

Faire valoir ses droits au quotidien

Les services publics
dans les quartiers populaires

Jasmine Siblot



SCIENCES PO

LES PRESSES

Extrait de la publication

Faire valoir ses droits au quotidien

Faire valoir ses droits au quotidien

*Les services publics
dans les quartiers populaires*

Yasmine Siblot

SCIENCES PO
LES PRESSES

Catalogage Électre-Bibliographie (avec le concours des Services de documentation de la FNSP)

Faire valoir ses droits aux quotidiens. Les services publics dans les quartiers populaires / Yasmine Siblot. – Paris : Presses de Sciences Po, 2006.

ISBN 10 / 2-7246-0986-7

ISBN 13 / 978-2-7246-0986-8

RAMEAU :

Relations administration-usagers : France : Enquêtes

Services publics : France : Enquêtes

Quartiers pauvres : France : Enquêtes

DEWEY :

– 351.6 : Rapports administration-citoyens

– 362.5 : Services en faveur des catégories défavorisées

Public concerné : Public intéressé

La loi de 1957 sur la propriété intellectuelle interdit expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit (seule la photocopie à usage privé du copiste est autorisée).

Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, du présent ouvrage est interdite sans autorisation de l'éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 3, rue Hautefeuille, 75006 Paris).

© 2006, PRESSES DE LA FONDATION NATIONALE DES SCIENCES POLITIQUES

Table des matières

<i>Remerciements</i>	9
<i>Liste des sigles</i>	11
<i>Introduction</i>	13
• Des services publics en voie de dualisation ?	13
• Étudier les relations entre services publics et classes populaires au-delà des guichets	16
• Une enquête de terrain ancrée dans un espace local	20
• Articuler trois niveaux d'analyse	25

I - LA PAPERASSE

<i>Chapitre 1 / S'OCCUPER DES PAPIERS</i>	
CONTRAINTE ET DÉBROUILLE	29
• Les « papiers » au quotidien : l'emprise de la contrainte administrative	30
• S'occuper des papiers au sein du ménage : apprentissage et rôles	39
• Se « débrouiller » face aux papiers et aux administrations	54
<i>Chapitre 2 / AVOIR DES « DROITS » SANS « DEMANDER L'AUMÔNE »</i>	65
• Le « service public » : une catégorie abstraite	67
• Les fondements pratiques des catégorisations et des jugements sur les administrations	71
• Faire face aux administrations : contestations et « quant-à-soi »	82
<i>Chapitre 3 / LA CONSTRUCTION BIOGRAPHIQUE DU RAPPORT AUX INSTITUTIONS</i>	95
• La proximité aux classes moyennes : distance aux administrations et aux habitants qui les fréquentent	96
• Les familles populaires stables : les relations aux administrations, supports de projets d'ascension	100
• « Déstabilisation des stables » et dégradation des relations aux administrations	106
• Les situations précaires : l'entraide et l'interconnaissance comme ressources nécessaires	113

II - LES GUICHETS

<i>Chapitre 4 /</i>	EMPLOYÉES DES GUICHETS	
	UNE POSITION D'ENTRE-DEUX	123
	• Des administrations généralistes et localisées	124
	• Le travail au guichet : une position d'autorité subordonnée	131
	• Des postes « féminins » :	
	faible valorisation et absence de carrière	140
	• Femmes des « administrations » : entre classes moyennes et populaires	144
<i>Chapitre 5 /</i>	EXERCER UN POUVOIR SUBORDONNÉ	
	RIGORISME OU SOUPLESSE	155
	• Le travail avec le public : un savoir-faire peu normalisé	156
	• Les contraintes du travail au contact avec le public	161
	• Discours collectifs sur « les gens » et classements sociaux	164
	• Des définitions contrastées de la façon de bien « servir » les habitants parmi les employées	171
<i>Chapitre 6 /</i>	DES INSTITUTIONS FAMILIÈRES	193
	• « La mairie » ou « ma mairie » ?	194
	• La poste : les fondements pratiques de la perception positive d'un « service public »	204
	• « Le centre » : entraide et assistance	218

III - LES RÉFORMES

<i>Chapitre 7 /</i>	« MODERNISER » LE SERVICE	
	DANS UNE « ZONE SENSIBLE » À LA POSTE	233
	• « Modernisation » de l'accueil et normalisation des relations de guichet	235
	• Une représentation des bureaux des « zones sensibles » comme problème	245
	• « Adapter » les bureaux en zone urbaine sensible	256
<i>Chapitre 8 /</i>	« PROFESSIONNALISER » L'ACCUEIL À LA MAIRIE	
	ET AU CENTRE SOCIAL	265
	• L'amélioration de l'« accueil » à la mairie	266

• Les formations à l'accueil : normes relationnelles et relations aux populations précaires	271
• « L'accueil » au centre social et les paradoxes de la « proximité »	291
<i>Conclusion</i>	305
• Les rapports à l'administration en pratiques	305
• Un sens pratique du service public	306
• Relations administratives et classements sociaux	308
<i>Bibliographie</i>	311
<i>Annexes</i>	321
• Annexe 1 : Données socio-économiques et électorales	321
• Annexe 2 : Documents cités	323
• Annexe 3 : Entretiens et observations	329
• Annexe 4 : Présentation des habitants	335
• Annexe 5 : Présentation des employés	341

Remerciements

Cet ouvrage est issu d'une thèse au cours de laquelle j'ai été encadrée par Michel Offerlé et Edmond Préteceille, et je les remercie tous deux vivement pour nos échanges fructueux. Je suis très reconnaissante à Vincent Dubois pour ses suggestions tout au long de ce travail. Françoise Dreyfus, Serge Paugam et Olivier Schwartz ont bien voulu participer au jury de cette thèse et leurs remarques ont été très stimulantes. Merci au conseil général du Val-de-Marne qui a décerné le Prix de l'Université à cette thèse en 2004. Nonna Mayer et Edmond Préteceille ont accepté avec enthousiasme cet ouvrage dans leur collection, et je les en remercie.

Une thèse doit beaucoup aux cadres collectifs dans lesquels elle est menée. Pour ma part, j'ai bénéficié d'un contexte de travail remarquable au Laboratoire de sciences sociales ENS-EHESS et j'ai eu la chance d'être accueillie au CSU (Cultures et sociétés urbaines) ainsi qu'au GRIP (Groupe de recherches interdisciplinaires sur le politique), séminaire organisé par Michel Offerlé avec ses étudiants.

Parmi les personnes qui m'ont aidée au cours de cette recherche, je voudrais remercier particulièrement Christelle Avril, Marie Cartier et Alexis Spire, et tous ceux et celles qui ont relu différentes parties de ce travail : Christian Baudelot, Anne-Sophie Beau, Stéphane Beaud, Bastien Bosa, Marie Courcelaud, Liora Israël, François Laroussinie, Audrey Mariette, Anne Paillet, Jérôme Pelisse, Delphine Serre, Dalila Siblot, Emmanuel Soutrenon et Sylvie Tissot.

Je ne peux remercier ici nominale-ment les habitants, employés de la poste, du centre social ou de la mairie, cadres, élus, formateurs, qui m'ont acceptée comme observatrice, se sont prêtés à la situation d'entretien, ou m'ont fourni des documents, mais je leur suis très reconnaissante. Certains m'ont demandé de leur restituer en « retour » mes analyses et j'espère que cet ouvrage sera l'occasion de le faire. Ce travail de terrain a changé ma propre perception du monde social et cela doit beaucoup aux rencontres que j'ai pu y faire.

Liste des sigles

AES	Administration économique et sociale
ANPE	Agence nationale pour l'emploi
APL	Aide personnalisée au logement
ASSEDIC	Association pour l'emploi dans l'industrie et le commerce
ATSEM	Agent territorial spécialisé des écoles maternelles
BAC	Brigade anti-criminalité
BAFA	Brevet d'aptitude aux fonctions d'animation
BEP	Brevet d'études professionnelles
BTS	Brevet de technicien supérieur
CAF	Caisse d'allocations familiales
CAP	Certificat d'aptitude professionnelle
CAT	Centre d'aide par le travail
CCP	Comptes-chèques-postaux
CCAS	Centre communal d'action sociale
CDD	Contrat à durée déterminée
CDI	Contrat à durée indéterminée
CES	Contrat emploi solidarité
CFDT	Confédération démocratique du travail
CGT	Confédération générale du travail
CMU	Couverture maladie universelle
CNAM	Conservatoire national des arts et métiers
CNFPT	Centre national de la fonction publique territoriale
CNL	Confédération nationale du logement
COTOREP	Commission technique d'orientation et de recrutement professionnel
CPAM	Caisse primaire d'assurance maladie
CRAMIF	Caisse régionale d'assurance maladie d'Île-de-France
DEUG	Diplôme d'études universitaires générales
DDASS	Direction départementale de l'action sanitaire et sociale
DDE	Direction départementale de l'équipement
DGAFP	Direction générale de l'administration et de la fonction publique
DSPAT	Direction du service public et de l'aménagement du territoire
EDF-GDF	Électricité de France-Gaz de France
EPIC	Établissement public industriel et commercial
FAS/FASILD	Fonds d'action et de soutien pour l'intégration et la lutte contre les discriminations
IB	Interdit bancaire

IEP	Institut d'études politiques
INSEE	Institut national de la statistique et des études économiques
IUT	Institut universitaire et technologique
NBI	Nouvelle bonification indiciaire
OCDE	Organisation pour la coopération et de développement économique
OPAC	Office public d'aménagement et de construction
OPHLM	Office public d'HLM
PAE	Prêt à envoyer
PAP	Prêt à poster
PCF	Parti communiste français
PMI	Protection maternelle et infantile
PUCA	Plan urbanisme construction aménagement
RATP	Régie autonome des transports parisiens
RMI	Revenu minimum d'insertion
SMIC	Salaire minimum interprofessionnel de croissance
SNCF	Société nationale des chemins de fer
SONACOTRA	Société nationale de construction pour les travailleurs
SUD	Solidaires unitaires démocratiques
URSSAF	Union de recouvrement de sécurité sociale et d'allocation familiales
ZUP	Zone à urbaniser en priorité
ZUS	Zone urbaine sensible

Introduction

— Des services publics en voie de dualisation ?

La question de l'avenir des services publics s'est trouvée au cœur des débats sur le Traité Constitutionnel Européen lors de la campagne référendaire du printemps 2005. Partisans comme détracteurs du traité ont mis en avant leur attachement à ces institutions et aux valeurs qui leur sont associées, défendant à partir de lectures opposées du texte l'idée que celui-ci menaçait ou garantissait leur pérennité. Alors que dans des pays comme la Grande-Bretagne, la capacité de l'État à délivrer des services d'intérêt collectif est délégitimée, cela ne semble donc pas encore être le cas en France.

Pourtant, au-delà d'une apparente unanimité pour la défense du « service public », les politiques de « réforme » des services publics ne cessent d'en miner les fondements matériels et symboliques¹. Les effets les plus visibles de ces réformes sont ceux qu'entraînent les restrictions budgétaires, mises en concurrence et privatisations, qui ont affecté l'ensemble du secteur public : fermetures de bureaux de poste ou de classes, suppressions de trains dans les petites gares ou de lits d'hôpitaux, hausses du prix de l'eau, etc. Pour les personnels les effets des mesures visant à accroître la rentabilité des services sont également quotidiens, qu'il s'agisse des modalités de recrutement, du contrôle de la productivité des agents ou de l'individualisation de l'évaluation de leur travail², sans

1. Parmi les nombreux ouvrages sur ces questions : Jacques Chevallier, *Le Service public*, Paris, PUF, 2003, Luc Rouban, *Le Service public en devenir*, Paris, L'Harmattan, 2000 ; « *Service public et service universel* », *Sociétés contemporaines*, 32, octobre 1998.

2. Parmi de multiples études : Lise Demailly, « *La restructuration des rapports de travail dans les métiers relationnels* », *Travail et emploi*, 76, 1998 p. 3-14 ; Marie-Hélène Lechien, « *Un métier exposé. Les contrôleurs SNCF* », *Scalpel*, 4-5, 1999, p. 73-110.

compter les changements de statut et un accroissement des situations précaires³.

Une dimension plus discrète des politiques de réforme s'ajoute enfin aux précédentes : celle de la mise en place de services « adaptés » aux populations dans les « quartiers défavorisés »⁴. Cette « adaptation » dans les quartiers identifiés comme prioritaires par la politique de la ville est conçue comme nécessaire pour contribuer au maintien de la « cohésion sociale ». Si la mise en place des politiques de dérégulation des services et administrations publics est connue, c'est moins le cas de ce volet plus « social ». Ce volet peut en outre au premier abord sembler atténuer les effets des politiques libérales et paraître inévitable tant la vision des classes populaires urbaines en termes de « populations défavorisées », vivant dans des quartiers « sensibles » et séparés des autres, s'est imposée avec le développement de la politique de la ville⁵. Pourtant, cette vision dominante peut justement laisser craindre que se produise, sous couvert d'adaptation, une dualisation des services publics, entre des services rentables gérés suivant des normes managériales et commerciales et des services à destination des populations considérées comme uniformément démunies, gérés suivant des objectifs de politiques sociales⁶. Outre la détérioration des services rendus qu'une telle dualisation pourrait avoir, ce seraient les effets stigmatisants de telles politiques qui seraient à redouter pour les habitants des quartiers populaires. Il est donc essentiel de saisir en quoi les représentations de ces populations définies à la fois comme « en difficulté » et comme « difficiles » par les institutions, conjuguées aux impératifs gestionnaires, transforment les services publics dans ces quartiers. Mais mener l'analyse de ces processus suppose au préalable de rompre avec les visions homogénéisantes des habitants des quartiers « défavorisés » en prenant la mesure de la

3. *Sur les menaces de changement de statut à la DDE : Julien Langumier, « Des ouvriers de la fonction publique d'État face aux réformes de modernisation », Sociétés contemporaines, 58, septembre 2005, p. 65-84. La part des statuts précaires (intérimaires, stagiaires et apprentis, CDD) est passée de 11 à 16 % des employés civils de la fonction publique entre 1982 et 1988. Alain Chenu, L'Archipel des employés, Paris, INSEE, 1990, p. 106. Les non-titulaires représentent 17 % de la fonction publique en 2003, voir Fonction publique : faits et chiffres 2004, Paris, DGADP-La Documentation française, 2005, p. 10.*

4. *Michel Le Clainche, « La place des services publics dans la politique de la ville », Revue française d'administration publique, 71, 1994, p. 365-406.*

5. *Sylvie Tissot, Réformer les quartiers. Enquête sociologique sur une catégorie de l'action publique, Thèse de sociologie, Paris, EHESS, 2003, 507 p.*

6. *Philippe Warin, « Les services publics : modernisation, découverte de l'usager et conversion libérale », dans Philippe Warin (dir.), Quelle modernisation ? L'usager au cœur des réformes, Paris, La Découverte, 1997, p. 97-101.*

diversité des classes populaires urbaines et de leurs pratiques. Cela suppose en outre de rendre compte de la complexité et de l'ambivalence des relations qui se nouent entre habitants de quartiers populaires et administrations et services publics.

Pour les habitants de ces quartiers populaires, les relations aux services publics recouvrent en effet des enjeux matériels : les rapports à des services publics pour l'obtention de prestations sont fréquents pour les personnes ayant de faibles ressources économiques, et les processus de précarisation et de « déstabilisation des stables »⁷ à l'œuvre dans les milieux populaires les rendent particulièrement importants. Mais ces relations administratives comportent également une dimension symbolique. D'une part, les relations aux services publics comportent des formes de violence symbolique⁸ au sens où elles contribuent, en imposant aux usagers des identités administratives (chômeur, famille monoparentale, jeune non qualifié etc.) à assigner des positions sociales stigmatisées⁹. Mais, d'autre part, elles sont aussi une forme de matérialisation de droits définis collectivement et de reconnaissance d'un statut social.

Norbert Elias décrit les liens entre les individus et l'État comme des « chaînes d'interdépendance »¹⁰, pourvoyeuses de ressources matérielles et participant à l'identification à un « nous » collectif. Cette métaphore est éclairante : les services et administrations publics, même les plus ordinaires, sont des maillons de ces chaînes. En ce qu'elles concrétisent l'action des institutions publiques, les modalités de traitement des membres des classes populaires dans les services rejaillissent ainsi sur les représentations qu'ils se forgent des institutions publiques dans leur ensemble. Outre les conditions matérielles d'existence des classes populaires, ce sont les modalités de leur reconnaissance sociale par les institutions publiques, ainsi que leurs rapports politiques et moraux à ces institutions qui sont en jeu.

Ce sont donc des interrogations politiques centrales que soulève la question des relations entre les services publics et les classes populaires.

7. Robert Castel, *Les Métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Paris, Fayard, 1995, p. 409. Expression reprise de Danielle Linhart et Margaret Maruani « Précarisation et déstabilisation des emplois ouvriers, quelques hypothèses », *Travail et emploi*, 11, 1982, p. 27-36.

8. Pierre Bourdieu, *Méditations pascalienues*, Paris, Le Seuil, 1997, p. 204.

9. Gérard Noiriel, « L'intériorisation du pouvoir », Réfugiés et sans-papiers. La République face au droit d'asile XIX^e-XX^e siècle, Paris, Hachette, 1998, p. 312-322.

10. Norbert Elias, *La Société des individus*, Paris, Fayard, 1991 [1^e éd., 1987].

Comme l'ont montré plusieurs travaux récents, les guichets des administrations et services publics s'avèrent un excellent « poste d'observation »¹¹ pour saisir ces relations. Mais saisir la complexité des rapports pratiques entre institutions publiques et membres des classes populaires, ainsi que les effets des politiques de réformes sur ces rapports, suppose d'opérer un élargissement, au-delà du guichet, pour réaliser une jonction entre sociologie des classes populaires, sociologie des employés subalternes du public, et sociologie des réformes des institutions publiques¹². Étudier les relations entre services publics et classes populaires aujourd'hui, ainsi que l'analyse des effets des politiques de réforme menées constitue ainsi un enjeu autant politique que scientifique.

— Étudier les relations entre services publics et classes populaires au-delà des guichets

Un regain des recherches sur les relations administratives

L'étude de la *street-level bureaucracy*, des agents d'institutions publiques en contact avec le public, renvoie à plusieurs traditions de la sociologie américaine : la sociologie de la « rencontre bureaucratique » (*bureaucratic encounter*)¹³, synthétisée en 1980 par Michaël Lipsky dans un ouvrage devenu classique¹⁴ et les travaux interactionnistes sur les métiers de service, à la suite d'Everett Hughes¹⁵. Par contre ce n'est qu'au cours des années 1990 que les recherches sur les relations administratives, et des relations de guichet en particulier, connaissent un essor important en France¹⁶. Un ensemble de travaux composent alors

11. Selon l'expression d'Anni Borzeix dans : « Relation de service et sociologie du travail - l'usager : une figure qui nous dérange ? », Cahiers du genre, 28, 2000, p. 19-48.

12. Sur le caractère souvent disjoint de ces domaines de recherche, voir l'introduction au dossier « Classes populaires et services publics », Sociétés contemporaines, 58, septembre 2005.

13. Pour une présentation de ce courant par Vincent Dubois voir Politix, 97, 1999, p. 147-165.

14. Michael Lipsky, *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in the Public Service*, New York (N.Y.), Russel Sage Foundation, 1980.

15. Everett C. Hughes, *Le Regard sociologique*, Paris, Éditions de l'EHESS, 1997.

16. Sans être nouvelles ces recherches acquièrent une visibilité forte. Pour une présentation de différentes approches des relations administratives : Jacques Chevallier, *Science administrative*, Paris, PUF, 2002.

la nébuleuse de la littérature sur la « modernisation par l'utilisateur »¹⁷, et son développement est encouragé par des institutions publiques, dans un contexte de réformes administratives.

Une part importante de ces travaux s'inscrit dans le cadre d'approches sociologiques en termes de relation de service, reprenant un schéma proposé par Erving Goffman¹⁸. C'est le cas des contributions réunies dans l'ouvrage de Isaac Joseph et Gilles Jeannot sur les « métiers du public »¹⁹ caractérisées par une focalisation sur les interactions étudiées pour elles-mêmes. Mais s'il est important de décrire le déroulement des échanges entre agents et usagers, les relations sociales qui se concrétisent au guichet ne s'y résument pas²⁰.

En outre, comme l'a montré Lise Demailly²¹, nombre des travaux sur les relations de service dans le public ont contribué à la diffusion d'approches managériales en gommant les différences entre métiers de services privés et publics. Jean-Marc Weller souligne également²² que l'usage de la notion de relation de service s'inscrit dans une logique gestionnaire et son ouvrage²³ montre combien ces interactions sont contraintes par des contextes organisationnels. Par contre, son approche se limite à une analyse interne aux services et, comme dans la plupart des travaux de sociologie des organisations, la sociologie des agents y est réduite à leurs positions professionnelles, afin de montrer le poids des dispositifs qui encadrent le travail et non celui des dispositions des agents.

17. Pierre Strobel, « L'utilisateur, le client et le citoyen : quels rôles dans la modernisation du service public ? », *Recherches et prévisions*, 32, juin 1993, p. 31-44 et Jean-Marc Weller, « La modernisation des services publics par l'utilisateur : une revue de la littérature (1986-1996) », *Sociologie du travail*, 38, 1998, p. 365-392.

18. Erving Goffman, *Asiles. Étude sur la condition sociale des malades mentaux*, Paris, Minuit, 1968, p. 377-393, [1^{re} éd. 1961].

19. Joseph Isaac et Jeannot Gilles (dir.), *Métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'utilisateur*, Paris, CNRS Éditions, 1995.

20. Sur les limites de ces approches microsociologiques voir Olivier Schwartz, « L'empirisme irréductible », *postface à Nels Anderson*, Le Hobo. Sociologie du sans-abri, Paris, Nathan, 1993, p. 263-305.

21. Lise Demailly, « Les métiers relationnels de service public : approche gestionnaire, approche politique », *Dossier : « Relation de service et métiers relationnels »*, *Lien social et politiques*, 40, 1998, p. 17-24.

22. Jean-Marc Weller, « Abuse-t-on de la notion de relation de service ? À propos de la modernisation des administrations », *Éducation permanente*, 137, 1998, p. 9-21.

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

Mais qu'il s'agisse d'approches centrées sur les interactions ou sur les situations de travail, ces délimitations de l'objet conduisent à ignorer la dissymétrie entre les institutions et leur public, et l'effet des caractéristiques sociales des usagers et des agents sur les relations qui se nouent entre eux. Elles tendent ainsi à isoler les relations de guichet de l'ensemble des rapports sociaux dans lesquelles elles prennent place. Pourtant, ce sont des rapports de pouvoir mais aussi des rapports de classes, comme l'ont rappelé plusieurs travaux récents comme l'ouvrage de Vincent Dubois²⁴ sur les interactions entre guichetiers et allocataires dans des caisses d'allocations familiales, celui de Marie Cartier²⁵ sur les facteurs ou des enquêtes sur les relations des institutions publiques et de leurs agents aux classes populaires²⁶.

Le guichet comme poste d'observation de rapports sociaux

La démarche adoptée ici vise, mais sans s'y limiter, à saisir à partir du guichet la complexité des relations entre services publics et classes populaires ainsi que leurs évolutions. Les relations de guichet sont prises comme « poste d'observation » de différents processus qui dépassent le cadre du guichet, mais qui y sont entremêlés. C'est un lieu où sont visibles les modalités concrètes de la mise en place des politiques institutionnelles de « modernisation » du fonctionnement des services. Ce poste d'observation permet également d'analyser, au-delà des interactions, les rapports ambivalents qui se nouent entre les agents et leur public. Il offre enfin un point de départ pour aborder les pratiques des usagers de milieu populaire et leur perception des administrations, qui sont devenues un axe structurant de l'analyse.

Nous définirons ici les classes populaires, à la suite d'Olivier Schwartz²⁷, dans une acception large. Les classes populaires sont l'ensemble des groupes sociaux caractérisés par leur position dominée – économiquement, culturellement et symboliquement –, par leurs faibles chances d'améliorer leur destin social, ainsi que par des traits communs en termes de modes de vie, des « formes de séparation

24. Vincent Dubois, *La Vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Paris, *Économica*, 1999.

25. Marie Cartier, *Les Facteurs et leurs tournées. Un service public au quotidien*, Paris, *La Découverte*, 2003.

26. « *Nouvelles formes d'encadrement* », Actes de la recherche en sciences sociales, 136-137, mars 2001.

27. Olivier Schwartz, *La Notion de classes populaires*, *Habilitation à diriger des recherches*, Université de Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines, 1998.

culturelle». Divers processus brouillent et affaiblissent ces formes de séparation, et induisent une hétérogénéité croissante au sein des ouvriers et employés, mais l'importance des inégalités et clivages sociaux et économiques qui séparent ces groupes dominés des groupes intermédiaires ou de cadres²⁸ rend nécessaire l'usage de cette expression. Cette diversité tout comme le maintien des formes de séparation à l'égard d'autres groupes sociaux sont au cœur des questionnements de cette recherche. La question des relations aux administrations et services publics opère en effet comme un révélateur des transformations des classes populaires.

Les travaux de Richard Hoggart²⁹ ont montré combien les relations difficiles aux institutions et aux administrations publiques conduisaient les familles des quartiers ouvriers traditionnels à les percevoir, ainsi que leurs agents, comme faisant partie du monde des « autres », de « eux », de même que les patrons et les notables. Mais il montre également que cette distance est ambivalente, et peut être atténuée, relativisant cet écart aux « autres ». Les processus qui restructurent les classes populaires contemporaines ont accentué cette ambivalence ainsi que la diversité des rapports aux administrations selon l'appartenance à différentes strates³⁰ des classes populaires.

Selon des modalités diverses et parfois divergentes, les effets de la précarisation et du chômage, ainsi que ceux de la « tertiarisation des classes populaires », qui comptent une part croissante d'employés, et enfin ceux de l'allongement des scolarités, ont transformé les relations aux institutions publiques. Plus fréquentes et plus contraintes, ces relations peuvent être également marquées par un attachement plus fort aux prestations, statuts et droits dont elles conditionnent l'accès, comme l'ont évoqué différents travaux récents sur le monde ouvrier³¹, et ses fractions immigrées³² ou sur les enfants d'ouvriers ayant été scolarisés au lycée voire à l'université et devenant eux-mêmes ouvriers ou employés³³.

28. Louis Chauvel, « Le retour des classes sociales ? », Revue de l'OFCE, 79, octobre 2001, p. 315-359.

29. Richard Hoggart, *La Culture du pauvre*, Paris, Minuit, 1970 [1^{re} éd. 1957].

30. À la différence de la notion de fraction, celle de strates comprend la question des trajectoires suivies dans un espace social, celui des classes populaires, en transformation. Olivier Schwartz, *Le Monde privé des ouvriers*, Paris, PUF, 2002, p. 61-86, [1^{re} éd. 1990].

31. Olivier Schwartz, *Le Monde privé des ouvriers*, op. cit.

32. Abdelmalek Sayad, *La Double absence. Des illusions de l'émigré aux souffrances de l'immigré*, Paris, Le Seuil, 1999.

33. Stéphane Beaud et Michel Pialoux, *Retour sur la condition ouvrière*, Paris, Fayard, 1999 ; Stéphane Beaud, 80 % au bac, et après ? Les enfants de la démocratisation scolaire, Paris, La Découverte, 2002.

Enfin, les formes de « séparation » à l'égard d'agents d'institutions publiques appartenant au monde des « autres » tendent d'autant plus à s'atténuer que les relations de face-à-face avec les agents subalternes au guichet des administrations mettent les usagers des classes populaires au contact d'un personnel d'exécution souvent lui-même issu d'un milieu ouvrier ou employé. L'analyse du rapport des classes populaires aux institutions suppose donc une sociologie de ces employés subalternes, afin d'analyser les relations de mise à distance ou de proximité qui se nouent avec des agents en position sociale incertaine, restant souvent à la lisière des classes moyennes.

Afin d'étudier de façon conjointe les pratiques des usagers de milieu populaire, leurs relations avec les agents subalternes des services publics avec qui ils sont en contact, et les effets des politiques de réformes menées au sein des institutions publiques, la démarche de recherche adoptée a été celle d'une enquête de terrain localisée au sein d'une commune et plus particulièrement d'un quartier. Elle a permis de lier entre elles ces trois dimensions, et a conduit à placer au centre de l'analyse la spécificité des relations au sein des trois institutions étudiées : un bureau de poste, des services administratifs municipaux et un centre social.

— Une enquête de terrain ancrée dans un espace local

C'est de façon très circonstancielle qu'a été adopté le terrain d'étude en 1999. À la suite de déboires lors de demandes d'autorisations d'enquête dans d'autres institutions, une recommandation m'a permis de nouer contact avec des cadres de la Poste en région parisienne. J'ai ainsi été acceptée comme stagiaire et dirigée vers un petit bureau de la commune que j'ai appelée Cheny, près du quartier rebaptisé Victor Hugo³⁴, qui sont devenus le cadre d'une enquête qui a duré quatre ans.

34. Tous les noms de lieux et de personnes ont été modifiés. Cette modification vise à respecter l'anonymat des employés et responsables des services ainsi que des habitants. Elle est conforme à un engagement pris explicitement auprès d'eux. Je n'ai donné qu'un prénom aux personnes dont je ne connaissais pas le patronyme.

Un quartier de « cités » et pavillons en « banlieue rouge »

Cheny est située non loin de Paris, dans cette banlieue longtemps dite « rouge »³⁵. La commune a connu un peuplement croissant au cours du xx^e siècle, lié à son industrialisation, à une urbanisation rapide et à une immigration régulière. Le PCF dirige la commune presque sans interruption depuis l'entre-deux-guerres. La municipalité communiste a mené une politique de gestion active, développant les services sanitaires, sociaux, les équipements scolaires et culturels, contrôlant un vaste parc de logements, et soutenant les associations locales.

Cette ville compte aujourd'hui plus de 60 000 habitants, a conservé en partie un tissu industriel et un ensemble de petits établissements de services. Sa population était majoritairement composée d'ouvriers dans les années 1960 et 1970 (40 % des actifs en 1975). Cette proportion a reculé mais la ville est dans une situation de « prolétarisation relative » : dans un contexte de progression des catégories supérieures en Île-de-France, la situation y est celle d'un maintien relatif des catégories populaires³⁶. La population compte désormais une proportion notable de professions intermédiaires mais surtout d'employés. En 1999³⁷, la répartition de la population active est ainsi de 5 % d'artisans et commerçants, 9,5 % de cadres, 22 % de professions intermédiaires, 36 % d'employés et 27,5 % d'ouvriers³⁸. La part des étrangers dans la population communale s'est stabilisée au fil des années 1990 (17 % en 1999). La population communale est fortement marquée par les effets du chômage dès le début des années 1980 : le taux de chômage ne cesse ensuite de s'accroître, atteignant 17 % en 1999³⁹ contre 12,8 % en France. La ville est également affectée par la paupérisation du salariat d'exécution : elle compte 45 % de ménages non imposables en 1997⁴⁰ et un nombre important de bénéficiaires du RMI (2400 en 1999⁴¹, soit 4,4 % de la population de plus de 25 ans).

35. Annie Fourcaut (dir.), *Banlieue rouge, 1920-1960, Paris, Autrement, 1992.*

36. Edmond Préteceille, *Division sociale et services urbains. Inégalités et contrastes sociaux en Île-de-France, Paris, CSU, 2000.*

37. INSEE, *Recensement de la population, 1999. Les proportions pour l'ensemble de la population active française sont alors : 6,5 % d'artisans et commerçants, 12 % de cadres, 22 % de professions intermédiaires, 30 % d'employés et 27 % d'ouvriers.*

38. Voir en annexe 1 les évolutions de la composition socioprofessionnelle de Cheny depuis 1968.

39. Selon le recensement. Suivant la direction régionale l'ANPE, dont le mode de calcul diffère, il est de 16 % en 1998, 14 % en 1999 et 12 % en 2001.

40. Selon la préfecture, contre 35 % dans le département.

41. Selon la CAF.