



HAL
open science

Bringing the administration back in Plaidoyer pour une analyse des administrations dans le monde arabe

Assia Boutaleb, Laurence Dufresne Aubertin

► To cite this version:

Assia Boutaleb, Laurence Dufresne Aubertin. Bringing the administration back in Plaidoyer pour une analyse des administrations dans le monde arabe. Mondes arabes, 2022, 1, pp.71-96. halshs-03940736

HAL Id: halshs-03940736

<https://shs.hal.science/halshs-03940736v1>

Submitted on 16 Jan 2023

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.

**« *Bringing the administration back in* » :
plaidoyer pour une analyse des administrations dans le monde arabe**

Assia Boutaleb
Laurence Dufresne Aubertin

Les administrations dans les mondes arabes ont ceci de particulier qu'elles sont omniprésentes et pourtant peu étudiées. Omniprésentes dans la vie des individus dont les identités et les vies quotidiennes sont régulées par les documents, attestations et autorisations qu'elles produisent. Les démarches qu'elles occasionnent grèvent une bonne partie de leur temps tant elles sont chronophages et rythmées par de longs moments d'attente [*Terrain*, 2014]. La rareté des travaux qui leur sont consacrés n'est, toutefois, pas propre à cette région du monde. Rappelons que le fait de pointer voire de déplorer la négligence dont la science politique faisait preuve à l'égard des administrations publiques a été une antienne des études en France [Dreyfus, 2002 ; Eymeri-Douzans, Bouckaert, 2013] et au-delà. Dans cette même veine, Jean Copans a pu s'étonner en 2001 de l'absence d'études sur les fonctionnaires en Afrique [Copans, 2001]. Si, depuis et pour ce qui est de la science politique¹, la myopie a été atténuée [RFSP, 2020] c'est en grande partie grâce à une double attention. D'une part, celle portée depuis une trentaine d'années à l'action publique et à sa mise en œuvre par les administrations et invitant à envisager « l'État au concret » [Padioleau, 1982], et, d'autre part, celle focalisée sur les interactions administratives. Alors que la première focale a enrichi l'analyse des politiques publiques, la seconde a, dans le sillage du travail devenu classique de Michael Lipsky [1980], renouvelé la sociologie de l'État par l'accent mis sur la catégorie d'agents de l'État et les rapports les plus concrets et quotidiens avec les usagers [Dubois, 2010, Schijman, 2019, Siblot, 2006, Spire, 2008, Watkins-Hayes, 2009, Weller, 1999]. Dans la lignée de cette approche, les recherches du Laboratoire d'étude sur les dynamiques sociales et le développement local (LASDEL) ont remédié au constat fait par Jean Copans : à travers l'étude de la corruption [Blundo, Olivier de Sardan, 2007] ou des services publics [Bierschenk, Olivier de Sardan, 2014], les États ont bien retrouvé leurs fonctionnaires et les sociologues les interactions du quotidien.

Bien que cette littérature foisonnante ait montré, souvent avec brio, tout l'intérêt qu'il y a à considérer les rapports à l'État à partir des guichets et des démarches administratives les plus banales, force est de constater qu'elle a peu voyagé dans les mondes arabes. S'il est vrai que la géographie sociale et urbaine a fait sa part pour enseigner et enrichir nos connaissances sur la délivrance de services publics et de ce qui relève des biens publics [Harb, Atattah, 2015, Nègre, 2004, Verdeil, 2010] dans cette région du monde, c'est principalement à travers l'étude des infrastructures publiques et sans forcément ni systématiquement pousser la porte des administrations. Ces constats nous invitent donc à préciser la double prémisse de départ de ce plaidoyer, en soulignant d'emblée que la compréhension des relations entre administrés et administrateurs passe par l'observation, même parcellaire, des pratiques les plus

¹ Nous mettons volontairement ici et dans ce qui suit de côté les apports et les résultats plus techniques qui relèvent d'une discipline connexe que sont les sciences administratives, principalement du fait d'une moindre familiarité.

quotidiennes au sein des administrations publiques². Ensuite, nous postulons que « c'est de fait dans les interactions administratives que s'opère en pratique l'inculcation des catégories de l'Etat » [Dubois, 2010, p.18] et ajoutons-nous, du politique, selon que l'on en adopte une définition restrictive [Buton, Lehingue, Mariot, Rozier, 2012]. C'est dire qu'il est possible d'appréhender ces relations comme transitives et d'affirmer par-là que les relations administratives sont, par excellence, des relations au politique.

S'agissant des rapports au politique, c'est le plus souvent à travers le prisme de la protestation ou, *a contrario* pourrait-on dire, celui des résistances au quotidien [Bennani-Chraïbi, Fillieule, 2002] et de son corollaire, « l'empiétement tranquille » [Bayat, 1997] qu'ils ont été étudiés. Cette saisie des rapports privilégiant soit l'interpellation la plus directe soit le contournement le plus discret finit par focaliser l'attention sur ceux et celles qui disent non et ceux et celles qui « préfèrent ne pas »³. Cela ne constitue en soi ni une erreur analytique ni un problème d'interprétation mais ne permet qu'une photographie partielle et potentiellement réductrice de la diversité des cas de figure. Ainsi, bien que le gain de connaissances permis par l'analyse des contestations sociales soit indéniable et bien que l'apport des études sur les mouvements sociaux revigorée depuis dix ans dans cette région du monde soit incontestable, il n'en demeure pas moins que la focalisation sur les activités les plus explicitement protestataires a quelque peu laissé de côté l'investigation des formes et des tessitures de rapports à l'État plus routiniers et banals. Pour le dire autrement, loin d'ignorer les administrations, la sociologie des mobilisations a toutefois tendance à les considérer de manière fonctionnaliste. En pointant que leurs insuffisances nourrissent les ressentiments et sont liées aux demandes d'Etats qui s'expriment dans les protestations, elle ne se donne pas pour autant la tâche d'en montrer ce qu'il s'y passe concrètement. Symétriquement, alors que l'attention aux stratégies de contournement du politique a trouvé, dans cette région du monde, à s'épanouir⁴, le risque de surinterprétation de la moindre pratique n'est pas négligeable : considérée potentiellement comme révélatrice d'un évitement du politique ou indicatrice d'une subversion subtile, toute pratique devient pour ainsi dire sur-politisée.

Que ce soit pour les aspects les plus quotidiens (payer une facture, obtenir un papier d'identité) ou les plus exceptionnels (se faire soigner, se faire délivrer une autorisation, déposer une plainte), il est impossible de ne pas, à un moment ou un autre, pousser la porte d'une administration. Il est étonnant de relever qu'alors même que l'autoritarisme qui caractérise les pays arabes se traduit précisément par l'omniprésence de l'administration en tant que secteur en charge du contrôle et du gouvernement routinier des populations, cela n'a

² Une clarification, qui n'est pas que sémantique, s'impose ici : nous faisons le choix d'utiliser les termes d'administrateurs et administrés pour leurs vertus descriptives mais aussi leur dimension générique. Nous délaissions sciemment les termes d'usagers ou de citoyens qui sont peu usités. De même parce que nous pensons qu'ouvrir franchement une réflexion sur le service public en tant que tel dans les mondes arabes est une tâche qui dépasserait de loin les limites de cet article, nous privilégierons le terme d'administrations publiques qui présente un double avantage : celui de renvoyer plus explicitement à des dimensions matérielles que ne le fait le terme de service public ; et, celui de désigner une gamme de phénomènes, tels que l'attente, la plainte, la violence des interactions, les passe-droits, ou encore la fourniture de services.

³ On aura reconnu là la caractéristique des *Bartleby* du nom de ce personnage qui « *would prefer no to* » et dont Melville a dressé le plus magistral des portraits [Melville, 2003].

⁴ Au-delà du travail d'Asef Bayat, il faut citer dans la même veine de nombreux travaux d'anthropologues, notamment ceux de Diane Singerman qui, à partir d'une immersion dans les quartiers populaires du Caire, montrait que les réseaux informels indispensables à la survie quotidienne étaient de véritables « voies de participation » [Singerman, 1995].

guère joué en faveur de son investigation. Or, l'une des idées principales de cet article est que les administrations sont non seulement des lieux privilégiés où se nouent les rapports avec le politique mais que ce sont également des espaces où se formulent et s'explicitent les opinions et jugements et que s'activent des pratiques révélatrices de ces rapports. Cela a pour conséquence d'en faire des lieux d'énonciation de critiques ordinaires, à savoir de critiques enchâssées dans les activités quotidiennes. Ces types de critiques permettent de comprendre les ressorts des évaluations profanes mais également les configurations des rapports entre administrés et administrateurs et les horizons d'attente vis-à-vis de l'État.

On l'aura compris, cet article plaide pour que les administrations et les rencontres administratives (re)deviennent un objet et un sujet de recherche à part entière des études sur les mondes arabes. Après avoir montré que les administrations arabes ont été des objets de recherches historiques et discuté certains enjeux méthodologiques de leur construction en objets d'investigation politologique, deux grandes pistes de recherche sont proposées à partir d'exemples tirés de deux enquêtes en cours, l'une sur l'administration hospitalière au Maroc et l'autre sur le logement social en Algérie. La première piste, que l'on pourrait qualifier de « matérialiste », invite à investiguer la matérialité des administrations et des configurations spatiales. Elle suggère en particulier de mettre la focale sur les dimensions les plus matérielles de la relation administrative : l'organisation concrète des espaces et les productions scripturaires. La seconde est la piste de l'énonciation destinée à mettre à jour les ressorts de la critique ordinaire en s'intéressant à ce qui se dit autour et aux guichets et ce que cela produit comme interprétations et jugements sur les relations à l'Etat.

Cet article se base donc sur deux enquêtes menées chacune à des moments et dans des cadres différents. L'enquête marocaine, dont les conditions de réalisation seront explicitées un peu plus loin dans l'article, s'est déroulée à l'automne 2014 et au printemps 2015 au sein de différentes structures publiques de santé. N'ont été retenues pour cet article que les matériaux recueillis dans deux Centres Hospitaliers Universitaires, celui de Rabat et celui de Fès.

Pour le terrain algérien, l'enquête a été menée dans le cadre d'un travail de doctorat portant sur les rapports au politique à partir des demandes d'accès aux logements sociaux de familles de mal-logé-es. Le terrain s'est déroulé entre février 2018 et septembre 2019 dans des quartiers populaires des centres-villes d'Oran et d'Alger, ainsi qu'au sein de différents échelons administratifs, à savoir la municipalité et la sous-préfecture.

Les administrations : objets et enjeux de recherches

Des apports de la recherche historique ...

Si les administrations sont visibles mais peu observées, il faut néanmoins reconnaître que cela n'a pas toujours été le cas : des études historiques existent et en nombre suffisant pour nous inciter à nuancer ce constat quelque peu abrupt. De fait, les administrations arabes ont bien été des objets de prédilection pour les historiens, essentiellement parce qu'elles se sont trouvées en affinité avec l'histoire coloniale⁵. Portes d'entrée par excellence du fonctionnement du

⁵ Ne nous y trompons pas : des travaux sur le phénomène bureaucratique existent pour couvrir d'autres périodes historiques et signifier ainsi que ce dernier n'apparaît pas qu'à la faveur de la colonisation. S'agissant des

système colonial, ce sont bien leurs transformations, adaptations mais aussi mises en place et créations par les autorités coloniales qui ont intéressé et motivé le travail des historiens du contemporain. Sans prétendre faire une recension exhaustive de ces travaux ni d'en discuter tous les apports, il est possible de relever au moins deux traits saillants. Déjà, le fait que les administrations se prêtent bien, sous la plume des historiens, à l'exercice comparatif, que ce soit à large spectre [El Mechat, 2009] ou avec une focale resserrée sur deux pays [Perrier, 2019] et ce afin de mettre en évidence le fonctionnement des États. Ensuite, que les points d'entrée privilégiés sont les acteurs et/ou les pratiques. En effet, c'est en mettant leurs pas dans ceux des administrateurs coloniaux ou d'un certain type de fonctionnaires, à l'instar des travaux d'Annick Lacroix sur les agents des postes, télégraphes, téléphones (PTT) dans l'Algérie coloniale [Lacroix, 2016], que les historiens envisagent la domination coloniale. Cette prédilection pour les acteurs se retrouve dans les travaux contemporains. Ainsi, c'est à travers certaines figures ou quelques personnages comme le préfet [Hachimi Alaoui, 2019], le *moqaddem*⁶ pour le cas marocain, les hauts fonctionnaires, les directeurs généraux pour le cas libanais [France, 2020], ou encore les conseillers des rois dans le cas des pays du Golfe [Jones, 2019], que certains auteurs abordent la question de l'administration et les modalités de ce à quoi renvoie le fait d'administrer aujourd'hui.

C'est aussi en s'intéressant aux traces matérielles et aux archives de la documentation administrative qu'ils parviennent à faire ressortir les « savoirs de l'administration » [Elboudrari, Nordman, 2015]. En valorisant l'approche indicielle, l'apport des historiens a été incontestable. Si ces focales permettent de mettre en exergue « l'art de l'État » colonial, elles en montrent aussi les ambivalences voire les ambiguïtés et les rapports, ni seulement asymétriques ni toujours gagnants avec les élites locales. Les interactions avec les populations indigènes apparaissent plutôt, dans le meilleur des cas, en arrière-plan. C'est d'ailleurs un des rares reproches que l'on pourrait faire à l'incontournable travail d'Ann Laure Stoler [2019]. A travers ces recherches sur les administrations, c'est bien la rencontre coloniale qui est dépeinte et analysée mais, il faut bien l'admettre, plutôt une rencontre entre notables et sommets de l'administration qu'un face-à-face avec les administrés. Il n'en demeure pas moins que cet ouvrage fournit de précieuses pistes méthodologiques d'exploration des archives et d'utiles boussoles conceptuelles pour y naviguer, en les considérant notamment comme des objets en tant que tels de l'investigation et des « lieux où vient se condenser l'angoisse épistémologique et politique » [Stoler, 2019, p. 47]. Il a également le mérite de mettre l'accent sur le défi premier de l'historien à savoir l'analyse des sources et le traitement d'archives constituées, avant tout, par les puissances coloniales.

...aux difficultés d'accès du présent

Pour le contemporainiste et *a fortiori* pour le politiste, le défi est d'un autre ordre, mais de même ampleur : l'accès au terrain et, pour le dire concrètement, la possibilité d'ériger les

mondes arabes, l'apport des historiens sur les municipalités sous l'empire ottoman est à cet égard indéniable et bienvenu [Lafi, 2011], [Grangaud, 2020]

⁶ Le *moqaddem* est un auxiliaire et agent subalterne de la sécurité et de l'ordre public, pas entièrement intégré à la fonction publique il remplit pourtant une fonction d'administration de proximité et de récolte d'informations au plus près de la population. Avec le *naïb*, l'*adel* et le *taleb* il est l'une des figures de ce que Béatrice Hibou et Mohamed Tozy désigne comme « administrer en entente » [Hibou, Tozy, 2020].

administrations en sites d'observation. De fait, si les études sur les administrations arabes sont si peu nombreuses, n'est-ce pas justement aussi parce qu'elles sont des lieux très fortement contrôlés et peu ouverts à l'enquête ethnographique ? N'est-il pas « normal » qu'un ethnographe armé de dictaphone et de carnets ne soit pas le ou la bienvenu-e dans, par exemple, les services sociaux égyptiens, les commissariats algériens ou les hôpitaux saoudiens ? Les conditions d'accès au terrain dans ces États semblent, *a priori*, un rempart de taille contre la multiplication des travaux de ce type. Cette difficulté, pour réelle qu'elle soit, n'en reste pas moins plus commune qu'on ne le pense et ne saurait constituer une particularité de cette région du monde. Surtout, elle peut se révéler stimulante en ce qu'elle oblige à des astuces et stratégies qui étoffent le répertoire des pratiques méthodologiques. Enfin, elle n'en est pas moins féconde en ce sens où, contraignant le champ des possibles, elle oblige à un rapprochement avec celles et ceux qu'il est plus facile de côtoyer, à savoir les administrés.

S'il est vrai que chaque administration a ses contraintes d'accès, il n'en demeure pas moins que des interstices peuvent être exploités et que des opportunités peuvent se présenter. L'une d'entre elles réside dans le fait que se multiplient, dans le monde, des agences de consultance et/ou d'évaluation des politiques publiques chapeautées par les gouvernements ou financées par les institutions internationales qui peuvent, ponctuellement, avoir recours à des universitaires⁷. Ainsi, l'accès au terrain dans le cas de l'enquête sur l'hôpital public au Maroc s'est fait dans les interstices d'une commande institutionnelle. C'est en étant mandatée pour réaliser une enquête d'évaluation pour un organisme public, en l'occurrence l'Observatoire national du développement humain (ONDH), qu'il a été possible d'obtenir des autorisations. De fait, entrer à l'hôpital – ou dans toute autre administration – et s'y maintenir est, ici comme ailleurs, compliqué : l'accès est contrôlé par des agents de sécurité et le passage implique de justifier d'une raison considérée comme valable, qu'elle soit médicale ou relationnelle. Ce contrôle de l'accès est loin d'être anecdotique et s'exerce de manière aussi vigoureuse que physionomique, dans le sens où il est plus pointilleux à l'égard de celles et ceux qui ne paraissent pas, ni physiquement ni du point de vue de la tenue vestimentaire, appartenir aux catégories sociales des usagers habituels des hôpitaux, à savoir les catégories les plus défavorisées. Il faut au chercheur étranger pouvoir exciper d'une autorisation ou au minimum justifier d'un contact à l'intérieur justifiant l'accès à l'enceinte hospitalière, sous peine d'être purement et simplement refoulé⁸. Cela pour dire à quel point les autorisations s'avèrent indispensables pour mener un terrain dans et auprès d'une institution publique. Il n'en demeure pas moins que négocier l'obtention de telles autorisations peut se révéler riche d'enseignements pour une première approche sociologique – assurément insuffisante – des administrations.

Certes, cette modalité d'entrée sur le terrain via une commande institutionnelle a pu donner lieu à quelques contorsions, notamment le fait de récolter un matériau dans le cadre d'une démarche destinée à en recueillir un autre, mais elle a, au moins, le mérite d'exister et de constituer un exemple des moyens de contourner ou de faire avec les difficultés d'accès aux

⁷ Cette tendance, avec ses bénéfices et ses travers, a d'ailleurs été analysée à propos de l'Afrique [Olivier de Sardan, 2011].

⁸ Pour une bonne discussion de l'importance, des difficultés et ambivalences de l'obtention d'une autorisation lorsqu'il s'agit de pousser les portes d'un milieu administratif marocain, il faut se référer au travail de Nora El Qadim, qui a travaillé à partir d'entretiens auprès d'agents administratifs en charge des questions migratoires et des négociations avec l'Union européenne, [El Qadim, 2015].

administrations. D'autres modalités, parfois plus individuelles, souvent plus bricolées et donc potentiellement plus dangereuses, existent également. Dans le cas d'une enquête sur les logements sociaux en Algérie, où la présence d'un guichet unique pour le traitement des demandes fait défaut⁹, il est nécessaire de faire varier la focale et les sites d'observation de manière à saisir la pluralité des acteurs et des espaces où se nouent les relations administratives. Cette multiplication des entrées sur le terrain amène à récolter un matériau qui, bien que fragmentaire, fournit des traces permettant de reconstituer des configurations difficilement accessibles. Les entretiens et observations menés auprès d'agents de différents échelons – depuis le guichetier jusqu'au responsable politique – procèdent d'une diversification des instances d'observation du travail administratif sans pour autant donner lieu à des occurrences renouvelables et systématiques. À défaut de pouvoir se maintenir dans les bureaucraties d'interface et les espaces d'intermédiation, il n'en demeure pas moins envisageable d'en explorer les abords. Porter le regard sur les interstices des administrations, tels que les salles d'attente, peut conduire à nouer des liens avec des administrés pour mener des entretiens approfondis en dehors des mairies et des préfectures, mais aussi les accompagner dans leurs démarches, ce qui permet de légitimer, par-là même, sa présence dans l'enceinte de l'administration. Les contraintes d'accès aux archives administratives peuvent aussi être partiellement contournées par la collecte de photocopies des pièces justificatives, de brouillons des suppliques ou des réclamations que les usagers adressent à l'administration. La reconstitution même morcelée des dossiers et des requêtes procure un corpus pour analyser, par exemple, les modalités argumentatives et les registres justificatifs employés par les usagers. De plus, accéder directement à ces documents par les usagers comporte l'avantage non négligeable de mettre en dialogue le *public transcript* contenu dans ces requêtes avec le *hidden transcript* [Scott, 2008, p. 199] formulé loin des agents de l'État. En se fondant sur la prémisse que les papiers constituent un « lieu d'interface entre l'État et les citoyens » [Awenengo Dalberto, Banégas, 2018, p. 7], ces supports matériels se révèlent propices à l'étude des rapports qu'entretiennent les requérants aux administrations, en examinant par exemple les représentations et les affects suscités par les écritures bureaucratiques [Navaro-Yashin, 2007].

Quoi qu'il en soit, ces différentes entrées sont intéressantes en ce sens où elles délimitent les contours de l'investigation et où elles orientent le regard. Reconnaissons qu'elles conduisent à collecter des données parcellaires, recueillies parfois furtivement, souvent à la dérobée et à mener une ethnographie en pointillé. En somme, enquêter dans et au sein d'administrations revient pour beaucoup à faire du mieux possible avec les « matériaux épars sur le sol » [Emerson, 1982]. Ce qui n'est pas sans lien avec les pistes de recherches que nous proposons dans ce qui suit.

Les administrations comme dispositifs matériels : configurations spatiales et productions scripturaires

Avant toute chose les administrations sont des bâtiments, des immeubles, des bureaux et des couloirs. Cette matérialité première n'est ni sans conséquence sur les pratiques qu'on n'en a ni

⁹ Les dossiers sont traités à différents échelons administratifs, ce qui nécessite pour les demandeurs de se déplacer entre les services de logements de la mairie, de la sous-préfecture et de la préfecture.

anodines du point de vue de l'organisation et du déroulement des interactions entre administrés et administrateurs. Chaque administration a sa spécificité spatiale, sa façade reconnaissable et son organisation architecturale. Qu'elles s'étendent sur plusieurs bâtiments ou plusieurs étages, qu'elles consistent en de petits boxes isolés ou d'immenses citadelles (on pense au Tagammu' cairote, maintes fois dépeint dans la littérature et le cinéma), elles ont chacune leurs propres dispositions et aménagements en termes de guichets et d'accueil du public. S'offrant à l'observation la plus immédiate, l'architecture administrative est souvent riche d'enseignements. A cette matérialité physique s'ajoute la matérialité produite par le travail administratif en tant que tel, à savoir ces « artefacts graphiques » [Hull, 2012] que sont les papiers et l'ensemble des documents administratifs. Si l'hôpital produit autant de papiers qu'une bureaucratie sociale et si cette dernière connaît une architecture tout aussi remarquable que celle d'une infrastructure hospitalière, dans ce qui suit, nous aborderons l'une et l'autre de ces administrations à travers un aspect différent : l'organisation de l'espace à l'hôpital et la production scripturaire à laquelle donne lieu le logement social.

L'hôpital : un lieu et des guichets sous toutes leurs formes

Les travaux sur l'histoire architecturale française ou occidentale des hôpitaux sont nombreux [Dupont, 2010, Langevin, 2018] et les différentes configurations ont été saisies par divers supports, des recueils de photographies [Lachenal, Geissler, Manton, Tousignant, 2016] aux bandes dessinées [Sulaiman, 2016]. Différents modèles existent depuis l'époque des hospices pour les pauvres, le modèle pavillonnaire, le modèle en étoile ou encore le modèle d'un bâtiment unique et vertical. Au Maroc, les premiers hôpitaux sont construits durant la période du Protectorat et c'est le modèle pavillonnaire qui domine (à Casablanca mais aussi à Rabat avec l'hôpital Marie Feuillet par exemple). L'histoire hospitalière marocaine suit les évolutions de l'histoire française que ce soit d'un point de vue organisationnel, avec la création de centres hospitaliers universitaires notamment, que du point de vue de la structuration du système de soins. Mais au-delà des façades et de la disposition des bâtiments, l'organisation des espaces à l'intérieur même des hôpitaux est ce qu'appréhendent le plus concrètement les personnels, patients et visiteurs. Le mastodonte qu'est le CHU Ibn Sina de Rabat est un univers de services dispersés, de couloirs et d'étages qui est constitué de dix établissements hospitaliers et d'une capacité litière d'un peu plus de 2 700 lits.

On le sait, le guichet est le premier contact que l'on peut avoir avec une administration dont l'accueil est aussi le travail quotidien. La spécificité d'une administration hospitalière est que non seulement les guichets sont nombreux mais aussi qu'ils sont d'aspects différents. De fait, chaque service en est doté et, service des urgences mis à part, il n'est pas rare qu'il faille en passer plusieurs avant d'avoir accès à la consultation proprement dite ou de bénéficier d'un quelconque soin. Parce que le guichet donne le ton de l'économie du face-à-face administratif, il est utile de s'intéresser à ses multiples déclinaisons en ce qu'elles configurent les modalités et les types d'interactions possibles et permises. De fait, « le guichet représente l'illustration parfaite et la plus évocatrice [d'un] mode de relations distancié et autoritaire : placé en position de quémandeur ou de solliciteur, l'administré est soumis au bon vouloir du fonctionnaire, sans espérer pouvoir franchir la barrière matérielle qui isole physiquement, mais aussi symboliquement, celui du public » [Chevallier, 1983, p. 21 cité par Dubois, p. 7]. Reste que cette position de quémandeur peut être plus ou moins confortable en fonction de la

réalité matérielle même du guichet ou de ce qui en tient lieu. Pour être plus précis, il y a, à l'hôpital, tout un dégradé de guichets qui permettent plus ou moins la communication et qui génèrent plus ou moins de tensions. Sans que l'on puisse, nécessairement, en discerner la logique ou en deviner la raison, les différents bâtiments qui abritent les services hospitaliers (consultations, analyses, cardiologie, etc.) ont chacun leurs types de guichets. Cela va du guichet surélevé à l'entrée qui consiste en une ouverture grillagée à hauteur de tête vers lequel les bras se tendent pour donner des papiers attestant d'un rendez-vous ou des documents administratifs exigés, au guichet vitré, à l'intérieur du bâtiment, doté d'une fente placée bas et qui oblige à se pencher pour parler. Mais cela peut également être un guichet qui est un simple comptoir, à bonne hauteur, derrière lequel un agent face à un ordinateur saisit les coordonnées et délivre un tampon qui permet l'interaction directe et verticale sans contorsions. Surtout, et c'est là le dernier type, celui qui sanctionne la réussite du parcours, le simple bureau derrière lequel l'infirmière qui donnera accès à la consultation ou au soin, a pris place. Les documents auxquels elle jette un regard rapide attestent de la transformation de l'individu en patient d'un docteur spécifique. A ces types de guichets formels s'ajoutent des dispositifs informels comme une ou deux chaises regroupées pour les agents de sécurité qui marquent chaque entrée et auxquels ils font également présenter des papiers pour être autorisés à entrer dans le bâtiment.

« En entrant à l'hôpital, tout de suite à droite se trouve le service des admissions, sur la gauche une guérite à l'ouverture grillagée dans laquelle se trouvent une photocopieuse et une personne chargée de reproduire les documents. Des gens sont attroupés tout autour et tendent leurs papiers. Compte tenu de l'encombrement, certains tentent, par le côté via la porte entrouverte de la guérite, de faire passer leurs papiers. Le chemin continue et dessert d'autres bâtiments, un peu plus loin c'est celui des consultations et beaucoup plus loin en continuant se trouvent les services spécialisés. A l'entrée des admissions, après avoir grimpé quatre marches, deux agents de sécurité sont assis sur des chaises, et un par un les gens leur expliquent la raison de leur présence. Ils laissent passer ou renvoient ailleurs. En entrant, tout de suite à gauche un simple bureau derrière lequel un homme debout, sans signe distinctif, ni badge, ni uniforme, ni blouse blanche, regarde les papiers et les photocopies, refoule de nouveau certains ou renvoient d'autres faire d'autres photocopies [deux heures plus tard, une femme aura pris sa place]. Une fois passé ce contrôle, on pénètre dans la salle des admissions où une rangée de six guichets vitrés font face à trois rangées de chaises en plastique, en nombre insuffisant. Il y a plus de personnes debout que de personnes assises. Une dame qui arbore l'uniforme de la sécurité sillonne la salle et organise l'ordre. Quelques chaises ont été visiblement apportées d'ailleurs et c'est elle qui établit qui peut s'y asseoir. Avant de patienter, il faut déposer une partie de son dossier au premier guichet à gauche, le faire passer par la fente qui est à hauteur du préposé assis et se pencher pour échanger quelques mots à travers cette même fente car il n'y a pas d'autres ouvertures. A l'opposé de la rangée, le dernier guichet est celui de l'encaissement. Là le guichet est surélevé, le caissier est debout pour faire face aux gens qui paient et qui font passer le règlement à la bonne hauteur. Entre ces deux guichets, des agents administratifs assis sont placés derrière les quatre guichets restants et accueillent le public, des chaises sont placées devant deux d'entre eux et les gens appelés s'y assoient pour se faire enregistrer. Devant les guichets sans sièges, les gens restent debout pour cette démarche administrative. Une femme à côté de moi me dit :

« après toute cette attente, j'espère que je serai appelée à un guichet bien (*meziane*) [sous-entendu, celui avec des chaises] »¹⁰

Le polymorphisme des guichets donne lieu à toute une gradation de rapports dans l'interaction, de l'asymétrie la plus radicale où le face à face est quasi inexistant à l'échange plus horizontal, où le solliciteur est au même niveau physique que son interlocuteur. A ces aspects architecturaux s'ajoutent des considérations plus qualitatives : l'état des locaux, la vétusté des équipements ou encore la propreté des espaces. Autant de dimensions matérielles qui « contribuent à prédéterminer et prescrire les types d'attentes » [Dubois, p. 42] vis-à-vis de l'institution et surtout qui, pour les usagers, sont indicatives de la considération que l'administration a envers eux. L'organisation de l'espace et l'économie des lieux, loin d'être de simples didascalies, scénographient la rencontre administrative et en configurent la teneur. Si la matérialité physique et immédiate est susceptible de constituer une piste de recherche intéressante, les autres matérialités cette fois-ci produites par les administrations le sont tout autant, et notamment les productions scripturaires.

Les productions scripturaires comme matérialisation de la relation administrative

L'administration et ses formalités sont fréquemment associées à une inflation de papiers et de documents. Ces contraintes matérielles exercent des formes de domination variées pour les classes populaires [Siblot, p. 29]. Source de préoccupation et d'appréhension fréquente pour les administrés, remplir la « paperasse » mobilise des savoir-faire, des apprentissages et des compétences administratives inégales. En Algérie, la présence d'écrivains publics aux abords des administrations constitue une ressource pour la prise en charge des documents tout en palliant parfois des difficultés linguistiques et d'alphabétisation – que ce soit en français ou en arabe littéraire – ainsi qu'à la méconnaissance des codes et des catégories bureaucratiques.

Routinières, répétitives et banales, les écritures bureaucratiques se déclinent sous divers aspects : des formulaires, des dossiers, des registres, des récépissés, des certificats ou encore des rapports. L'écriture est constitutive du travail de l'État et détient une place importante dans les bureaucraties [Weber, 2003, p. 450]. Ces remarques sur la production scripturaire peuvent paraître triviales et leur portée marginale dans le cadre de terrains où l'accès aux archives et aux dossiers administratifs s'avère souvent ardu, fugace, voire impossible. S'il est vrai que l'accès au contenu des documents administratifs se révèle au mieux parcellaire, la matérialité de cette production scripturaire, c'est-à-dire le contenant, articule des rapports à l'administration et se montre plus aisément appréhendable. Les pistes de recherche qui émergent sont pléthoriques, mais notre intention ici est double : mettre en question les pratiques et le contexte d'écriture d'une part ; et de l'autre, les usages qui sont faits des documents administratifs.

Loin de l'apparente neutralité technique, l'écriture administrative institue non seulement une modalité par laquelle se déploie la violence structurelle de l'État, mais aussi une « signature », avec tout ce qu'elle peut charrier de reconnaissance et d'ouverture de droits. S'intéresser à cette dernière invite à « comprendre la présence de l'État dans la vie de la communauté, à la fois en tant que porteur de règles et de règlements et en tant que présence spectrale

¹⁰ Extraits Carnet de terrain, 13 octobre 2014.

matérialisée dans des documents. » [Das, 2004, p. 250-251] L'étude des « artefacts graphiques » [Hull, 2003] révèle de ce fait des techniques ordinaires de contrôle des populations et, plus largement, des manières dont les individus entrent en relation avec l'État. Cela conduit à examiner l'écriture administrative en tant que « performance » en prêtant autant attention à qui inscrit quoi et à quelles fins, qu'aux significations qu'elle procure pour les administrateurs et les administrés [Gupta, 2012]. Ces attitudes et pratiques variées sont observables dans les relations que nouent les administrés avec les élus communaux lors des audiences hebdomadaires de réception du public. Ces dernières constituent un lieu central de l'expression des doléances des administrés en matière de service public et plus particulièrement d'accès aux logements sociaux.

« Trois hommes, la quarantaine passée, entrent dans le bureau du Président de l'Assemblée Populaire Communale (APC)¹¹ d'Hussein Dey lors d'une audience hebdomadaire. Ils prennent place sur les fauteuils dont l'orientation perpendiculaire au bureau et l'assise défoncée obligent les solliciteurs à se contorsionner, d'une part pour ne pas s'affaisser et d'autre part, pour faire face au Président de l'APC et à sa vice-présidente installés sur une tribune légèrement surélevée. Leur requête est relative à l'insalubrité de leur immeuble et au ramassage des ordures dans la ruelle où ils habitent qui est utilisée comme décharge par les habitants du quartier. La vice-présidente interrompt rapidement l'exposé de la situation et déclare : « c'est mieux si vous me faites un écrit ». Un des hommes lui rétorque qu'elle peut écrire maintenant la requête qu'ils sont venus formuler à l'oral, mais la vice-présidente les incite à plusieurs reprises à lui envoyer une requête manuscrite. Ils poursuivent et elle se contente de les écouter sans prendre de notes. En plus du ramassage des poubelles, l'un des hommes demande que la commune installe un panneau interdisant « officiellement » le dépôt des déchets ménagers, arguant que « ça fait sérieux ». La vice-présidente les invite plutôt à écrire eux-mêmes le message sur le mur et à parler de « civisme » auprès de leurs concitoyens. L'un des hommes insiste pour que ce soit la commune qui s'en charge, ce à quoi le Président de l'APC lui rétorque « débrouille-toi » (*debbar rāsik*). Le ton monte de plus en plus entre le Président de l'APC et les requérants et l'un d'entre eux se lève pour faire face / front aux agents de l'État. La vice-présidente prend un crayon et, haussant la voix pour couvrir l'échange, demande l'adresse de leur immeuble. Tout le monde se calme rapidement et l'homme se rassoit pendant qu'elle note les coordonnées des administrés et le motif de leur venue dans un registre. Une fois la prise de note complétée, les trois hommes quittent le bureau sans que les responsables ne se soient pour autant engagés à prendre des mesures concrètes pour répondre à leurs requêtes »¹².

Ces échanges soulignent que l'écriture bureaucratique n'est pas un « substitut à l'action, mais une forme d'action en soi » [Gupta, 2012] et mettent en évidence des modalités « ordinaires » de contrôle, telles que la mise à distance des requérants, l'ajournement des décisions ou la diffusion des tensions. Outre l'attention portée aux pratiques d'écriture dans l'exercice du pouvoir, la dimension matérielle que sous-tend l'enregistrement et le traitement des demandes de droits mérite aussi d'être sondée. Pour renseigner le travail administratif, une des pistes fécondes consiste à retracer la « vie sociale des choses » [Appadurai, 1986], voire leur « biographie » [Kopytoff, 1986]. Dans le cas des logements sociaux, le dossier constitue un

¹¹ L'Assemblée Populaire Communale est l'équivalent du conseil municipal en France.

¹² Extraits Carnet de terrain, observations d'une journée d'accueil du public à l'APC d'Hussein Dey, Alger, septembre 2019.

objet propice à cette démarche. Après la constitution du dossier par le requérant et son dépôt à un guichet ou à la poste, une période d'activité suit sa création dans l'administration, par l'ajout d'annotations et de papiers. Il est ensuite archivé et demeure d'ordinaire en hibernation jusqu'à son traitement à l'approche d'une distribution de logement. S'il n'est pas sélectionné dans la liste des bénéficiaires, il retourne dormir dans une armoire. Si le dossier est emblématique du travail bureaucratique et représente le principal dispositif d'archivage et de traitement de l'information, sa portée dépasse ses propriétés pratiques et prescrit plus largement des représentations sur l'institution. Pour l'administré, s'enquérir parfois quotidiennement de l'état de son dossier, faire des mises à jour fréquente, envoyer des lettres, rajouter des pièces justificatives pour faire valoir le bien-fondé de son cas ou effectuer un recours sont autant de manières de maintenir leur dossier « en vie » ou « en haut de la pile ». En miroir du dossier, le récépissé permet de saisir l'« investissement dans le jeu »¹³ du requérant, autrement dit son positionnement et sa croyance dans les règles du champ bureaucratique.

« M. s'arrête de parler et porte sa main droite à sa poche d'où il sort une liasse de papiers qu'il déplie avec précaution. Entre deux pièces d'identité, il tire un papier jauni et déchiré à de multiples endroits qu'il a maintes fois recollé à l'aide de ruban adhésif. Sur l'entête on peut lire : « Commission d'attribution de logements » [*en français*], et un peu plus bas, la date de dépôt : « 23 juillet 1985 ». Des chiffres annotés correspondant au système de points – augmentant au fil des années – de même que de multiples estampes datées et jointes à l'appellation « Vu » permettent de retracer le nombre de fois où M., dans une tentative d'obtenir un logement social, s'est rendu à l'administration pour faire la mise à jour de son dossier. Il précise toujours porter le récépissé sur lui comme un « témoignage », décrétant : « moi, je laisse ça pour que ça reste dans l'histoire ». Il brandit son récépissé comme une « preuve » des fausses promesses de l'administration, dont il dénonce les tendances corruptrices et prédatrices. »¹⁴

Les traces graphiques telles que les signatures, les annotations et les ratures [Pohn-Weidinger, 2012], sont autant d'indications pour sonder les démarches et le travail administratif au concret [Buton, 2008]. Le souci pour la forme peut tantôt traduire des stratégies ou des contraintes liées à des rapports hiérarchiques et disciplinaires ; tantôt des processus de mise en catégorie et en conformité avec les attendus de l'administration. La production scripturaire et son absence parfois permettent d'étudier à nouveaux frais la rencontre administrative. Dans la mesure où, bien souvent, les demandes de logements sociaux ne sont pas satisfaites, ces traces matérielles attestent pour les requérants de l'injustice dont ils s'estiment être l'objet. Ces matérialités servent parfois, en retour, de supports à une prise de parole critique qui ne s'édicte pas seulement en marge des administrations, mais également en leur sein.

Les administrations comme espaces d'énonciation de la critique ordinaire

¹³ Dans *Méditations pascaliennes*, Pierre Bourdieu reprend le Procès de Kafka pour illustrer les mécanismes d'investissement dans un jeu de relation de pouvoir administratif. Le cas du requérant présenté ici atteste plutôt d'une perte de l'*illusio* après un investissement pendant de nombreuses années [Bourdieu, 1997, Bourdieu, 1996]

¹⁴ Extraits Carnet de terrain et entretien, Oran, avril 2018.

La relation administrative est foncièrement une relation inégalitaire, c'est là l'un des enseignements principaux et maintes fois établi des études ayant fait le pari d'explorer au plus près les administrations. Paradigmatique des rapports sociaux de domination, cette relation est du pain béni pour la sociologie critique. Est-il possible d'aller au-delà ou du moins de l'envisager quelque peu différemment ? Sans minimiser cette dimension, il s'agirait de dépasser le constat de l'existence de cette domination et de ses modalités et d'essayer de voir ce à quoi elle donne lieu. En d'autres termes, le parti-pris, ici, est moins d'ériger la relation administrative comme une réfraction des relations de domination que de l'envisager comme le support de formulation voire d'explicitation d'une critique sociale. Nous adoptons volontairement une acception lâche de cette dernière de manière à nous intéresser aussi bien aux expressions les plus diverses d'un jugement négatif (sur quelqu'un ou quelque chose), de la disqualification légère à la condamnation la plus ferme. La proposition analytique que nous faisons est donc que la critique est, tout comme la mise en évidence des rapports de domination, une piste heuristique particulièrement féconde pour renseigner les rapports à l'État et les manières dont sa présence (ou son absence d'ailleurs) est perçue, jugée et évaluée par les personnes venues aux administrations et donc aux prises avec des problèmes du quotidien. Les administrations offrent une possibilité concrète d'exploration des ressorts de la critique ordinaire qui comme nous le montrerons a deux caractéristiques : celle de viser le proche et celle de redimensionner le lointain, dans ce cas, l'État. De fait elle procède par transposition et retraduction du quotidien pour émettre un « jugement intuitif » sur le politique et plus concrètement sur le « système »¹⁵.

En attendant le service : le blâme de proximité ou de quel pouvoir discrétionnaire parle-t-on ?

Chronologiquement, après l'expérience de l'entrée et du déplacement physique au sein des administrations et de la confrontation à ses guichets et ses couloirs, c'est l'attente qu'expérimentent les administrés. Son poids, ses modalités et ses formes se retrouvent dans toutes les analyses sur les interactions bureaucratiques et sur les rapports aux administrations¹⁶. Faisant l'objet « d'appréciations récurrentes », l'attente est, pour les administrés, un des premiers critères de jugement et d'évaluation de leurs démarches administratives. Relevant de l'organisation du face-à-face, elle est consubstantielle à tout accès aux administrations. Si elle peut être, en tant que telle, l'objet et le sujet d'une analyse complète [Ayüero, 2012], ce ne sera pas le cas dans cet article. Nous ne l'aborderons que comme contexte et comme moment privilégié d'énonciation. Souvent longue, toujours inquiète, l'attente donne lieu à des échanges entre personnes qui patientent mais aussi à des jugements voire à des colères. En ne lui prêtant pas seulement une dimension de temporalité mais en considérant aussi sa charge d'espérances, l'attente constitue un observatoire privilégié des jugements et des appréciations formulées par les usagers en amont, et parfois en aval, de la rencontre administrative.

¹⁵ On aura reconnu là une partie des analyses de Hoggart sur les mécanismes du jugement intuitif sur le politique des classes populaires qui selon lui sont un redimensionnement de ce dernier par transposition et retraduction à l'univers immédiat et quotidien, et réciproquement pourrait-on dire [Hoggart, 1970, p. 150].

¹⁶ Ces caractéristiques de l'attente, avec ce qu'elles impliquent d'incertitude et d'humiliation se retrouvent également autour des lieux de passage ou de circulation et de manière d'autant plus prégnante dans le contexte palestinien par exemple [Bontemps, 2014]

A l'hôpital, les patients qui attendent sont très peu informés de la suite des opérations ou de ce qu'ils sont censés faire, que ce soit en raison d'une signalétique défailante sinon absente, ou du comportement du personnel de santé, trop occupé ou lui-même peu au fait des horaires de présence des médecins. Dans cette situation, les gens discutent beaucoup pour atténuer le sentiment, réel, d'être « livrés à eux-mêmes ». Le moindre geste ou changement de comportement du personnel infirmier donne lieu à des interprétations diverses, les patients s'observent en cherchant à discerner la marche à suivre ou en se demandant pourquoi telle personne entre dans telle salle. C'est donc une attente loin d'être sereine, plus fébrile qu'apaisée : si tout est matière à interprétation, c'est que rien n'est explicite.

Quoi qu'il en soit et quelle que soit l'administration, l'attente est imputée à l'inefficacité ou même la mauvaise volonté des interlocuteurs les plus immédiats ou des agents qui font le plus directement face aux usagers. Ainsi, durant l'attente se formule ce que nous appellerons le « blâme de proximité » à savoir le blâme qui vise les plus proches des administrés. Ici, la proximité est entendue dans tous les sens du terme : proximité physique mais aussi proximité sociale tant il est vrai que la distance sociale entre usagers et guichetiers est, dans les cas marocain et algérien, bien réduite. De fait, compte tenu des logiques et opportunités de recrutement des *street-level bureaucrats* et des niveaux de rémunérations, les positionnements sur l'échelle des stratifications socio-économiques sont proches entre usagers et fonctionnaires ou agents administratifs¹⁷. Dans le cas des logements sociaux en Algérie, les demandeurs sont souvent amenés à faire le suivi de leur dossier auprès de divers guichetiers. Si certains agents sont titularisés, ces postes d'interface sont souvent occupés par des femmes au statut précaire et bénéficiant de contrats aidés¹⁸. Si la proximité entre les administrés et les administrateurs se traduit en termes de revenus et d'insertion dans les programmes sociaux de l'État, elle se rapporte parfois aussi à des conditions matérielles tandis que nombre de ces agents sont eux-mêmes demandeurs de logements sociaux. C'est pourtant sur les agents administratifs que se concentrent les critiques des administrés. Or les uns comme les autres ont matière à se plaindre : s'il est vrai que ces derniers peinent à voir leurs demandes satisfaites, les agents administratifs sont, eux, mis par l'institution en situation d'être exposés à la colère et d'être impuissants en raison des défaillances matérielles et organisationnelles de cette même institution.

Aux admissions de l'hôpital, tout l'enjeu est d'avoir les bons papiers et notamment ceux indiquant que le patient a respecté la filière de soins. En effet, le système de santé marocain est pyramidal et hiérarchisé : les établissements de santé de base (à savoir les centres de santé au niveau local), les centres hospitaliers provinciaux puis régionaux sont chapeautés par les CHU qui traitent des urgences et des pathologies les plus graves. Pour les pouvoirs publics, une telle régionalisation est faite pour contenir les soins routiniers au niveau local.

¹⁷ Pour en donner une idée : si l'on s'en tient à la fonction publique hospitalière, il est à noter que les infirmier-es sont, en général, payé-es deux fois le SMIG (salaire minimum interprofessionnel garanti, équivalent du SMIC français), ce qui situe le salaire de départ dans le public, en 2015, à 5 000 DH (environ 462 euros). Sachant que les temps partiels sont très répandus dans cette profession largement féminisée, les niveaux de rémunération se situent, au final, dans une moyenne basse.

¹⁸ Plusieurs agent-es non-titularisé-es bénéficient de contrat de travail aidé financés par l'Agence Nationale de l'Emploi (ANEM). En fonction du type de contrat obtenu, la rémunération est de 6000 ou 8000 dinars algériens (respectivement environ 37 et 50 euros), tandis que les agent-es titularisé-es sont, en général, de 18 000 dinars (environ 112 euros).

Pratiquement, et compte tenu des pénuries de matériel, de médicaments et de praticiens aux niveaux local et régional, la majorité des malades sont amenés à aller au CHU pour des soins de base. Or, les agents administratifs sont chargés de vérifier le respect du parcours avant de pouvoir effectuer l'admission : le patient doit faire la preuve, papiers à l'appui, que le niveau inférieur l'envoie au niveau supérieur pour tel ou tel examen (faute de matériels) ou tel ou tel soin (faute de moyens). La nécessité de respecter la filière de soins n'est pas forcément connue des administrés et ne fait guère l'objet de publicisation. Il n'est pas rare non plus que des gens résidant dans d'autres régions se retrouvent, pour des raisons familiales, au CHU de la capitale. En somme de nombreux cas de figure se présentent qui ne peuvent être admis par les guichetiers. Ne pouvant traiter que les demandes entrant dans les cas prévus par la carte sanitaire, ils ne peuvent qu'être les réceptacles d'explications, suppliantes puis au fur et à mesure courroucées. Le plus souvent, las de cette confrontation, ils renvoient ou conseillent de s'adresser à leur supérieur qui, lui, a une marge de manœuvre.

Un moment avec la dame de l'accueil abordée par un jeune homme qui lui tend ses papiers. Elle regarde et lui dit « si tu veux te faire admettre, va au bâtiment de verre ils te donnent un rendez-vous d'hémodialyse ; tu n'as rien à faire ici, où est la fiche de référence ? » [cette fiche indique le suivi et donc le respect du parcours de soins] Lui : « je n'en ai pas ». Elle : « Comment ça ? sur ta carte d'identité ils disent que tu habites Salé, alors tu dois aller là-bas. On ne t'a rien dit, c'est la première fois ? ». Lui : « Mais je suis suivi ici, j'ai un dossier ici, regarde ». Elle : « Si tu es suivi alors il te faut le papier, il faut que tu ramènes la fiche de référence ». Lui : « Écoute, je viens une fois par an, pourquoi vous me cassez la tête ? ». Elle : « oui, je sais c'est un problème ». Lui : « Les gens ils viennent, ils tournent, c'est pas possible, que Dieu honore tes parents, je t'en prie, je t'en supplie, trouve moi une solution sans toute cette torture ». Elle : « écoute, il faut que tu ramènes la feuille du *sbitar al houma* [centre de soins de quartier], celui de Moulay Abdallah à Salé et tu reviens, *safi* [et c'est bon]. Lui : « que Dieu y pourvoit, allez, sans qu'on se torture, allez, trouve-moi une solution ». Pour couper court à la conversation, elle se tourne vers moi et m'explique : « Lui c'est une hémodialyse ...tu vois, des cas et des cas ça n'arrête pas, l'hémodialyse c'est le cancer des pauvres, ceux-là, je ne te mens pas, ceux-là normalement l'administration devrait trouver une solution ». Lui : « vous nous torturez, je te jure vous n'avez pas honte ». Elle : « Je n'y peux rien, crois-moi, ici je t'assure il te faut la fiche, moi je ne devrais même pas te parler sans la fiche... quel que soit l'acte que tu fais, il te faut la fiche, rien que dire bonjour à un docteur il te faut la fiche. C'est même pas la peine que tu entres ». Il s'énerve et reprend ses papiers : « Vous ne servez à rien...Si j'étais quelqu'un de ta famille tu me trouverais une solution, t'as pas honte, moi c'est sérieux ». Il s'en va après qu'elle lui ait répété qu'elle ne pouvait rien.

Effectivement, les cas, comme celui-ci, sont nombreux mais la réponse est souvent invariable : l'administration *ne peut rien* pour eux. Du moins pas à ce niveau-là. Le responsable de service peut parfois résoudre certains cas, en autorisant ou en fermant les yeux sur le non-respect du parcours de soins.

Une autre scène, un autre jour, toujours aux admissions et cette fois-ci un échange entre la dame de l'accueil (une autre) et un très vieux monsieur, il a une voix faible, il est fatigué, il supplie. Il a un sac en plastique à la main dans lequel se trouve ses papiers. Il donne le sac en entier pour qu'elle cherche les papiers. Elle regarde. Il n'a pas de fiche de référence mais a un rendez-vous avec un oncologue du CHU. Elle « Ya Shérif [titre honorifique donné aux personnes âgées], comment t'as eu le rendez-vous ? » Lui : « Je ne sais pas, c'est mon fils qui l'a eu pour moi ». Elle « Écoute ya Shérif, normalement toi tu n'es pas là, moi je ne peux rien faire pour toi...écoute, attends le responsable il te parlera, il te trouvera une solution ». Lui « Ma fille, je suis fatigué, je suis allé là, j'ai fait ça... ».

Elle : « Comprends-moi, ce que tu vas me dire je le sais, *wallah hassa bik* [expression qui veut dire « j'éprouve ce que tu ressens »], toi et cette dame là-bas et celui-là, tous les gens je sais que vous venez de loin et vous avez besoin de régler vos affaires pour repartir. Oui c'est ça, il n'y a de volonté que celle de Dieu mais moi je ne peux rien faire. Moi la solution que je te donne c'est de t'asseoir jusqu'à ce que le responsable, Si B., vienne et discute avec toi. Et il voit la solution qu'il peut prendre. S'il décide de vous laisser passer, de voir avec le directeur, alors *alhamdoulillah*, mais s'il ne peut pas, s'il n'accepte pas, alors tu iras à Kénitra, ils t'impriment là-bas et après tu viens ici. Au-delà de ça, je ne vais pas te mentir et je ne veux pas te mentir. Quand il sera là, il te dira... Oui je sais, je sais, toi c'est Kénitra, la dame là c'est Hoceïma, tout le monde vient d'ailleurs et c'est loin et vous n'avez pas où rester. Je sais, va t'asseoir. »¹⁹

Au-delà du fait d'illustrer les motifs de plaintes, ces différentes scènes donnent à voir le traitement administratif à l'hôpital et en montrent les impuissances. De fait, elles ne peuvent qu'amener à nuancer ce qui est devenu une doxa bien établie et guère questionnée qui est celle relative au pouvoir discrétionnaire. A l'hôpital comme pour les logements sociaux, les agents qui sont le plus directement en prise avec le public en ont bien peu, contrairement aux responsables, qu'ils soient de service ou de direction, qui eux ne sont pas au contact des administrés, ou du moins, qui peuvent ne pas l'être. C'est sans doute là une des clés de compréhension des tensions et du jugement négatif que peut avoir tout individu qui fréquente les administrations : ces dernières ont pour caractéristique première de mettre face à face des administrés démunis et insatisfaits et des agents administratifs impuissants. Si le blâme se focalise, lors des interactions administratives, sur les interlocuteurs les plus proches et les plus immédiats, cela n'empêche pas les montées en généralités profanes. Pour le dire autrement, ces interactions constituent également le socle de jugements plus généraux.

De l'administration au « système » : ressorts du jugement intuitif

Les rencontres quotidiennes aux guichets et bureaux des diverses administrations constituent des sites où procèdent des modalités de gouvernement. Les relations entre les agents administratifs et les usagers au niveau local confèrent une forme concrète à l'État, qui autrement serait une abstraction. C'est en partie à travers ces rencontres quotidiennes et les expériences qu'elles induisent que se forment les perceptions des individus sur l'État. Il s'agit là d'une bien ancienne leçon que celle selon laquelle dans les rapports aux administrations se joue la perception du « système ». Dès les années 1930 déjà, Gabriel Almond et Harold Laswell montraient que les bureaux états-uniens d'aide aux chômeurs sont vus comme la « matérialisation d'un système » : « Les assistés ont affaire aux salles d'attente miteuses, au contrôleur ou à l'assistante sociale et au bureau des chômeurs. Ils n'ont pas affaire à la « politique sociale américaine ». En d'autres termes, c'est dans leur expérience quotidienne que prennent forme leurs doléances, que s'établit la mesure de leurs demandes et que sont désignées les cibles de leur colère » [Almond, Laswell, 1934]. Les émotions exprimées dans ces relations asymétriques – que ce soit par le défolement ou le refoulement – enrichissent la compréhension du façonnement des subjectivités et des dénonciations ordinaires.

¹⁹ Extrait carnet de terrain, 3 avril 2015.

« Une femme dans la quarantaine entre dans le bureau du Maire de Hussein Dey et sort de son sac à main son récépissé de logement social datant de 1998. Elle décrit les difficultés quotidiennes et les conditions de vie dans son immeuble et cherche à savoir ce qu'il se passe avec son dossier. Le Maire lui répond que ce dernier n'est pas là et l'incite à se rendre à la Daïra (sous-préfecture). Elle rétorque, énervée, qu'il n'est ni à la Daïra, ni à la Wilaya (préfecture), où on lui a assuré qu'il n'avait pas été transféré. Le Maire réitère fermement son invitation à s'enquérir auprès des autres échelons administratifs. Visiblement en colère, la femme hausse le ton en répétant qu'elle a déjà effectué cette démarche et que « ça suffit, parce qu'[elle est] fatiguée ». Ils argumentent ainsi pendant un moment et la requérante rétorque au Maire : « maintenant, toi, toi, quand tu es en réunion, ceux qui constituent la commission, qui siègent ? Toi et [la vice-présidente en charge des questions sociales présente à la tribune] ! [...] Et vous dites ne pas savoir ce qui se passe... comment ça se fait ?! ». Le Maire lui dit de ne pas s'énerver, qu'elle n'a pas compris. Il lui explique que le processus décisionnel n'engage pas que lui et dit qu'« il y a un milliard de dossiers comme le [sien] ». Le ton monte de plus en plus. Lorsque le Maire l'incite à se rendre à la Daïra avec un bordereau, elle s'indigne que l'on lui demande de fournir un papier jusqu'ici inconnu. Elle proteste contre l'absence de réponse et s'insurge, en hurlant, de n'avoir jamais rien reçu de l'État malgré son statut de fille de martyr. Elle sort du bureau et elle continue de crier dans le couloir pendant quelques minutes avant de braver un agent de la Mairie afin de revenir dans le bureau en criant et en pleurant. Si la vice-présidente tente de la calmer, le Maire reste impassible et ne bouge pas de sa chaise tandis que la femme poursuit sa tirade en se penchant par-dessus son bureau. Elle s'assoit ensuite en pleurant et répète en boucle : « je suis fatiguée (*'ayyît*), je suis fatiguée, je suis fatiguée, c'est bon, je suis fatiguée ». Elle s'en va, dépitée et visiblement épuisée. »²⁰

Le recours au répertoire de la fatigue est récurrent chez les requérants de logements sociaux. La lassitude est dénoncée comme le produit d'une administration, et par capillarité d'un État, qualifié d'injuste, d'inefficace et d'arbitraire. Par-delà la colère qui prévaut souvent, il peut aussi s'agir d'abattement en ce qui a trait aux patients de l'hôpital public au Maroc.

« La torture (*ta'zib*) ici ce sont les rendez-vous. Parce que tu dois te débrouiller pour y aller et ensuite ils peuvent te dire de repartir. C'est comme ils veulent. Et toi tu n'es rien, c'est comme ça au Maroc. [...] Moi je suis avec mon mari, ici, c'est pour lui que je suis là, c'est lui qui a des rendez-vous et des soins, le pauvre il ne peut plus travailler, il a trop de sucre [diabétique, il est amputé d'un pied]. On vient de loin, de Sidi Kacem [ville moyenne du Nord-Ouest du pays], et on dépense beaucoup pour le transport, parce qu'il ne peut pas prendre les transports pas chers. J'ai deux filles, je les laisse aux voisins [...] Moi j'ai peur parce qu'ils peuvent nous dire de revenir un autre jour [...] même si tu as tout, moi j'ai tous les papiers, tout est bon, mais ils peuvent te dire la machine est cassée, le docteur n'est pas là ou il n'y a plus de places [...] tout peut arriver et nous on ne peut rien. Parce que nous on est pauvres alors pourquoi tu veux qu'ils se cassent la tête pour nous ? »²¹.

Les pratiques de l'administration et son imprévisibilité alimentent un sentiment d'impuissance, de même que des critiques à l'égard du traitement de catégories de population paupérisées perçues comme indignes d'estime et d'attention. Dans les cas étudiés, le quotidien

²⁰ Observation, Alger, septembre 2019

²¹ Entretien, mars 2015.

des relations administratives et les souffrances individuelles sont traduites et requalifiées en termes politiques à travers la dénonciation du « mépris » (*hogra*) de l'État. C'est par le biais des problèmes quotidiens, tels que l'accès à l'emploi, au logement ou aux soins, et les modalités d'exercice du pouvoir administratif que s'éprouvent avec plus ou moins d'acuité des sentiments d'(in)justice et que s'élaborent des critiques du « système ». Autrement dit, les jugements sur l'État ne surgissent pas de grandes et abstraites notions, telles que la justice ou la dignité, mais plutôt d'expériences concrètes face aux administrations publiques [Hibou, 2013]. La mise en relation des pratiques administratives avec les registres de dénonciation portés par les individus permet de saisir des attentes envers les autorités publiques et des représentations concrètes de la justice sociale. Elle invite à resituer dans leurs contextes d'occurrence la construction de la normativité et des catégories morales pour jauger l'État. Cette approche par les pratiques amène à considérer avec davantage de granularité et dans leurs différentes déclinaisons, autant les catégories d'(in)dignité et d'(in)justice que les demandes de droits et de distribution de ressources matérielles.

Les ressorts de la critique ordinaire sont rythmés par un va-et-vient entre différentes échelles : l'expérience individuelle est calibrée à l'aune de l'ordre administratif et politique, qui, en retour, est redimensionné à soi. Dans le cas des requérants de logements sociaux, le maintien aux marges de la distribution de ces biens publics est renvoyé à la corruption des agents administratifs qui, partant, informe sur les logiques prédatrices des responsables politiques. Un regard attentif à ces jugements intuitifs et aux opérations de montée en généralité amène toutefois à en contrôler le sens et la portée. S'il ne saurait y avoir de téléologie dans les critiques ordinaires de l'administration, autant ne pas s'attacher à voir des remises en cause profonde des modalités d'exercice du pouvoir là où s'exprime surtout des demandes d'inclusion. Ce faisant, ce jeu d'échelles entre le proche et le lointain conduit à examiner les processus de désingularisation des griefs et conjure, plus largement, à prolonger depuis les administrations la réflexion sur la (dis)continuité entre les critiques ordinaires et le passage au politique dans les mondes arabes.

*

Au terme de cette analyse qui se veut invitation à en susciter d'autres, nous espérons avoir convaincu de faire des administrations dans les pays arabes des lieux dont doivent se saisir les investigations de sociologie politique. De fait, les rapports entre administrés et administrateurs expriment et s'inscrivent dans des rapports plus larges au politique et notamment à la socialisation étatique. Ainsi, les envisager dans leur matérialité la plus concrète mais aussi en tant que gamme de phénomènes permet d'en faire des sites d'observations des attentes que les administrés ont à l'égard de leurs Etats et de la rugosité des réponses que ces derniers leur formulent au quotidien.

L'exploration proposée ici vise à montrer tout ce que l'on peut gagner à faire des administrations dans les mondes arabes des terrains radiants susceptibles, bien au-delà de cette seule région, de renouveler les questionnements sur au moins trois aspects : la place des guichets dans le fait administratif, les sémiologies populaires et, enfin, ce qui relève du pouvoir discrétionnaire, souvent posé comme postulat indiscuté et indiscutable. En faisant le choix d'aborder deux administrations dans deux pays différents et surtout dotées différemment, l'une de guichet à savoir l'hôpital alors que l'autre en est dépourvue, il s'agissait, en effet, de donner à penser l'administration aussi au-delà de l'interface du guichet.

Pour le dire autrement, il n'est pas inutile de rappeler que les relations administratives ne se résument pas à la présence en leur sein : ils peuvent trouver à se nouer par l'entremise de nombreux intermédiaires, comme les notables [Zaki, 2005], les élus locaux et tout type de courtiers [Haenni, 2005, Hertog, 2010] plus ou moins formels²². L'accès à ces intermédiaires et la capacité à faire valoir des droits sont, souvent, déterminés par les caractéristiques sociales des administrés. De fait, ces rapports diffèrent en fonction de l'appartenance de classe mais aussi de genre. Mais cette attention au « dehors » ne saurait oblitérer le souci de description du « dedans » des administrations. Car c'est bien là que se forment et s'expriment les anticipations, les croyances ou encore les « sémiologies populaires » [Blundo, Olivier de Sardan, 2001b] qui permettent de saisir la production de sens variés à laquelle s'adonne les administrés en raison du caractère opaque, imprévisible et sans règles facilement décriptables des univers administratifs. Si cette opacité et cette imprévisibilité constituent l'expérience première des requérants, l'investigation donne des indices sur le fait qu'elles configurent également l'ordinaire professionnel des administrateurs qui peuvent se révéler d'autant plus discrétionnaires qu'ils sont placés en situation d'impuissance.

Nul doute que mises bout à bout les études attentives aux phénomènes administratifs permettraient de remettre sur le métier la sociologie politique des Etats arabes.

Bibliographie

- Almond Gabriel, Lasswell Harold (1934) « Aggressive Behavior by Clients towards Public Relief Administrators », *American Political Science Review*, n°28, p. 643-655.
- Appadurai Arjun (1986) *The social life of things. Commodities in cultural perspective*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Awenengo Dalberto, Séverine, Banégas Richard (2018) « Citoyens de papier : des écritures bureaucratiques de soi en Afrique », *Genèses*, vol. 112, no. 3.
- Ayuro Javier (2012) *Patients of the State. The Politics of Waiting in Argentina*, Duke University Press.
- Bayat Asef (1997) *Street Politics. Poor People's Movements in Iran*, Columbia University Press.
- Bennani-Chraïbi Mounia, Fillieule Olivier (dir.) (2002) *Résistances et protestations dans les sociétés musulmanes*, Paris, Presses de sciences Po.
- Bierschenk Thomas, Olivier de Sardan Jean-Pierre (eds.) (2014) *States at Work : Dynamics of African Bureaucracies*, Leiden, Brill.
- Blundo Giorgio, Olivier de Sardan Jean-Pierre (dir.) (2007) *Etat et corruption en Afrique : une anthropologie comparative des relations entre fonctionnaires et usagers. Bénin, Niger, Sénégal*, Marseille/Paris, APAD/Karthala.
- Blundo Giorgio (2001a) « Négocier l'Etat au quotidien : agents d'affaires, courtiers et rabatteurs dans les interstices de l'administration sénégalaise », *Autrepart*, n°20, p. 75-90.
- Blundo Giorgio, Olivier de Sardan Jean-Pierre (2001b) « Sémiologie populaire de la corruption », *Politique africaine* 3 (N° 83), p. 98-114.
- Bontemps Véronique (2014) « Entre Cisjordanie et Jordanie, l'épreuve du passage frontalier au pont Allenby », *Revue européenne des migrations internationales*, vol. 30, n°2, p. 69-90.
- Bourdieu Pierre (1996) *Raisons pratiques*, Seuil, coll. Points.
- Bourdieu Pierre (1997) *Méditations pascaliennes*, Paris, Seuil.
- Buton François (coord.) (2008) dossier « L'observation historique du travail administratif », *Genèses*, vol.3, n°72.
- Buton François, Lehingue Patrick, Mariot Nicolas, Rozier Sabine Rozier (dir.) (2012) *L'ordinaire du politique. Enquêtes sur les rapports politiques profanes au politique*, Lille, Septentrion.
- Chevallier Jacques (1983) « L'administration face au public », in CURAPP, *La communication administration-administrés*, Paris, PUF.

²² A l'instar de ce que repère Giorgio Blundo dans le cas du Sénégal [Blundo 2001a]

- Copans Jean (2001) « Afrique noire : un Etat sans fonctionnaires ? », *Autrepart*, n°20, p. 11-26.
- Das Veena (2004) « The Signature of the State: The Paradox of Illegibility », in Veena Das and Deborah Poole (eds.), *Anthropology in the Margins of the State*, Oxford, James Currey.
- Dreyfus Françoise (2002) « A la recherche du temps perdu. La science politique française oubliée de ses administrations publiques », *Politix*, vol. 15, n°59, p. 171-194.
- Dubois Vincent (2010) *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Economica.
- Dupont Marc (2010) *L'assistance publique-Hôpitaux de Paris. Que sais-je ?* Paris, Presses Universitaires de France.
- El Mechat Samya (dir.) (2009) *Les Administrations coloniales : xix^e-xx^e siècles. Esquisse d'une histoire comparée*, Rennes, Presses universitaires de Rennes.
- El Qadim Nora (2015) *Le gouvernement asymétrique des migrations*. Paris, Dalloz.
- Elboudrari Hassan, Nordman Daniel (éd.) (2015) *Les savoirs de l'administration. Histoire et société au Maghreb du XVI^e au XX^e siècle*, Casablanca, Fondation du roi Abdul-Aziz al-Saoud.
- Emerson R. W. (1982) *The American Scholar*, Penguin Classics.
- Eymeri-Douzans François, Bouckaert Geert (2013) *La France et ses administrations : un état des savoirs*, Bruxelles, Bruylant.
- France Pierre (2020) « Arkan ad Dawlé. Directeurs généraux, bureaucratie et survie de l'Etat pendant la guerre civile », *Confluences Méditerranée*, n° 112, p. 51-70.
- Grangaud Isabelle (2020) « Les marmites du Bayt-al Mâl d'Alger. Charité, pouvoirs et droits d'appartenance à l'époque ottomane », *L'Année du Maghreb*, n°23, p. 97-120.
- Gupta Akhil (2012) *Red Tape: Bureaucracy, Structural Violence and Poverty in India*, North Carolina, Duke University.
- Hachimi Alaoui Nadia (2019) *Gouverner l'incertitude. Les walis de Casablanca (2001-2015)*, thèse de science politique, IEP d'Aix-en-Provence, Aix-Marseille Université.
- Haenni Patrick (2005) *L'ordre des caïds. Conjurer la dissidence urbaine au Caire*. Paris-Le Caire, Karthala/CEDEJ.
- Harb Mona, Attalah Sami (ed.) (2015) *Local Governments and Public Goods : Assessing Decentralization in the Arab World*, Beyrouth, The Lebanese Center for Policy Studies.
- Hertog Steffen (2010) *Princes, Brokers, and Bureaucrats : Oil and the State in Saudi Arabia*, Ithaca, Cornell University Press.
- Hibou Béatrice (2013) « Injustice et domination. De quelques figures concrètes de la justice sociale », Julia Christ éd., *L'injustice sociale, quelles voies pour la critique ?* Presses Universitaires de France, pp. 49-70.
- Hibou Béatrice, Tozy Mohamed (2020) *Tisser le temps politique au Maroc. Imaginaire de l'Etat à l'âge néolibéral*, Paris, Karthala.
- Hoggart Richard (1970) *La culture du pauvre. Etudes sur le style de vie des classes populaires en Angleterre*, Paris, Les éditions de Minuit.
- Hull Matthew S. (2012) « Documents and Bureaucracy », *Annual review of Anthropology*, vol. 41, p. 251-267.
- Hull Matthew S. (2003) « The File: Agency, Authority, and Autography in an Islamabad Bureaucracy, » *Language and Communication* 23, 3, p. 287-314.
- Jones Calvert W. (2019) « Adviser to the King : Experts, Rationalization and Legitimacy », *World Politics*, 71 (1), p. 1-43.
- Kopytoff Igor (1986) « The Cultural Biography of Things: Commoditization as Process », in Arjun Appadurai (ed.), *The Social Life of Things: Commodities in Cultural Perspective*, Cambridge, Cambridge University.
- Lachenal Guillaume, Geissler Paul Wenzel, Manton John, Tousignant Noémi (dir.) (2016) *Traces of the Future : An Archeology of Medical Science in Africa*, Intellect Books.
- Lacroix Annick (2016) « La poste au douar. Usages non citoyens et Etat colonial dans les campagnes algériennes de la fin du XIX^e siècle à la Seconde Guerre mondiale », *Annales. Histoire, Sciences sociales*, vol. 71, n°3, p. 709-740.
- Lafi Nora (2011) « Petitions and Accommodating Urban Change in the Ottoman Empire » in Özdalga Elisabeth, Özervarli Sait, Tansuğ Ferval(eds.), *Istanbul as seen from a distance. Centre and Provinces in the Ottoman Empire*, Istanbul, Swedish Research Institute, p.73-82.
- Langevin François (dir.) (2018) *Architecture et ingénierie à l'hôpital. Le défi de l'avenir*, Paris, Presses de l'EHESP.
- Lipsky Michael (1980) *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*, New York, Russell Sage Foundation.
- Melville Herman (2003) *Bartleby, le scribe, une histoire de Wall Street*, éditions Allia.
- Navaro-Yashin Yael (2007) « Make-Believe Papers, Legal Forms and the Counterfeit: Affective Interactions Between Documents and People in Britain and Cyprus », *Anthropological Theory*, 7 (1).
- Nègre Michael (2004) *ONG et autoritarisme au Soudan. L'eau en question*, Le Caire, CEDEJ.

Olivier de Sardan Jean-Pierre (2011) « Promouvoir la recherche face à la consultance. Autour de l'expérience du Lasdel (Niger-Bénin) », *Cahiers d'Etudes africaines*, n°202-203, p. 511-528.

Padioleau Jean-Gustave (1982) *L'Etat au concret*, PUF.

Perrier Antoine (2019) *La liberté des protégés : souverains, ministres et serviteurs des monarchies marocaine et tunisienne sous protectorat français (1881-1956)*, thèse de doctorat, Institut d'Études Politiques de Paris.

Pohn-Weidinger Axel (2012) « Annotation et rature », *Ateliers d'anthropologie*, En ligne, 36.

Revue française de science politique (2020) « Saisir l'Etat par son administration », vol. 70, n°1.

Schijman Emilia (2019) *A qui appartient le droit ? Ethnographier une économie de pauvreté*, Lestenso-editions.

Scott James C (2008) *La domination et les arts de la résistance. Fragments du discours subalterne*, Paris, Éd. Amsterdam.

Siblot Yasmine (2006) *Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires*, Paris, Les Presses de Sciences Po.

Singerman Diane (1995) *Avenues of Participation : Family, Politics and Networks in Urban Quarters of Cairo*, Princeton, Princeton University Press.

Spire Alexis (2008) *Accueillir ou reconduire. Enquête sur les guichets de l'immigration*, Paris, Raisons d'agir.

Stoler Ann Laure (2019) *Au cœur de l'archive coloniale. Questions de méthode*, Paris, Editions de l'EHESS.

Sulaiman Hamid (2016) *Freedom Hospital*, Paris, Editions ça et là/ARTE Editions.

Terrain (2014) Dossier « Attendre », septembre, en ligne.

Verdeil Éric Verdeil (coord) (2010) Dossier « Services urbains en réforme dans le monde arabe », *Géocarrefour*

Watkins-Hayes Celeste (2009) *The New Welfare Bureaucrats : Entanglements of Race, Class and Policy Reform*, Chicago, The University of Chicago Press.

Weber Max (2003) *Économie et société, tome 1 : Les Catégories de la sociologie*, Paris, Pocket.

Weller Jean-Marc (1999) *L'Etat au guichet. Sociologie cognitive du travail et modernisation administrative des services publics*, Paris, Desclée de Brouwer.

Zaki Lamia (2005) *Pratiques politiques au bidonville, Casablanca (2000-2005)*, thèse de l'Institut d'Études Politiques de Paris.