



## **De l'autre côté du guichet Attentes individuelles et réponses institutionnelles**

dossier coordonné par

Aurélie Gonnet (Roskilde University et Centre d'études de l'emploi et du travail)

### **Intentions d'article de 5000 signes attendues pour le 17 mai 2024**

Cherchant à analyser les relations existant entre d'un côté l'État et ses nombreuses administrations et représentant·es, et, de l'autre, les individus qu'il gouverne, les sciences sociales se sont concentrées à la fois sur des tendances de fond qui traversent les évolutions récentes des politiques publiques, et sur des logiques davantage ancrées sur ce qu'il est convenu d'appeler les politiques du guichet.

Du côté des politiques sociales et des politiques d'emploi par exemple, la littérature a largement documenté la diffusion des logiques d'individualisation (Astier, 2015 ; Duvoux, 2009) et d'activation (Barbier, 2008 ; Béraud & Eydoux, 2009) des dépenses comme des personnes. Inscrites dans le temps long de l'histoire des politiques publiques et de la « raison d'État » (Foucault, 2004), ces logiques participent à la mobilisation renouvelée de la thématique de la responsabilité individuelle et à sa diffusion, par exemple dans les politiques d'éducation et de santé (Ertul et al., 2013). Ainsi, que l'on regarde du côté des politiques d'emploi, de celui de la sécurité sociale, ou encore du côté des transformations des modes d'accès à l'enseignement supérieur (Frouillou et al., 2020) ou à la formation continue (Gonnet, 2022 ; Pinte, 2019), les discours portant ces évolutions s'articulent systématiquement autour d'une figure individuelle non seulement rationnelle et informée, mais surtout autonome et responsable de ses propres actions et décisions. Si ces discours apparaissent au détour des années 1980, ils prennent une ampleur considérable au cours des décennies suivantes et s'accompagnent d'une importante rhétorique relative au contrôle des individus (Dubois, 2021 ; Fretel et al., 2020), désormais pensés comme de potentiels fraudeurs à la recherche des failles de l'État que l'on dit encore « providence ». Les travaux de la sociologie

du guichet, reprenant eux-mêmes les recherches séminales de Lipsky (2010), se sont alors intéressés aux relations qui se jouent au guichet, donc au sein des institutions et qui mettent en scène des individus en interactions directes avec ces dernières. Ces ethnographies du guichet ont travaillé des scènes spécifiques cadrées par l'espace physique des institutions dans lesquelles se rendent les destinataires finaux (Sarfati, 2017) pour rencontrer les représentants institutionnels. Par la suite, et exploitant ce sillon, de nombreux chercheurs ont considéré le travail des agent·es de guichet en multipliant les entrées analytiques : du point de vue de leur propre éthique professionnelle mise en tension face aux dynamiques de rationalisation de l'action publique (Aranda, 2023 ; Lavitry, 2015) mais aussi eu égard à la distance/proximité sociale qui les séparent de celles et ceux auprès de qui, voire sur qui, s'exerce leur pouvoir (Collectif Onze, 2013 ; Iori, 2016) ; du point de vue de leurs représentations de ce « travail bureaucratique » (Spire, 2007) ; de celui de leurs contributions à la (re)production de normes comportementales (Minoc, 2017) ou biographiques (Lima, 2016) ; mais également en regard des tensions provoquées par le jeu des catégories d'action publique (Couronné & Sarfati, 2018 ; Demazière, 2018 ; Perrot, 2016) ou des transformations organisationnelles (Douillet et al., 2023 ; Pillon & Vivès, 2018 ; Vezinat, 2012) à l'instar du recours croissant à des opérateurs parapublics ou privés (Charles, 2019 ; Vivès, 2013) y compris dans des domaines sensibles telle la rétention aux frontières (Tassin, 2023).

Or, si ces travaux ont aujourd'hui permis d'appréhender finement la construction des politiques publiques, leur évaluation et mise en pratique(s) du plus loin au plus près des publics, ils tendent toutefois à privilégier le versant professionnel de ce guichet ou, au mieux, les interactions qui s'y déroulent (Sociologies pratiques, n°24, 2012). C'est alors l'entrée par les institutions et les dispositifs d'action publique qui prédomine, y compris pour des raisons pratiques d'identification et d'accès à la population susceptible d'y recourir.

Dès lors, ce numéro propose de déplacer le regard de l'autre côté du guichet afin d'analyser les « rapports ordinaires » (Spire, 2016 ; Barrault-Stella et al., 2020) à l'institution du point de vue des publics et en partant de leurs attentes propres (axe 1), lesquelles sont toutefois susceptibles d'être construites, déconstruites et reconstruites au gré des contacts avec l'institution et ses représentants (axe 2). Autrement dit, nous souhaitons interroger la variation des rapports et des relations aux guichets de l'État du point de vue des gouverné·es en s'intéressant autant à la manière dont se construisent les représentations et les attentes envers l'État et ses représentant·es qu'à la manière dont la prise en compte et le traitement (ou non) de celles-ci participe en retour à les modifier ou à les renforcer, de manière dynamique.

Plus particulièrement, il s'agit de considérer et d'analyser la manière dont ces normes et discours participent à la construction d'attentes vis-à-vis des institutions publiques, attentes qui peuvent

bien entendu se construire comme le miroir de celles projetées par l'institution sur ses propres destinataires.

### **Axe 1 : Qui porte quelles attentes ?**

Cet appel à articles souhaite donc réunir des travaux qui proposent d'élargir la focale habituellement adoptée et qui viennent questionner les rapports et les attentes que les destinataires finaux de l'action publique (aussi désignés comme bénéficiaires, allocataires, usager·ères, utilisateur·rices, etc.) entretiennent vis-à-vis des nombreuses institutions qui la formalisent et la déploient (écoles, service public de l'emploi et de l'insertion, hôpitaux, services sociaux, guichets de l'immigration, institutions pénitentiaires, policières, fiscales, etc.). En prolongeant l'invitation à s'intéresser à l'action publique à partir de sa réception (Revillard, 2018), les articles soumis chercheront à caractériser ces attentes et rapports aux institutions et à l'État : comment les destinataires perçoivent-ils et elles les institutions, leurs représentant·es et les réponses qui leur sont livrées ? Quels rapports entretiennent-elles et ils avec les agent·es qui les incarnent ? Sur quels registres sont formulées les attentes qu'ils et elles nourrissent vis-à-vis des institutions ? Plus encore, ces attentes sont-elles formalisées – et comment ? – dans le cadre des interactions avec les représentant·es institutionnel·les ? Qu'elles le soient, ou non, ces attentes sont-elles comblées ?

Par ailleurs, l'analyse de ces attentes individuelles sera rapportée aux caractéristiques sociales des destinataires : qui porte ces attentes ? Les dimensions du genre, de la race, de la classe, mais aussi de l'âge ou de la génération, du statut matrimonial, socio-professionnel, etc. pourront être analysées afin de documenter les formes de docilité ou de résistance dont font potentiellement preuve les destinataires de l'action publique. En contrepoint, ce sont bien les réponses apportées (ou non) par les institutions qui pourront être analysées : qui se satisfait de ces réponses institutionnelles et s'estime alors pris en charge ? Qui s'estime, à l'inverse, oublié, voire abandonné ? Qui exprime des reproches face à des réponses considérées comme désajustées ?

Ces analyses croisant attentes individuelles et réponses institutionnelles, caractéristiques individuelles et formes des attentes, pourront enfin s'articuler à une réflexion en termes de distances. S'il est en effet courant de s'intéresser à la « double distance » (Dubois, 2009) séparant destinataires et agents (distance sociale d'une part et distance aux normes et attentes institutionnelles d'autre part), celle-ci peut également être appréhendée en fonction d'autres dimensions : elle peut-être relationnelle (quand elle renvoie à la réactivité de la réponse, à l'adaptation aux besoins et aux contraintes individuelles), matérielle (lorsqu'elle touche aux réponses techniques apportées, à la fréquence des échanges et contacts avec l'institution), symbolique (selon les manières de considérer l'utilité des institutions), etc.

## **Axe 2 : La dynamique des attentes : construction, déconstruction et reconstruction**

Cet appel à articles vise non seulement à comprendre la nature des rapports qui existent entre les publics et l'institution en les éclairant du point de vue des premiers, mais aussi à saisir leur dynamique : comment ces rapports se construisent-ils ? Quels effets ont-ils sur les attentes et attitudes des destinataires finaux ? Comment surtout se déconstruisent et se reconstruisent-ils au gré de l'expérience (du chômage, de la maladie, de la pauvreté, de l'école, de la justice, de l'emprisonnement...) – que ce soit la leur ou celle de proches –, mais aussi des interactions avec les institutions (du simple contact dématérialisé à l'accompagnement approfondi) ou encore des discours publics portés sur l'Etat et les destinataires d'actions publiques ? Dans quelle mesure les attentes et les demandes que l'on porte au guichet s'actualisent et se réactualisent au fil du temps (par exemple entre deux périodes de « prise en charge », du moins d'échanges avec l'institution), ou en fonction des acteurs institutionnels (publics, privés, spécialisés, généralistes), des dispositifs ? Ces attentes évoluent-elles par ailleurs selon les représentant·es institutionnel·les rencontré·es ? Comment les attentes et comportements individuels sont réaménagés face aux réponses formulées, par l'Etat en général et par les professionnel·les du guichet en particulier, à leurs demandes initiales ? De quelle(s) manière(s) les biographies et les événements ou bifurcations qui les composent transforment ces rapports et attentes institutionnelles ?

En somme, le second axe de cet appel entend éclairer les dynamiques et les processus de construction de ces attentes en centrant le regard sur la manière dont ils sont façonnés par des expériences, des représentations mais aussi par autrui, que celui-ci s'inscrive dans un cadre institutionnel ou plus personnel (parent, ami·e, voisin·e, pair...). Si cet appel se focalise sur une entrée par les publics, leurs demandes et rapports à l'institution, ceux-ci pourront toutefois être mis en regard des représentations et pratiques propres aux représentant·es des différentes institutions. De la même manière, une attention aux acteurs intermédiaires pourra également être mobilisée dans la perspective d'analyser en priorité les attentes des destinataires finaux de l'action publique. Ces intermédiaires sont en effet susceptibles de contribuer à porter ces demandes, à transmettre des réponses et, dès lors, à réaliser des opérations de mise en forme voire de traduction, notamment documentées par les travaux portant sur l'accès au droit et à la justice (Durand & Israël, 2022 ; Jouzel & Prete, 2014 ; Pillayre, 2023). Ces intermédiaires participent également à produire des représentations institutionnelles et à façonner les attentes et conduites individuelles (Chambard, 2014 ; Perrin-Heredia, 2016 ; Piganiol, 2016).

Ainsi, loin de considérer que les destinataires finaux ne sont que les simples réceptacles de l'action publique, nous cherchons à comprendre quelles relations ils et elles ont construit à cette dernière. L'analyse foucauldienne de la gouvernementalité constitue ici une proposition particulièrement heuristique en ceci qu'elle souligne la possibilité d'un gouvernement des conduites qui laisse néanmoins aux individus une forme de rationalité propre. Ce dossier entend alors répondre, en partie du moins, à la question de savoir comment les gouvernés composent, face au désajustement entre les discours institutionnels et les pratiques concrètes (Perrier, 2013).

## **Bibliographie**

- Aranda, M. (2023). De l'asile de nuit à l'urgence sociale. Professionnalisation et rationalisation en tension du caritatif dans l'action publique : La Mîe de Pain (décennies 1980-2010). *Revue française des affaires sociales*, 1, p. 183-204.
- Astier, I. (2015). *Les nouvelles règles du social*. Presses Universitaires de France.
- Barbier, J.-C. (2008). L'« activation » de la protection sociale : Existe-t-il un modèle français ? In A.-M. Guillemard, *Où va la protection sociale ?*. Presses Universitaires de France, p. 165-182.
- Barrault Stella L. et al. (2020) « Les rapports à l'école comme rapports à l'État », *Politix*, vol. 130, no. 2, pp. 7-22.
- Béraud, M., & Eydoux, A. (2009). Activation des chômeurs et modernisation du service public de l'emploi. *Travail et emploi*, 119, p. 9-21.
- Chambard, O. (2014). L'éducation des étudiants à l'esprit d'entreprendre : Entre promotion d'une idéologie de l'entreprise et ouverture de perspectives émancipatrices. *Formation emploi*, 127(3), 7-26.
- Charles, C. (2019). Le travail social en intérim. Le cas des éducateur.rices intérimaires dans les foyers de l'enfance. *Sociologie*, 10(4), p. 435-449.
- Collectif Onze. (2013). *Au tribunal des couples. Enquête sur des affaires familiales*. Odile Jacob.
- Couronné, J., & Sarfati, F. (2018). Une jeunesse (in)visible : Les « Neets vulnérables » de la Garantie jeunes. *Travail et Emploi*, 153, en ligne.
- Demazière, D. (2018). Le devenir des frontières du chômage. Cadres institutionnels et expériences vécues. *Revue Française de Socio-Économie*, 1(20), p. 83-100.
- Douillet, A.-C., Lebrou, V., & Sigalo Santos, L. (2023). Franchir les frontières bureaucratiques. (Dé)sectorisation et transversalité dans l'action publique. *Gouvernement et action publique*, 12(1), 9-26.
- Dubois, V. (2009). « Le paradoxe du contrôleur. Incertitude et contrainte institutionnelle dans le contrôle des assistés sociaux », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 178, 2009, p. 28-49.
- Dubois, V. (2021). *Contrôler les assistés. Genèses et usages d'un mot d'ordre*. Raisons d'agir.
- Durand, C., & Israël, L. (2022). Porter la cause devant les Hautes Cours. Justiciables et auxiliaires du droit entre politisation et technicisation. *Politix*, 139(3), 117-143.
- Duvoux, N. (2009). L'autonomie des assistés. Sociologie des politiques d'insertion. Presses universitaires de France.
- Ertul, S., Melchior, J.-P., & Widmer, E. (2013). *Travail, Santé, Education. Individualisation des parcours sociaux et inégalités*. L'Harmattan.

- Foucault, J. (2004), *La Naissance de la biopolitique. Cours au Collège de France (1978-1979)*, Gallimard, 368 p.
- Fretel, A., Touchelay, B., & Zune, M. (2020). Contrôler les chômeurs : Une histoire qui se répète (forte de ses croyances et à l'abri des réalités). *Revue Française de Socio-Economie*, Hors-série (en lutte), p. 281-297.
- Frouillou, L., Pin, C., & van Zanten, A. (2020). Les plateformes APB et Parcoursup au service de l'égalité des chances ? L'évolution des procédures et des normes d'accès à l'enseignement supérieur en France. *L'Année sociologique*, 70(2), 337-363.
- Gonnet, A. (2022). D'une politique d'orientation des actifs à une politique active d'orientation : Éducation Permanente, 232, p. 69-80.
- Iori, R. (2016). Des « héritières » dans la formation d'assistante de service social ? Aspiration au travail social et reclassement. *Revue française de pédagogie*, 195, En ligne.
- Jouzel, J.-N., & Prete, G. (2014). Devenir victime des pesticides. Le recours au droit et ses effets sur la mobilisation des agriculteurs Phyto-victimes. *Sociologie du Travail*, 56(4), 435-453.
- Lavitry, L. (2015). *Flexibilité des chômeurs, mode d'emploi. Les conseillers à l'emploi à l'épreuve de l'activation*. Presses universitaires de France.
- Lima, L. (2016). *Pauvres jeunes. Enquête au cœur de la politique sociale de jeunesse*. Champ social.
- Lipsky M. (2010), *Street-level bureaucracy : Dilemmas of the individual in public services*, 30th Anniversary Expanded Edition, Russell Sage Foundation, New York (1st edition 1980).
- Mínoc, J. (2017). (Dés)ordres familiaux à la loupe. Les normes maternelles et paternelles au prisme de l'enquête sociale. *Droit et société*, 95, p. 71-86.
- Perrier, G. (2013). « Mettre l'usager au cœur du dispositif » ? Regards croisés sur quatre maisons départementales des personnes handicapées. *Terrains & travaux*, 23(2), p. 93-112.
- Perrin-Heredia, A. (2016). L'accompagnement budgétaire. Un instrument ambivalent du gouvernement des conduites économiques domestiques. In S. Dubuisson-Quellier, *Gouverner les conduites*. Presses de Sciences Po, p. 365-398.
- Perrot, A. (2016). Devenir un enfant en danger, épreuves d'âge et de statut. Le cas « limite » des mineurs isolés étrangers en France. *Agora débats/jeunesses*, 74(3), 119-130.
- Piganiol, M. (2016). Gouverner les conduites des auto-entrepreneurs. L'action des bénévoles de l'économie sociale. In S. Dubuisson-Quellier (dir), *Gouverner les conduites*. Presses de Sciences Po, p. 127-156.
- Pillayre, H. (2023). Le rôle des associations locales d'aide aux victimes de l'amiante dans l'accès au droit. Transferts de responsabilité et choix des dispositifs d'indemnisation. *Sociologies pratiques*, 46(1), 77-86.
- Pillon, J.-M., & Vivès, C. (2018). La fusion de l'ANPE et des Assédic. Créer un nouveau métier sans penser le travail. *Politix*, 124, p. 33-58.
- Pinte, G. (2019). De réformes en réformes de la formation continue : le tropisme de l'individualisation. *Savoirs*, 2(50), 37-54.
- Revillard, A. (2018). Saisir les conséquences d'une politique à partir de ses ressortissants. La réception de l'action publique. *Revue française de science politique*, 68, 469-491.
- Sarfati, F. (2017). *Construire l'emploi. Une sociologie des dispositifs en action* [Mémoire présenté en vue de l'habilitation à diriger les recherches]. EHESS.
- Sociologies pratiques, n°24, (2012) dossier coordonné par Baudot, P. & Ould-Ferhat, L.

- Spire, A. (2007). L'asile au guichet. La dépolitisation du droit des étrangers par le travail bureaucratique. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 169, 4-21.
- Spire, A. (2016) « État des lieux. Les *policy feedbacks* et le rapport ordinaire à l'État », *Gouvernement et action publique*, vol. 015, no. 4, pp. 141-156.
- Tassin, L. (2023). *Sous-traiter le contrôle migratoire. Le rôle des acteurs non étatiques dans la mise en œuvre de l'enfermement administratif des étrangers (Paris, Lampedusa, Lesbos)*. [Thèse de doctorat en sociologie]. Université Côte d'Azur.
- Veziat, N. (2012). *Les métamorphoses de la Poste. Professionnalisation des conseillers financiers (1953-2010)*. Presses Universitaires de France.
- Vivès, C. (2013). *L'institutionnalisation du recours aux opérateurs privés de placement au cœur des conflits de régulation du service public de l'emploi (2003-2011)* [Thèse de doctorat en sociologie]. Université Paris Ouest Nanterre.

### **Procédure de soumission d'article**

- Adresser une intention d'article de 5000 signes maximum (espaces compris) avant le 17 mai 2024 par voie électronique à l'adresse suivante : [sp51@sociologies-pratiques.com](mailto:sp51@sociologies-pratiques.com)

Cette intention devra contenir une présentation du questionnement sociologique, du terrain, de la méthodologie et des résultats proposés.

- La revue retournera son avis aux auteurs la première semaine du mois de juin 2024. L'acceptation de l'intention d'article ne présume pas de l'acceptation de l'article final. Toute intention d'article, comme tout article, est soumis à l'avis du Comité de lecture de la revue, composé de la coordinatrice, des membres du Comité de rédaction et d'un·e relecteur·ice externe.
- Les articles (au format 30 000 signes, espaces compris) seront à retourner à la revue pour le 20 septembre 2024 et donneront lieu à échanges avec le Comité de lecture.
- La sortie du numéro est prévue pour mi-octobre 2025.