atteggiamenti che variano in funzione delle preferenze personali (soprattutto religiosa e politica) e della precedente familiarità con situazioni di disoccupazione, per esperienza personale o fra i propri conoscenti. Parimenti, l'incontro con stili di vita "devianti" (alcolismo, forte instabilità coniugale, nomadismo ecc) o "strani" perché di origine straniera (grandi famiglie africane o magrebine, "comunitarismo" attribuito ai turchi e agli asiatici ecc), suscita atteggiamenti e dunque pratiche professionali tanto più fondati su disposizioni personali – forgiatesi tanto nella storia sociale personale quanto nella pratica professionale – quanto più questi stili di vita sono difficilmente afferrabili attraverso la sola lente della visione istituzionale.

---

<sup>8</sup> Nel senso di una sequenza di posizioni oggettive e di una sequenza di punti di vista su di esse, come definito in particolare da Everett C. Hughes (1937).

Bisogna aggiungere che queste differenze individuali si combinano al gioco delle differenze locali. Il controllo delle soglie minime varia fortemente a seconda delle “tradizioni” locali da cui provengono i controllori, che trasmettono stili di controllo in linea con le caratteristiche dei direttori degli enti e con le relazioni che intrattengono con le autorità politiche e giudiziarie locali. Allo stesso modo, il rigore del controllo sui disoccupati viene determinato in parte nel gioco delle relazioni interistituzionali locali, fra il rappresentante regionale del ministero del lavoro (Direzione regionale del lavoro) e quelli degli organismi di collocamento (Agenzia nazionale per l’impiego) e di indennizzo (ASSEDIC), così come nei rapporti politici locali e in quelli fra rappresentanze imprenditoriali e sindacali. E non bisogna nemmeno dimenticare le relazioni interne alle diverse istituzioni che, di nuovo in funzione degli effetti combinati delle disposizioni personali, delle tradizioni locali e dei rapporti con le altre istituzioni, possono condurre a definire il controllo come un “lavoro sporco” purtroppo inevitabile (in uno dei centri studiati, il servizio di ispezione era normalmente chiamato “la Gestapo”), oppure al contrario come un compito necessario e rivendicato come tale, alla cui esecuzione ciascuno deve partecipare attivamente.

Tutto questo rimane invisibile nelle analisi globali delle politiche, troppo spesso fondate su documenti (testi normativi), sui dati statistici ufficiali e su interviste con i decisori. Solo l’inchiesta etnografica prolungata, che associa presenza continua e interviste con gli ispettori, osservazione delle pratiche e visita ai differenti uffici permette di comprenderlo. È in questo gioco molteplice che si determina la realtà pratica di questa gestione dei poveri. L’inchiesta etnografica rivela così due tendenze che caratterizzano più in generale il funzionamento dello stato sociale contemporaneo. La prima, che abbiamo appena sottolineato, ha a che fare con la crescente diversificazione delle situazioni locali e delle pratiche burocratiche, assai lontana dal modello classico, soprattutto in Francia, di uno stato centralizzato che imporrebbe uniformemente politiche omogenee sull’intero territorio. La seconda, ad essa legata, ha a che vedere con il ruolo importante lasciato all’iniziativa o almeno alla valutazione degli impiegati di rango inferiore in un sistema di delega a cascata, dai ministeri e dagli organismi nazionali verso le loro sedi locali, e dalle direzioni locali verso il personale che esegue i controlli a contatto con il pubblico. Se il fenomeno senza dubbio è particolarmente netto in merito al controllo, che è oggetto di tutte le spacciate pubbliche dei politici e allo stesso tempo una patata bollente per coloro che lo devono mettere in pratica, è comunque ampiamente osservabile, in ambito sociale come altrove, in un contesto in cui i governi non hanno mai così tanto giocato sulle uscite pubbliche e altre procedure della “politica simbolica” (Edelman, 1987), laddove gli agenti sul territorio non hanno mai dovuto ricorrere così tanto al bricolage per gestirne le conseguenze con una ridotta disponibilità di mezzi. Anche in questo modo, l’approccio etnografico contribuisce all’analisi critica delle politiche pubbliche.

### Svelare le logiche eterogenee di uno stato sociale paternalista e punitivo

Gli approcci critici alle trasformazioni dello stato sociale mettono spesso in evidenza, a giusto titolo, i fattori ideologici (imposizione di termini neo-liberali alleati al successo delle ideologie securitarie) e l’importanza dei rapporti di forza socioeconomici generali (la generalizzazione del lavoro precario e la duplice offensiva delle associazioni imprenditoriali sul diritto del lavoro e sulla protezione sociale). Trattandosi del controllo, si può anche essere tentati di vedervi una delle manifestazioni dell’“era della sorveglianza”, dato che la verifica sempre più sofisticata delle situazioni e dei comportamenti degli assistiti sociali viene ad aggiungersi alle tecniche biometriche di controllo dell’identità, alla videosorveglianza e ad altri dati informatizzati nel rinnovato arsenale delle tecnologie del potere (Lyon, 2002).

Qui vorremmo mostrare come, lungi dall'abbandonare tali prospettive critiche, un approccio attento alle pratiche, realizzato con inchieste etnografiche, può anzi contribuirvi, alimentandole empiricamente e mostrando le logiche eterogenee e i percorsi talvolta contraddittori per i quali si realizzano processi come la svolta in senso coercitivo nelle politiche sociali.

### *Le differenziazioni interne dello stato sociale*

Lo stato sociale, così come lo stato in generale, non forma un tutto omogeneo dotato di una volontà unificata. Questa constatazione banale, dimenticata a volte nelle prospettive troppo globalizzanti, rinvia a poste in gioco importanti messe in luce dalle nostre indagini sul campo sulla conduzione delle politiche di controllo. Fra le altre cose, queste inchieste permettono di avanzare l'ipotesi di una crescente disgiunzione fra ciò che, sulla scorta di Pierre Bourdieu (1999), possiamo chiamare la mano destra e la mano sinistra dello stato sociale.

La mano destra, o in altri termini gli alti funzionari e i decisori politici tecnocratizzati dell'amministrazione centrale, pensano e agiscono in riferimento al senso comune politico ormai dominante, vale a dire ostile allo stato sociale cosiddetto tradizionale e incline a considerare i sistemi di distribuzione delle risorse come portatori di effetti controproducenti. Questa *doxa* piena di buon senso e che millanta di rivelare con coraggio ciò che si suppone tutti sappiano (cioè che molti assistiti abusano del sistema, che molti disoccupati non cercano realmente lavoro, che il sistema invita a preferire l'assistenza all'attività ecc) fa riferimento allo stesso tempo alla scienza economica e al dato quantitativo, per produrre infine una visione totalmente disincarnata dei problemi sociali.

La "mano sinistra" dello stato sociale, quella degli impiegati amministrativi e dei controllori a contatto con i poveri e i disoccupati, dal canto suo è impregnata di questo discorso dominante, e allo stesso tempo si confronta con esperienze che in larga misura la contraddicono. Così, e senza dubbio ancor più che per la fatica dei mestieri a contatto con la miseria umana, queste contraddizioni fra la visione ufficiale e l'esperienza vissuta, fra le politiche da applicare e le condizioni pratiche della loro messa in atto, sono all'origine di una sofferenza "di posizione" oggi più forte che mai. Per misurarne la portata, ancora una volta è necessaria l'indagine etnografica. È il caso in particolare dei consiglieri per l'impiego dell'Agenzia nazionale per l'impiego incaricata di collocare i disoccupati. Hanno dovuto mettere in pratica un "accompagnamento mensile" (convocazioni più regolari dei disoccupati) deciso direttamente dal primo ministro Dominique de Villepin nel 2005. Questa innovazione ha automaticamente moltiplicato il numero delle visite all'agenzia senza però assumere nuovi consiglieri, limitando in questo modo la durata dei colloqui. Il cambiamento si è accompagnato a nuove minacce di sanzione verso i disoccupati, e il numero delle esclusioni dovute ad "assenza alle convocazioni" è aumentato in modo spettacolare, al punto da diventare una delle cause principali di "uscita" nelle statistiche ufficiali sulla disoccupazione<sup>9</sup>. I colloqui di controllo sono divenuti in pratica degli interrogatori di controllo, che spesso trasformano, loro malgrado, i consiglieri in sorveglianti. Questi si ritrovano così a dover inscenare una commedia che rasenta l'assurdo: in sostanza, devono assicurarsi che i disoccupati cerchino impieghi che non esistono e che non ne rifiutino nessuno di quelli che non gli vengono proposti, con i disoccupati costretti a recitare la parte di questo simulacro. Nulla è più rivelatore di tutta l'ipocrisia sociale attorno alla

---

<sup>9</sup> Nel dicembre 2007, il 22,1% delle uscite dalla lista dei richiedenti impiego corrispondono a una ripresa del lavoro dichiarata, mentre rispettivamente il 41,5% e il 12,5% dipendono dall'assenza al controllo o da un deppennamento amministrativo. Fonte: Ministero per l'impiego, DARES, ANPE, "Premières synthèses", febbraio 2008. Per essere corretti, bisogna tuttavia notare che le assenze ai colloqui di controllo possono corrispondere a una ripresa del lavoro non dichiarata.

disoccupazione, di queste scenette interpretate dietro le porte chiuse della *street-level bureaucracy*. Un discorso simile si può fare a proposito degli ispettori delle CAF che non hanno altra alternativa che quella di terminare la loro carriera evadendo pratiche sotto l'autorità di un capetto, oppure diventare, almeno in parte, gli "sbirri dei poveri". E che dire degli ispettori del lavoro, formati alla difesa dei diritti dei dipendenti e che si ritrovano, spesso a causa di una sanzione disciplinare, a sanzionare dei disoccupati?

L'inchiesta etnografica permette non solo di comprendere queste sfasature e la sofferenza che esse generano, ma rivela inoltre che le logiche della messa in atto dei controlli rinviano in larga parte alla gestione ad opera di questi piccoli funzionari delle contraddizioni nelle quali li pongono le condizioni socioeconomiche e politiche dell'attuale gestione dei poveri. Da un lato la politica di controllo produce negli agenti subalterni dello stato sofferenza e risentimento, che a loro volta ne determinano le pratiche. Essa genera più precisamente dei conflitti di ruolo cui ciascuno fa fronte in funzione delle sue disposizioni personali e della situazione locale. D'altra parte, se queste contraddizioni possono essere vissute come conflitti interiori e dilemmi individuali (Lipsky, 1980), esse di fatto rimandano più largamente alle contraddizioni sociopolitiche inerenti allo stato sociale contemporaneo e alla doppia faccia che esso mostra ai poveri: un'assistenza indispensabile e allo stesso tempo una minaccia di coercizione.

È in questo modo che la svolta rigorista dello stato sociale rinvia a sequenze causali eterogenee, che abbiamo ricordato a partire dalle evoluzioni strutturali che modificano lo spazio di produzione delle politiche sociali e i rapporti di forza che ne presiedono l'elaborazione. Ma anche quelle, che potremmo chiamare "dal basso", delle logiche pratiche dei piccoli funzionari, che per mantenere il loro ruolo e la loro posizione, tanto nelle relazioni interne alle istituzioni quanto nel faccia a faccia con i controllati, devono trovare un senso alle loro pratiche, impegnarsi; in breve, sono presi nel gioco del controllo (il piacere dell'inchiesta e della scoperta di una verità nascosta si impongono come uno dei principali moventi dell'attività professionale). È anche in questi scambi e in queste pratiche di routine, legittimate dal discorso dominante, investite di significati positivi grazie alla messa a disposizione di mezzi supplementari e l'organizzazione di percorsi formativi che fanno del controllo un mestiere, che si mette in pratica effettivamente la svolta rigorista dello stato sociale (accresciuta severità delle sanzioni, depennamenti, inseguimento più efficace dei "furbi" ecc).

### *Dal controllo burocratico al controllo sociale*

"La tentazione del controllo sociale degli esclusi o dei beneficiari dello Stato assistenziale è irresistibile dal momento in cui le prestazioni non derivano più da una copertura assicurativa. Se già a partire dalla metà degli anni Sessanta era emersa tutta una letteratura che paventava le tendenze normalizzatrici, o addirittura poliziesche, dello Stato assistenziale, il problema si è posto in realtà solo trent'anni dopo, quando si era ormai spenta, da tempo, l'eco di queste denunce!" (Rosanvallon, 1997, pp. 149-150). L'autore che parla in questi termini è tutto fuorché un nostalgico delle tesi radicali degli anni '60: è anzi una delle principali figure del liberalismo sociale in Francia. Come lui, dobbiamo concludere che "la tentazione del controllo sociale" costituisce oggi un problema che si pone veramente.

In effetti, la funzione delle pratiche individualizzate di controllo si sposta man mano che divengono più potenti le logiche dello "stato sociale attivo". Finché i sostegni sono stati pensati come un aiuto o, meglio, come un diritto, il controllo poteva essere una semplice pratica burocratica di verifica della correttezza del versamento di queste somme. A partire dal momento in cui i sussidi vengono pensati soprattutto nella prospettiva della ripresa del lavoro, sia che siano considerati come temporaneamente necessari ma progressivamente dissuasivi, sia che la loro erogazione sia di fatto

condizionata da passi concreti in vista di trovare un nuovo impiego, il controllo cambia di status. Diviene adesso uno *strumento* delle politiche sociali: un mezzo per orientare i comportamenti degli assistiti, non solo nel senso del rispetto delle regole e degli impegni istituzionali, ma anche nel senso dell'imposizione di pratiche (fare in modo di essere adatto al mercato del lavoro) e di disposizioni (disponibilità, mobilità ecc).

La produzione di giudizi morali (sulla buona volontà o sull'organizzazione della vita privata), le ingiunzioni pratiche (tenere in ordine i documenti, alzarsi presto al mattino) e le sanzioni (ridurre o tagliare i fondi in funzione dei comportamenti verificati), in questa prospettiva non sono più solamente il contorno della gestione burocratica dei poveri. Sono invece ormai le funzioni stesse di questa gestione, che in misura crescente si volge a raddrizzare i comportamenti (Wacquant, 2008). In altre parole, il controllo (burocratico) tende a divenire un mezzo di controllo (sociale) dei poveri o, per impiegare il vocabolario di Michel Foucault, di un "governo dei comportamenti" delle fasce precarie delle classi popolari<sup>10</sup>. È là che l'inchiesta etnografica, rivelando il modo in cui si attua questo governo dei comportamenti, fornisce un modo di mettere in luce alcune caratteristiche strutturali delle trasformazioni dello stato sociale, e di conseguenza ne permette un esame critico.

## Conclusione

Ho voluto mostrare in questo articolo che la *policy ethnography* non si limita alla produzione di dati sulle situazioni concrete e l'esperienza degli attori sul campo, dati che sarebbero destinati a completare con la componente del "fattore umano" un approccio manageriale teso a "migliorare l'efficienza" dei programmi pubblici. Agli antipodi del falso realismo della restituzione del "vissuto" e dell'ingegneria sociale delle politiche pubbliche, ho dato un esempio del possibile contributo dell'inchiesta etnografica allo svelamento critico delle tendenze complessive della gestione dei poveri. In questo modo, ho tentato di mostrare in cosa potrebbe consistere una "*critical policy ethnography*". Un punto fondamentale è a mio avviso la questione delle categorizzazioni delle popolazioni: il lavoro etnografico è al contempo un potente strumento di decostruzione delle categorie ufficiali, e un mezzo per rivelare le logiche pratiche a partire dalle quali esse vengono messe in atto (cfr. Yanow, 2003). In senso più ampio, questo tipo di approccio si applica in modo particolare alle politiche di amministrazione delle popolazioni.

Notiamo infine che le virtù critiche della *policy ethnography* appaiono in piena luce solo a due condizioni. Innanzitutto, la strutturazione delle politiche rende questo approccio più o meno pertinente. Lo diviene soprattutto a causa dell'atomizzazione del sociale, dell'individualizzazione della sua amministrazione, della de-oggettivazione delle categorie collettive e del ruolo decisivo degli scalini più bassi della gerarchia che caratterizzano le politiche sociali contemporanee. Al contrario, l'etnografia è meno adatta al modo di funzionamento dello stato sociale nel dopoguerra fino alla metà degli anni Settanta. In secondo luogo, dispiega appieno le sue potenzialità se evita l'opposizione scolastica e mutilante fra approcci micro e macro o, per usare il vocabolario della *policy analysis mainstream*, fra approcci *bottom-up* e *top-down*. Bisogna in effetti evitare questa visione verticale (che è, di fatto, la visione burocratica) per far variare le scale e i livelli di analisi<sup>11</sup>. Si tratta, più che di precisione metodologica, di un programma che mira a ricostruire le catene di interdipendenza e i circuiti della dominazione o, nella fattispecie, per riprendere i termini di Pierre Bourdieu, a ricostituire le "serie causali che conducono dai luoghi più centrali dello stato fino alle regioni più diseredate del mondo sociale" (Bourdieu 1999, p. 182).

---

<sup>10</sup> Per una rassegna dei lavori recenti sul welfare che si situano in una prospettiva cosiddetta post-strutturalista, più o meno direttamente ispirata a Foucault, si veda Morgen e Maskovsky, 2003, p. 321-322.

<sup>11</sup> Comme le fait par exemple Alexis Spire (2008) pour les politiques de l'immigration.

## Bibliografia

- Barbier Jean-Claude et Théret Bruno (2004), *Le nouveau système français de protection sociale*, Paris, La Découverte.
- Bourdieu, Pierre (1990), "Droit et passe-droit", *Actes de la recherche en sciences sociales*, 81-82: 86-96.
- Bourdieu, Pierre (1999), *The Weight of the World: Social Suffering in Contemporary Society*. Stanford: Stanford University Press.
- Cordonnier, Laurent (2000), *Pas de pitié pour les gueux*, Paris: Liber.
- Dubois, Vincent (2003), *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Paris: Economica (1st edition, 1999).
- Dubois, Vincent (2005), "Le guichet des organismes sociaux ou l'institution des pauvres", in Ion (J.), dir., *Les débats du travail social*, Paris: La Découverte: 205-218.
- Edelman, Murray (1985), *Gli usi simbolici della politica*, Napoli, Guida.
- Edin, Kathryn and Stein, Laura (1997), *Making Ends Meet: How Single Mothers Survive Welfare and Low-Wage Work*, New York: Russell Sage Foundation.
- Evans, Tony and Harris, John (2004), "Street-level bureaucracy, social work and the (exaggerated) death of discretion", *British journal of social work*, 34 : 871-895.
- Foucault, Michel (1976), *Sorvegliare e punire. Nascita della prigione*, Torino, Einaudi.
- Gautié, Jérôme (2002), « De l'invention du chômage à sa déconstruction », *Genèses*, 46: 60-76.
- Goffman, Erving (2001), *Asylums. Le istituzioni totali: i meccanismi dell'esclusione e della violenza* , Torino, Comunità.
- Hays, Sharon (2002), *Flat Broke With Children: Women in the Age of Welfare Reform*, Oxford University Press.
- Hodgson, Susan M. and Irving, Zoë, eds., (2007), *Policy Reconsidered. Meanings, Politics and Practices*, Bristol: Policy Press.
- Hughes, Everett C. (1937), "Institutional Office and the Person", *American Journal of Sociology*, 43 (3) : 404-413.
- Labov, William (1966), "Hypercorrection by the Lower Middle Class as a Factor in Linguistic Change", in W. Bright, ed. *Sociolinguistics: Proceedings of the UCLA Sociolinguistics Conference*, The Hague: Mouton: 84-113.
- Lichter, Daniel T. and Jayakody, R. Rukamalie, (2002) "Welfare Reform: How Do We Measure Success?," *Annual Review of Sociology* 28: 117-141.
- Lipsky, Michael (1980), *Street-level Bureaucracy*, New York : Russell Sage Foundation.
- Lyon, David (2002), *La società sorvegliata. Tecnologie di controllo della vita quotidiana*, Milano, Feltrinelli.
- Mauger, Gérard (2001), "Les politiques d'insertion. Une contribution paradoxale à la déstabilisation du marché du travail", *Actes de la recherche en sciences sociales*, 136: 5-14.
- Morgen, Sandra (2001), "The Agency of Welfare Workers: Negotiating Devolution, Privatization, and the Meaning of Self-Sufficiency", *American Anthropologist*, 103 (3): 747-761.
- Morgen, Sandra and Maskovsky, Jeff (2003), "The Anthropology of Welfare 'Reform'", *Annual Review of Anthropology* 32: 315-338.
- Parsons, Wayne (1996), *Public Policy*. Cheltenham: Edward Elgar.
- Rosanvallon, Pierre (1997), *La nuova questione sociale. Ripensare lo Stato assistenziale*, Roma, Edizioni Lavoro.
- Salais, Robert, Baverez, Nicolas and Reynaud, Bénédicte (1986), *L'invention du chômage*, Paris: Presses universitaires de France.

- Schensul, Jean J. *et alii* (1999), *Using Ethnographic Data: Interventions, Public Programming, and Public Policy*. Ethnographer's Toolkit, Vol. 7, Walnut Creek, London, New Delhi: AltaMira Press & Sage.
- Shore, Cris and Wright, Susan, ed. (1997), *Anthropology of Policy. Critical Perspectives on Governance and Power*, London & New York: Routledge.
- Simmel, Georg (1998), *Sociologia*, Torino, Comunità.
- Skocpol, Theda (1992), *Protecting Soldiers and Mothers : the Political Origins of Social Policy in the United States*, Cambridge: Harvard University Press.
- Smyth, John and Shacklock Geoffrey, (1998), *Remaking Teaching: Ideology, Policy and Practice*. London & New York: Routledge.
- Spire Alexis (2008), *Accueillir ou reconduire. Enquête sur les guichets de l'immigration*, Paris, Raisons d'agir.
- Stack, Carol B. (1997), "Beyond What Are Given as Givens: Ethnography and Critical Policy Studies", *Ethos*, 25 (2): 191-207.
- Stubbs, Paul (2002), "Globalisation. Memory and Welfare Regimes in Transition: towards an anthropology of transnational policy transfers", *International Journal of Social Welfare*, 11 (4): 321-30.
- Thomas, Jim (1993), *Doing Critical Ethnography*, Newbury Park, CA: Sage Publications, Qualitative research methods series.
- Van Willigen, John and Dewalt, Billie R., (1985), *Training Manual in Policy Ethnography*, Washington: American Anthropological Association.
- Wacquant, Loïc (2002), "The Curious Eclipse of Prison Ethnography in the Age of Mass Incarceration", *Ethnography*, 3 (4): 371-397.
- Wacquant, Loïc (2008), *Punishing the poor*, Durham: Duke University Press.
- Wittgenstein, Ludwig (1995), *Tractatus logico-philosophicus e Quaderni 1914-1916*, nuova edizione, Torino, Einaudi.
- Yanow, Dvora (2000), *Conducting interpretive policy analysis*, Newbury Park, CA: Sage Publications, Qualitative research methods series.
- Yanow, Dvora (2003), *Constructing "Race" and "Ethnicity" in America. Category-Making in Public Policy and Administration*, London: Sharpe.
- Zunigo, Xavier (2007), *La gestion publique du chômage des jeunes de milieux populaires. Education morale, conversion et renforcement des aspirations socioprofessionnelles*, Paris: PhD, EHESS.