

Les Cahiers du Cériem

N° 8, décembre 2001

**Centre d'Étude et de
Recherche sur les
Relations
Inter-Ethniques
et les Minorités**

**Université de Haute Bretagne
Rennes 2**

8

2001

N° 8, décembre 2001

SOMMAIRE

Articles

Dossier : travail social et immigration

Les faces cachées de la “différence culturelle”. La construction d’une altérité ambiguë par les travailleurs sociaux

Faïza Guelamine 9

Travail social et immigration : traitement de la “différence” et territorialisation des politiques publiques

Pierre Billion 23

Catégorisations ethnico-raciales au guichet

Mireille Eberhard 35

Hors-dossier

Une commune bretonne à l’heure des élections municipales. Étude préparatoire à la monographie de Pacé, commune périurbaine de l’agglomération rennaise

Nathalie Dugales 51

Travaux universitaires

La Bretagne et son histoire, de l’amnésie collective à la reconquête d’un passé. Résumé de DEA

Vincent Wyart 63

Médecines, changement social et identité nationale au Cambodge. Position de thèse

Anne Y. Guillou 69

Notes de lecture

Christian Pelras, *Goulien, commune bretonne du Cap Sizun. Entre XIXe siècle et IIIe millénaire*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes (coll. “Mémoire commune”), 2001.

Pierre-Jean Simon 77

Hélène Bertheleu (éd.), *Identifications ethniques. Rapports de pouvoirs, compromis, territoire*, Paris, L’Harmattan, 2001.

Nathalie Dugales 83

Responsable de la publication :

Pierre-Jean Simon

Coordination :

Anne Morillon & Martine Wadbled

Comité de lecture :

Hélène Bertheleu

Anne Y. Guillou

Anne Morillon

Fabrice Patez

Pierre-Jean Simon

Ida Simon-Barouh

M. Wadbled

Les articles reflètent les opinions des auteurs

Catégorisations ethnico-raciales au guichet

Mireille Eberhard ¹

Cet article est basé sur une enquête de terrain effectuée au sein de l'accueil d'une caisse d'allocations familiales (CAF) ². Il porte sur la dimension ethnique des relations de guichet, c'est-à-dire sur les effets que peut avoir l'appartenance ethnico-raciale — réelle ou supposée ³ — sur le cours des interactions sociales qui se déroulent au guichet.

Le microcosme que représente le guichet d'une CAF est régulé à la fois par des normes institutionnelles (réglementations, législation régissant l'accès aux prestations) et par des relations interpersonnelles entre deux individus (l'allocataire et le technicien). Ce double niveau se retrouve au sein de la fonction de guichetier. En effet, ce dernier agit en tant que représentant d'une institution d'une part, mais également en tant qu'individualité qui dispose d'une marge de liberté, de subjectivité. Il est un acteur social dont les actions sont influencées par la représentation qu'il se fait de la réalité qu'il a à traiter.

Notre hypothèse est que la caractéristique ethnico-raciale d'un individu est prise en compte dans les processus de catégorisation opérés lors du face à face de guichet, et que cette catégorisation *a priori* a des conséquences sur le déroulement de la relation de guichet.

Même si la caractéristique ethnique ne peut y être réduite, c'est à son éventuelle fonction de stigmaté que nous nous sommes intéressée. Ce terme est pris, ici, au sens de Erving Goffman qui le définit comme un "attribut qui jette un discrédit profond" ⁴. Ce dernier distingue trois types de stigmatés parmi lesquels les stigmatés "tribaux", tels que "la race, la nationalité, et la religion, qui peuvent se transmettre de génération en génération".

Cependant le stigmaté n'est pas un fait en lui-même : il n'existe qu'au sein de la dimension interactive. En effet, "la dimension du stigmaté ne tient pas dans ses caractéristiques propres, mais dans la dépréciation elle-même, c'est-à-dire dans la valeur négative qui lui est conférée au sein de l'interaction sociale par les institutions ou par les individus" ⁵. Dès lors, l'ethnicité n'apparaît pas comme une essence, comme une réalité intrinsèque, c'est-à-dire "subsistant 'en elle-même' indépendamment de toute reconnaissance ou idée" ⁶, mais comme une construction sociale de la réalité.

1. URMIS-CNRS / Paris VII-Paris VIII.

2. Ce texte est tiré d'un DEA de sociologie soutenu en 2001.

3. C'est par commodité que nous emploierons à la fois le terme "ethnique" et le terme "ethnico-racial". En effet, c'est plus la signification sociale de cette caractéristique qui nous intéresse que sa réalité en termes culturels ou raciaux.

4. Erving Goffman, *Stigmaté. Les usages sociaux des handicaps*. Paris, Minuit, 1975, p. 13.

5. Véronique De Rudder, "Stigmaté/stigmatisation", *Pluriel recherches, Vocabulaire historique et critique des relations interethniques*, n° 4, 1996, p. 73.

6. Philippe Corcuff, *Les nouvelles sociologies*, Paris, Nathan, 1995, p. 11.

L'un des principaux risques, lorsqu'on cherche à appréhender les effets de l'ethnicité au sein de la relation de service, est de procéder à des prophéties autoréalisantes et à une sur-interprétation de la réalité. En effet, "le principal écueil serait de préjuger du poids et du statut de la dimension ethnique [...], ce qui aurait pour conséquence de considérer comme acquis ce qui, justement, est en question, et devrait constituer l'objet même de la recherche"¹. Nous l'avons d'ailleurs constaté à nos propres dépens lors de nos observations de terrain. Ainsi, en choisissant la CAF comme cadre d'analyse, nous nous attendions à rencontrer du "racisme de guichet" qui renvoie à une "application directement discriminatoire de règles qui ne le sont pas en elles-mêmes, ce qui fait référence aux contrôles plus 'tatillons', aux exigences de preuves supplémentaires, à la non prise en compte de certaines réclamations ou à des soupçons *a priori* infligés aux minoritaires"². Or, il a été difficile de mettre en évidence le caractère intentionnellement et systématiquement discriminatoire du comportement de l'agent face à un allocataire potentiellement stigmatisable du fait de son appartenance ethnique. Cependant, et cela les rend d'autant plus pernicieux, le racisme et la discrimination raciste n'impliquent pas forcément l'intentionnalité, voire la conscience des acteurs. Notre approche n'est donc pas de dénoncer tel ou tel individu comme "raciste", mais de considérer le racisme comme une réalité strictement sociale, du fait qu'il s'insère dans des rapports sociaux qui le créent, le produisent et le reproduisent. L'ethnicité ne peut pas et ne doit pas être prise comme une variable indépendante : elle participe des rapports sociaux, mais n'en est pas l'unique composante. Elle n'est d'ailleurs ni permanente ni inéluctable.

Pour appréhender la relation de guichet, nous nous sommes intéressée aux stratégies que les techniciens et les allocataires mettent en place pour tenter d'influencer le cours de l'action en leur faveur. La notion de stratégie permet, en effet, de mettre l'accent sur les interactions entre le cadre dans lequel se déroule l'action, les objectifs personnels, et la capacité d'action des différents acteurs. L'analyse en termes de possibilités d'actions respectives des divers acteurs montre que le guichet est un lieu inégalitaire. Les rapports de force qu'il met en jeu sont, en effet, rarement favorables à l'allocataire et ceci de façon structurelle. La complexité des démarches administratives, en général, et des modalités de calcul de certaines prestations, en particulier, font que le technicien s'avère être une aide précieuse pour que l'allocataire comprenne sa propre situation administrative. De plus, le public qui se déplace le plus fréquemment à l'accueil est constitué en grande partie des allocataires les plus démunis, en termes de capital économique, social, voire "administratif". Vincent Dubois met en avant trois facteurs explicatifs de cette fréquentation de la CAF par les plus démunis : "les agents dont la situation est sujette à des changements fréquents doivent en tenir la CAF informée, et sont souvent plus que d'autres tenus de le faire ; les personnes les plus démunies ne disposent que du rapport physique, car ils maîtrisent moins bien l'écriture ; pour les plus démunis,

1. Véronique De Rudder, "La cohabitation interethnique et ses enjeux", *Migrants-Formation*, n° 80, mars 1990, p. 73.

2. Véronique De Rudder, "Racisme institutionnel", *Pluriel recherches, Vocabulaire historique et critique des relations inter-ethniques*, n° 6-7, 2000, p. 119.

quelques jours de retard ou une légère baisse des prestations ont des conséquences importantes, et justifient un déplacement”¹.

Face à un tel public, le technicien se retrouve dans une position de domination objective, les allocataires lui étant subordonnés pour l’aboutissement de leurs démarches. Cette domination de l’agent est amplifiée par les pouvoirs que lui accorde sa fonction. D’une part, contrairement à l’allocataire qui est obligé de garder le contrôle de ses réactions et de ses actes — sous peine de ne pas voir la situation pour laquelle il s’est déplacé être résolue — le technicien, lui, ne peut être sanctionné directement par l’allocataire. Il peut donc se permettre d’avoir des écarts de conduite, d’être brusque, voire agressif vis-à-vis de son interlocuteur. De plus, sa fonction en fait un détenteur de la règle et du règlement. Bien qu’il soit dans l’obligation de l’appliquer, il peut tout de même l’instrumentaliser en sa faveur, et légitimer ses refus d’accomplir certains actes en y faisant référence.

Ce contexte intrinsèquement inégalitaire fait qu’il est difficile de déceler ce qui tient uniquement du stigmatisme et ce qui tient de la domination institutionnelle en tant que telle. D’ailleurs, l’ethnicité n’est pas la seule caractéristique à fonctionner comme un stigmatisme, et l’on voit que d’autres attributs sociaux peuvent également remplir cette fonction. Cependant, si l’on considère le racisme comme un rapport social inégalitaire qui cantonne les populations ethniquement stigmatisées à un statut inférieurisé, l’inégalité qui en résulte se greffe au contexte inégalitaire que représente la relation de face à face de guichet. Le stigmatisme ethno-racial, par les attitudes et les conduites qu’il est susceptible d’engendrer au sein des interactions sociales, contribue ainsi à renforcer un rapport de domination déjà existant entre le guichetier et l’allocataire.

Nous ne traiterons, ici, que de ce qui est saillant en termes de relations inter-ethniques au sein des processus de catégorisation qui se jouent dans le rapport de guichet, d’une part, et dans le déroulement du face à face administratif, d’autre part. Auparavant, il est important de préciser de quelle façon nous avons appréhendé notre terrain.

Collecte et analyse des données

Les informations traitées ici ont été rassemblées au cours d’une présence de deux mois au sein de l’espace d’accueil d’une Caisse d’Allocations Familiales. Cette période d’observation *in situ* nous a permis de collecter des données sur près de quatre-cent entretiens prestataires/techniciens. Les éléments ainsi recueillis ont porté tant sur le fond de ces relations de guichet (types de prestations en jeu, connaissance de ses droits de la part de l’allocataire, type de discours, de justification utilisés par les deux parties, etc.) que sur leur forme (“allure” de l’allocataire, ton de la voix, postures corporelles, occupation de l’espace, etc.).

La première étape a consisté en une analyse approfondie de l’ensemble de ces situations. L’accent a été mis pour chacune d’elles à la fois sur les attitudes et sur les arguments réciproques des deux protagonistes. En effet, les comportements (qu’ils soient corporels ou verbaux) constituent des indicateurs pertinents pour le statut qu’un individu accorde à autrui, d’une part, et la manière dont les protagonistes abordent l’entretien, d’autre part.

1. Vincent Dubois, *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Économica, 1999, p. 34.

Dans un deuxième temps, nous nous sommes attachée à dégager des processus moins anecdotiques, inhérents aux caractéristiques générales de la relation de guichet. De façon à décontextualiser les situations étudiées jusque-là au cas par cas, nous avons choisi de créer un tableau ¹ qui permette à la fois de mettre à jour les processus en œuvre dans la relation de guichet, et d'avoir une vision d'ensemble de la totalité de nos observations. En ligne, ce tableau fait figurer l'ensemble des situations. En colonne, nous avons répertorié l'ensemble des éléments jugés pertinents pour l'analyse des processus interactionnels de la relation de service. Nous les avons classés en onze rubriques :

- Ton de la voix du technicien ;
- Ton de la voix de l'allocataire ;
- Rhétorique utilisée par le technicien ;
- Attitude du technicien face à l'allocataire ;
- Attitude de l'allocataire face au technicien ;
- Sphère professionnelle du technicien ;
- Sphère personnelle du technicien ;
- Sphère personnelle de l'allocataire ;
- Norme ;
- Antagonisme ;
- Renseignements "Divers" (carte de séjour, interaction avec la salle d'attente, etc.).

Pour chacune des situations, ce tableau indique, par exemple, la manière qu'ont les deux protagonistes de s'adresser l'un à l'autre, leur attitude, les formes de justifications qu'ils utilisent, le type d'argumentaire avancé par le guichetier pour motiver ses décisions (a-t-il recours à des éléments intrinsèques à son champ professionnel ? Utilise-t-il des ressources inhérentes à sa sphère personnelle dans la résolution d'un problème ?) ou encore la mise en avant d'éléments touchant à sa vie privée de la part de l'utilisateur.

Ce tableau nous a servi d'outil pour une synthèse et a permis de systématiser l'appréhension que nous avons de chaque situation. Nous l'avons utilisé pour mettre en évidence les récurrences, les corrélations et les éléments les plus significatifs des diverses situations que nous avons observées.

Construction du stigmat

Catégorisation institutionnelle

La tâche quotidienne du guichetier est de traduire des faits relevant de la vie privée de l'allocataire (situation matrimoniale, nombre d'enfants, revenu mensuel, etc.) en données institutionnelles pouvant être incorporées dans le calcul des prestations de l'utilisateur. De ce fait, il a pour obligation d'effectuer des catégorisations institutionnelles, desquelles découlent les types de prestations pour les usagers. Ce canevas conduit à une première discrimination institutionnelle, par la partition entre nationaux et non-nationaux. L'obtention des prestations pour les personnes de nationalité étrangère est en effet conditionnée par la détention d'un titre de séjour en cours de validité et inscrit sur une liste fixée par décret. Étant opérée par le législateur — étranger renvoyant avant tout à

1. Cf. Annexe, p. 50.

une catégorie juridique —, cette distinction est structurelle, et les agents d'accueil n'ont aucune marge de manœuvre par rapport à ce qui constitue pour eux une contrainte objective. Cette obligation juridique n'en demeure pas moins assimilable à une discrimination légale, du fait des inégalités de traitement qu'elle engendre. En voici une illustration : les dossiers des allocataires de nationalité étrangère sont bloqués lorsque la validité du titre de séjour qu'ils ont fourni à la CAF expire. Ceux-ci sont alors dans l'obligation d'apporter un titre valide pour pouvoir toucher à nouveau de quelconques prestations. La CAF est ici dans son droit. Elle applique strictement la loi et les dossiers sont bloqués automatiquement par le système informatique à la date d'expiration du titre de séjour, entraînant l'arrêt du versement de toute allocation. Celui-ci étant rétroactif, l'allocataire finit toujours par recevoir, sous forme de rappel, le montant intégral des prestations auxquels il a droit. Mais le fait de ne rien toucher entre l'expiration de l'ancien titre et l'enregistrement du nouveau peut entraîner des difficultés financières lourdes pour les allocataires les plus fragiles économiquement.

Cependant, l'impact majeur de cette différenciation sur les relations interethniques s'inscrit au niveau symbolique. L'ancrage de la distinction juridique et administrative entre nationaux et non-nationaux dans le comportement des différents acteurs sociaux est tel qu'ils la considèrent comme "naturelle" et immuable. Et pourtant, "sans qu'on se rende parfaitement compte de l'arbitraire (au sens logique) qu'il y a à opposer 'national' et 'non national' et à ramener les discriminations de fait à cette opposition (de droit) fondamentale, la distinction légale, c'est-à-dire réfléchie, raisonnée, et avouée, qu'on opère sur le plan politique de manière tout à fait décisive, constitue comme la justification suprême de toutes les autres distinctions"¹.

La discrimination légale à l'encontre des populations étrangères est donc un fait qui, construit juridiquement, constitue une première base légale, donc légitimée, de son assignation à un statut différencié. Une fois la démarcation instituée, elle peut se décliner et constituer un cadre pour d'autres types de catégorisations, plus informelles et plus subjectives.

Catégorisation spontanée

Lorsque deux individus se rencontrent, chacun appréhende l'autre avec une grille de lecture personnelle, inhérente à la représentation qu'il se fait de son environnement, à ses opinions et à ses valeurs. Ainsi, "le traitement qu'un individu accorde aux autres ou en reçoit exprime ou suppose une définition de sa personne"². Cette définition de la personne s'appuie sur une catégorisation spontanée de l'autre, basée sur des attributs directement perceptibles tels la posture, l'habillement, la façon de s'exprimer, les traits, etc. Elle est spontanée en tant qu'elle correspond à une anticipation, à une imputation, et non à une objectivation de l'identité sociale de l'autre. Elle permet à l'individu de classer son interlocuteur dans la catégorie du connu. Ce qui est important dans ce processus de reconnaissance, ce n'est donc pas l'*identité sociale réelle* de l'individu, qui correspond à la catégorie à laquelle il appartient et aux attributs qu'il possède de fait, mais l'*identité*

1. Abdelmalek Sayad, *L'immigration ou les paradoxes de l'altérité*, Paris/Bruxelles, De Boeck Université, 1997 [1ère édition : 1991], p. 64.

2. Erving Goffman, *La mise en scène de la vie quotidienne*, Paris, Minuit, 1973, p. 317.

sociale virtuelle, c'est-à-dire le "caractère attribué à un individu imputé par un autre individu, de façon potentiellement rétrospective" ¹.

C'est dans le cadre de ce processus de catégorisation spontanée que les caractéristiques ethno-raciales d'un individu sont assimilées à un stigmate, en tant qu'elles impliquent un jugement, une anticipation négative sur l'identité de la personne qui en est affublée. Ce procès de stigmatisation est bien mis en évidence par l'analyse des discours de certains agents, qui contribuent à alimenter et à véhiculer les stéréotypes et les représentations collectives pesant sur la population étrangère ou du moins assimilée comme telle par leurs auteurs. En voici quelques exemples, recueillis lors de notre présence sur le terrain :

"A l'agence X, il y a plein de jeunes Beurs non ? Il y a des dealers qui viennent chercher le RMI, c'est pour avoir une couverture sociale".

"Si vous voulez passer inaperçue à l'accueil, vous n'avez qu'à mettre un tchador !"

Le premier exemple met en évidence l'image stéréotypée que l'agent applique à une partie de la population d'origine maghrébine par un glissement sémantique qui, de *jeunes beurs*, passe à *dealers*. Cette catégorisation ne découle pas de la propre expérience de l'agent qui tient ces propos, puisqu'il fait référence à une autre agence que la sienne : elle est influencée par des catégorisations collectives, elles-mêmes véhiculées par les médias, par les discours d'hommes publics ², ou encore par les modalités d'intervention publique. Non seulement infondée mais négative, cette association d'idées — entre "jeunes issus de l'immigration" et "drogués" — porte atteinte à l'image de la population à laquelle il est fait référence. Cet amalgame constitue un jugement de valeur de la part de l'agent, qui s'appuie dessus pour remettre en cause l'attribution du RMI à ces personnes. Leur demande devient alors illégitime, car cette prestation ne remplit plus sa fonction de minima social, mais est considérée comme une ruse, comme un instrument utilisé par ces *dealers* qui s'en servent de *couverture sociale*.

Le deuxième exemple correspond à des propos émis par un cadre après qu'il nous a fait visiter les guichets de l'une des agences. Formulés sous forme de "boutade" par son auteur, mais néanmoins de caractère raciste, ils sont révélateurs de l'amalgame qui est fait entre la venue à l'accueil de la CAF et le fait d'être marqué ethniquement. Le port du tchador (ou, d'ailleurs, d'un simple foulard) est une caractéristique de l'habillement de certaines femmes musulmanes : en y faisant référence de la sorte, la personne opère une généralisation sur un public qu'elle estime à tort majoritaire au guichet.

Dans d'autres cas, l'opinion de l'agent peut aussi prendre la forme d'un jugement sur ce qu'il interprète comme un trait culturel de la population immigrée d'origine nord-africaine. C'est ainsi qu'en voyant un homme maghrébin d'une cinquantaine d'années couvert d'un bonnet blanc et se déplaçant difficilement avec des béquilles, un technicien nous prévient : "*regardez les dates sur l'ordinateur !*". Une fois éloigné, après avoir répondu à sa demande, il nous dit : "*vous avez vu ! il est charmant, mais il est marié à une fille de 1979 ! Il l'a ramenée du Maroc la gamine. Je ne savais pas que ça existait encore !*". Ici, le technicien veut souligner sa réprobation face à un mariage arrangé, la "gamine" ayant trente ans de moins que son mari. Cependant, ces considérations

1. Erving Goffman, *Stigmate*, *op. cit.*, p. 12.

2. Lorsqu'un ministre de l'Intérieur parle de "sauvageons", il contribue par exemple à alimenter cette catégorisation.

renvoient également à un niveau macro-social de l'analyse des rapports interethniques que Véronique De Rudder appelle les "rapports sociaux interethniques". Ces rapports "s'arriment à la division sociale internationale du travail, aux relations internationales et aux rapports entre peuples. Le système hiérarchique de cette structure confère à la nationalité, à la culture ou à la couleur, des rôles de classement et de distribution"¹. En disant "je ne savais pas que ça existait encore!", le technicien met l'accent sur le caractère arriéré de cet arrangement matrimonial, et met en évidence ce qu'il considère être un retard culturel inhérent au Maroc, pays d'origine de l'homme en question.

Toutefois, catégorisation ethnique et catégorisation sociale sont parfois indissociables : dans les représentations, ethnicité et précarité sont en effet souvent intimement liées. Les propos d'un agent illustrent bien cette remarque : "*là où il y a du RMI, il y a des étrangers*". Le lien direct qui est fait entre, d'une part, être étranger et, d'autre part, toucher le RMI alimente les stéréotypes de l'étranger "profiteur" et "assisté", s'arrangeant toujours pour se situer *là où il y a* de l'argent. Ce lien contribue aussi à catégoriser la population étrangère comme étant économiquement disqualifiée, et ceci de façon systématique. Cette population est alors doublement stigmatisée, par sa nationalité et/ou son origine et par sa disqualification économique et sociale.

Tous ces discours montrent que les caractéristiques ethno-raciales entrent dans l'usage des catégories, au sens où elles sont inhérentes à la perception que l'on se fait d'autrui. Cependant, les effets de cette catégorisation doivent être appréhendés non pas dans le discours, mais au sein des interactions elles-mêmes.

L'inscription du stigmatisme au sein de l'interaction

Ici, nous illustrerons nos propos par des séquences d'entretiens qui mettent en jeu un allocataire potentiellement stigmatisable par le technicien, du fait d'une carte de séjour, d'un foulard, d'un habit, d'une couleur de peau, ou encore d'un accent². Cependant, le stigmatisme n'est jamais préalable au rapport social : il en est le résultat. La spécificité des situations que nous allons analyser ne réside donc pas dans leur caractère "mixte", mais dans la fréquence et la récurrence de la forme des interactions que cette mixité recèle. En effet, nous avons constaté un traitement caractéristique des allocataires ethniquement marqués, par le comportement, l'attitude et/ou la rhétorique qu'adoptent les techniciens à leur égard. Cette différenciation renvoie à un "racisme voilé", ce dernier étant formé "des manifestations non explicites, indirectes et non violentes de racisme, qui se développent dans un contexte de reflux — et d'interdictions formelles — de ses formes d'expressions flagrantes, directes et offensives"³.

1. Véronique De Rudder, Christian Poiret et François Vourc'h, *L'inégalité raciste*, Paris, PUF, 2000, p. 38.

2. Nous ne traiterons pas ici de la configuration où le guichetier est stigmatisé. C'est une situation que nous n'avons pas fréquemment rencontrée. De plus, sauf quelques rares exceptions trop anecdotiques pour être représentatives, nous n'avons pu repérer de différences comportementales et/ou verbales significatives. La relation de domination apparaît donc comme centrale dans les relations inter-ethniques.

3. Véronique De Rudder, "racisme institutionnel", art. cit., p. 117.

Une empathie amoindrie

Comme le soulignent Monique Moulière et Numa Murard ¹, l'empathie n'est pas la compassion qui, elle, se rapporte au fait de souffrir avec autrui. Elle renvoie à la "capacité à 'sentir autrui' à se mettre à sa place". Elle évoque donc une certaine proximité *subjective* qui entre dans la manière de se comporter envers autrui. L'observation montre que dans beaucoup d'entretiens "mixtes", l'empathie du technicien s'avère toute relative.

Un grand nombre de ces situations mettent en scène un agent peu avenant et peu communicatif vis-à-vis d'un allocataire stigmatisable :

Situation 2. Un homme, d'une quarantaine d'années et de type "maghrébin" s'approche du guichet et demande une attestation. Le technicien ne le regarde pas, et sa posture corporelle indique de la lassitude (soupir peu appuyé, haussement d'épaule). Il ne regarde pas du tout l'allocataire et ne lui dit rien. Lorsqu'il lui tend son attestation, l'allocataire lui fait un sourire auquel il ne répond pas.

Situation 3. Une femme "maghrébine", un foulard sur les cheveux, explique son problème à l'agent et lui tend son papier. Ce dernier ne dit rien, ne la regarde pas et garde les yeux rivés sur son écran pendant qu'elle lui parle. Il l'écoute d'une oreille, hausse les épaules, lui tend un papier sans rien dire.

Situation 4. Une femme "africaine" en habits "traditionnels", tatouages sur le visage, âgée d'une cinquantaine d'années demande une attestation. Échange très silencieux. "Voilà madame" seront les seuls mots du technicien à son endroit.

Dans ces diverses situations, le traitement par le technicien de la demande de l'allocataire ne peut être mis en cause quant à son aspect purement administratif. Cependant, il l'accomplit de façon détachée, laconique, voire peu avenante. Cela montre que face à un allocataire ethniquement stigmatisable, les techniciens adoptent une attitude minimaliste, dans le sens où ils ne jouent que le rôle formel et institutionnel auquel leur fonction les assigne. À nos yeux, leur mutisme est assimilable à de l'indifférence, ce qui représente un manque de considération du technicien envers l'allocataire. Pour nous, ce silence est violent d'un point de vue symbolique, car il n'est pas partagé et n'est dû qu'à l'agent. Ce dernier marque alors une frontière implicite de sociabilité entre lui et son interlocuteur, ce que nous interprétons comme une négation de l'individualité de l'allocataire par le technicien.

L'absence d'empathie des agents à l'égard de cette population s'exprime aussi dans la façon dont ils se comportent vis-à-vis d'elle.

Situation 5. Un homme au teint relativement mat s'adresse au technicien en lui parlant tout doucement.
- *De quoi donc ? !* [s'écrit alors le technicien]

1. Monique Moulière, Numa Murard, *Le travail des uns et le souci des autres*, rapport multigraphié, CNAF, Janvier 1998.

Situation 6. Un homme “maghrébin” d’une soixantaine d’années tend un papier estampillé CAF au technicien.

- *Y a un problème de quoi ?* [dit sur un ton agressif et sans regarder son interlocuteur, ses yeux étant rivés sur l’ordinateur]
L’homme, mis mal à l’aise, regarde à gauche et à droite, mais évite de porter son regard sur le technicien, qui de toute façon ne le regarde pas.

L’entrée en matière lors de ces deux face à face de guichet se fait de manière abrupte de la part des techniciens. Cette manière peu affable de recevoir ces allocataires représente à nos yeux un manque de respect de leur personne. En effet, le “de quoi donc” de la situation 4 est révélateur du mépris du technicien à l’endroit de son interlocuteur. D’une part, il lui sert à signifier à ce dernier qu’il n’a pas compris sa requête. D’autre part, nous considérons qu’avec cette succession de pronoms relatifs sans ajout de verbe, il utilise implicitement un langage “petit nègre”. Il procède alors à un mimétisme de la façon supposée de s’exprimer de l’allocataire. Ce mimétisme est foncièrement dévalorisant pour ce dernier, car il a pour effet de le débiliter en lui renvoyant une image dépréciative de lui-même.

La seconde situation souligne l’arrogance avec laquelle le technicien s’adresse à l’allocataire. En effet, celui-ci n’a pas encore formulé sa demande que l’agent l’anticipe comme étant un problème. Ce dédain est d’ailleurs exacerbé par l’attitude corporelle de l’agent qui ne le regarde pas et qui constitue pour nous un manque de politesse et d’estime. Cette dévalorisation est ressentie par l’allocataire qui, en retour, évite de le regarder et adopte une posture de gêne.

En dernier lieu, le peu d’empathie des techniciens renvoie à leur désintérêt pour les difficultés que les allocataires ont pour accomplir leurs démarches administratives.

Situation 7. Une femme “maghrébine” se présente au guichet.

- *Comment fait-on pour un changement de caisse d’allocation ?*
- *Il faut leur envoyer un certificat de mutation.*
- *C’est-à-dire ?*
- *Ben, vous leur écrivez une lettre !* [dit sur le ton de l’évidence]

Situation 8. Un homme “maghrébin” vient parce qu’il ne touche plus son RMI et s’en plaint.

- *Mais monsieur, vous dites que ça traîne mais vous ne complétez pas les pièces ! C’est pourtant pas compliqué.*

Dans ces deux exemples, le technicien présente la requête de l’allocataire comme s’il était évident, naturel, qu’il comprenne ou qu’il fasse ce pour quoi il s’est justement déplacé. En s’exprimant de façon hautaine comme c’est le cas dans la situation 7, il rabaisse son interlocuteur.

La situation 8 est plus culpabilisante et violente pour ce dernier, car le technicien non seulement lui renvoie la faute, mais présente ce manquement comme quelque chose de simple, de pas compliqué. Il balaie donc d’une phrase les difficultés que l’homme peut éprouver face au fonctionnement administratif.

Cette violence symbolique peut prendre une tournure encore plus offensante lorsque l’allocataire est analphabète, et que le technicien passe outre ce que l’on peut

considérer comme un “handicap social” du fait des difficultés réelles qui en découlent et de la détresse qu’il engendre chez les personnes concernées :

Situation 9. Un homme “maghrébin” tend sa déclaration de ressources qui n’est pas encore remplie. Le technicien, la pose sur le comptoir.

- *Nom, prénom, date de naissance.*

- *Je ne sais pas écrire !*

- *Vous ne savez pas écrire votre nom ? ! Votre nom et votre prénom, juste là.* [Il insiste en lui désignant les cases]

L’homme s’en va alors dans la salle. Il revient au bout d’une minute, sa déclaration remplie et la tend. Aucun échange verbal n’a alors lieu.

Situation 10. Une femme “noire”, dont les vêtements usés et les cheveux en bataille sont autant de signes pouvant la stigmatiser, vient chercher une attestation de RMI.

- *Vous ne pouvez percevoir le RMI, vous n’avez pas rempli votre déclaration trimestrielle*

- *Je ne peux pas le faire !* [Elle baisse alors le regard]

- *Tous les trois mois ! On ne vous embête pas trop ! Vous n’avez pas d’amis pour vous aider !*

- *J’ai pas d’amis.*

- *Ben des voisins, ou je ne sais trop quoi ! Vous n’êtes pas seule au monde ! Et puis, de toutes façons, vous n’aurez pas de prestations tant que vous n’aurez pas rempli tout ça !* [elle lui tend alors sa déclaration, restée vierge]

Situation 11. Face à une allocataire “maghrébine” ne maîtrisant pas l’écriture, le technicien parle de plus en plus fort.

- *Il faut remplir les ressources dans les colonnes. Il faut remplir -le-pa-pier.* [La femme ne sachant pas écrire, elle ne peut s’exécuter. Le technicien laisse alors quelques secondes de silence]

- *Et Fatima, ou je ne sais quoi, un autre de vos enfants, ils ne peuvent pas le remplir ? Attention hein ! il ne faut pas qu’ils se trompent les enfants hein !*

Ces exemples mettent en évidence le manque d’empathie des agents vis-à-vis de ces allocataires. Le mépris qui l’accompagne est accentué par la violence symbolique que revêtent les propos de l’agent. Dans la situation 9, l’allocataire a clairement expliqué à l’agent qu’il ne savait pas écrire. Or, en disant “vous ne savez pas écrire votre nom !” sur un ton étonné et hautain, le technicien contribue à amplifier ce handicap. De plus, il n’en tient pas compte, puisqu’il insiste en montrant l’endroit où son interlocuteur doit apposer son nom. Cela est d’autant plus infériorisant pour l’allocataire qu’il sait pertinemment que le technicien connaît son handicap.

La situation 10 est elle aussi violente d’un point de vue symbolique. En effet, alors que l’allocataire signifie au technicien qu’elle ne sait pas remplir sa déclaration, le technicien en minimise la difficulté : “on ne vous embête pourtant pas trop”. De surcroît, après que la femme lui explique qu’elle n’a ni ami, ni voisin pour l’aider dans ses démarches, le technicien lui réplique “vous n’êtes pas seule au monde”. Non seulement il met ici en doute les propos de la femme, mais en plus, il la renvoie à son stigmat social,

qui est d'être seule. Cette brutalité est d'ailleurs amplifiée par la menace administrative clôturant l'entretien, basée sur le fait que si elle ne remplit rien, elle ne touchera rien.

Malgré la violence de ces deux cas, nous ne pouvons affirmer que le peu d'empathie qu'ils reflètent a un lien privilégié avec le stigmaté *tribal*. Nous avons pourtant choisi d'y faire référence pour montrer comment stigmaté "ethnico-racial" et stigmaté "social" sont cumulatifs et difficilement séparables.

Cependant, le lien entre mépris et ethnicité ne fait aucun doute pour nous en ce qui concerne la situation 11. En effet, il est dévoilé par le ton dévalorisant employé par le technicien lorsqu'il fait référence aux enfants de cette femme : "*Fatima*, ou je ne sais *quoi*". Ce mépris est encore accentué par la mise en doute par l'agent de la capacité de ses enfants à remplir le document, ainsi que par le ton dévalorisant et fausement prévenant qu'il utilise : "attention hein ! il ne faut pas qu'ils se trompent les enfants !"

Une élocution infériorisante de la part du technicien

Il est pertinent de s'attarder sur la manière très particulière qu'ont les agents de s'adresser au public ethniquement stigmatisé. Ainsi, dans de nombreux cas, ils utilisent la troisième personne.

Situation 12. Un technicien demande sa carte de séjour à un homme "maghrébin" d'une cinquantaine d'années.
- *La carte de séjour de monsieur.*

Cette utilisation de la troisième personne est révélatrice de la dévalorisation de l'allocataire aux yeux du technicien. Non seulement elle évoque un manque de respect et de courtoisie évident, parce qu'elle est employée à l'égard d'un individu se tenant physiquement en face de l'agent, mais elle contribue, de plus, à une dépersonnalisation de l'allocataire. En effet, la troisième personne est normalement utilisée pour désigner une personne tierce, dont la présence n'est pas effective. La rhétorique du technicien à l'endroit de l'utilisateur désigne donc ce dernier comme un être infériorisé, dont les capacités de réaction sont amoindries. C'est en effet le même langage que les infirmières utilisent dans le milieu hospitalier, lorsqu'elles s'adressent à un malade en demandant "Il a bien dormi ? Il a bien mangé ? Il va bien aujourd'hui ?". C'est une façon avilissante que de s'adresser à autrui sous une forme indirecte, en le débilisant comme si l'interlocuteur n'était plus un individu, mais un objet.

Situation 13. Un jeune couple "noir" est au guichet. Seul l'homme s'exprime.
- *On ne touche plus rien.*
- *C'est à cause de votre titre de séjour que l'on n'a pas. Vous nous l'avez pas fourni.*
L'agent se tourne alors vers la femme :
- *Et cette dame, elle fait quoi ? Elle élève les enfants ? [le ton est railleur et méprisant]*

Encore une fois, il y a dépersonnalisation de la relation par cet emploi de la troisième personne. Le technicien s'appuie sur sa propre échelle de valeur, estimant que cette femme ne peut de toutes façons faire autre chose que d'élever des enfants, ce qui semble être considéré comme insuffisant de sa part. L'utilisation du mot "dame", par la courtoisie voire la déférence qu'il implique, entretient un paradoxe qui souligne la

hauteur prise par l'agent et accentue la conduite distante et "supérieure" qu'il a envers son interlocuteur.

La troisième personne peut être employée à bon escient lorsqu'elle renvoie à une tierce personne absente du comptoir. Cependant, il peut aussi s'y immiscer de l'infériorisation :

Situation 14. Un jeune homme, dont le teint est mat, vient chercher des renseignements concernant le dossier de sa mère car une somme lui est retenue tous les mois.

- *Eh bien je crois que cette petite dame nous doit des sous.*

L'utilisation de l'expression "petite dame" connote bien l'infériorisation imposée à cette femme. Cela pourrait être considéré comme un diminutif affectueux, cependant elle concerne quelqu'un que son auteur ne connaît pas. Cette façon de s'exprimer implique un rabaissement *a priori* de la personne à laquelle elle s'applique. Encore une fois, le vocabulaire met en évidence le fait que l'agent prend l'allocataire pour un individu diminué.

Le paternalisme, qui renvoie à une bienveillance mêlée de mépris et d'infériorisation, s'exprime dans le comportement des agents envers une population immigrée, le plus souvent d'origine maghrébine et âgée. Il s'inscrit dans une catégorisation implicite et probablement inconsciente, opérée à l'approche d'un individu dont les signes extérieurs sont lus et anticipés comme un stigmate.

Ainsi la stigmatisation peut également prendre la forme d'une amabilité exagérée envers ces allocataires :

Situation 15. Un homme "maghrébin" d'une soixantaine d'années et vivant en "foyer de jeunes travailleurs" est au guichet : "*Monsieur, ma photocopie est meilleure que la vôtre monsieur*" ; "*Ça y est monsieur*" ; "*Au revoir monsieur*".

L'emploi répétitif du terme "monsieur" est un signe de déférence du technicien envers l'allocataire. Cependant, son emploi immodéré en amoindrit la connotation respectueuse et évoque alors du dénigrement envers la personne. L'agent tend ainsi à imposer une domination, sous couvert d'affabilité excessive.

Le plus souvent, ce paternalisme se révèle par le ton artificiel de la voix. Face à ces allocataires immigrés, le timbre de la voix des techniciens se fait douceâtre, mielleux — au sens de "douceur affectée"¹. Cette voix, qui veut exprimer de la "gentillesse", monte fréquemment dans les aigus, et s'élève en fin de phrase. L'élocution employée renvoie, d'une part, au ton de voix utilisé par des parents s'adressant à des enfants en bas âge, d'autre part, à l'élocution utilisée lorsqu'on parle à des handicapés ou à des malades. Cette attitude peut être assimilée à de la circonspection, dans le sens où l'agent — de façon plus ou moins consciente — l'utilise pour démontrer "l'honorabilité de ses intentions" et la vive attention qu'il porte à son interlocuteur. Le terme de condescendance semble également approprié pour qualifier ce comportement, car il met l'accent sur l'aspect hautain, protecteur et supérieur qu'il revêt.

L'effet de ce ton de voix est amplifié par la sémantique débiliteuse qui peut y être associée :

1. *Le Petit Robert.*

“Vous attendez, hein, ça va sortir de la machine.”

“Regardez ce qu’on vous demande : une déclaration de l’année 1999. De l’année hein, pas du mois !”

“Il faut que vous alliez voir le monsieur.”

“Ah ! Mais vous voyez que vous avez quand même le papier.”

Après qu’un homme “maghrébin”, d’une soixantaine d’années a signé sa déclaration, le technicien lui dit : “Voilà, c’est bien monsieur ! Alors maintenant vous allez ranger tout ça.”

[l’agent désigne alors tous les papiers qu’il a déposés sur le comptoir]

“On va voir ce que vous avez versé l’an dernier hein !”

“On va regarder tous les deux la date d’expiration de votre titre.”

Les techniciens se comportent comme si les capacités de leurs interlocuteurs étaient amoindries, comme s’ils avaient en face d’eux de grands enfants qu’il faut prendre en charge, car catégorisés comme ne pouvant le faire de façon autonome. Dans les deux derniers exemples, en utilisant le pronom “on”, le technicien semble vouloir incorporer l’allocataire dans la démarche qu’il entreprend. Cependant, il ne l’invite pas à le faire tout seul mais avec lui, en étant assisté. La condescendance que reflètent tant le ton utilisé que la démarche, s’apparente alors à du paternalisme, c’est-à-dire à une bienveillance infériorisante.

De la dépendance à l’assujettissement

L’octroi de prestations financières par la CAF, comme nous l’avons souligné précédemment, place l’allocataire dans une situation de dépendance qui n’est pas uniquement financière, mais aussi administrative. Certains usagers faiblement dotés en “capital administratif” ont besoin de s’adresser directement à un agent pour régler leur situation, du fait de la complexité qu’elle représente à leurs yeux.

Cependant, pour une partie de la population immigrée cette dépendance est démultipliée :

Situation 16. Un homme “africain” d’une quarantaine d’années vient avec un papier sur lequel est inscrit qu’il veut une déclaration de ressources. Il ne dit rien, tripote d’autres papiers avec ses mains ce qui dénote un malaise de sa part. Le technicien remplit l’attestation.

Situation 17. Un homme “maghrébin” d’une cinquantaine d’années tend un papier dès qu’il arrive au guichet :

- L’assistante sociale m’a donné ça, je vous l’apporte.

Situation 18. Un homme “maghrébin” d’une cinquantaine d’années est au guichet car il a des problèmes avec ses allocations logement.

- Je vais vous donner un document et vous irez à l’office HLM avec, ils sauront quoi en faire et ça arrangera votre cas.

Situation 19. Un homme “maghrébin” d’une soixantaine d’années vient avec une déclaration de revenus. Le technicien, après avoir consulté son ordinateur, imprime des documents.
- *Vous montrerez ça à votre bailleur.*

Situation 20. Un homme “maghrébin”, d’une quarantaine d’années, arrive en baissant la tête et en se faisant “tout petit” sur le côté du guichet. Il explique qu’il a un problème avec son employeur.
- *Vous lui direz que tous les mois, il doit remplir un petit papier comme ça [l’agent lui désigne un formulaire] pour que vous puissiez recevoir vos allocations. Je vais vous le noter sur un papier si vous voulez.*

Nous voudrions insister ici sur le processus qui conduit l’allocataire à être non seulement dépendant, mais assujéti aux guichetiers. Dans les exemples que nous venons de citer, le technicien n’explique rien de ce qu’il fait à l’allocataire. Certes, il répond à sa demande et l’exécute. Mais en lui tendant une note que l’usager doit porter à un endroit ou à une personne qu’il désigne, et sans même lui en expliquer les tenants et aboutissants, le technicien nie implicitement la capacité de l’allocataire à se prendre en charge de façon autonome. En le considérant comme diminué et en se comportant envers lui en fonction de cette catégorisation, il contribue à l’enfermer dans ce que nous considérons être de l’assujétissement. En effet, il le cantonne alors dans un rôle de “porteur de papiers”. La stigmatisation et le discrédit opérés à son endroit placent l’allocataire dans une position où il n’a aucune prise sur la résolution de son problème, ce qui le rend totalement dépendant de l’administration. Une situation d’ailleurs exacerbée par le fait que la CAF n’est pas la seule à se comporter de cette manière. En effet, comme le montrent certains des exemples, l’allocataire arrive quelquefois muni du papier d’une autre administration, sur lequel est indiqué ce dont a besoin cette dernière de la part de la CAF.

*

En endossant le rôle qu’on lui assigne, l’allocataire contribue lui-même à alimenter la stigmatisation dont il fait l’objet, et à reproduire le processus de hiérarchisation qui le cantonne à une place infériorisée. C’est ce paradoxe qui contribue à faire que ce système de domination se reproduit sans même que les acteurs sociaux aient conscience qu’ils le nourrissent : “objet sur lequel pèsent de nombreuses représentations collectives, l’immigré se soumet à ces représentations qui, on le sait, une fois constituées, deviennent des réalités partiellement autonomes. Et ce d’autant plus efficacement que ces mêmes représentations correspondent à des transformations objectivées, celles-ci conditionnant l’apparition de celles-là et déterminant de la même façon leur contenu”¹. Au sein de la relation de domination que constitue le guichet, le stigmate ethnique joue un rôle indirect privatif non pas de droit, mais de reconnaissance et de respectabilité, voire de dignité. C’est finalement là que réside, en partie, l’inégalité.

1. Abdelmalek Sayad, *L’immigration*, op. cit., p. 63.

Références bibliographiques

Ouvrages

- Michel Crozier et Erhard Friedberg, *L'acteur et le système*, Paris, Seuil, 1977.
- Philippe Corcuff, *Les nouvelles sociologies*, Paris, Nathan, 1995.
- Vincent Dubois, *La vie au guichet, Relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Economica, 1999.
- Véronique De Rudder, Christian Poiret et François Vourc'h, *L'inégalité raciste*, Paris, PUF, 2000.
- Erving Goffman, *Stigmate, Les usages sociaux des handicaps*, Paris, Minuit, 1975.
- Erving Goffman, *La mise en scène de la vie quotidienne*, Tome 2, *Les relations en public*, Paris, Minuit, 1973.
- Colette Guillaumin, *L'idéologie de la race, Genèse et langage actuel*, Paris/La Haye, Mouton, 1972.
- Annie Maguer et Jean-Marc Berthet, *Les agents des services publics dans les quartiers difficiles, Entre performance et justice sociale*, Paris, La Documentation Française, 1997.
- Henri Peretz, *Les méthodes en sociologie, L'observation*, Paris, La Découverte, 1998.
- Abdelmalek Sayad, *L'immigration ou les paradoxes de l'altérité*, Paris/Bruxelles, De Boeck Université, 1997 [1ère édition : 1991].

Rapports

- CIMADE, Le pouvoir de guichet, Réalité de l'accueil et du traitement des étrangers par une préfecture, *Hors série Causes communes*, 2000.
- ISERES, CGT fédération des finances, *Racisme et comportements professionnels aux finances*, Rapport final de l'étude menée du 01/07/1997 au 01/03/1998 par la fédération CGT des finances en collaboration avec des chercheurs, n° SOC 97 100763 05D04, juin 1998.
- Christian Poiret et François Vourc'h, *Rapport URMIS sur les discriminations*, Études et recherches ISERES, 1996, n° 165.
- Numa Murard et Monique Moulière, *Le travail des uns et le soucis des autres*, Rapport multigraphié, Caisse Nationale d'Allocation familiale, janvier 1998.
- Numa Murard et Annie Madec, *Les différents contours de l'ordinaire*, Convention de recherche avec la SONACOTRA sur "les relations critiques", décembre 1999.

Articles

- Véronique De Rudder, "La cohabitation pluriethnique et ses enjeux", *Migrants-Formation*, mars 1990, n° 80, pp. 68-80.
- Geneviève Vinsonneau, "Psychologie sociale et conflit interethnique", *Migrants-Formation*, mars 1990, n° 80, pp. 17-39.
- Michel Wieviorka, "La Production Institutionnelle du Racisme", *Hommes et Migrations*, n° 1211, janvier-février 1998, pp. 5-15.
- Catherine Withol de Wenden, "L'immigration, objet de débat politique", *Confluences Méditerranée*, n° 14, printemps 1995, pp. 67-73.

