Document generated on 10/12/2024 4:08 a.m.

Lien social et Politiques

Les relations de guichet : interactions de classes et classements sociaux
Relations at the service window: Interactions of class and social classification

Yasmine Siblot

Number 75, 2016

LSP/RIAC : un demi-siècle de débats sociaux et politiques

URI: https://id.erudit.org/iderudit/1036299ar
DOI: https://doi.org/10.7202/1036299ar

See table of contents

Publisher(s)

Lien social et Politiques

ISSN

1703-9665 (digital)

Explore this journal

Cite this article

Siblot, Y. (2016). Les relations de guichet : interactions de classes et classements sociaux. *Lien social et Politiques*, (75), 132–139. https://doi.org/10.7202/1036299ar

Article abstract

This article assesses the utility of a class analysis for the study of relations between the personnel of public institutions and the population of a popular neighbourhood. The data come from a study of a social centre. Characterisation of social positions is complicated, given the variety of backgrounds of the personnel and the internal differences in the population served. A range, from supportive to distanced, characterise relations between workers and their public. Processes of stabilisation of social relations nonetheless do take place in these offices, both for the personnel and the population served. In particular, there is a clear distancing between the most precarious of the population and the workers, one which reinforces the perception that there are cleavages among fractions of the population.

© Lien social et Politiques, 2016

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/

érudit

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

https://www.erudit.org/en/

Les relations de guichet : interactions de classes et classements sociaux

Yasmine Siblot

En réaction aux théories sur la «fin des classes sociales», Chauvel (2001) a montré, à partir de données statistiques, l'importance du maintien d'une analyse de la société en termes de classes, du fait de la persistance de la division entre des groupes inégalement dotés, et caractérisés par des formes d'identité temporelle et culturelle.

Si cette analyse structurelle est essentielle, elle laisse dans l'ombre la question de la diversité interne des classes, de leurs frontières et de leurs rapports. La notion de classes sociales étant fondamentalement relationnelle, il est donc utile de la mettre à l'épreuve à propos des lieux d'interaction entre membres de groupes sociaux différents pour saisir les processus de cristallisation des divisions et de la conscience des appartenances sociales. L'approche ethnographique s'avère alors fructueuse. Comme l'écrivent Beaud et Weber, «Les écarts objectifs entre classes prennent toute leur signification et développent tous leurs effets dans des situations concrètes de la vie quotidienne. Les rapports de classe ne sont pas une construction théorique ou politique, mais ce sont d'abord les modalités de perception des différences et des rencontres entre individus» (1999 : 488).

Nous proposons ici une exploration de la pertinence de cette approche des rapports de classes pour l'étude des relations administratives dans un quartier populaire. L'étude des relations entre agents des services publics et usagers est un domaine qui se développe en France : cette question est abordée dans des ouvrages spécialisés (Dubois, 1999; Weller, 1999), des revues (le no 40 de *Lien social et Politiques-RIAC)* ou des recueils de textes (Jeannot et Joseph, 1995; Warin, 1997). Plusieurs de ces travaux soulignent l'ambivalence de ces relations, qui oscillent entre rapports de domination et relations d'intégration sociale. Analyser cette ambivalence conduit à étudier la distance ou la proximité entre les agents et leur public. Faut-il privilégier dans l'analyse l'asymétrie institutionnelle entre agent et administré et les modalités de l'organisation de la relation ? Ne faut-il pas plutôt prendre en compte la distance liée aux caractéristiques sociales des agents et de leur public ? Des travaux comme ceux de Dubois (1999) ou de Cartier (2002) ont montré l'importance de combiner ces interrogations, et nous prolongerons ici ces analyses.

L'enquête de terrain sur laquelle s'appuie cet article[1], a été effec-

Lien social et Politiques – RIAC, 49, *Des sociétés sans classes?* Printemps 2003, pages 183-190.

tuée dans un quartier populaire d'une commune proche de Paris, Cheny[2], au sein d'un centre social situé au pied d'une cité de grands ensembles. Le centre social Victor Hugo n'est pas juridiquement une structure publique, c'est une association subventionnée par des fonds publics, et ayant des conventions avec plusieurs organismes (Caisse des allocations familiales, Préfecture). Il héberge des activités de loisir et de soutien scolaire pour enfants et adolescents et d'alphabétisation pour adultes, mais aussi plusieurs permanences administratives. La secrétaire du centre, Sarah Costa, consacre ainsi la moitié de son temps de travail à de l'« aide administrative »[3]. En outre, la caisse primaire d'assurance maladie détache au centre social un de ses agents, Simone Michel, une matinée par semaine. Enfin, une permanence hebdomadaire de la caisse d'allocations familiales est tenue alternativement par deux techniciennes, Marie Rondin et une autre employée. J'ai observé à plusieurs reprises entre mai 2000 et janvier 2002 le déroulement de ces permanences, qui ne se tiennent pas à un guichet au sens strict du terme mais dans des bureaux, et j'ai pu avoir de nombreuses discussions, et mener des entretiens, avec les employées et avec des habitants fréquentant le centre[4]. Ce centre est un lieu privilégié d'observation de l'hétérogénéité du monde des agents et de celui des habitants d'un quartier populaire, ainsi que de la variété de leurs relations

Nous verrons que la caractérisation des positions sociales des agents et habitants et de leurs relations en termes de distance ou proximité de classe est complexe, du fait de la disparité des trajectoires et des positions des agents de guichet, et de l'importante différenciation interne à la population d'un quartier populaire. Nous examinerons alors comment des processus de constitution de positionnements sociaux se déroulent néanmoins au sein de ces interactions institutionnalisées, pour les agents comme pour les habitants.

Agents de guichets publics et habitants de cité : des catégories trop simples

Les agents de guichet : des femmes entre classes moyennes et classes populaires

Sarah Costa, Simone Michel et Marie Rondin occupent des positions professionnelles proches. Ce sont des employées d'institutions publiques ou para-publiques. Elles bénéficient d'un statut stable (CDI, à temps plein, et, sauf pour Sarah, sécurité de l'emploi) et de conditions de travail confortables (dans un bureau individuel, avec des horaires réguliers). Leurs salaires sont par contre modestes (près du SMIC en début de carrière). Sans être les agents les plus subordonnés sur leur lieu de travail, elles sont soumises à une hiérarchie qui impose des tâches et contrôle leur activité. Le contenu de leur travail est comparable : elles travaillent au contact du « public » ; leur activité consiste à examiner et à établir des dossiers, et à informer des visiteurs, mais pas à décider de l'attribution de prestations. Dans le cadre des permanences de la CAF et de la CPAM, il s'agit d'un travail de gestion et de contrôle de situations administratives liées à des prestations financières : remboursement de soins, indemnités en cas de congé maladie, d'invalidité, demandes de CMU (Couverture maladie universelle) dans le cas de la sécurité sociale ; ou encore allocations familiales, aide au logement, RMI pour la CAF. Pour sa part, Sarah Costa aide les visiteurs à lire et à rédiger des courriers ou à remplir des documents, renseigne sur divers droits et organismes, et travaille avec S. Michel et M. Rondin en remplissant des dossiers le jour de leurs permanences.

Cependant, cette similitude professionnelle recouvre une relative hétérogénéité au regard de leurs trajectoires sociales. Ce n'est que progressivement que Sarah en est venue à animer cette permanence. Titulaire d'un CAP de sténodactylo, elle a travaillé un an dans une entreprise industrielle, puis a été recrutée comme secrétaire du centre social en 1982, à 18 ans, par l'entremise d'un voisin, car elle habitait dans la cité avec ses parents, immigrés portugais. Son père était ouvrier qualifié, et sa mère travaillait occasionnellement dans une boutique. Sollicitée pour

aider des habitants à accomplir des démarches administratives, elle se forme «sur le tas» à ce travail. Elle affine sa connaissance des administrations, des droits sociaux, se perfectionne dans l'art des courriers et du remplissage des dossiers, et dans celui du décryptage des situations des personnes qui se présentent. Reconnue comme jouant un rôle de «chargée d'accueil», elle envisage de se reconvertir comme travailleuse sociale. Elle a quitté la cité en 1997 avec son mari, électricien salarié, et leurs deux enfants, pour louer puis acheter un pavillon en grande banlieue.

Les agents de la CAF et de la CPAM ont par contre de longues carrières d'employées administratives. Simone Michel, 55 ans, titulaire d'un CAP de sténodactylo, a été recrutée sur concours à la CPAM en 1965. Technicienne, puis hôtesse d'accueil, elle devient agent de maîtrise mais est démise pour manque d'autorité et occupe le poste d'agent itinérant depuis huit ans. Son entourage comprend plusieurs agents publics: sa mère était employée à l'URSSAF, deux de ses frères et sœurs sont à EDF. Par contre, son père a été boulanger, puis représentant chez Arthur-Martin. Son mari est ajusteur-tourneur et son fils, titulaire d'un bac pro, est au chômage. Originaire d'une commune voisine, elle vit à Cheny dans un quartier résidentiel.

Marie Rondin a 45 ans et est entrée à la CAF à 17 ans, sous la pression de sa mère, vendeuse, et de son père, menuisier, qui veulent que leur fille unique ait un «emploi sûr». Elle a débuté sur un poste non qualifié puis est devenue technicienne et a été nommée à cette permanence itinérante, qu'elle ne pense plus pouvoir quitter d'ici sa retraite, car une promotion supplémentaire supposerait la préparation d'un concours interne, ce qui lui semble trop difficile. Originaire de Cheny, Marie Rondin vit désormais en grande banlieue «à la campagne». Elle a deux enfants qui occupent des emplois précaires, à Eurodisney et à Carrefour.

Ces éléments biographiques permettent de souligner que ces employées sont dans une «situation de mixité culturelle et sociale» (Schwartz, 1998: 50), un entre-deux entre les classes moyennes et les classes populaires. Aux premières les rattachent leur position institutionnelle, leur emploi stable, leur travail de bureau, leur maîtrise de l'écrit ou encore leur résidence. Mais elles sont liées aux classes populaires par plusieurs de leurs proches, leurs revenus modestes, leur scolarisation courte, et par les difficultés auxquelles sont confrontés leurs enfants. En outre, une foule d'éléments les distinguent. Leurs socialisations professionnelles diffèrent, ainsi que leurs carrières: fruit d'une ascension et apprentissage sur le tas pour Sarah Costa, le travail de guichet correspond à une absence de promotion pour Marie Rondin, et résulte d'un déclassement pour Simone Michel. Nombre de leurs caractéristiques sociales varient, qu'il s'agisse de leurs origines ouvrières, employées ou commerçantes, ou de leur rapport au quartier, indice d'une proximité inégale aux classes populaires urbaines. Toutes sont liées à Cheny, mais différemment: Marie n'évoque que sur ma demande son origine locale et souligne qu'elle ne connaît personne dans le quartier; Simone apprécie de rencontrer certains «assurés» au marché; Sarah a vécu plus de trente ans dans une des cités, et a de nombreuses relations dans le voisinage.

On voit que caractériser la position des agents subalternes de l'État comme membres des classes moyennes, à l'instar d'Halbwachs (1939), ou comme des petits bourgeois, puis en déduire des attitudes typiques, peut conduire à une vision stéréotypée du bureaucrate. Cela risque de durcir une position et une distance sociale au public, alors que l'univers des employés est un «archipel» (Chenu, 1990) et que la population d'un quartier comme Victor Hugo est loin d'être homogène.

Un quartier populaire, univers de petites différences

Ce quartier peut être caractérisé comme populaire par plusieurs indicateurs. En 1999, selon le recensement, la zone du grand ensemble dont il fait partie a des habitants plus jeunes que la moyenne sur la commune et une plus forte proportion d'étrangers (23%). Trois quarts des ménages sont locataires, 67% des logements sont en HLM. Le quartier Victor Hugo lui-même totalise 1200 logements, soit environ 4000 personnes, et est éloigné du centre-ville. La population active y est très majoritairement employée (43%) et ouvrière (38,5%), et compte seulement 3,3% de cadres et 13% de professions intermédiaires. Le taux de chômage y est très élevé, 28,7%[5].

Néanmoins, cette caractérisation masque d'importantes disparités, liées à l'urbanisation et au peuplement du quartier : comme l'ont montré Chamboredon et Lemaire (1970), les grands ensembles sont des lieux de coexistence de groupes sociaux différents, ce que le « déclassement social des cités » (Chamboredon, 1985 : 451), depuis les années 1980, a transformé, mais n'a pas fait disparaître. Les immeubles, que borde une zone pavillonnaire d'avant-guerre, se partagent ainsi entre trois cités, Victor Hugo, la principale, les Oliviers et Normandie. Les Oliviers sont une cité de transit construite en 1968, qui héberge depuis des familles venant de logements insalubres parisiens ou des environs. Victor Hugo, gérée par l'OPHLM municipal, regroupe des résidents de plus en plus pauvres. La cité Normandie, enfin, a accueilli dans les années 1970 des familles de salariés stables dont une partie importante a aujourd'hui quitté le quartier.

Si les personnes habitant ce quartier partagent le fait de vivre dans une zone marquée par une pauvreté dominante et un délabrement certain, ce sont aussi les « petites différences », suivant l'expression de Hoggart (1970), et le fractionnement interne qui caractérisent cette population, en termes de situations économiques et familiales, mais aussi de trajectoires migratoires et résidentielles.

Une partie de la population du quartier est composée de familles précaires. C'est le cas de Sofia Pirelli. Elle a 70 ans, et a émigré d'Italie en 1964 pour retrouver son mari, maçon, à Cheny. Ils ont vécu dans une « cabane » puis ont obtenu un logement à la cité HLM Victor Hugo en 1968. Elle a travaillé comme ouvrière dans une fabrique de bateaux puis comme soudeuse dans une usine. Gravement atteinte par la respiration de fibres de verre puis de fumées, elle est invalide depuis 1981. Elle touche une pension d'invalidité et la retraite de son mari défunt. Ses faibles revenus sont complétés par une aide au logement, mais elle donne de l'argent à son fils, agent de sécurité, qui est endetté.

De nombreuses situations sont néanmoins plus stables, notamment au sein de familles qui ont une forte ancienneté locale. Ainsi, Mourad Benamou a 50 ans. Né en Algérie, il vit en France depuis l'âge de quatre ans, et à Cheny depuis 1969. Sa famille a été relogée aux Oliviers lors de la destruction d'un bidonville, et sa mère et six de ses frères et sœurs vivent toujours dans le quartier. Il a le certificat d'études et travaille depuis 1967 comme brancardier à Paris en CDI. Sa femme ne travaille pas, elle a immigré de Kabylie en 1975. Ses fils sont au lycée; sa fille aînée, Karima, vient de terminer une maîtrise d'AES, et sa fille cadette reprend des études de droit après une interruption.

Une petite fraction de la population, notamment parmi les habitants de la cité Normandie, est plus aisée, comme la famille Baton. Pierre Baton a environ 55 ans, il est technicien en mécanique automobile, et désormais « maître de stage » dans son entreprise, où il travaille depuis plus de 37 ans. Sa femme Jacqueline est secrétaire de direction au syndicat enseignant SNUIPP. Elle a été boursière jusqu'à 16 ans puis a toujours travaillé. Leur fils a fait des études d'aéronautique et leur fille un IUT; ils ont quitté le foyer parental et ont tous deux un emploi stable. Les Baton sont venus vivre dans la cité en 1970 et ont obtenu leur F4 par le 1 % patronal; ils attendent leur retraite pour partir en province.

Ces situations décrivent ainsi un spectre important, depuis des couches ouvrières pauvres jusqu'à des situations de proximité aux classes moyennes. La caractérisation des positions des employées, comme la présentation de cette population, soulève les difficultés, analysées par Schwartz (1998), d'un travail d'identification empirique des classes populaires, du fait du flou des frontières avec les franges inférieures des classes moyennes, de l'affaiblissement des formes de « séparation » à l'égard de la culture légitime, et de l'importance du fractionnement de ces milieux. Ces difficultés incitent à développer l'analyse empirique des « spécificités liées à la position de classe des individus » (Weber, 1991 : 189) par

le biais de l'étude de pratiques et de l'appartenance à des groupes primaires, notamment familiaux et locaux, mais aussi par l'étude des interactions sociales, comme celles qui se nouent au guichet.

Entre agents et habitants : un processus de classement social permanent

Le guichet, marqueur d'une distance institutionnelle et sociale

La distance entre agents et habitants tient d'abord à ce que les conditions de leurs relations sont en grande partie fixées par les employées : les horaires sont prédéfinis, mais chacune peut moduler son rythme, recevoir un nombre limité de personnes et accorder un temps plus ou moins grand à chaque visite. De plus la confidentialité dépend de la personne qui reçoit, les unes et les autres fermant ou non la porte du bureau suivant les cas. Surtout, les agents ont une position de pouvoir : pouvoir de décision sur la définition d'une situation et des droits qui y sont liés, pouvoir d'information, ou d'arrangement. Cette asymétrie, et la discrétionarité qui en découle, ont été analysées par Lipsky (1980), et des travaux comme ceux de Dubois (1999) ont montré l'importance des formes de domination, notamment symbolique, au sein des relations administratives. Cette asymétrie est renforcée par des jugements sociaux qui relèvent de jugements de classe.

Au sein des permanences se déroule en effet un travail constant de distanciation sociale des employées vis-à-vis du public : cela se traduit par un discours partagé à l'encontre des « gens », qui se constitue lors des pauses ou des repas pris ensemble. Ces propos collectifs oscillent entre dénonciation des « gens » qui « abusent » et bienveillance envers ceux qui ne savent pas « se débrouiller » mais sont « gentils », et se cristallisent souvent sur des cas qui deviennent emblématiques. M. Sidibé est ainsi considéré comme « infernal ». On le fait attendre, il est peu renseigné, et ses amorces de conversation tombent à plat. Mme Habi, par contre, est unanimement considérée comme « super » et toutes tentent de l'aider à gérer au mieux ses problèmes administratifs pour qu'elle « s'en sorte ». Ces jugements renvoient avant tout à des appréciations morales : M. Sidibé, ouvrier à la retraite et illettré, habitué du café voisin, est considéré comme mauvais père et époux, ne s'occupant pas sérieusement des affaires de sa famille, tandis que Mme Habi, divorcée, qui travaille comme femme de ménage et pousse ses enfants à faire des études, est donnée comme exemple de « courage ».

Ces jugements relèvent du point de vue de membres de classes moyennes sur les classes populaires, car les normes de suivi éducatif des enfants et de stricte gestion financière et la valorisation de l'autonomie et du sérieux, qui sont partagées par ces employées, y occupent une place centrale. Comme l'a montré Becker (1970) à propos des rapports des institutrices à leurs élèves, ces normes de classes sont une composante essentielle des relations entre les agents et leur public.

La distance entre habitants du quartier et agents s'accuse donc dans les permanences, du fait de l'asymétrie institutionnelle et des jugements sociaux qui y sont portés. Néanmoins, ces jugements sont souvent ambivalents, et l'affirmation d'un rapport d'autorité et de supériorité sociale de la part des employées est variable, suivant leurs propres trajectoires et leurs relations aux habitants. Ces variations sont particulièrement visibles dans les permanences d'un centre social de quartier : les interactions entre agents et habitants y sont plus longues qu'à un guichet traditionnel, permettant le développement de relations poussées, et l'inscription de ces relations dans l'espace local y est plus forte.

Du côté des agents : des relations au public qui recouvrent un travail de positionnement social

Marie valorise ainsi explicitement une conception non « sociale » de son travail. Elle apprécie le contact humain, mais pas les récits de difficultés financières ou familiales, et se refuse à « assister » les « allocataires », adoptant une stratégie de distinction. Elle ne cultive pas les relations personnalisées, se montre intransigeante et peu patiente sur les situations qu'elle a à juger, ce qui aboutit souvent à une sécheresse envers les personnes les plus précaires. Face à une femme bénéficiaire de l'allocation parentale d'éducation (complément de salaire en cas de congé de maternité prolongé), qui subit la pression de son employeur pour reprendre le travail, Marie commence par essayer de la dissuader de le faire,

mais comme son interlocutrice ne comprend pas, elle s'agace, la laisse faire et conclut, pour se décharger de toute responsabilité : « elle a fait son choix ».

« Mme Simone », comme l'appellent les « assurés », apprécie d'avoir des « habitués », mais tient à s'en démarquer. Elle a adopté une attitude d'autorité empreinte de compassion. Mais cette empathie est souvent le fait d'un regard misérabiliste sur les habitants. Elle scandalise une femme récemment licenciée, à qui elle suggère de demander une aide sociale. Ce conseil est perçu comme blessant par cette femme pour qui les indemnités chômage sont un « droit » qu'elle va faire valoir, alors qu'il n'est pas question pour elle de recourir à une « aumône ». Certains cas exaspèrent Simone, comme celui d'un homme qui a découvert qu'il avait des indemnités maladie en retard depuis des années et souhaite les percevoir : pour elle, c'est la preuve que « les gens ne savent plus se débrouiller, ils sont de plus en plus assistés ». Cet homme portugais, au chômage depuis 1994, taciturne et parlant mal français, ne bénéficie pas de la bienveillance que Simone réserve aux personnes les plus méritantes et reconnaissantes à ses yeux.

Sarah, enfin, ancienne habitante du quartier, est très attachée à y conserver une bonne réputation, réputation qu'elle doit à sa serviabilité et au fait qu'il n'y a « pas besoin de tout lui expliquer », car sa familiarité avec les familles du quartier lui permet de saisir les non-dits. Un homme rapporte à propos de sa voisine : « Sarah c'est un demi-dieu pour elle ! ». Pourtant, Sarah favorise certains habitants : amis, anciens voisins ou connaissances de sa famille. Elle valorise les gens « courageux », comme Monsieur Chelbi, un homme aux prises « avec la sécu et le patron » à la suite d'un accident du travail, et qui continue de travailler de nuit. Elle apprécie beaucoup Sofia Pirelli, qu'elle va voir chez elle et dont elle raconte qu'elle lui rappelle sa mère : avec elle, Sarah pratique une aide qui s'apparente à une entraide de voisinage. Les jugements qu'elle porte sur M. Chelbi ou S. Pirelli relèvent ainsi d'une morale de la respectabilité populaire (Hoggart, 1970).

Ces pratiques composent donc une gamme variée entre l'entraide de voisinage, l'autorité bienveillante et la mise à distance. Ces attitudes font l'objet pour les trois employées d'une comparaison implicite où se joue un travail de positionnement réciproque et vis-à-vis des habitants du quartier. Mais le centre social est aussi le lieu d'un positionnement pour les membres des différentes fractions de cette population.

Du côté des habitants : des relations au centre social révélatrices et constitutives de positions dans le quartier

Le centre social, situé au bas d'une barre centrale de la cité Victor Hugo et signalé par de grandes banderoles aux fenêtres, est très visible. Il est bien connu des nombreux enfants qui participent à ses activités de loisir. Par contre, la fréquentation par les adultes est minoritaire à l'échelle du quartier, et les modalités de l'usage de ses services, notamment des permanences, sont variables. Outre que la différenciation des ressources et des situations professionnelles, familiales ou de nationalité induit des obligations administratives et une dépendance matérielle très variable à l'égard des prestations publiques, elle implique aussi des rapports différents aux institutions et à leurs agents.

Le fait de venir au centre est en soi révélateur, car il est possible de se rendre aux centres administratifs du centre-ville : les comptages effectués conduisent la directrice du centre à estimer le public à seulement « deux cents familles ». En outre, la fréquentation de telle ou telle permanence, la fréquence des visites, les relations établies avec les employées sont autant de modulations du rapport au « centre ». Si les permanences offrent une ressource locale, elles présentent l'inconvénient de se dérouler dans un centre explicitement « social », et sous le regard du voisinage.

Certains habitants, comme Pierre et Jacqueline Baton, disent ainsi ne pas savoir où est « le centre social », puis reconnaissent connaître son

existence. Mais ils n'y sont jamais entrés, et leurs enfants n'ont jamais participé à ses activités. Jaqueline concède que le centre est «utile» «pour les gens d'ici», dont elle se démarque ainsi nettement, ce qui rompt avec le discours d'attachement au quartier qu'elle a tenu auparavant. Pierre raconte qu'un ami, élu municipal et président du centre social, l'a souvent incité à y venir, mais qu'il a toujours refusé en lui disant: «tu vas me déprimer». Pour les Baton, le centre social est le signe de la paupérisation d'un quartier qu'ils s'apprêtent à quitter.

Mourad Benamou est plus nuancé: il apprécie «le centre» où ses enfants et neveux ont fait du sport, sont partis en vacances, ont reçu du soutien scolaire, et où sa fille Karima a été animatrice. Par contre, il n'a jamais «demandé d'aide» au centre. Il considère que ces permanences ne le concernent pas: «J'ai pas besoin. J'ai pas quelque chose sans arrêt que je vais demander». Il préfère se déplacer aux centres des CAF ou CPAM hors de la cité. «Établi» (Elias et Scotson, 1997) dans le quartier, il est membre d'une famille connue et respectée, comme l'atteste le jugement d'Yvette Carton, une de leurs voisines de longue date, investie dans les activités paroissiales: pour elle, les Benamou sont une «grande famille» qui témoigne d'un temps où il y avait de la «solidarité» dans le quartier. Mourad Benanou ne veut pas donner prise aux commérages en étant vu aux permanences du centre social. Le centre est en effet un lieu d'observation réciproque, et il n'est pas rare que Sarah soit questionnée sur la situation de voisins aperçus au centre dont on se demande ce qui leur arrive.

Les fractions les plus stables de la population du quartier, *a fortiori* celles qui sont proches des classes moyennes, fréquentent donc peu le centre: ses permanences sont surtout le lieu d'une rencontre entre membres des fractions les plus précaires et employées. Parmi les habitants fréquentant plus régulièrement les permanences, on peut néanmoins distinguer deux cas: certains habitués ont acquis une place de familiers, d'autres y sont plus contraints. Sofia Pirelli ou Mme Habi, par exemple, qui ont souvent besoin de régler des problèmes administratifs liés à leurs problèmes financiers, familiaux, de santé, de séjour ou de nationalité, sollicitent régulièrement Sarah, Marie ou Simone. Elles ont établi sur le long terme des relations de confiance amicale avec elles, ce qui leur vaut de nombreux arrangements (aide poussée, disponibilité hors des horaires officiels etc.) et un encouragement moral. Par contre, pour les habitués perçus comme «chiants», comme M. Sidibé, ou «assistés», la fréquentation du centre peut devenir un élément de stigmatisation du fait de l'identification répétée de personnes, ou de familles, à des «cas».

Les hiérarchies entre familles respectables, familles en difficulté mais «courageuses» et familles «à problèmes» se trouvent ainsi durcies et rendues plus visibles au sein du quartier, du fait des relations qu'elles établissent au centre social et de la place qui leur est faite au sein des permanences.

Conclusion

Cette enquête au sein des permanences administratives d'un centre social montre ainsi que la diversité sociale, tant parmi les agents du public qu'au sein de la population d'un quartier de cité, est grande, rendant difficile une catégorisation opposant des membres de classes moyennes et populaires. Au sein de la gamme de relations qui se développe dans ces permanences, une proximité peut s'instaurer entre employées et certains habitants fréquentant le centre. Néanmoins, la distance entre agents du centre et visiteurs les plus précaires s'accuse de part et d'autre du guichet, confortant la perception des divisions sociales entre employés et habitants et au sein de la population.

Dans le cas de ce centre social, à la différence de la situation dans des centres de la CAF ou de la CPAM, l'analyse de la distance sociale au sein des relations administratives est ainsi éclairée de façon particulièrement féconde par la prise en compte des processus de classement mutuel entre fractions de la population du quartier et de l'inscription de ces relations dans l'espace local.

Yasmine Siblot
Université Paris I,
CSU-CNRS et
Laboratoire de sciences sociales
ENS-EHESS

Notes

[1] Cette recherche s'inscrit le cadre d'une thèse en cours, sous la direction de Michel Offerlé et d'Edmond Préteceille,

à l'EHESS (Paris). Je remercie Muriel Darmon et Stéphane Beaud, qui ont relu ce texte, pour leurs remarques et suggestions.

2 Tous les noms de lieux et de personnes ont été modifiés.

3 Les expressions entre guillemets sont tirées d'entretiens ou d'observations.

4 C'est en tant qu'étudiante, présentée comme «stagiaire» aux visiteurs des permanences, que j'ai mené cette enquête au centre social. Cette observation a été menée de façon systématique pendant 22 demi-journées, et complétée lors de visites répétées.

5 À Cheny, en 1999, la population active de la ville est ouvrière à 27,4%, employée à 35,6%, et compte 22,3% de professions intermédiaires, 9,5% de cadres et professions intellectuelles supérieures, et 5,2% d'artisans et commerçants; le taux de chômage est de 16,7% (INSEE)

Bibliographie

BEAUD, Stéphane, et Florence WEBER. 1999. «Classes sociales et rapports de classe», dans Pascal COMBEMALE et Jean-Paul PIRIOU, éd. *Nouveau manuel. Sciences économiques et sociales*. Paris, La découverte : 483-492.

BECKER, Howard. 1970. «Social-class variations in the teacher-pupil relationship», dans *Sociological Work. Method and Substance*. Chicago, Aldine Publishing Company : 137-150.

CARTIER, Marie. 2002. *Des facteurs et leurs tournées. Une élite populaire dans la France de la deuxième moitié du XXème siècle*. Paris, EHESS, thèse sous la direction de F. Weber.

CHAMBOREDON, Jean-Claude. 1985. «Construction sociale des populations», dans Georges DUBY, éd. *Histoire de la France urbaine. La ville aujourd'hui*. Paris, Seuil : 441-471.

CHAMBOREDON Jean-Claude, et Madeleine LEMAIRE. 1970. «Proximité spatiale et distance sociale. Les grands ensembles et leur peuplement», *Revue française de sociologie*, XI : 3-33.

CHAUVEL, Louis. 2001. «Le retour des classes sociales ?», *Revue de l'OFCE*, 79 : 315-359.

CHENU, Alain. 1990. *L'archipel des employés*. Paris, INSEE.

DUBOIS, Vincent. 1999. *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*. Paris, Economica.

ELIAS, Norbert, et John L. SCOTSON. 1997. *Logiques de l'exclusion*. Paris, Fayard.

HALBWACHS, Maurice. 1972 [1939]. «Les caractéristiques des classes moyennes», *Classes sociales et morphologie*. Paris, Minuit : 95-111.

HOGGART, Richard. 1970. *La culture du pauvre*. Paris, Minuit.

JOSEPH, Isaac, et Gilles JEANNOT. 1995. *Métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'usager*. Paris, Éditions du CNRS.

Lien social et politiques-RIAC. 1998. «Les métiers de service», 40.

LIPSKY, Michael. 1980. *Street Level Bureaucracy. Dilemnas of the Individual in the Public Service*. New York, Russel Sage Foundation.

SCHWARTZ, Olivier. 1998. *La notion de «classes populaires»*. Habilitation à diriger des recherches en sociologie, Université de Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines.

WARIN, Philippe, éd. 1997. *Quelle modernisation des services publics ? L'usager au cœur des réformes*. Paris, La Découverte.

WEBER, Florence. 1991. «Nouvelles lectures du monde ouvrier : de la classe aux personnes», *Genèses*, 6 : 179-189.

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