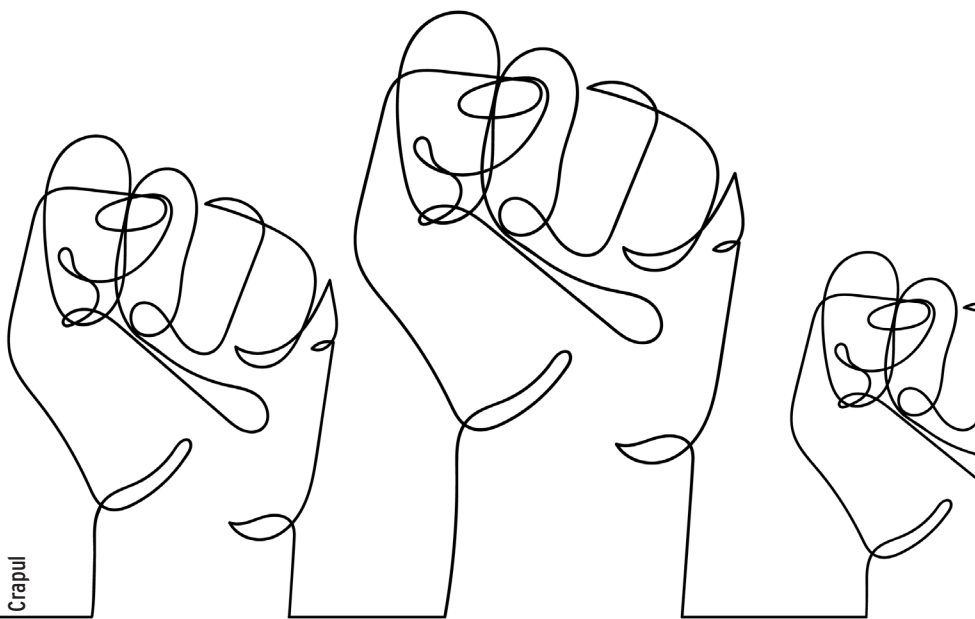


# MILITANTISMES DE GUICHET

PERSPECTIVES ETHNOGRAPHIQUES

Sous la direction de Martina Avanza,  
Jonathan Miaz, Cécile Péchu  
& Bernard Voutat

Le livre politique Crapul



Antipodes



## **MILITANTISMES DE GUICHET**

## REMERCIEMENTS

L'édition de ce livre a reçu le soutien de l'Institut d'études politiques de l'Université de Lausanne et du Fonds des publications de l'Université de Lausanne.

L'étape de la préresse de cette publication a été soutenue par le Fonds national suisse de la recherche scientifique.



## MISE EN PAGE

Fanny Tinner | [chezfanny.ch](http://chezfanny.ch)

## CORRECTION

Adeline Vanoverbeke

## COUVERTURE

© Getty Images, 1249632910.



Ce texte est sous licence Creative Commons: elle vous oblige, si vous utilisez cet écrit, à en citer l'auteur-e, la source et l'éditeur original, sans modification du texte ou de l'extrait et sans utilisation commerciale.

© 2022, Éditions Antipodes  
École-de-Commerce 3, 1004 Lausanne, Suisse  
[www.antipodes.ch](http://www.antipodes.ch) – [editions@antipodes.ch](mailto:editions@antipodes.ch)  
DOI: 10.33056/ANTIPODES.12282  
Papier, ISBN: 978-2-88901-228-2  
PDF, ISBN: 978-2-88901-920-5  
EPUB, ISBN: 978-2-88901-921-2

Martina Avanza, Jonathan Miaz,  
Cécile Péchu & Bernard Voutat (dir.)

**MILITANTISMES DE GUICHET**  
**PERSPECTIVES ETHNOGRAPHIQUES**



## **ÉLÉMENTS INTRODUCTIFS**





# LE GUICHET COMME DISPOSITIF DE L'ACTION COLLECTIVE

JONATHAN MIAZ, BERNARD VOUTAT,  
CÉCILE PÉCHU ET MARTINA AVANZA

La sociologie des mouvements sociaux et de leurs répertoires d'action a le plus souvent étudié les modalités protestataires et non conventionnelles visant la transformation des rapports de force constitués autour d'une cause dans l'espace public. Dispositifs de sensibilisation et de confrontation, les « performances » que sont notamment la manifestation, le sit-in, la réunion publique, la grève, la grève de la faim, l'occupation de locaux, la séquestration, le boycott, la pétition ou encore la consommation engagée<sup>1</sup> sont appréhendées comme des techniques destinées à solliciter des soutiens au sein et/ou hors du groupe mobilisé, de façon à le faire exister, à en renforcer la cohésion et à en assurer la représentation. Or, il apparaît que cette abondante littérature évoque peu cette modalité d'action qu'est le « guichet ». Étudié dans la sociologie de l'action publique, il désigne ici, dans une acception large, un dispositif par lequel une organisation militante ou associative dispense une prestation de service à l'intention de personnes appartenant à une population spécifique, membres d'un collectif institué et/ou d'un groupe au nom duquel s'effectue la mobilisation en faveur d'une cause déterminée.

Réalisé à la suite d'une journée d'étude tenue à l'Université de Lausanne en juin 2015<sup>2</sup>, cet ouvrage tire son origine du constat selon lequel de nombreuses organisations, collectifs ou associations intègrent dans leurs moyens d'action, parfois exclusivement, parfois conjointement avec d'autres formes d'intervention, différentes prestations (juridiques, sociales, médicales, psychologiques,

1. Fillieule, Mathieu, Péchu, 2020.

2. Cette journée d'étude était co-organisée par le CRAPUL (Centre de Recherche sur l'Action Politique de l'Université de Lausanne) et par EthnoPol (groupe de projet prioritaire de l'Association Française de Science Politique sur l'ethnographie politique).

émotionnelles) délivrées à des bénéficiaires par des professionnels ou des militants (membres par conscience ou bénévoles). Qu'il s'agisse de permanences juridiques, forme la plus répandue de défense de certaines franges de la population, de structures d'accueil et de soutien ou encore de locaux permettant de distribuer des biens (vêtements, nourriture), ces services présentent de nombreuses analogies avec le modèle du « guichet » en vigueur dans les administrations publiques et s'apparentent à la définition que Jacques Chevallier donne de cette notion comme « dispositif physique et symbolique de séparation et de rencontre »<sup>3</sup>. Conçue pour rendre compte de la relation entre les fonctionnaires de l'État et les destinataires de l'action publique<sup>4</sup>, cette notion de « guichet » est mobilisée dans cet ouvrage dans une acception large, pour étudier la façon dont certaines organisations entrent en contact avec les personnes constituant la cible de leur action et auprès desquelles elles assument quotidiennement une activité de conseil et de soutien ou auxquelles elles distribuent divers biens et autres prestations de service.

En partant des propriétés d'une *relation de service*, cette perspective d'analyse peut être étendue à différents dispositifs militants ou associatifs qui ont pour vocation de mettre en contact une organisation et les destinataires de son action, sans pour autant prendre la forme parfois caricaturale (et souvent caricaturée) d'un guichet *stricto sensu*, comme par exemple un bureau de poste ou une caisse de chômage. Selon cette conception large et englobante de la notion de guichet, il est alors pertinent d'interroger les différentes modalités par lesquelles cette relation de service, le plus souvent caractérisée par la délivrance d'une prestation individualisée, *s'articule* à une cause collective portée dans l'espace public par une organisation militante ou associative, voire de manière plus large et inclusive par une entreprise de mouvement social (EMS) réunissant une pluralité d'individus et d'organisations dans un réseau fluide d'interactions<sup>5</sup>.

Le présent ouvrage rassemble des contributions portant sur des terrains d'enquête situés en Suisse, en France, aux États-Unis et en Italie. Certaines prennent pour objet les permanences juridiques organisées par les associations intervenant dans le domaine du logement en faveur des locataires (Marie Métrailler) ou des « mal-logés » (Pierre-Édouard Weill), les collectifs de soutien aux personnes

3. Chevallier, 1983, p. 21.

4. Voir par exemple Dubois, 1999 ; Spire 2008 ; Weller, 1999.

5. Filleule, 2009, pp. 24-29.

immigrées, requérantes d'asile, réfugiées et « sans-papiers » (Jonathan Miaz et Xavier Dunezat), les syndicats de travailleurs (Charles Berthonneau) ou les organisations de chômeurs (Emmanuel Pierru). D'autres s'élargissent à des dispositifs en apparence plus éloignés de la forme d'un guichet proprement dit, mais qui ont néanmoins aussi pour vocation la prise en charge de problématiques individuelles liées à une cause spécifique, tels que des centres d'accueil du mouvement antiavortement italien destinés aux femmes faisant face à une grossesse difficile (Martina Avanza), l'accueil et le soutien psychosocial proposés à des femmes victimes de violences conjugales (Pauline Delage) ou un groupe de parole mis en place par une association de pères séparés ou divorcés (Fiona Friedli). Par-delà la singularité des domaines d'action aussi bien que des contextes nationaux, les différents guichets étudiés dans ce livre se caractérisent par le fait que l'organisation militante ou associative, pour des raisons et selon des modalités qui varient d'un cas à l'autre, intervient directement, par un travail de soutien (matériel et symbolique), de défense, d'aide et d'assistance, de conseil et d'écoute, auprès de personnes confrontées *individuellement* aux situations à l'origine de la cause défendue, cette activité étant alors conçue comme une médiation spécifique de promotion de cette cause au-delà du cercle restreint de ses bénéficiaires immédiats.

### **UN OBJET DE LA SOCIOLOGIE DES MOUVEMENTS SOCIAUX**

Au niveau le plus général, cette entrée dans l'action collective par le dispositif de guichet vise en premier lieu à revenir sur la conception étroite de Charles Tilly à propos de la notion de « répertoire d'action », qu'il tend à réduire aux formes de « contestation ouvertes, collectives et discontinues »<sup>6</sup> supposées caractériser à elles seules les mouvements sociaux. Se limitant aux dimensions protestataires, conflictuelles et orientées vers le changement<sup>7</sup> des moyens d'action à disposition des groupes contestataires, cette perspective tend à exclure de son champ d'analyse non seulement les résistances individuelles<sup>8</sup>, mais aussi des formes d'action plus routinières<sup>9</sup>, celles des partis ou des syndicats par exemple, ou des modalités en apparence moins conflictuelles

6. Tilly, 1995, p. 32.

7. Matthieu, 2012, p. 12.

8. Scott, 2009.

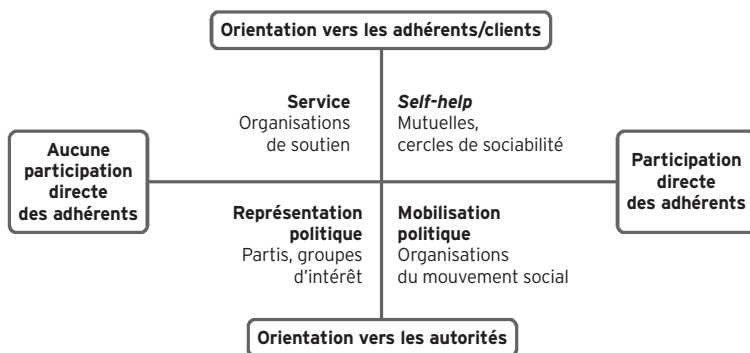
9. Péchu, 2020.

ou collectives, comme le soutien individuel apporté à certaines catégories de personnes. Se trouvent ainsi écarté tout un ensemble d'organisations dont l'orientation première la plus visible, au moins en première analyse, serait principalement de nature assistancielle, humanitaire ou caritative et/ou qui manifesteraient un haut degré d'institutionnalisation ou de professionnalisation dans l'accomplissement de certaines tâches, en particulier celles liées à la délivrance des services et prestations au guichet des collectifs étudiés ici.

### ÉLARGIR LES PERSPECTIVES D'ANALYSE

À l'encontre de cette approche restrictive, cette entrée par le guichet est porteuse d'une interrogation sur la typologie classique, certes heuristique, mais descriptive, de Hanspeter Kriesi<sup>10</sup>, qui vise à décloisonner la sociologie des mouvements sociaux en la replaçant dans un cadre plus large. Kriesi propose en effet de classer les organisations «liées au mouvement social» selon deux axes: le premier distingue les organisations orientées vers des individus de celles qui s'adressent principalement aux autorités politiques; le second oppose les organisations qui limitent (voire excluent) la participation directe des adhérents à celles où cette implication est au contraire conçue comme inhérente à leur action. Tout en gardant à l'esprit que les organisations se distribuent de manière continue sur ces deux axes, il en résulte un espace dans lequel on peut identifier quatre formes principales d'organisation.

### UNE TYPOLOGIE DES ORGANISATIONS LIÉES AU MOUVEMENT SOCIAL



10. Kriesi, 1993, 1996, typologie reproduite dans Neveu, 2005, p. 26.

Les deux premières, toutes deux tournées vers les individus, concernent plus directement les collectifs étudiés ici, au moins de prime abord. L'une désigne les organisations dites de service et de soutien qui tout à la fois s'adressent à des personnes (adhérents ou simples clients) plutôt qu'à des autorités et où s'observe une coupure parfois importante entre les prestataires et les bénéficiaires du service considéré (permanence juridique, service de consultation et de conseil, distribution de biens). L'autre s'adresse à des organisations dites de *self-help* (mutuelles, coopératives, cercles de sociabilité), dont l'activité, contrairement à la précédente, repose davantage sur l'implication directe de leurs membres sans pour autant viser l'autorité, le service aux personnes étant ici conçu dans une perspective plus collective d'autonomie et d'*empowerment*<sup>11</sup>.

Les deux autres formes, orientées quant à elles vers les autorités, relèveraient principalement d'une action dont la vocation serait explicitement collective. L'une englobe les activités de représentation menées par les partis politiques ou les groupes d'intérêt. Elle se caractérise par une importante division du travail, ainsi que par l'autonomie inhérente à tout processus de délégation<sup>12</sup> des représentants (professionnels de la politique ou de l'action syndicale, lobbyistes, etc.) vis-à-vis des représentés (membres passifs faiblement impliqués dans le fonctionnement de l'organisation). L'autre, enfin, se rapporte spécifiquement aux mouvements sociaux. Elle se traduit par l'implication directe des individus dans des mobilisations visant à transformer les rapports de force liés à une cause par une action protestataire et non conventionnelle adressée aux autorités politiques.

Même si plusieurs objections peuvent être adressées à l'égard de la pertinence empirique d'une telle typologie, on peut considérer cependant que la classification proposée par Kriesi vaut moins par les étiquettes qu'elle permet de coller sur des organisations particulières (est-ce une association caritative ou une entreprise de socialisation, un groupe d'intérêt ou un mouvement social, etc?) que par les *dimensions et dynamiques de l'action collective* qu'elle invite à analyser (sa destination interne ou externe, respectivement son orientation individuelle ou sociopolitique). Placée dans une perspective relationnelle propre à une analyse en termes d'« espace

11. Bacqué et Biewener, 2013.

12. Bourdieu, 1981, 1984.

des mouvements sociaux»<sup>13</sup>, cette classification conduit à éclairer les trajectoires de certaines organisations (institutionnalisation, commercialisation, repli sur les membres ou, à l'inverse, radicalisation), mais aussi à interroger la façon dont les modalités et finalités de l'action militante ou associative sont susceptibles d'entrer en tension les unes avec les autres<sup>14</sup>. Il s'agit alors de rendre compte de la façon dont celles-ci s'articulent les unes aux autres et s'actualisent dans les groupements étudiés dans cet ouvrage, au niveau de l'organisation du travail qui les caractérisent, de leur fonctionnement et de la cause défendue. On observe en effet que, loin d'être isolées les unes des autres, ces différentes dimensions cohabitent souvent au sein de ces différents collectifs, selon des modalités variables qu'il s'agit alors de comprendre.

Ainsi en est-il des permanences juridiques, qu'il serait erroné de réduire à leur finalité première, la délivrance d'un conseil individuel par un spécialiste, avocat professionnel ou militant juriste, pour que le bénéficiaire utilise les canaux routiniers d'accès aux institutions. Dès lors, en effet, que cette prestation s'inscrit dans le cadre d'un rapport de force avec l'institution (administrative ou judiciaire) en charge d'appliquer la loi, il peut constituer une modalité de socialisation au droit et de reconnaissance *des droits* que les individus pensent avoir dans les situations concrètes auxquelles ils sont confrontés. La défense d'une catégorie de personnes soumises à une condition juridique commune est alors susceptible de faire l'objet d'une montée en généralité politique, médiatique ou jurisprudentielle dans l'espace public, souvent les trois simultanément. Comme le relève Liora Israël, s'inspirant des travaux de Laura Beth Nielsen<sup>15</sup>, la relation entre le droit positif (*law*) issu de rapports de force antérieurs et les droits subjectifs (*rights*) invoqués dans un contexte particulier – et pour nous entre *le* droit des étrangers,

13. Matthieu, 2007 et 2012.

14. En ce sens, l'intérêt porté au militantisme de guichet ne repose pas ici sur l'hypothèse parfois évoquée selon laquelle cette modalité d'action tendrait à se substituer à des formes de contestation frontales supposées se raréfier dans les sociétés contemporaines de démocratie libérale. Partant de la perspective proposée par Kriesi il y a une trentaine d'années, le présent ouvrage traduit bien plutôt une tendance générale au sein de la sociologie des mouvements sociaux visant à prendre pour objet des formes de participation plus ordinaires, au demeurant anciennes, de façon à élargir notre compréhension des processus de politisation. Loin de chercher à démontrer une éventuelle transformation des pratiques militantes, les différentes contributions présentées ici s'inscrivent donc toutes dans une évolution du regard des chercheurs sur l'action collective, désormais plus enclins à rendre compte (comme ici) des relations de service qui s'y déploient et qui ont été souvent négligées dans une partie de la littérature spécialisée.

15. Israël, 2012, pp. 34-47 ; Nielsen, 2008.

du travail, des assurances sociales ou du logement et *les* droits que perçoit tel migrant, travailleur, chômeur ou locataire – implique un questionnement sociologique à propos des usages du droit dans l'action collective. La mise en correspondance de ces deux faces du droit, hors le renoncement ou la transgression, ouvre en effet la possibilité d'agir par ou pour le droit afin de le transformer, de le contester ou d'en revendiquer l'application. Très éloignée de la conception utilitariste associée parfois aux services individuels fournis dans les guichets juridiques des organisations, cette perspective invite au contraire à les envisager comme des moyens spécifiques en faveur d'une action aux finalités (implicites ou explicites) intrinsèquement collectives et parfois même protestataires.

Ce constat vaut également pour les autres guichets dont il est question dans ce livre, qui partagent en effet avec les services juridiques une propriété commune : répondre par des canaux routiniers à des problématiques certes individuelles, mais en les appréhendant au prisme d'une cause qui leur confère alors une dimension sociopolitique plus large. Selon les dispositifs étudiés, le soutien individuel prend des formes variables. Ainsi, l'aide matérielle ou symbolique (via notamment un soutien médico-psychologique) apportée à des femmes victimes de violences conjugales ne se limite pas à une dimension exclusivement réparatrice, mais leur permet d'échapper à l'isolement, alors qu'elles sont confrontées à un problème public désormais reconnu par les autorités politiques au niveau national ou international. Dans un contexte où la prise en charge des victimes par les services de l'État ou les instances judiciaires est loin de répondre à l'ampleur des obstacles auxquels les victimes se heurtent, un tel dispositif peut également contribuer à remettre en cause les inégalités de genre et les rapports sociaux de sexe à l'origine de situations engendrées par la domination masculine. Plus largement encore, la finalité collective des guichets associatifs s'observe aussi dans des organisations identifiées comme « réactionnaires » ou « rétrogrades », elles aussi inscrites dans « l'espace des mouvements sociaux »<sup>16</sup>. Ainsi en est-il des « groupes de parole » mis en place par des associations de pères divorcés pour appuyer des individus en situation de séparation conjugale, le dispositif étant également conçu pour remettre en cause les politiques d'égalité entre femmes et hommes reconnues par le droit du divorce. Ou encore d'associations hostiles à l'avortement qui,

16. Mathieu, 2012, pp. 15 et 55.

au nom d'un « droit à la vie », apportent leur soutien à des femmes enceintes dans le but de les amener à renoncer au projet de mettre un terme à leur grossesse. Dans ces deux cas, ces dispositifs (assimilables à des guichets dans le sens large retenu dans cet ouvrage) s'inscrivent eux aussi dans une cause déjà constituée dans l'espace public et visent à la promouvoir au-delà du cercle restreint des personnes soutenues et aidées par les organisations.

## ENTRE ACTION INDIVIDUELLE ET ENJEUX COLLECTIFS :

### LE GUICHET COMME MÉDIATION

Analyser le militantisme *de* guichet revient alors à saisir le militantisme *au* guichet, à la manière dont les travaux portant sur les *street-level bureaucracies*<sup>17</sup> ont permis de reformuler la compréhension des politiques publiques en déplaçant le regard des discours politiques et des textes juridiques aux pratiques des « agents de terrain »<sup>18</sup> et à leurs interactions avec leurs publics (« administrés », « bénéficiaires », « usagers », « requérants », « clients », « citoyens » ou « ayants droit »)<sup>19</sup>. Alors que ces travaux ont contribué à montrer ce que les politiques publiques (dans leur contenu comme dans leur effectivité) doivent aux conditions sociales dans lesquelles elles sont « mises en œuvre », nuanciant ainsi l'opposition entre conception et réalisation de l'action publique, il s'agit ici d'appréhender l'action collective à partir de la relation de service qui s'institue au sein des guichets entre des organisations militantes ou associatives et les populations au nom desquelles elles s'engagent.

C'est du reste en partant de cet intérêt pour les relations de guichet que des travaux récents ont montré que certaines organisations, par le fait qu'elles délivrent des prestations individuelles ou des services personnalisés à leurs membres ou à des populations plus larges, pouvaient s'apparenter à des *street-level organizations* agissant *contre, avec, en complément* ou encore à côté de l'État. En effet, les politiques ne sont plus uniquement mises en œuvre par des administrations publiques, mais impliquent désormais différentes organisations à but lucratif (entreprises) ou non (ONG, associations)<sup>20</sup>. Auxiliaires critiques ou substituts volontaires de l'État<sup>21</sup>, ces dernières sont

17. Brodtkin, 2012; Hupe, Hill et Buffat, 2015; Hupe, 2019; Lipsky, 2010; Maynard-Moody et Portillo, 2010.

18. Brodtkin et Baudot, 2012.

19. Spire, 2008.

20. Brodtkin, 2012; Dias et Maynard-Moody, 2006; Fyall, 2017; Smith et Lipsky, 1993.

21. Miaz, 2017a et 2017b.



impliquées *nolens volens* dans l'action publique, qui s'accomplit donc en partie par leur intermédiaire, selon des modalités plus ou moins conflictuelles pesant parfois durablement sur le contenu même des politiques publiques<sup>22</sup>. En délivrant des prestations de service, ces acteurs non étatiques disposent d'un pouvoir discrétionnaire à travers lesquels ils contribuent à façonner l'action publique<sup>23</sup>. En cela, les *street-level organizations* (administrations, associations, groupes militants, acteurs privés) peuvent être considérées comme des sites où se poursuit le conflit politique autour de la définition de l'action publique<sup>24</sup>. Prolongeant ce questionnement qui s'inscrit plutôt dans une perspective de sociologie de l'action publique, le guichet peut aussi être analysé sous l'angle de ses effets sur les entreprises militantes ou associatives. C'est cette ligne de recherche, qui s'intéresse d'abord au militantisme et à l'action *collective*, mais sous l'angle du guichet comme forme d'action, que les différentes contributions figurant dans ce livre se proposent de développer et d'approfondir.

Considérant ce qui précède, les guichets étudiés ici ne sauraient se réduire à la logique des incitations sélectives évoquée par Mancur Olson<sup>25</sup>, les services délivrés étant censés avoir été conçus dans le but de recruter des membres et de consolider leur appartenance à un collectif. En réalité, si cette dimension n'est certes pas à exclure des préoccupations de certaines organisations, son intensité et ses modalités y apparaissent cependant de façon très contrastée. Loin de se limiter au seul objectif de l'affiliation ou de la fidélisation au collectif mobilisé en contribuant à l'entretien d'une forme de loyauté à son égard, les guichets s'inscrivent d'abord dans une contrainte générale que partagent l'ensemble des organisations étudiées ici : répondre à des individus confrontés à des situations concrètes (exil, relation de travail, chômage, violence conjugale, divorce, grossesse) qui se rapportent aux raisons mêmes des engagements militants ou associatifs considérés ici.

Dans cette perspective, on comprend que le recours au droit représente la forme la plus répandue du militantisme de guichet. Comme l'ont montré un nombre important de travaux, dans la continuité notamment des études portant sur les *legal mobilizations*<sup>26</sup> et le *cause*

22. Hamidi, 2017 ; Pette, 2014 ; Weill, 2014.

23. Fyall, 2017.

24. Brodtkin, 2013.

25. Olson, 1978.

26. Burstein, 1991 ; Kawar, 2015 ; McCann, 1994 ; Revillard, 2007 ; Vanhala, 2011.

*lawyering*<sup>27</sup>, «l'arme du droit»<sup>28</sup> représente une ressource pratique aux usages multiples<sup>29</sup> (du simple conseil juridique aux litiges stratégiques), tantôt défensifs si elle vise le respect ou la protection des droits dans une situation particulière, tantôt offensifs lorsqu'elle est conçue comme un instrument de montée en généralité permettant, dans le cadre d'une action judiciaire ou par des interventions dans le champ politique, d'identifier et de nommer publiquement un mécontentement, une résistance ou une injustice en revendiquant l'application de certains principes juridiques reconnus comme fondamentaux<sup>30</sup>. D'un côté, comme levier cognitif<sup>31</sup>, le répertoire juridique sert de point d'appui à l'entreprise militante ou associative, en particulier dans la défense individuelle, où le guichet peut être lu comme un dispositif d'accès au(x) droit(s)<sup>32</sup>. Il s'agit alors de penser le droit «dans ses failles et dans les appuis qu'il offre, conjointement avec d'autres modes d'action auxquels il peut venir s'articuler»<sup>33</sup>. De l'autre côté, en dépit de la «force du droit»<sup>34</sup>, cette modalité d'action s'avère particulièrement contraignante. Elle impose d'une part la maîtrise de contenus souvent techniques, de savoir-faire et de formes engendrant une forte dépossession des bénéficiaires. Elle comporte d'autre part le risque de légitimer le droit et les procédures en vigueur chaque fois que le cas particulier l'emporte sur les finalités collectives poursuivies par l'entreprise militante ou associative.

Cependant, cette ambivalence fondamentale n'est sans doute pas spécifique aux seules permanences juridiques, mais est également repérable dans d'autres types de dispositifs assimilables à des guichets, où l'allocation de services individualisés entre potentiellement en tension avec la visée collective de l'action, voire s'y substitue lorsqu'elle devient sa propre finalité. Plusieurs contributions s'attachent à rendre compte de ce phénomène, qui traduit les difficultés de certains collectifs, en leur sein ou dans leurs relations avec d'autres organisations, à faire correspondre leur action orientée vers des

27. Israël, 2001 ; Gaïti et Israël, 2003 ; Lejeune, 2011a ; Sarat et Scheingold, 1998, 2001, 2006 ; Scheingold et Sarat, 2004.

28. Israël, 2009. Sur les rapports entre droit et mouvements sociaux, voir notamment Boucher et Stobaugh, 2013 ; Levitsky, 2015 ; McCann, 2006 ; Lochak, 2016.

29. Israël, 2021.

30. Felstiner, Abel et Sarat, 1980-1981.

31. Agrikoliansky, 2010 ; Willemez, 2006.

32. Baudot et Revillard, 2014 ; Belkis, Franguiadiakis et Jaillardon, 2004 ; Gleeson, 2009 ; Lejeune, 2011b, 2013 ; Weill, 2014.

33. Chappe, 2014, p. 118.

34. Bourdieu, 1986.

individus et la cause au nom de laquelle ils se sont créés. La question se pose en effet dans tous les dispositifs étudiés ici.

Ainsi, l'accueil et le soutien à des femmes victimes de violences conjugales résultent à la fois d'une intention de prise en charge concrète de situations individuelles et d'une action se situant dans le prolongement des mobilisations féministes qui, à un niveau plus général, ont dénoncé la domination masculine à l'origine des violences faites aux femmes. Dans un autre contexte, le dispositif mis en place par les groupes de pères s'adresse à des individus en « situations de crise », le soutien et le conseil se structurant toutefois à partir d'un cadrage spécifique des conséquences du divorce sur les rôles parentaux (autorité parentale et garde des enfants), ainsi que d'une critique des règles de droit et des procédures judiciaires concernant les séparations conjugales. Enfin, l'aide apportée à des femmes confrontées à des difficultés économiques et sociales susceptibles de les amener à mettre un terme à leur grossesse, loin d'être sa propre finalité, s'inscrit dans la défense d'un « droit à la vie » opposé au « droit à l'avortement ».

Comment, dès lors, se conçoit la relation entre le « service » proposé (conseil et assistance juridique, soutien économique, appui émotionnel, etc.) et la cause défendue, deux « raisons d'être » explicites des organisations militantes ou associatives qu'il s'agit pour elles de mettre en cohérence ? Ce questionnement général traverse l'ensemble de l'ouvrage. Les différentes contributions étudient la place du guichet dans les collectifs, sous l'angle notamment de la division du travail militant ou associatif induit par le dispositif, pour ensuite rendre compte de ce que celui-ci produit sur l'entreprise militante ou associative, l'interrogation portant alors plus spécifiquement sur la façon dont s'articulent une forme d'action tendant à individualiser les situations prises en charge et les enjeux ou objectifs politiques portés par l'action collective.

## **LE GUICHET AU QUOTIDIEN DES ORGANISATIONS MILITANTES OU ASSOCIATIVES : RÔLE ET FONCTIONNEMENT**

Qu'il s'agisse d'offrir des prestations de service ou de distribuer des biens, les militants fixent en pratique, sinon un « droit d'entrée », du moins un « ordre d'entrée » fondé sur des critères plus ou moins élaborés, parfois explicites, mais le plus souvent implicites, permettant de définir les situations, d'établir les priorités et de sélectionner

les catégories et principes en fonction desquels les populations cibles seront reçues et aidées<sup>35</sup>. Propriété majeure des dispositifs de guichet étudiés ici aussi bien que point de départ de l'analyse du sens qui leur est attribué par les organisations, cette *pratique* de sélection dans la prise en charge des dossiers<sup>36</sup> est conditionnée par un ensemble de contraintes en interaction les unes avec les autres, qui varient selon les contextes et les dynamiques de mobilisation.

#### UN DISPOSITIF SOUS CONTRAINTE

La principale difficulté à laquelle se heurtent les organisations tient sans doute aux ressources limitées dont elles disposent. La plupart du temps, en effet, les guichets entraînent des coûts importants et donc nécessitent la mobilisation de moyens financiers substantiels (cotisations des membres, appel de fonds, participation éventuelle des bénéficiaires) permettant, dans certains cas, de professionnaliser la délivrance des prestations.

De fait, les organisations s'avèrent souvent incapables de répondre à l'intégralité des demandes, en particulier lorsque le cercle des bénéficiaires apparaît très large et qu'il est composé de personnes ne maîtrisant pas les problématiques susceptibles d'être traitées par le dispositif d'assistance. Cette contrainte est particulièrement forte dans les permanences juridiques venant en aide aux migrants, une population nombreuse aux statuts variables, dont les droits sont peu établis, comme, par exemple, lorsqu'ils sont pris dans des procédures d'asile à l'issue très incertaine, ou inexistantes, s'agissant de personnes « sans-papiers » dont la présence même sur le territoire national n'est pas reconnue. Le constat peut toutefois être élargi à d'autres permanences, celles notamment tenues en faveur des fractions les plus précaires des classes populaires, personnes sans emploi ou soumises à des rapports de domination dans le travail, où la fragilité des statuts l'emporte sur la capacité à se défendre et où l'appui d'une organisation, à condition d'être envisagé, s'avère la seule issue possible.

La pression du nombre s'observe également dans les permanences destinées aux locataires, les conflits avec les bailleurs se multipliant dans un contexte de pénurie de logements favorable aux propriétaires. Elle est manifeste dans les services des associations dont la

35. D'Halluin-Mabillot, 2012, p. 109.

36. Blankenburg, 1994; Chappe, 2010; Contamin *et al.*, 2008; Miaz 2017a; Spire et Weidenfeld, 2011.

vocation est de contribuer à la mise en œuvre du DALO en France, droit au logement opposable à l'État par une masse considérable de personnes « mal logées » ou « sans abri » sollicitant un soutien dans des procédures souvent perçues par les intéressés comme opaques et peu accessibles. Sur un autre plan, la prise en charge de femmes victimes de violences conjugales, lorsqu'il s'agit par exemple d'assurer un hébergement d'urgence, implique la capacité à mobiliser des ressources importantes, à défaut desquelles les associations se voient contraintes, elles aussi, d'effectuer un tri parmi les différentes situations qui se présentent aux permanences.

À ces contraintes quantitatives aussi bien que sociales s'ajoutent des dimensions plus qualitatives, qui impliquent directement le sens même du travail militant ou associatif. Dans chacun des guichets analysés, la question se pose en effet avec une acuité variable, parfois litigieuse, du degré d'adéquation du « cas particulier » aux objectifs et normes régissant l'organisation<sup>37</sup>. Ainsi en est-il de la prise en charge de femmes enceintes par les associations liées au mouvement *pro-life*, qui peut être perçue de façon détournée par les bénéficiaires (et parfois par les prestataires du service lui-même) comme un substitut à l'aide sociale, le soutien matériel s'élargissant en pratique à des femmes en détresse, alors qu'il était initialement prévu pour prévenir l'interruption des grossesses. Cette tension affecte également le soutien aux femmes victimes de violences conjugales, le guichet étant susceptible de devenir un instrument de séparation et d'évaluation des victimes contredisant les perspectives féministes parfois promues publiquement par les associations.

Dans la défense juridique, son adéquation aux objectifs de l'organisation se détermine en partie au moment de la traduction des griefs individuels dans le langage du droit, une opération censée activer son potentiel de montée en généralité, mais qui repose en pratique sur l'évaluation des chances de succès d'une procédure. Incertaines dans tous les domaines, elles s'avèrent particulièrement faibles dans le droit des migrations, à quoi s'ajoute le fait que les démarches sont parfois perçues comme très risquées par les bénéficiaires, notamment dans le monde du travail ou dans celui du logement, où elles sont susceptibles d'entraîner des représailles de la part des employeurs ou des bailleurs. C'est sans doute dans ce travail d'anticipation qu'impose la mise en forme juridique des

37. Crenshaw, 1991.

litiges que s'observe le plus cette « tyrannie du singulier »<sup>38</sup>, qui se caractérise par l'intériorisation, certes sous contrainte, des possibles juridiques attachés à un « cas ». Par son caractère sélectif, le soutien individuel tend ainsi à réduire la conflictualité des revendications, parfois par des transactions ou des compromis encouragés et ratifiés par l'autorité judiciaire ou administrative.

Dans d'autres contextes, la sélection des situations prises en charge répond davantage à des critères relevant de ce que nous pourrions appeler, avec Didier Fassin, l'économie morale des organisations<sup>39</sup>. Le travail de « tri » entre « bons » et « mauvais » publics<sup>40</sup>, qui s'opère le plus souvent dans l'urgence quotidienne sans toujours être perçu ou prescrit comme tel, peut en effet entrer en tension, voire en contradiction avec les missions et les valeurs portées par le collectif militant. Parfois jugé inévitable, ce phénomène s'observe par exemple dans le domaine de la défense des migrants, où les prises de position publiques des organisations en faveur d'un large accueil des requérants d'asile ou de la régularisation des sans-papiers se heurtent aux « dures réalités du terrain »<sup>41</sup>, celles du droit en vigueur et des attendus normatifs des politiques migratoires, auxquelles il s'agit de s'adapter par un traitement sélectif des demandes.

Cette tension affecte cependant plus largement toute démarche militante confrontée à la nécessité de réduire la dissonance potentielle entre les contraintes générées par la prise en charge de situations singulières (instruction, suivi, défense, distribution d'une prestation ou d'un service) et les impératifs propres à la promotion d'une cause collective dans l'espace public, voire à la mobilisation des bénéficiaires eux-mêmes dans l'action revendicative et protestataire.

#### **DONNER SENS AUX PRATIQUES**

Confrontées à ce problème, les organisations se doivent d'établir pour elles-mêmes, parfois de manière conflictuelle, les fonctions assignables au guichet. D'une manière générale, celles-ci s'élaborent ici encore dans un système de tensions entre des finalités réparatrices, des objectifs visant à restaurer les capacités d'action des individus ou à les mobiliser dans le collectif militant (ne serait-ce

38. Agrikoliansky, 2003, 2010.

39. Fassin, 2013, p. 23. Pour une critique de l'utilisation large de ce concept, cf. Siméant, 2010.

40. Spire, 2008.

41. Pette, 2014, 2015.

que par une incitation à simplement y adhérer) et la perspective de peser sur les rapports de force structurant les enjeux politiques et sociaux sur la base desquels ces organisations se sont formées. Pour variées que soient les réponses que les collectifs apportent à ce problème général, elles se traduisent en chaque cas par une place plus ou moins marquée du guichet dans le travail militant ou associatif. Rapportées aux quatre dimensions de l'action collective évoquées par Kriesi, ces réponses quant au rôle de l'assistance individuelle au guichet permettent d'identifier les similitudes et les différences caractérisant les organisations, éventuellement les conflits et les concurrences se cristallisant sur cette question spécifique, en leur sein ou dans l'espace constitué autour d'une cause déterminée.

Dans le domaine syndical par exemple<sup>42</sup>, les militants de la CGT affirment une distance critique particulièrement forte à l'égard du soutien juridique délivré dans les Unions locales, dont la dimension assistancielle est souvent vécue comme faisant obstacle à la mobilisation des travailleurs, même si elle se justifie aussi comme relevant d'une démarche de *care*, expression d'une solidarité militante visant à fournir aux salariés des ressources morales propres à favoriser leur adhésion à l'organisation syndicale et parfois aussi leur implication dans l'action collective. Dans d'autres contextes (en France à la CFDT<sup>43</sup>, en Italie à la CGIL<sup>44</sup> ou en Suisse dans plusieurs sections de l'USS<sup>45</sup>), cette activité se situe au fondement même d'un syndicalisme dit de service, fortement structuré par la défense juridique des travailleurs dans des guichets professionnalisés fonctionnant de manière routinière et bureaucratique.

À l'inverse, alors que cette dichotomie entre action militante et service juridique institue une ligne de fracture relativement saillante dans le monde syndical, c'est au contraire le guichet des administrations publiques, impersonnel et stigmatisant, qui sert de repoussoir à l'association de défense des chômeurs étudiée ici. Le sens du travail associatif y trouve en partie son fondement dans un guichet « alternatif » conçu par les militants selon une logique d'accueil et de services (affirmation d'une solidarité entre « sans-emplois » dans les locaux associatifs, accompagnement dans des démarches administratives, ateliers formant à la rédaction d'un CV ou d'une

42. Outre sa contribution dans cet ouvrage, voir Berthonneau, 2017.

43. Berthonneau 2020a, 2020b; Guillaume et Pochic, 2009; Narristens et Pigenet, 2014; Willemez, 2017.

44. Nizzoli, 2013, 2015.

45. Fillieule, Monney et Rayner, 2019.

lettre de postulation) se disant respectueuse des bénéficiaires et susceptible ainsi de les socialiser à une action collective contre les bureaucraties en charge de la gestion du chômage de masse.

Dans la défense des migrants, les réponses sont plus contrastées. En Suisse<sup>46</sup>, on observe une importante différenciation entre les organisations elles-mêmes. Les unes se spécialisent dans le soutien juridique, le plus souvent dans une perspective de nature plutôt caritative, mais parfois aussi par un usage plus militant du droit, visant à peser, par une forme de guérilla juridique, sur la jurisprudence en matière d'asile, à quoi s'ajoute parfois une action plus institutionnelle de nature essentiellement défensive sur le terrain de la démocratie directe ou via des relais parlementaires. Les autres en revanche développent des modalités d'action non conventionnelles (manifestations, occupation de locaux, désobéissance civile) principalement orientées vers l'espace public et les autorités politiques, avec l'intention de favoriser la mobilisation des migrants eux-mêmes et leurs soutiens dans une perspective protestataire visant à contester les politiques migratoires menées par l'État. Cette différenciation au sein de la cause des migrants s'observe également en France dans les collectifs étudiés ici, où s'exprime une concurrence entre deux conceptions de l'action au guichet en faveur des « sans-papiers » : celle d'un « militantisme de guichet » se limitant à la seule défense juridique, dont la vocation serait de nature à la fois réparatrice et en opposition à la logique disciplinaire des guichets des administrations de l'immigration ; et celle d'un « guichet militant » où le travail juridique serait étroitement associé à la mobilisation politique des bénéficiaires dans une structure qui tout à la fois se devrait d'assumer la défense individuelle et d'inciter les bénéficiaires à un engagement dans le collectif.

Cette tension se retrouve encore dans le domaine du logement au sein de l'Association suisse des locataires (ASLOCA)<sup>47</sup>. Mobilisée dans un premier temps pour revendiquer un droit *au* logement, l'organisation s'est progressivement orientée vers la défense des locataires sur la base d'un droit du logement qu'elle tente de faire évoluer dans l'arène politique, parlementaire et référendaire. Point d'appui d'une action principalement structurée dans des sections locales où la participation des membres est faible, voire inexistante, la mobilisation du droit repose sur des services juridiques

46. Outre sa contribution dans cet ouvrage, voir Miaz, 2017a.

47. Métrailler, 2020.



professionnalisés et assez distants des enjeux politiques portés par l'organisation à ses origines et de l'action qu'elle mène désormais dans les arènes de la politique institutionnelle. Cette tendance à la déconnexion entre l'action militante et la défense juridique s'exprime également dans des associations d'aide aux personnes mal logées en France, qui s'apparentent peu à peu à des *street-level bureaucracies*, contribuant à une forme de rationalisation de l'action publique dans cette branche du droit social qu'est le droit au logement opposable<sup>48</sup>.

À l'inverse, même si certaines organisations féministes ont mis à distance la logique protestataire liée à la lutte contre les violences conjugales pour se convertir en espaces de production de services, il s'avère néanmoins que les structures d'accueil, héritage du féminisme prolongeant des engagements militants antérieurs, conservent une dimension politique aux yeux des personnes qui s'y investissent à titre professionnel ou bénévole<sup>49</sup>. Conçu selon une logique d'*empowerment*, le dispositif est alors destiné à permettre aux victimes de retrouver une autonomie à travers l'aide matérielle ou médico-psychologique proposée par les professionnelles engagées dans ces associations.

La fonction des groupes de parole mis en place par les groupes de pères s'avère également incertaine et équivoque. Prévu pour socialiser les pères à un droit du divorce jugé excessivement favorable aux mères, ce dispositif vise aussi à diffuser un cadrage militant du droit en vigueur et des situations vécues par les destinataires de leur action. Dans le même temps, il répond également, dans une perspective de communication politique, à l'objectif de légitimer le collectif en se présentant comme une organisation active sur le terrain et de rendre visible dans l'espace public sa capacité à rassembler des membres pour peser sur les législations débattues dans l'arène parlementaire ou établir un rapport de force avec les instances judiciaires chargées de régler les conséquences du divorce. Cette logique instrumentale associée au guichet se retrouve également dans les centres d'accueil destinés à des femmes perçues comme étant susceptibles de procéder à un avortement. En dépit des décalages observés sur le terrain par rapport à l'objectif affiché de prévenir les interruptions de grossesse « difficiles », les centres sont érigés en emblème d'une cause dont se saisissent les

48. Outre sa contribution dans cet ouvrage, voir Weill, 2014 et 2017.

49. Outre sa contribution dans cet ouvrage, voir Delage, 2017.

porte-parole du mouvement *pro-life* en Italie dans leurs stratégies de communication politique.

En définitive, les fonctions fondamentalement ambivalentes assignées aux guichets par les organisations étudiées ici font l'objet d'un travail constant, à l'interne comme à l'externe, sur le sens même du travail militant ou associatif. Même lorsque le soutien à des bénéficiaires en constitue la raison d'être principale, au point parfois de mobiliser l'essentiel des ressources organisationnelles, les dimensions assistancielles et individualisantes ne sont jamais complètement isolées des objectifs plus généraux qu'invoquent les organisations, qu'ils soient explicitement caritatifs ou humanitaires, associés à une logique de *care* et de prise en charge bienveillante aux finalités réparatrices, pensés comme une forme d'alternative aux traitements bureaucratiques et impersonnels des guichets des administrations publiques ou encore conçus de façon plus pragmatique, voire instrumentale, pour rendre effectifs des droits obtenus à la faveur d'engagements antérieurs, fidéliser l'appartenance à un collectif ou rendre visible une cause dans l'espace public.

Dans plusieurs cas étudiés, en effet, le soutien aux bénéficiaires concrétise une forme d'opposition à des politiques publiques auxquelles il s'agit de se confronter en s'appuyant sur le droit de l'État, parfois pour le retourner contre lui, parfois aussi avec son appui lorsque certaines associations obtiennent des financements pour développer leurs activités, dans une perspective cette fois-ci de dévolution de l'action publique. Dans d'autres dispositifs, l'intention procède plutôt de la nécessité de résister aux rapports de force défavorables à des individus isolés et souvent démunis qui, comme les travailleurs précaires ou les locataires, sont réputés représenter la « partie faible de la relation contractuelle » avec les employeurs ou les propriétaires. L'appui matériel, médical ou psychologique à des femmes victimes de violences conjugales s'inscrit en revanche moins dans une perspective de confrontation à une autorité spécifique que de réparation à l'égard d'un préjudice imputé à la domination masculine structurant les rapports entre hommes et femmes, encore que l'action associative soit elle aussi porteuse d'attentes en termes d'action publique (adoption de législations ou de mesures préventives, formation des professionnels de la santé ou de la police, financement des structures d'accueil, etc.). Enfin, loin d'être l'apanage de mouvements d'opposition ou de résistance à l'ordre établi, le militantisme de guichet est une modalité d'action mise au service de

causes qui, comme celle des pères divorcés sur les conséquences des séparations familiales ou du mouvement *pro-life* opposé à la libéralisation de l'avortement, s'actualisent également dans des dispositifs (groupes de parole, soutien et assistance) prévus pour combattre les revendications de groupes protestataires ou revenir sur certaines de leurs victoires.

#### **LE GUICHET DANS LA DIVISION DU TRAVAIL MILITANT OU ASSOCIATIF**

En assurant la prise en charge de situations individuelles, les guichets des organisations étudiées ici s'inscrivent donc tous dans la promotion d'une cause spécifique dans l'espace public. Cette modalité d'action ne saurait par conséquent être envisagée seulement pour elle-même, de façon isolée, quelles que soient les fonctions qui lui sont attribuées. Il faut au contraire prendre en considération le fait qu'elle se traduit d'une manière plus générale par une division du travail militant ou associatif affectant aussi bien les relations entre organisations constituées autour d'une même cause, mais qui accordent une place plus ou moins importante à cette activité, que celles qui se structurent au sein d'une même organisation, contrainte alors d'effectuer un travail interne de mise en cohérence de son répertoire d'action.

Les différentes contributions permettent de souligner la variété des configurations selon cette double distinction, celle d'une division « fonctionnelle » du travail militant ou associatif entre les organisations et d'une division « sociale » de celui-ci au sein de chacune d'elles. D'autres propriétés des espaces militants interviennent aussi sur ces configurations : alors que certaines organisations peuvent se prévaloir d'un certain monopole sur la cause défendue, d'autres en revanche se trouvent dans une situation d'interaction, voire de concurrence avec d'autres organisations.

Parfois le guichet constitue la principale modalité d'action des organisations considérées ici, sinon la seule. Il représente en quelque sorte leur raison d'être et leur permet de revendiquer une identité propre au sein d'un espace militant, selon une logique de « niche » relevant davantage de la complémentarité que de la concurrence ou de l'opposition<sup>50</sup>. Tel est le cas en particulier des bureaux de

50. Sur cette question de la complémentarité des engagements associatifs ou militants dans la construction des causes, voir Sandra R. Levitsky, qui articule dans son analyse de la spécialisation des organisations la question de la répartition des ressources à celle des idéologies et des cadres cognitifs structurant l'action d'un mouvement social. Levitsky, 2007.

consultation juridique destinés aux requérants d'asile dans plusieurs cantons suisses, où les militants et bénévoles se limitent exclusivement à un travail de soutien dans des procédures administratives ou judiciaires, le plus souvent perçu comme solidaire d'autres formes d'action protestataire, une représentation que partagent du reste explicitement ou de façon tacite les militants impliqués dans d'autres collectifs mobilisés autour de la cause des migrants. Un constat analogue ressort de l'analyse concernant les centres d'accueil destinés aux femmes victimes de violences conjugales, dont la contribution à la cause féministe n'est pas remise en cause par les autres organisations ou collectifs, quelles que soient par ailleurs leurs orientations.

L'évaluation est probablement plus nuancée en ce qui concerne la division du travail entre les associations de soutien aux migrants « sans-papiers », où la question de la façon dont elle s'institue pratiquement entre les deux organisations françaises étudiées ici paraît davantage controversée et évolutive. En France, ce phénomène se traduit plus largement par des conceptions contrastées de la défense juridique des migrants entre, par exemple, l'orientation explicitement caritative de la CIMADE et l'activisme judiciaire du GISTI<sup>51</sup>. Il en va de même des associations spécialisées dans la lutte contre le mal-logement, qui se distinguent non seulement les unes des autres dans leur contribution différenciée à la mise en œuvre de l'action publique (DALO) dans ce domaine, mais aussi selon leur utilisation ou non de modes d'action visant la confrontation avec les pouvoirs publics ou les propriétaires de logements. En Suisse, si la cause constituée autour de la question du logement mobilise plusieurs collectifs ou organisations, selon des configurations qui varient fortement selon les régions et les cantons, il s'avère que le monopole de la très puissante Association suisse des locataires dans les activités de défense juridique renforce sa légitimité à mener un travail au niveau politique et institutionnel, via l'usage répété des instruments de démocratie directe et un important lobbying parlementaire, un niveau d'intervention qui entre très peu en résonance avec des modalités d'action à vocation protestataire (manifestations, occupations de locaux), desquelles elle entend se démarquer.

51. Sur la CIMADE, voir Drahy (2004), et sur le GISTI, Israël (2003) et Kavar (2015).

Dans d'autres contextes militants, en revanche, les guichets ne sont qu'une des modalités d'action des organisations étudiées. Tel est le cas dans l'action syndicale menée par la CGT, dont l'investissement critique et distant dans cette activité de soutien juridique individuel aux travailleurs exprime à certains égards une marque de distinction par rapport aux autres organisations avec lesquelles elle entre en concurrence dans le champ syndical, certaines d'entre elles y attribuant une place bien plus importante dans leur action. Toutefois, cette dimension est logiquement moins prégnante lorsque l'espace militant constitué autour d'une cause est moins concurrentiel, comme dans le cas du collectif lié au mouvement national des chômeurs et précaire étudié ici. Les guichets de cette organisation, par ailleurs active sur plusieurs terrains (militantisme institutionnel, confrontation aux administrations publiques et aux autorités politiques, animation de groupes de chômeurs) ont ainsi contribué à son autonomie vis-à-vis des syndicats initialement impliqués dans la cause des sans-emplois. Une logique analogue peut s'observer dans les guichets associatifs des pères séparés en Suisse et ceux du mouvement *pro-life* en Italie, qui tous deux servent de points d'appui pour une intervention dans l'espace public en faveur d'une cause sur laquelle ces organisations détiennent un monopole.

Enfin, les usages du guichet dans l'action collective peuvent être envisagés sous l'angle de la division fonctionnelle du travail militant ou associatifs *entre* les organisations liées à une entreprise de mouvement social. Ils peuvent également l'être d'un point de vue interne, à partir de la façon dont la prise en charge de cette activité, notamment en termes de mobilisation des ressources, affecte la division du travail interne à chacun des collectifs considérés. Traduction en pratique de la manière dont ceux-ci s'ajustent aux contraintes des activités de guichet, cette division du travail est plus ou moins accentuée, mais toujours présente, y compris dans les organisations dont la vocation principale repose sur la délivrance de services individuels à des membres. Selon la nature des prestations fournies, le travail de guichet implique souvent une forte professionnalisation. C'est notamment le cas dans la défense juridique, qui impose de développer des compétences organisationnelles d'un certain type, techniques et professionnelles, internes (par l'engagement de salariés) ou externes (via le recours à des avocats spécialisés), entraînant alors une distinction marquée entre salariés, militants, bénévoles et simples bénéficiaires.

Quelles que soient ses formes, ce phénomène se manifeste par des oppositions au sein des organisations entre les experts professionnels du domaine et les profanes, les spécialistes d'une dimension de la cause et les militants généralistes, autant de distinctions susceptibles d'introduire une concurrence, voire une hiérarchie (implicite ou explicite) entre les différentes tâches accomplies, celles tournées vers les bénéficiaires étant diversement valorisées, selon les contextes, par rapport à celles qui se rapportent à la promotion des objectifs collectifs portés par les organisations. Perçu comme rébarbatif ou chronophage, le travail de guichet est parfois peu apprécié des militants, qui préfèrent se consacrer aux activités jugées plus « nobles », directement orientées vers l'action collective et donc davantage en adéquation avec les motifs de leur engagement dans la cause. Dans certains cas, il apparaît que ces activités de guichet, lorsqu'elles sont dévalorisées ou subalternes, sont accomplies majoritairement par des femmes, une dimension genrée de la division du travail qui caractérise la plupart des organisations militantes<sup>52</sup>. Dans d'autres contextes, en revanche, le travail de guichet est particulièrement valorisé par celles et ceux qui l'accomplissent au quotidien, en particulier lorsque cette activité représente la principale raison d'être de l'organisation, mais aussi parce que celle-ci offre des opportunités ajustées aux compétences de certains de ses membres. Ici, le travail de guichet est étroitement lié à la réalisation des objectifs de l'organisation et/ou des accomplissements personnels de ses membres, ce qui amène à rendre compte de la façon dont les militants sont identifiés, sélectionnés, socialisés, voire formés pour cette activité. Considérée alors sous l'angle des rétributions que celle-ci procure et des ressorts sociaux (de genre, de classe, de race) en vertu desquels elle se distribue, elle peut contribuer à favoriser des attitudes de retrait du collectif ou au contraire nourrir la fidélisation et l'attachement à l'organisation.

\*\*\*

En raison des contraintes liées à la prise en charge sélective de situations individuelles, le dispositif de guichet impose aux organisations militantes ou associatives un travail continu portant, au niveau symbolique, sur le sens (rôle et fonctions) qu'il revêt au

52. Bargel et Dunezat, 2020 ; Fillieule et Roux, 2009 ; Vendramin, 2013.

regard de la cause défendue et, d'un point de vue pratique, sur la mise en cohérence de leur répertoire d'action. Par-delà la diversité des usages du guichet, les différentes contributions réunies dans cet ouvrage s'attachent à tenir ensemble ces deux niveaux d'analyse pour aborder la question des effets de ce dispositif, d'une part sur les individus bénéficiaires des services et prestations, d'autre part sur les personnes chargées de les délivrer, et enfin sur l'action collective elle-même. Mise à l'épreuve de plusieurs terrains d'enquête ethnographique, cette problématique transversale conduit dès lors à rendre compte de la façon dont les organisations articulent (ou non) l'assistance individuelle et la promotion de leur cause auprès des autorités politiques, ainsi que plus largement dans l'espace public.

## RÉFÉRENCES

AGRIKOLIANSKY Éric (2010), « 11. Les usages protestataires du droit », in Éric AGRIKOLIANSKY, Isabelle SOMMIER et Olivier FILLIEULE (éds), *Penser les mouvements sociaux. Conflits sociaux et contestations dans les sociétés contemporaines*, Paris : La Découverte « Recherches », pp. 225-243.

AGRIKOLIANSKY Éric (2003), « Usages choisis du droit : le service juridique de la ligue des droits de l'homme (1970-1990). Entre politique et raisons humanitaire », *Sociétés contemporaines*, vol. 52, n° 4, pp. 61-84.

BACQUÉ Marie-Hélène et Carole BIEWENER (2013), *L'Empowerment, une pratique émancipatrice?*, Paris : La Découverte, coll. Poche, 2013.

BARGEL Lucie et Xavier DUNEZAT (2020), « Genre et militantisme », in *Dictionnaire des mouvements sociaux*, Paris : Presses de Sciences Po, pp. 269-275.

BAUDOT Pierre-Yves et Anne REVILLARD (2014), « Introduction/Une sociologie de l'État par les droits », in Pierre-Yves BAUDOT et Anne REVILLARD (éds), *L'état des droits : politique des droits et pratiques des institutions*, Paris : Presses de la Fondation nationale des sciences politiques, pp. 11-58.

BELKIS Dominique, Spyros FRANGUIADIAKIS et Édith JAILLARDON (2004), *En quête d'asile. Aide associative et accès au(x) droit(s)*, Paris: LGDJ.

BERTHONNEAU Charles (2017), *Les unions locales de la CGT à l'épreuve du salariat précaire. Adhésion, engagement et politisation*, Thèse de doctorat en sociologie, Université Aix-Marseille.

BERTHONNEAU Charles (2020a), «“Ne pas se laisser faire” : syndicalisme et politisation pratique de fractions basses des classes populaires», *Sociologie*, vol. 11, n° 4, pp. 347-366.

BERTHONNEAU Charles (2020b), «La «grande gueule» et «l'assistante sociale» : dispositions et capital militants de déléguées syndicales en milieu populaire», *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 235, n° 5, pp. 64-79.

BLANKENBURG Erhard (1994), «La mobilisation du droit. Les conditions du recours et du non-recours à la Justice», *Droit et Société*, vol. 28, pp. 691-703.

BOURDIEU Pierre (1981), «La représentation politique», *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 36-37, pp. 3-24.

BOURDIEU Pierre (1984), «La délégation et le fétichisme politique», *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 52-53, pp. 49-55 ;

BOURDIEU Pierre (1986), «La force du droit», *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 64, n° 1, pp. 3-19.

BOUTCHER Steven A. et James E. STOBAUGH (2013), «Law and Social Movements», in David A. SNOW, Donatella DELLA PORTA, Bert KLANDERMANS et Doug McADAM (éds), *The Wiley-Blackwell Encyclopedia of Social and Political Movements*, Oxford: Blackwell Publishing Ltd.

BRODKIN Evelyn Z. (2012), «Reflections on Street-Level Bureaucracy: Past, Present, and Future», *Public Administration Review*, vol. 72, n° 6, pp. 940-949.

BRODKIN Evelyn Z. (2013), «Street-Level Organizations and the Welfare State», in Evelyn Z. BRODKIN et Gregory MARSTON (éds), *Work and the Welfare State. Street-Level Organizations and Workfare Politics*, Washington, DC: Georgetown University Press, pp. 17-34.



BRODKIN Evelyn Z. et Pierre-Yves BAUDOT (2012), « Les agents de terrain, entre politique et action publique », *Sociologies pratiques*, vol. 24, n° 1, pp. 10-18.

BURSTEIN Paul (1991), « Legal Mobilization as a Social Movement Tactic: The Struggle for Equal Employment Opportunity », *American Journal of Sociology*, vol. 96, n° 5, pp. 1201-1225.

CHAPPE Vincent-Arnaud (2010), « La qualification juridique est-elle soluble dans le militantisme? Tensions et paradoxes au sein de la permanence juridique d'une association antiraciste », *Droit et société*, vol. 76, n° 1, pp. 543-567.

CHAPPE Vincent-Arnaud (2014), « Le droit au service de l'égalité? Comparaison des sociologies du droit de la non-discrimination française et états-unienne », *Tracés*, vol. 2, n° 27, pp. 107-122.

CHEVALLIER Jacques (1983), « L'administration face au public », in CURAPP (éd.), *La communication administration-administrés*, Paris: PUF, pp. 13-60.

CONTAMIN Jean-Gabriel, Emmanuelle SAADA, Alexis SPIRE et Katia WEIDENFELD (2008), *Le recours à la justice administrative. Pratiques des usagers et usages des institutions*, Paris: La Documentation française.

CRENSHAW Kimberle W. (1991), « Mapping the Margins: Intersectionality, Identity Politics, and Violence against Women of Color », *Stanford Law Review*, vol. 43, n° 6, pp. 1241-1299.

D'HALLUIN-MABILLOT Estelle (2012), *Les épreuves de l'asile. Associations et réfugiés face aux politiques du soupçon*, Paris: Éditions de l'École des hautes études en sciences sociales.

DELAGE Pauline (2017), *Violences conjugales. Du combat féministe à la cause publique*, Paris: Presses de Sciences Po.

DIAS Janice J. et Steven MAYNARD-MOODY (2006), « For-Profit Welfare: Contracts, Conflicts, and the Performance Paradox », *Journal of Public Administration Research and Theory*, vol. 17, n° 2, pp. 189-211.

DRAHY Jérôme (2004), *Le droit contre l'État? Droit et défense associative des étrangers: l'exemple de la CIMADE*, Paris: L'Harmattan.

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

FASSIN Didier (2013), « Introduction : Au cœur de l'État », in Didier FASSIN, Yasmine BOUAGGA, Isabelle COUTANT, Jean-Sébastien EIDELIMAN, Fabrice FERNANDEZ, Nicolas FISCHER, Carolina KOBELINSKY, Chowra MAKAREMI, Sarah MAZOUZ et Sébastien ROUX, *Juger, réprimer, accompagner. Essai sur la morale de l'État*, Paris : Seuil, pp. 11-25.

FELSTINER William L. F., Richard L. ABEL et Austin SARAT (1980-1981), « The Emergence and Transformation of Disputes : Naming, Blaming, Claiming... », *Law & Society Review*, vol. 15, n° 3/4, pp. 631-654.

FILLIEULE Olivier (2009), « De l'objet de la définition à la définition de l'objet. De quoi traite finalement la sociologie des mouvements sociaux? », *Politique et Sociétés*, vol. 28, n° 1, pp. 15-36.

FILLIEULE Olivier, Lilian MATHIEU et Cécile PÉCHU (2020), *Dictionnaire des mouvements sociaux*, Paris : Presses de Sciences Po.

FILLIEULE Olivier, Vanessa MONNEY et Hervé RAYNER (2019), *Le métier et la vocation de syndicaliste : l'enquête suisse*, Lausanne : Antipodes.

FILLIEULE Olivier et Patricia ROUX (2009), *Le sexe du militantisme*, Paris : Presses de Sciences Po.

FYALL Rachel (2017), « Nonprofits as Advocates and Providers: A Conceptual Framework », *Policy Studies Journal*, vol. 45, n° 1, pp. 121-143.

GAÏTI Brigitte et Liora ISRAËL (2003), « Sur l'engagement du droit dans la construction des causes », *Politix*, vol. 16, n° 62, pp. 17-30.

GLEESON Shannon (2009), « From Rights to Claims: The Role of Civil Society in Making Rights Real for Vulnerable Workers », *Law & Society Review*, vol. 43, n° 3, pp. 669-700.

GUILLAUME Cécile et Sophie POUCHIC (2009), « La professionnalisation de l'activité syndicale : talon d'Achille de la politique de syndicalisation à la CFDT? », *Politix*, vol. 85, n° 1, pp. 31-56.

HAMIDI Camille (2017), « Associations, politisation et action publique. Un monde en tensions », in Olivier FILLIEULE, Florence

HAEGEL, Camille HAMIDI et Vincent TIBERJ (éds), *Sociologie plurielle des comportements politiques. Je vote, tu contestes, elle cherche...*, Paris : Presses de Sciences Po, pp. 347-370.

HUPE Peter, Michael HILL et Aurélien BUFFEAT (éds) (2015), *Understanding street-level bureaucracy*, Bristol : Policy Press.

HUPE Peter L. (éd.) (2019), *Research handbook on street-level bureaucracy: the ground floor of government in context*, Cheltenham, UK/Northampton, MA : Edward Elgar Publishing.

ISRAËL Liora (2001), « Usages militants du droit dans l'arène judiciaire : le cause lawyering », *Droit et société*, vol. 3, n° 49, pp. 793-824.

ISRAËL Liora (2003), « Faire émerger le droit des étrangers en le contestant, ou l'histoire paradoxale des premières années du GISTI », *Politix*, vol. 16, n° 62, pp. 115-143.

ISRAËL Liora (2009), *L'arme du droit*, Paris : Presses de Sciences Po.

ISRAËL Liora (2012), « Qu'est-ce qu'avoir le droit ? Des mobilisations du droit en perspective sociologique », *Le sujet dans la cité*, vol. 2, n° 3, pp. 34-47.

ISRAËL Liora (2021), « A realist perspective on legal strategy in (the) practice », in Shauhin TALES, Elizabeth MERTZ et Heinz KLUG, *Research Handbook on Modern Legal Realism*, Cheltenham, UK, Northampton, MA : Edward Elgar Publishing, pp. 310-323.

KAWAR Leila (2015), *Contesting immigration policy in court: legal activism and its radiating effects in the United States and France*, New York : Cambridge University Press.

KRIESI Hanspeter (1993), « Sviluppo organizzativo dei nuovi movimenti sociali e ontesto politico », *Rivista italiana di scienza politica*, vol. 23, n°1, pp. 67-117.

KRIESI Hanspeter (1996), « The organizational structure of new social movements in a political context », in Doug McADAM, John D. MCCARTHY, Mayer N. ZALD (éds), *Comparative perspectives on social movements: political opportunities, mobilizing structures, and cultural framings*, Cambridge : Cambridge University Press, pp. 152-184.

LEJEUNE Aude (2011a), «Les professionnels du droit comme acteurs du politique: revue critique de la littérature américaine et enjeux pour une importation en Europe continentale», *Sociologie du travail*, vol. 53, pp. 216-233.

LEJEUNE Aude (2011b), *Le droit au Droit*, Paris: Éditions des archives contemporaines.

LEJEUNE Aude (2013), «Accès au droit, accès à la justice ou accès au juge? L'activité judiciaire dans les maisons de justice et du droit», in Béatrice LAPÉROU et Virginie DONIER (éds), *Accès au juge: quelles évolutions pour quelle effectivité?*, Bruxelles: Bruylant.

LEVITSKY Sandra (2007), «Niche Activism: Constructing a Unified Movement Identity in a Heterogeneous Organizational Field», *Mobilization*, vol. 12, n° 3, pp. 271-286.

LEVITSKY Sandra R. (2015), «Law and Social Movements: Old Debates and New Directions», in Austin SARAT et Patricia EWICK (éds), *The handbook of law and society*, Chichester, West Sussex, UK Malden, MA: Wiley-Blackwell.

LIPSKY Michael (2010), *Street-level bureaucracy*, 30th ann. Ed.: dilemmas of the individual in public service, New York: Russell Sage Foundation.

LOCHAK Danièle (2016), «Les usages militants du droit», *Revue des droits de l'homme*, n° 10, pp. 1-17.

MATHIEU Lilian (2007), «L'espace des mouvements sociaux», *Politix*, vol. 1, n° 77, pp. 131-151.

MATHIEU Lilian (2012), *L'espace des mouvements sociaux*, Bellecombe-en-Bauges: Éditions du Croquant.

MAYNARD-MOODY Steven et Shannon PORTILLO (2010), «Street-Level Bureaucracy Theory», in Robert F. DURANT (éd.), *The Oxford handbook of American bureaucracy*, Oxford: Oxford University Press.

MCCANN Michael (1994), *Rights at Work. Pay Equity Reform and the Politics of Legal Mobilization*, Chicago: University of Chicago Press.

MCCANN Michael (2006), «Law and Social Movements: Contemporary Perspectives», *Annual Review Law and Social Sciences*, vol. 2, pp. 17-38.

MÉTRAILLER Marie (2020), *Du droit au logement au droit du logement. L'Association suisse des locataires entre action politique et juridique*, Thèse de doctorat en science politique, Université de Lausanne.

MIAZ Jonathan (2017a), *Politique d'asile et sophistication du droit. Pratiques administratives et défense juridique des migrants en Suisse (1981-2015)*, Thèse de doctorat en Science politique, Université de Lausanne et Université de Strasbourg.

MIAZ Jonathan (2017b), «Qui peut rester et qui doit partir? Les frontières au prisme des usages sociaux du droit d'asile en Suisse», *Trajectoires* (En ligne), Hors-Série n° 3.

NARRISTENS André et Michel PIGENET (2014), *Les pratiques syndicales du droit*, Rennes: Presses universitaires de Rennes.

NEVEU Erik (2005), *Sociologie des mouvements sociaux*, Paris: Repères.

NIELSEN Laura Beth (2008), «The Work of Rights and the Work Rights Do: a Critical empirical Approach», in Austin SARAT (dir.), *The Blackwell Companion to Law and Society*, Oxford: Blackwell Publishing.

NIZZOLI Cristina (2013), *SyndicalismeS et travailleurs du « bas de l'échelle ». CGT et CGIL à l'épreuve des salariés de la propreté à Marseille (France) et Bologne (Italie)*, Thèse de doctorat en sociologie, Aix-Marseille Université.

NIZZOLI Cristina (2015), *C'est du propre! Syndicalisme et travailleurs du « bas de l'échelle » (Marseille et Bologne)*, Paris: PUF.

OLSON Mancur (1978), *Logique de l'action collective*, Paris: PUF.

PÉCHU Cécile (2020), « Répertoire d'action », in Olivier FILLIEULE, Lilian MATHIEU et Cécile PÉCHU, *Dictionnaire des mouvements sociaux*, Paris: Presses de Sciences Po, pp. 495-502.

PETTE Mathilde (2015), « Les associations dans l'impasse humanitaire? », *Plein droit*, vol. 104, n° 1, pp. 22-26.

PETTE Mathilde (2014), «Associations: Les nouveaux guichets de l'immigration? Du travail militant en préfecture», *Sociologie*, vol. 5, n° 4, pp. 405-421.

REVILLARD Anne (2007), «Entre arène judiciaire et arène législative. Les stratégies juridiques des mouvements féministes au Canada», in Jacques COMMAILLE et Martine KALUSZYNSKI (éds.), *La fonction politique de la justice*, Paris: La Découverte, pp. 143-163.

SARAT Austin et Stuart A. SCHEINGOLD (1998), *Cause Lawyering. Political Commitments and Professional Responsibilities*, New York/Oxford: Oxford University Press.

SARAT Austin et Stuart A. SCHEINGOLD (2001), *Cause Lawyering and the State in a Global Era*, New York/Oxford: Oxford University Press.

SARAT Austin et Stuart A. SCHEINGOLD (2006), *Cause Lawyers and Social Movements*, Stanford: Stanford University Press.

SCHEINGOLD Stuart A. et Austin SARAT (2004), *Something to Believe In. Politics, Professionalism, and Cause Lawyering*, Stanford: Stanford University Press.

SCOTT James C. (2009), *La domination et les arts de la résistance: fragments du discours subalterne*, Paris: Amsterdam.

SIMÉANT Johanna (2010), «“Économie morale” et protestation – Détours africains», *Genèses*, vol. 4, n° 81, pp. 142-160.

SMITH Steven Rathgeb et Michael LIPSKY (1993), *Nonprofits for hire: the welfare state in the age of contracting*, Cambridge: Harvard University Press.

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

SPIRE Alexis et Katia WEIDENFELD (2011), «Le tribunal administratif: une affaire d'initiés? Les inégalités d'accès à la justice et la distribution du capital procédural», *Droit et société*, vol. 3, n° 79, pp. 689-713.

TILLY Charles (1995), «Contentious Repertoires in Great Britain, 1758-1834», in Mark TRAUGOTT (éd.), *Repertoires and Cycles of Collective Action*, Durham: Duke University Press, pp. 1542.

VANHALA Lisa (2011), *Making Rights a Reality? Disability Rights Activists and Legal Mobilization*, Cambridge: Cambridge University Press.

VENDRAMIN Patricia (dir.) (2013), *L'engagement militant*, Louvain-la-Neuve: Presses universitaires de Louvain.

WEILL Pierre-Édouard (2014), « Quand les associations font office de street-level bureaucracy. Le travail quotidien en faveur de l'accès au droit au logement opposable », *Sociologie du travail*, vol. 56, pp. 298-319.

WEILL Pierre-Édouard (2017), *Sans toit ni loi?: genèse et conditions de mise en œuvre de la loi DALO*, Rennes: Presses universitaires de Rennes.

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

WILLEMEZ Laurent (2006), *Le droit du travail en danger. Une ressource collective pour des combats individuels*, Bellecombe-en-Bauges: Éditions du Croquant.

WILLEMEZ Laurent (2017), « Une pédagogie du droit sous contrainte. Les syndicalistes et les inspecteurs du travail dans l'activité de consultation juridique », *Politix*, vol. 118, n° 2, pp. 103-130.





# QUELQUES « FICELLES DU MÉTIER » POUR L'ETHNOGRAPHE DU GUICHET MILITANT

MARTINA AVANZA, JONATHAN MIAZ ET CÉCILE PÉCHU

À l'instar des guichets des administrations<sup>1</sup>, les guichets militants<sup>2</sup> font l'objet d'un nombre croissant de travaux adoptant une perspective ethnographique<sup>3</sup> pour saisir, en actes, le rôle, le fonctionnement et les effets de ce dispositif à travers l'observation des pratiques des personnes – militants, bénévoles et professionnels – qui s'y engagent et de leurs interactions avec les publics qui s'y présentent. Si ces travaux cherchent surtout à appréhender les politiques publiques (par exemple, les politiques d'immigration ou du logement), l'ambition de ce livre est de montrer que l'analyse des guichets militants peut aussi s'inscrire dans la sociologie de l'action collective. Cet ouvrage réunit ainsi des contributions qui reposent toutes, peu ou prou, sur un dispositif d'enquête combinant *a minima* des observations et des entretiens, ainsi que, pour la plupart, une immersion de longue durée, souvent participante, au sein de groupes militants ou associatifs qui ont mis en place des guichets pour défendre leur cause. À partir de ces travaux, ce chapitre propose de donner quelques « ficelles du métier »<sup>4</sup> qui peuvent être utiles aux ethnographes des guichets militants. Bien que les contributions thématiques du livre ne reviennent que succinctement – format chapitre oblige – sur les voies empruntées par les enquêtes des uns et des autres, il apparaît utile de rassembler ici quelques-uns des enjeux méthodologiques posés par les terrains que constituent ces guichets militants.

1. Spire, 2017.

2. La notion de guichet militant (mobilisée dans le titre) est utilisée ici de manière générique pour différencier ce dernier du guichet administratif, et non pour signifier un guichet investi d'une « logique de mobilisation » (et se distinguant alors du simple militantisme de guichet essentiellement à visée « réparatrice », cf. la contribution de Xavier Dunezat).

3. Pette, 2014; Weill, 2014.

4. L'expression de « ficelles du métier » est reprise ici de Howard Becker (2002).

**COMMENT OBSERVER LE GUICHET ?**

La présence d'un guichet offre des avantages certains pour mener une enquête ethnographique sur le militantisme: c'est un lieu identifiable où l'on peut se rendre à des horaires déterminés pour observer une activité régulière et routinisée. Par contraste, en dehors des périodes de forte mobilisation, l'agenda militant se révèle souvent assez lâche (une réunion par mois quand elle a lieu) et le chercheur risque de se retrouver sans « rien » à observer<sup>5</sup>. L'enquête se réalisera alors principalement par entretiens avec les militants du groupe étudié, que l'on verra cependant peu en action. Or, l'avantage analytique de confronter ce que les enquêtés nous disent en entretien avec ce qu'ils font et disent en situation n'est plus à démontrer<sup>6</sup>. Tout entretien étant une « situation inédite de la vie sociale »<sup>7</sup>, il risque de générer des discours artificiels. La possibilité de construire sa grille d'entretien à partir des observations menées *in situ* permet de dépasser en grande partie cet écueil. Comme le rappelle Olivier Schwartz, l'observation est certes riche en soi, mais elle l'est davantage encore lorsqu'elle engendre une « situation de parole »<sup>8</sup> permettant de confronter les observations et ce que les personnes observées disent de leurs pratiques effectives.

Le fait de pouvoir compter sur des activités régulières à observer est particulièrement important pour des chercheurs débutants (engagés dans un mémoire de master ou une thèse), qui disposent d'un temps contraint et limité pour mener leur recherche. L'enquête de terrain peut dans ce cas être programmée et planifiée à l'avance (dans un projet de thèse ou une demande de bourse par exemple), ce qui confère à la conduite de la recherche une certaine prévisibilité, évidemment inenvisageable s'agissant des formes d'action collective plus discontinues, protestataires et non conventionnelles, par définition impossibles à anticiper (qui aurait pu prévoir la Manif pour tous, les Gilets jaunes ou le Printemps

5. Pourtant, le risque de n'avoir « rien » à observer guette aussi les ethnographes du guichet puisque, aujourd'hui, beaucoup de guichets militants (tout comme les guichets administratifs) se dématérialisent: permanences téléphoniques, chats sur internet sont des dispositifs de plus en plus utilisés pour encadrer et/ou trier les publics. Comment intégrer cette dimension à un protocole d'enquête? Quelles possibilités d'observation de ces guichets dématérialisés? Nous n'avons pas abordé cet aspect dans ce chapitre, par manque de matériaux et de littérature, mais la question mérite néanmoins d'être posée et nous remercions Pierre-Édouard Weill de l'avoir fait lors de la journée d'étude qui a donné lieu au projet de cet ouvrage.

6. Beaud, 1996.

7. Beaud et Weber, 1997, p. 180.

8. Schwartz, 1993, p. 268.

arabe?). L'observation des guichets permet ainsi de rendre moins aléatoire l'ethnographie du militantisme, avantage non négligeable à une époque où la recherche par projets (qui tolère fort peu les aléas du terrain) prend une place de plus en plus importante.

### NÉGOCIER L'ACCÈS AU GUICHET

Si le guichet permet d'observer le quotidien militant en dehors des périodes d'embrassement et garantit donc la faisabilité d'un protocole méthodologique impliquant de l'observation, encore faut-il pouvoir accéder à ce lieu d'observation privilégié. Cette question de l'accès n'est pas toujours facile à résoudre. Le guichet étant conçu pour un public composé de personnes en situation de fragilité, les militants peuvent se montrer réticents à l'enquête afin de ne pas imposer la présence du chercheur aux bénéficiaires, mais aussi pour préserver la confidentialité des échanges. Ceci est d'autant plus vrai que les guichets traitent souvent d'aspects intimes et délicats : violences et séparations conjugales, persécutions, parcours migratoires souvent traumatisants, conflits au travail, grossesses non désirées, pour prendre des exemples traités dans le livre. Deux voies s'ouvrent cependant à l'ethnologue qui souhaite obtenir un accès au guichet.

Premièrement, il peut y accéder en accompagnant des bénéficiaires au guichet. Il se situe alors du côté des usagers auxquels le guichet s'adresse (en termes de point de vue, mais aussi spatialement) et non pas de celui des guichetiers. Dans ce cas, il faut négocier individuellement avec les usagers et non avec l'organisation militante. Cette voie est rarement empruntée par des chercheurs intéressés au guichet (qu'il soit militant ou d'action publique), car elle ne permet pas de systématiser les observations. Elle est en revanche davantage adaptée à des recherches qui portent sur le rapport d'une population donnée (classes populaires, immigrés, chômeurs, femmes victimes de violences...) aux administrations publiques censées les encadrer ou aux organisations censées les aider. Yasmine Siblot, par exemple, défend l'idée que pour étudier les relations entre services publics et classes populaires, il est nécessaire d'aller au-delà des guichets et notamment de se rendre au domicile des personnes pour étudier la façon dont elles gèrent la « paperasse ». Pourtant, même dans ce cas où la voie d'une enquête localisée a été privilégiée pour échapper au guichet, l'autrice admet que les observations au sein même du guichet, et cette fois du côté des guichetiers, ont été nécessaires, car

il est impossible de répéter, et donc de systématiser, les observations du côté des publics<sup>9</sup>. Bref, l'entrée par les publics est plus difficile à négocier (car il faut renouveler cette négociation avec chaque usager) et à systématiser, à quoi s'ajoute le fait qu'elle n'est pas très adaptée aux ethnographes intéressés par l'action collective et donc par les personnes (militants, bénévoles, professionnels) impliquées dans les guichets militants.

Deuxièmement, il est possible d'accéder au guichet en négociant directement avec l'organisation qui le fait fonctionner. On se situe alors du côté des personnes en charge des permanences au guichet (ici encore aussi bien spatialement qu'en termes de point de vue). Cet ouvrage ayant pour ambition de considérer les guichets comme une forme de l'action collective et de les inscrire dans la sociologie des mouvements sociaux et du militantisme, il est logique que tous les chapitres empruntent cette entrée par l'organisation militante.

Les organisations peuvent se montrer plus ou moins ouvertes à l'enquête et demander des gages parfois contraignants à l'ethnographe. Les conditions d'accès au guichet sont généralement tributaires de trois aspects non exclusifs. Le premier concerne des conditions liées au contenu même de l'activité que l'organisation pourra juger délicates, exigeant alors la confidentialité du chercheur, qui devra exclure certaines informations de ses publications et communications, voire réduire certaines ambitions de ses analyses. Par exemple, le collectif peut interdire de parler de certains aspects de la vie des usagers, notamment pour protéger leur anonymat, mais aussi de certaines pratiques des guichetiers (par exemple lorsque celles-ci ne respectent pas tout à fait la loi). Une deuxième limite concerne parfois les contacts du chercheur avec les bénéficiaires, par exemple lorsqu'il lui est interdit de les contacter en dehors du guichet, afin que celui-ci ne devienne pas un lieu pour « recruter » des enquêtés. Enfin, l'organisation peut aussi demander, plus ou moins explicitement, une contrepartie à l'accès au terrain, par exemple en sollicitant la participation active de l'ethnographe au guichet, notamment si ce dernier manque de militants ou de bénévoles pour le faire fonctionner.

Parfois, l'accès au guichet n'est tout simplement pas possible et le dispositif d'enquête doit être repensé. Les possibilités d'accès varient en fonction des moments de la vie d'une organisation, les périodes

9. Siblot, 2006.

de tensions internes au groupe étudié pouvant par exemple y faire obstacle. Le contexte plus large de l'enquête joue parfois un rôle important. Ainsi, étudiant des guichets d'administrations publiques destinés aux candidats à la naturalisation, Sarah Mazouz y a eu accès en France, où elle a pu observer le travail effectué par les fonctionnaires, mais non en Allemagne, où elle était cantonnée à la salle d'attente sans avoir accès aux entretiens entre guichetiers et candidats à la naturalisation<sup>10</sup>. Dans certains cas, au sein d'une même organisation intervenant dans plusieurs guichets, l'accès peut être refusé pour l'un, mais accordé pour un autre, car des dynamiques très locales peuvent jouer, par exemple en cas de conflits internes à un guichet particulier ou entre tel guichet et le reste de l'organisation.

Il ne faut cependant pas se décourager au premier refus. Pour maximiser ses chances, il semble préférable, notamment lorsque l'on s'intéresse à une organisation qui dispose de plusieurs guichets, de négocier l'accès du bas vers le haut de l'organisation. Si l'ethnologue négocie l'accès avec la direction de l'organisation (approche *top-down*), deux cas de figure peuvent se produire. Soit elle refuse d'entrer en matière et l'enquête ne peut tout simplement pas se réaliser. Soit elle accepte, mais en sélectionnant les guichets sur lesquels portera l'enquête, limitant l'accès à ceux qui fonctionnent le mieux et sont le plus en adéquation avec la ligne du mouvement ou qui en donnent une image positive. Pour autant, même si le chercheur reste libre de choisir son ou ses sites d'enquête, lorsqu'il prend des notes et pose des questions, il risque parfois d'être perçu par les militants locaux comme une personne envoyée par la direction pour les contrôler, dont il faut se méfier. Cet écueil est presque inévitable pour les ethnographes des guichets des administrations publiques, obligés qu'ils sont de solliciter des autorisations officielles pour enquêter<sup>11</sup>. Des exceptions existent toutefois, comme le montre le cas d'Alexis Spire, qui s'est porté candidat à un poste de « guichetier vacataire » dans un service préfectoral chargé de recevoir les demandes d'asile pour pouvoir enquêter sur l'administration de l'immigration en France. Alexis Spire explique qu'en faisant valoir son statut d'étudiant travaillant sur l'immigration, il a entretenu une certaine ambiguïté sur les motivations de sa démarche, dans la mesure où il apparaissait logique à ses interlocuteurs qu'il soit candidat à un tel poste pour observer les comportements des étrangers,

10. Mazouz, 2017a.

11. Dubois, 2010; Siblot, 2006.

et non ceux de ses collègues<sup>12</sup>. L'ethnologue des guichets militants dispose quant à lui d'une marge de manœuvre plus importante pour négocier directement avec les militants de terrain, ce qui multiplie les chances d'accès (si un guichet dit non, on peut essayer auprès d'un autre) et diminue d'autant le risque qu'il soit perçu avec suspicion sur le terrain.

Tous ces processus de négociation, y compris, voire surtout, dans leurs difficultés, sont à analyser de manière réflexive, car ils contiennent des éléments importants de compréhension des groupes étudiés et de leur culture organisationnelle. Ils permettent d'abord de saisir le rapport des mouvements à leur image publique et offrent un premier aperçu des lignes de tension en leur sein et avec leur environnement (notamment avec les médias). Ces éléments sont essentiels pour commencer à saisir l'image du chercheur et la perception de son rôle au sein des organisations, ainsi que pour comprendre dans quels conflits il peut parfois être pris à son insu. Les perceptions de l'ethnologue (et leur évolution) sont aussi à analyser à l'aune des éventuelles expériences précédentes d'observation (travaux académiques de chercheurs ou d'étudiants, enquêtes journalistiques, documentaires) et de « l'image » que les enquêtés associent au profil et aux caractéristiques sociales du chercheur, à son université ou à son département de rattachement, et elles conditionneront ce qui lui sera, ou non, dit et montré. Les négociations liées à l'observation d'un guichet peuvent aussi donner accès à sa perception symbolique au sein du groupe. Comment le travail de guichet est-il considéré par les personnes avec qui on négocie, quelle importance lui accordent-elles? Quels sont les aspects « sensibles » de cette activité, souvent identifiables à partir de ce que le chercheur n'a pas l'autorisation d'observer ou de la confidentialité de certaines données? Comme cela a déjà été relevé, négocier l'accès au terrain, c'est déjà enquêter<sup>13</sup>, et cette étape, au-delà des données qu'elle permet de récolter, est essentielle pour analyser de manière réflexive les observations ultérieures.

#### **OBSERVER DU CÔTÉ DES GUICHETIERS: BIAIS ET RÔLES**

L'accès du côté de l'organisation permet donc aux ethnographes du guichet militant de s'installer durablement dans le dispositif (sous des formes sur lesquelles nous reviendrons). Cette présence permet

12. Spire, 2017, p. 94.

13. Bennani-Chraïbi, 2010.

d'observer un nombre important d'interactions, condition nécessaire à la mise en place d'un protocole d'observation sérieux. Ce positionnement comporte néanmoins plusieurs biais et contraintes dont il faut tenir compte.

Premièrement, être situé du côté des militants peut rendre difficile le passage de l'autre côté du guichet pour accéder au point de vue des publics reçus, qui risquent de vous associer à l'institution et de produire un discours qu'ils pensent être celui que le groupe attend d'eux. Il faut donc être conscient que ce l'on gagne d'un côté (l'accès répété aux interactions au sein du guichet et au quotidien des militants qui s'y engagent) comporte aussi un coût qui peut être important, lorsque l'accès au point de vue des bénéficiaires est central pour la recherche entreprise. Cela dit, cet écueil n'est pas indépassable. Dans son enquête auprès des permanences syndicales de la CGIL en Italie et de la CGT en France, Cristina Nizzoli a choisi un positionnement qui la distinguait volontairement des syndicalistes par une posture d'observation plus empathique, plus émotionnelle, qui lui a permis de gagner la confiance des travailleurs se rendant aux permanences et donc de les rencontrer loin du guichet pour récolter leur parole non contrainte par la situation de permanence<sup>14</sup>. La distance avec les publics n'est donc pas indépassable, mais une stratégie de terrain doit être élaborée pour passer de l'autre côté du guichet de façon à étudier le rapport des bénéficiaires au dispositif considéré.

Deuxièmement, l'observation participante (et encore davantage la participation observante) du côté des guichetiers comporte le risque, pour l'ethnographe, de reprendre inconsciemment à son compte des catégories de classement et parfois de déclassement des publics<sup>15</sup> : « mauvais dossier », « cas difficile », personne qui « abuse » sont des catégories que l'on peut entendre sur le terrain de la part de militants de guichet souvent submergés de travail et faisant un « tri » de situations, explicite ou non, en fonction des chances de succès et/ou de critères moraux propres au groupe. Si cette posture d'implication dans le travail de guichet permet de mieux saisir ce qu'il signifie concrètement pour les militants<sup>16</sup>, une réflexivité à propos de ces catégories s'avère nécessaire pendant l'enquête et

14. Nizzoli, 2015.

15. Cet élément important a été soulevé par Sarah Mazouz, discutante à la journée d'étude qui a donné lieu au projet de cet ouvrage.

16. Emerson *et al.*, 2010.

encore davantage en phase d'analyse et d'écriture, non seulement pour éviter de reproduire les catégories indigènes de classement et de déclassement des publics, mais aussi parce que celles-ci sont à analyser comme des révélateurs des visions du monde qui animent les militants de guichet.

Se plaçant du côté des guichetiers, l'ethnographe doit ainsi trouver une place et donc un rôle. Quand cela est possible, et c'est souvent le cas, il existe un rôle qui semble taillé sur mesure pour lui : celui d'apprenti suivant et observant un guichetier expérimenté. Dans les guichets militants, l'apprentissage se fait souvent sur le tas, en observant des militants plus aguerris. Pour l'ethnographe, ce rôle de stagiaire est parfait à endosser pour plusieurs raisons. C'est un rôle qui existe déjà dans le milieu étudié et il ne perturbe donc pas le fonctionnement habituel de l'organisation. Ce rôle ne met pas mal à l'aise les guichetiers que l'on observe, qui se mettent dès lors dans une position de transmission des savoir-faire et savoir-être comme ils ont l'habitude de le faire avec les nouveaux engagés. C'est aussi un rôle facile à expliquer et à justifier auprès des publics, qui peuvent aisément comprendre qu'il faut former les nouvelles recrues. Ce rôle a également l'avantage, le plus souvent, de permettre la prise de notes en direct. Il comporte néanmoins un risque : le rôle de stagiaire ne peut être endossé trop longtemps et il est fort probable, surtout si l'enquête a lieu dans un espace peu professionnalisé, que l'on finisse par demander à l'ethnographe, désormais formé, de traiter ses propres cas.

Ce passage de l'observation participante à la participation observante peut être franchi ou évité (si tant est qu'on ait le choix). Plusieurs critères peuvent entrer en jeu. Le premier relève de la proximité ou au contraire de la distance vis-à-vis de la cause étudiée. Prenons trois exemples tirés de ce livre. Jonathan Miaz a accepté de passer le cap de la participation observante, car éthiquement cela ne lui posait aucun problème, bien au contraire, d'aider des requérants d'asile à constituer leur dossier juridique. Xavier Dunezat a même commencé par participer avant d'observer et donc de constituer son militantisme en objet d'enquête. Martina Avanza, en revanche, a refusé de traiter des cas, car elle ne voulait pas se faire le vecteur du message moralisant diffusé par les bénévoles anti-avortement qui animaient le centre où elle conduisait son enquête. Les spécificités organisationnelles (groupes plus ou moins professionnalisés par exemple) ou tout simplement les opportunités de terrain font



aussi que l'on assumera ou non un rôle participant, voire les deux rôles à la fois en fonction des organisations étudiées et des temps de l'enquête, comme ce fut le cas pour Pierre-Édouard Weill dans son terrain sur les associations impliquées dans la cause du droit au logement en France. Enfin, rappelons que cette possibilité de participer, dans certaines circonstances, dépend des caractéristiques de l'ethnographe. Ainsi, Fiona Friedli, en tant que femme, aurait difficilement pu animer les réunions de pères séparés, même si elle a pu y assister. À l'inverse, il semble plus difficile pour un homme de faire de la participation observante dans les guichets pour femmes victimes de violences, comme l'a fait Pauline Delage.

Quelle que soit la position de proximité ou de distance vis-à-vis de la cause étudiée, incarner soi-même le rôle de guichetier militant peut comporter des inconvénients : ce rôle est souvent chronophage et ce temps où l'on agit soi-même en tant que guichetier sera soustrait à l'observation des militants. Ceci est d'autant plus vrai lorsque l'on traite les cas individuels en face à face dans des bureaux fermés. On risque alors de passer toute la journée dans « son » bureau sans pouvoir observer ce que font les autres, comme c'est arrivé à Xavier Dunezat dans l'un de ses terrains. D'un autre côté, accepter de donner de son temps peut servir à renforcer les liens de confiance sur le terrain. Cela peut aussi aider l'ethnographe à se sentir moins « prédateur », le libérant de la désagréable impression de prendre sans rien donner. Un compromis pourrait être, quand cela est possible, de privilégier une implication dans des activités collectives où l'on peut échanger avec les militants, plutôt que dans celles qui tendent à isoler l'ethnographe. Ainsi, Martina Avanza, qui, comme on l'a dit, a refusé pour des raisons éthiques de traiter des cas individuels, a néanmoins mis « la main à la pâte » en s'occupant à plusieurs reprises, avec d'autres bénévoles, de ranger et classer le vestiaire du centre (vestiaire contenant essentiellement des vêtements pour bébé à distribuer aux mères en difficulté). Cette activité fastidieuse étant peu valorisée par les bénévoles, ces derniers ont apprécié qu'elle y contribue.

Pour les ethnographes à la fois les moins expérimentés et les plus engagés, qui se sentent proches de la cause étudiée, le risque est aussi d'être davantage pris par son rôle militant que par son rôle scientifique (nous durcissons ici, à des fins démonstratives, des positions que nous savons être bien plus nuancées dans la réalité). Bref, le fameux *getting native*, risque inhérent à toute enquête

ethnographique, existe aussi sur les terrains du guichet et il s'accroît avec l'engagement à la première personne du chercheur, si cela n'est pas contrebalancé par un important travail réflexif et un peu de « bouteille » ethnographique.

On peut finalement évoquer les dimensions éthiques, ainsi que les coûts personnels, que revêt une posture de participation observante sur ses terrains. D'un point de vue éthique, d'abord, le flou qui peut subsister autour du rôle de l'ethnographe participant peut poser des problèmes lorsque les interactions et les relations de confiance nouées avec les publics du guichet ou avec les guichetiers permettent de collecter des informations qui sont réutilisées telles quelles, sans être « neutralisées ». Les questions de confidentialité et d'anonymat sont d'autant plus importantes à poser que les personnes aidées peuvent avoir l'impression de ne pas avoir le choix d'accepter le double rôle – et donc la présence – de l'ethnographe, comme c'est le cas, par exemple, pour les permanences juridiques destinées aux demandeurs d'asile. La construction de cas fictifs ou fictionnels peut représenter une solution aux questions éthiques relatives à la confidentialité des données, au consentement des enquêtés et aux coûts personnels pour ces derniers<sup>17</sup>.

Devenir soi-même guichetier, cependant, comporte aussi des aspects positifs qui vont au-delà de la reconnaissance du groupe. Le but de tout ethnographe est d'essayer de comprendre les personnes étudiées et il est évident que se mettre, littéralement, à leur place peut être un instrument puissant pour se rapprocher de cette compréhension. Ainsi, l'observation du guichet conduit l'ethnographe à éprouver les contraintes des enquêtés, jusqu'à acquérir progressivement les logiques d'action, voire l'habitus propre au milieu étudié<sup>18</sup>. Nicolas Belorgey souligne aussi qu'une approche ethnographique permet de prendre en compte dans l'analyse différentes appartenances sociales des acteurs, telles que la trajectoire sociale et la classe, la génération, le genre<sup>19</sup> ou la race<sup>20</sup>. Occuper un rôle établi de guichetier ou de bénévole permet de développer une expérience incarnée de ce travail, des situations concrètes que rencontrent les guichetiers, ainsi que des émotions et des éventuels

17. Broqua et Fillieule, 2001 ; Béliard et Eideliman, 2008 ; Miaz, 2017.

18. Belorgey, 2012.

19. *Ibid.*, p. 11.

20. Mazouz, 2017b.

dilemmes qu'elles suscitent<sup>21</sup>. Comme le souligne Marie Métrailler dans sa contribution, « éprouver » le guichet permet alors de faire émerger des éléments invisibilisés dans les discours. On pense notamment aux difficultés qu'ils rencontrent, ou aux différentes contraintes (sociales, économiques, temporelles, juridiques, matérielles) et à la pression qui pèsent sur eux et sur leurs pratiques quotidiennes<sup>22</sup>. Devoir traiter soi-même des cas permet aussi de maîtriser toutes les étapes du processus, qui dépassent souvent les murs du bureau où l'on observe les militants. Appeler soi-même une assistante sociale ou un avocat, devoir rendre compte du travail fait à un responsable sont des expériences de première main par lesquelles on accède à la réalité du travail réalisé au guichet. Traiter des dossiers signifie aussi faire face à des difficultés et s'interroger sur la meilleure façon de procéder, ce qui peut donner l'occasion à l'ethnographe d'interpeller ses « collègues » sur leurs façons de faire face dans pareilles situations. Les entretiens pourront aussi bénéficier de l'expérience de guichetier de l'ethnographe, car les questions posées seront davantage pertinentes et informées.

Par exemple, dans le cas des permanences juridiques pour demandeurs d'asile étudiées par Jonathan Miaz<sup>23</sup>, rédiger soi-même des recours ou des demandes de réexamen permet de saisir les logiques d'évaluation des dossiers, d'anticiper les « chances de succès » d'un dossier, de juger de ce qu'il est possible d'argumenter ou non auprès du tribunal, ou encore de saisir la manière d'initier une procédure respectant les formes juridiques. L'observation des activités des guichetiers s'effectue donc non seulement à travers les propres pratiques de l'ethnographe, mais aussi par l'intermédiaire de ses interactions avec des juristes ou des bénévoles plus expérimentés, de leurs conseils et des discussions à propos des possibilités de défendre (ou non) un dossier spécifique. Une telle implication permet aussi, au-delà de l'observation des interactions au guichet et lors des permanences, d'éviter de se retrouver dans des situations

21. Avanza, Dechezelles et Traïni, 2018 ; Hochschild, 1979. Nous n'avons pas mentionné la question des émotions dans la partie sur les « inconvénients » de la participation de l'ethnographe. Toutefois, ces émotions peuvent aussi être des émotions « négatives » liées aux déceptions ou sentiments de révolte vis-à-vis de ce qui a été vécu comme une injustice (par exemple si une démarche entreprise n'aboutit pas au résultat escompté), ou liées à des situations difficiles (décès, problèmes de santé, situations pénibles vécues par les personnes qui se présentent au guichet, etc.).

22. À l'instar également de ce qu'explique Alexis Spire à propos de son observation participante dans un guichet d'un service préfectoral chargé de recevoir les demandeurs d'asile. Spire, 2017, p. 94.

23. Voir son chapitre dans ce livre et sa thèse de doctorat : Miaz, 2017.

incongrues au cours desquelles l'ethnographe observerait « derrière son épaule » le travail solitaire d'un conseiller juridique en train de rédiger un recours sur son ordinateur. La participation ne consiste en effet pas uniquement à faire soi-même le travail des guichetiers. Elle permet de s'intégrer différemment dans le milieu observé, d'accéder en tant que membre (collègue, bénévole, voire militant) à des pratiques et des moments de sociabilité qui font partie de l'activité étudiée (notamment les discussions de couloir ou lors des pauses autour d'un repas ou d'un café)<sup>24</sup>, de mieux comprendre ce que font et vivent ses enquêtés, d'éprouver les contraintes qui pèsent sur eux et les situations qu'ils rencontrent, d'être socialisé à leurs logiques d'action et d'avoir des échanges circonstanciés sur des dossiers ou autour de situations concrètes rencontrées durant les permanences. Ces expériences, interactions et moments de sociabilité ne sont pas nécessairement des données mobilisables directement, mais fournissent des clés d'intelligibilité du terrain étudié. Ainsi, la participation de l'ethnographe peut constituer un terreau favorable pour la recherche<sup>25</sup>, en incarnant l'expérience et la compréhension personnelles, et en suscitant des situations de parole et des interactions particulières.

Bref, il ne s'agit ni de déconseiller une participation active dans le rôle de guichetier, ni d'écarter a priori un tel positionnement, mais plutôt d'inciter chaque ethnographe à prendre en compte les coûts et bénéfices, pour *son* enquête, de l'une ou l'autre posture.

#### COMMENT ET QUOI OBSERVER, QUELQUES PISTES

L'ethnographe qui est parvenu à négocier une place d'observation sur un temps suffisamment long a l'avantage de pouvoir assister à des interactions qui se répètent et dont on peut donc identifier les éléments de variabilité ou de continuité. Cette répétition permet de mettre progressivement en place une grille d'observation constituée non pas a priori, mais au fur et à mesure avec des éléments pertinents pour le cas étudié. Peu d'ethnographes de l'action collective peuvent constituer un matériel ethnographique aussi systématisé. Celui-ci peut même donner lieu à la fabrication de statistiques permettant d'objectiver certains éléments ou de vérifier

24. Ces discussions informelles permettent, selon Alexis Spire, « de pénétrer de plain-pied dans l'univers culturel, social et symbolique » des guichetiers et de comprendre le lien étroit entre leur position sociale, leur rapport à l'État (ou, ici, à la cause) et leur façon d'endosser leur rôle. Cf. Spire, 2017, p. 96.

25. D'Halluin-Mabillot, 2012.

des pistes d'interprétation<sup>26</sup>. Chaque guichet étant différent, il est impossible de donner ici un mode d'emploi détaillé pour construire cette grille d'observation. Certains éléments paraissent néanmoins indispensables.

Premièrement, la structuration de l'espace, plus ou moins proche du guichet paradigmatique des administrations publiques avec une séparation claire entre guichetier et public, est un élément fondamental. Comment s'inscrit cette séparation (si elle existe) dans l'espace du guichet étudié? Est-ce que les militants tentent de la rendre visible ou au contraire s'efforcent-ils de l'euphémiser? Y a-t-il une salle d'attente? Des espaces où le public ne peut accéder? Tous les arrangements spatiaux qui caractérisent la forme guichet du cas étudié devraient être scrupuleusement notés. Il en va de même de la temporalité du guichet: faut-il prendre un rendez-vous pour être reçu ou les bénéficiaires peuvent-ils s'y présenter spontanément? Emmanuel Pierru montre par exemple que les militants du Mouvement national des chômeurs et précaires sont animés d'une volonté explicite de mettre à distance le dispositif en vigueur dans les guichets administratifs. Ainsi, ils ne demandent pas aux chômeurs qu'ils reçoivent (comme à Pôle Emploi) de présenter leurs papiers d'identité, mais commencent par leur proposer un café. Charles Berthonneau observe que les salariés qui viennent aux Unions locales de la CGT ont le numéro de téléphone personnel du militant qui les accompagne. C'est aussi le cas des sans-papiers accueillis dans la permanence analysée par Xavier Dunezat. Pierre-Édouard Weill note que, dans les associations de défense du droit au logement les plus contestataires, l'entrée est libre et le tutoiement de rigueur, alors que dans les associations plus institutionnelles des dispositifs sont mis en place pour instituer une mise à distance des publics: vouvoiement, rendez-vous obligatoire... Au sein de l'Association suisse des locataires, Marie Métrailler décrit une salle d'attente où des locataires munis de leurs documents patientent avant de rencontrer un consultant, mais elle souligne aussi que l'endroit évoque l'engagement politique de l'organisation par des affiches, des tracts, le journal ou encore la mise à disposition de bulletins d'adhésion. Tous ces dispositifs, avec

26. Sur la constitution de statistiques dans l'observation ethnographique, voir Weber, 1995. Pour les guichets militants, l'ethnographe peut aussi recueillir et ré-exploiter les statistiques sur les publics reçus et les activités menées constituées par les associations elles-mêmes (cf. la contribution d'Emmanuel Pierru).

leurs manières d'effacer ou, au contraire, de souligner la séparation d'avec le public, sont des révélateurs de la culture organisationnelle du groupe étudié et doivent être finement annotés et analysés.

Dans beaucoup de cas, l'observation des interactions avec le public constituera l'essentiel du matériel ethnographique. Répétées, ces observations permettent d'identifier ce qui change et ce qui reste identique<sup>27</sup>. Les façons de faire et les attitudes face aux bénéficiaires peuvent en effet varier d'une manière parfois considérable selon la trajectoire biographique des guichetiers, leur place dans l'organisation ou le rapport qu'ils entretiennent avec leur rôle, autant d'éléments qui doivent aussi être étudiés en fonction de la marge de manœuvre plus ou moins importante que l'organisation leur accorde. Certaines variations dépendent aussi des publics reçus dans les guichets. L'observation ethnographique des guichets administratifs a ainsi révélé les catégorisations, les discriminations ethnoraciales et leurs variations (locales ou individuelles)<sup>28</sup>. L'enquête ethnographique de longue durée menée par Celeste Watkins-Hayes au sein de deux services sociaux de deux localités du Massachusetts (États-Unis) permet, au-delà de questions sur les cultures organisationnelles et le changement de l'action publique, de saisir non seulement la mise en œuvre d'une réforme du système de protection sociale, mais aussi la manière dont les questions raciales et liées à la migration, ou celles relatives aux identités professionnelles interagissent dans les administrations publiques de terrain et influe sur leur fonctionnement<sup>29</sup>. De même, dans les guichets militants, certaines catégories de population sont parfois constituées en « bons » ou « mauvais » clients, en fonction de critères (de classe, de genre, de race<sup>30</sup>) qui ne sont pas toujours explicites ou même dicibles par les militants. Ces classements, souvent non verbalisables, ne peuvent être identifiés qu'à travers des observations systématiques et répétées des pratiques menées par des agents différents.

27. Vincent Dubois, qui est un précurseur, en France, de l'étude des guichets administratifs, a ainsi observé 900 interactions de face-à-face au guichet d'une durée variable de quelques minutes à plus d'une heure. Dubois, 2010, p. 22.

28. Bourgeois, 2015 et 2019.

29. Watkins-Hayes, 2009. Voir Appendix C « Methodology », pp. 247-254. Pour un compte-rendu détaillé de l'ouvrage, voir Spire, 2012.

30. Mathilde Darley a par exemple analysé les pratiques d'assistance des aumôniers auprès d'étrangers en situation irrégulière dans un centre de rétention allemand. Elle montre comment les assignations genrées relatives à la relation conjugale hétérosexuelle et à la figure maternelle se combinent à des représentations racialisées des rapports sociaux de sexe pour faire émerger des figures tutélaires de la « victime » à défendre en rétention. Darley, 2014.

La façon qu'ont les militants de cadrer l'expression des raisons pour lesquelles le public se présente au guichet doit aussi être systématiquement étudiée. Qu'est-ce qu'une demande légitime et comment est-elle formulée? À l'inverse, quelles demandes seront considérées comme injustifiées? Quels mots les militants mettent-ils sur les situations individuelles exposées? Pauline Delage montre par exemple comment les personnes assurant la réception des femmes victimes de violences relisent les situations vécues à l'aune de certaines catégories (syndrome de stress post-traumatique, cycle de la violence, emprise) tendant à déculpabiliser ces femmes et à politiser leur histoire. Fiona Friedli observe un processus similaire: les animateurs des réunions de pères amènent les participants à concevoir leur histoire personnelle comme faisant partie d'une histoire collective, par exemple en mobilisant l'idée d'un « racisme anti-pères ». Ils s'appuient également sur des catégories qui, comme celle de « syndrome d'aliénation parentale » (SAP), permet d'imputer à la mère la responsabilité des difficultés relationnelles de certains pères avec leurs enfants. Les tentatives, si elles existent, de mobiliser les personnes qui se présentent au guichet en faveur de la cause collective sont également à consigner, par exemple lorsqu'on demande à un travailleur venu se plaindre de ses conditions de travail de rejoindre le mouvement syndical ou de participer à une action de protestation, comme dans le cas étudié par Charles Berthonneau. Enfin, les issues de l'interaction, c'est-à-dire ce que le guichetier décide et est en mesure de faire pour la personne venue solliciter de l'aide, doivent également être scrupuleusement annotées dans leur variabilité (d'un refus de prise en charge à une forte implication).

Dans d'autres cas, l'observation peut partir des interactions de guichet pour suivre ensuite les activités des militants ou des professionnels. En effet, le guichet ne constitue souvent qu'une partie de leurs tâches. C'est notamment le cas des permanences juridiques étudiées par plusieurs auteurs dans le livre: Marie Métrailler et Pierre-Édouard Weill dans le domaine du logement, Charles Berthonneau dans celui du travail ou Jonathan Miaz sur le droit d'asile. Le conseil juridique s'accompagne alors d'un suivi des dossiers (rédaction de recours, accompagnement des bénéficiaires dans leurs procédures, travail en réseau avec d'autres acteurs) qui peut prendre une place plus importante que le travail de guichet *stricto sensu*. Il s'agira donc ici de saisir les activités dites « de bureau » et les à-côtés du guichet.

Une grille d'observation résumant ces éléments peut être constituée en ajoutant des facteurs dont on s'aperçoit sur le terrain qu'ils sont importants. Cet instrument peut servir à la prise de notes rapide pendant l'interaction et comme support mnémonique pour des notes plus détaillées rédigées après celle-ci. Il permet également d'effectuer des comptages et de constituer des statistiques afin de préciser les impressions issues du terrain et de renforcer ainsi certaines hypothèses (par exemple à propos du traitement différentiel de certains publics). Si l'enquête est collective et/ou multisite, une telle grille sera aussi très utile lors de la mise en commun des résultats et du travail de comparaison.

### **SORTIR DU GUICHET**

Bien que le cœur du travail d'observation se situe au sein même du guichet, il est aussi important d'en sortir. Lorsqu'il ne représente qu'une des modalités parmi d'autres de l'action du collectif étudié, il est nécessaire de le placer dans son contexte organisationnel et donc d'étudier la vie du groupe au-delà du guichet (assemblées générales, mobilisations, campagnes d'affichage...). À l'inverse, même si le guichet est la raison d'être même de l'organisation, il reste néanmoins utile de suivre les militants au-delà de ses murs. Moments de sociabilité militante, entretiens au domicile, reconstruction des appartenances multiples des enquêtés (qui peuvent être actifs dans d'autres collectifs politiques, religieux ou autres) sont autant de manières de mettre en perspective le guichet pour mieux comprendre les activités qui s'y déroulent. L'intérêt à sortir du guichet s'impose encore davantage aux recherches qui s'intéressent aux points de vue des publics reçus, dès lors que la situation de guichet exerce un effet contraignant sur leur parole et que sa seule observation ne permet pas de comprendre pleinement le rapport qu'ils entretiennent avec le dispositif d'assistance et les raisons qu'ils ont eu de le solliciter.

Sortir du guichet signifie aussi mettre un terme à son terrain. Dans les textes canoniques sur les méthodes ethnographiques, il est davantage question de savoir comment entrer sur un terrain plutôt que comment en sortir. Autrement dit, on a souvent tendance à surestimer les difficultés d'accès et à sous-estimer celles de la sortie. Celles-ci peuvent être d'ordre méthodologique : il s'agit de déterminer le moment où l'on pense avoir atteint la fameuse



« saturation des données »<sup>31</sup>, une estimation qu'il n'est jamais facile d'établir avec certitude. Elles peuvent aussi être d'ordre éthique et relationnel : il s'agit en effet de se désengager du terrain, ce qui peut être problématique, notamment lorsque le chercheur y a joué un rôle actif (participation observante). Il peut alors sentir coupable par rapport au public qu'il contribuait à aider (comment arrêter de suivre le dossier de ce demandeur d'asile, car il est temps d'arrêter le terrain ?) et/ou par rapport aux militants de guichet, souvent débordés, que l'on a l'impression de « lâcher ». Cette sortie est d'autant plus difficile quand on enquête sur le « proche » : le chercheur ne quitte pas simplement le groupe pour retourner chez lui (raison facile à comprendre pour les enquêtés), il cesse de le fréquenter.

En définitive, quelles que soient les situations d'enquête, la sortie du guichet est pourtant nécessaire pour trouver la « juste distance »<sup>32</sup> et être en mesure de revenir de manière réflexive sur ses matériaux. Lorsque le chercheur est en première ligne au guichet, elle peut s'avérer particulièrement difficile, mais non impossible, comme le montre le cas de Xavier Dunezat dans cet ouvrage, encore que la capacité à trouver l'issue la plus pertinente (pour soi et les enquêtés) requiert une certaine expérience préalable de l'enquête.

### **DES AVANTAGES HEURISTIQUES DE L'ETHNOGRAPHIE DANS LA COMPRÉHENSION DU MILITANTISME DE GUICHET**

Le guichet, nous l'avons montré dans la première partie de ce chapitre, se révèle être un mode d'action se prêtant particulièrement bien à l'observation. Un dispositif méthodologique poursuivant un tel objectif est néanmoins coûteux en temps et en termes d'engagement personnel, comme c'est le cas de toute enquête ethnographique sérieuse. Il s'agira ici de montrer que ce coût en vaut la peine en soulignant les apports des méthodes ethnographiques à la compréhension des guichets militants. Les méthodes ethnographiques ont joué un rôle important dans les travaux portant sur les *street-level bureaucrats* et les *street-level organizations*. Plusieurs recherches s'inscrivant dans ce courant ont recouru à l'observation et aux entretiens approfondis pour récolter leurs données sur des organisations impliquées dans différents domaines de l'action

31. Glaser et Strauss, 1967.

32. Bensa, 1995.

publique<sup>33</sup>. Elles ont ainsi permis de mieux saisir le rôle essentiel que les employés de première ligne (*frontline workers*) peuvent jouer dans la mise en œuvre des politiques et dans la délivrance de services publics, de même que l'impact des réformes managériales liées au nouveau management public sur ces agents de terrain et, plus généralement, sur les organisations dans lesquelles ils travaillent<sup>34</sup>. Qu'en est-il pour sa part du militantisme de guichet? Quelle est la plus-value d'investiguer le militantisme de guichet au ras des pratiques? Il nous semble que les apports de cette démarche d'enquête se situent au moins à trois niveaux.

### DÉPASSER LE DISCOURS INSTITUTIONNEL

Premièrement, l'ethnographie permet d'aller au-delà des discours d'institution que l'on peut trouver dans les documents officiels des organisations étudiées et qui sont souvent reproduits dans les entretiens. Ainsi, les approches ethnographiques des pratiques et des interactions au guichet administratif permettent d'accéder à une « vision nuancée et réaliste des politiques publiques »<sup>35</sup> et « d'ouvrir la "boîte noire" des procédures »<sup>36</sup>. Autrement dit, elles permettent d'accéder à la complexité et à la diversité des pratiques bureaucratiques quotidiennes, à leur variation individuelle<sup>37</sup> et, en définitive, à la manière dont les agents de terrain *font* l'action publique<sup>38</sup>. Elles peuvent également conduire au « dévoilement critique de tendances d'ensemble »<sup>39</sup> d'une politique publique et à la remise en question des discours et catégories d'action publique qui sont perçues comme évidentes ou allant de soi<sup>40</sup>. Bref, c'est « l'ensemble des règles largement non écrites qui régissent les conditions de la relation administrative »<sup>41</sup> que l'ethnographie du guichet permet de mettre à jour.

33. Evelyn Z. Brodtkin parle ainsi d'un « tournant ethnographique » en science politique et souligne combien ces méthodes ont contribué à la recherche « *street-level* » (Brodtkin, 2017). Dans son ouvrage de théorie politique, *When the State Meets the Street*, Bernardo Zacka souligne aussi combien une « sensibilité ethnographique » peut apporter non seulement à la compréhension de l'État « au niveau de la rue », mais aussi plus généralement à la théorie politique (Zacka, 2017, pp. 254-259). Sur les apports de l'ethnographie à la théorie politique, voir Longo et Zacka, 2019 ; Herzog et Zacka, 2019.

34. Weller, 2012. Voir aussi Weller, 1999.

35. Dubois, 2012, p. 83.

36. Tomkinson et Miaz, 2019, p. 6.

37. Dubois, 2012, p. 83.

38. Brodtkin, 2011.

39. Dubois, 2012, p. 98.

40. Dubois, 2009 et 2015.

41. Dubois, 2010, p. 2.

De même, pour les guichets militants, l'écart entre le discours du groupe mobilisé et ce qui se passe concrètement au guichet peut être important. La seule façon de le donner à voir, de le comprendre et de l'analyser est alors d'observer les pratiques réelles telles qu'elles s'y déroulent effectivement. Ainsi, les guichets étudiés par Martina Avanza, officiellement chargés de rencontrer des femmes en début de grossesse tentées de recourir à l'IVG afin de les en dissuader, font face en réalité à un tout autre public, à savoir des femmes migrantes en détresse, mais qui n'ont pas l'intention d'interrompre leur grossesse. Pourtant, dans les entretiens, les bénévoles évoquent surtout les rares cas de femmes qu'elles sont parvenues à dissuader de recourir à un avortement, celles-là mêmes qui correspondent au cœur de cible du dispositif en question. En effet, en entretien, les militants auront tendance à n'évoquer que les cas les plus spectaculaires, les plus réussis ou les plus difficiles du point de vue des objectifs de l'organisation, ou alors à ne parler de leur public et de ce que le guichet lui apporte qu'en des termes très généraux. Il est donc difficile de les amener à décrire leur quotidienneté au guichet, leurs gestes et attitudes, ainsi que les mots utilisés en interaction, de sorte que la seule façon de saisir cette dynamique du guichet est de la voir fonctionner telle qu'elle se déploie effectivement dans leur travail auprès des bénéficiaires. Les militants ont en effet tendance à s'en tenir au rôle prescrit du guichet, sans vraiment aborder (de façon souvent inconsciente) le rôle réel que celui-ci assume dans les faits. Par exemple, Xavier Dunezat montre que la conception militante fondée sur l'incitation à l'action des sans-papiers reçus au guichet, valorisée et affichée comme telle par le groupe étudié, est en fait moins pratiquée sur le terrain, où tend à se substituer une modalité humanitaire de prise en charge des personnes privilégiant dans les faits une relation de service qui, même si elle est dénigrée dans les discours, structure profondément le travail réel de guichet. L'enquête ethnographique permet d'accéder à la « mise en œuvre » ou à la concrétisation quotidienne effective de l'action associative ou militante. Il s'agit ainsi d'aller au-delà des discours, des principes et des objectifs affichés par l'organisation pour saisir l'action collective « en pratique », à travers les activités réelles, parfois les plus triviales, des guichetiers et des militants. Autrement dit, l'ethnologue saisit les investissements et les usages du guichet par les militants et les professionnels au niveau de leurs relations avec les destinataires de leur action, de leurs pratiques concrètes

et quotidiennes de défense de leurs publics et de leur cause, ainsi que de leur (éventuelle) sélection de leurs bénéficiaires. Comme pour les guichets « bureaucratiques » des administrations publiques, les pratiques peuvent être analysées dans un cadre d'interactions, c'est-à-dire « à l'aune des relations quotidiennes qu'entretiennent les individus entre eux, en tenant compte des contraintes que l'organisation spatiale et les rapports hiérarchiques »<sup>42</sup> font peser sur ces relations, ainsi que, pourrait-on ajouter, l'organisation du travail au sein de l'organisation militante, le cadre juridique, les identités militantes et professionnelles ou encore les situations dans lesquelles se trouvent les publics du guichet.

### SAISIR LES EFFETS AMBIVALENTS DU GUICHET MILITANT SUR LES ORGANISATIONS

Deuxièmement, au vu du questionnement au cœur de cet ouvrage, qui s'interroge sur ce que le guichet fait au militantisme, l'ethnographie apporte une contribution décisive<sup>43</sup>. Cette démarche permet en effet de souligner l'ambivalence fondamentale de ce type de dispositif et d'en comprendre les ressorts effectifs. De façon parfois univoque, certains travaux ont pu considérer le guichet comme un vecteur de dépolitisation des associations, exposant par exemple les militants à une véritable « tyrannie du singulier », comme l'analyse Éric Agrikoliansky à propos de la mobilisation du droit dans les permanences juridiques<sup>44</sup>, voire conduisant certaines d'entre elles à se substituer à l'État dans la gestion des migrants, suivant les travaux de Mathilde Pette<sup>45</sup>.

Les différentes contributions publiées ici permettent de souligner la complexité de ces phénomènes, où s'entrecroisent des processus de politisation et de dépolitisation des organisations et des militants recourant au guichet comme mode d'action. Ainsi, Pauline Delage montre que le guichet a certes entraîné une professionnalisation du féminisme, éloignant certaines actrices des modalités protestataires de promotion de cette cause dans l'espace public, mais elle souligne que les dispositifs d'aide aux femmes victimes de violences conjugales ont aussi produit une politisation féministe du travail social. Elle constate que « l'enquête ethnographique permet alors de

42. Spire, 2008, pp. 64-65.

43. Cf. aussi, sur ce point, le dernier chapitre de cet ouvrage, « L'action collective à l'épreuve du guichet ».

44. Agrikoliansky, 2003.

45. Pette, 2014.

capter la manière dont les rapports au féminisme se reconstituent et s'immiscent dans les pratiques quotidiennes des organisations »<sup>46</sup>.

Dans le même esprit, à l'encontre d'une analyse normative (souvent présente dans la littérature) se limitant à évaluer les avantages et les inconvénients du recours au droit, Marie Métrailler souligne toute l'ambivalence du répertoire d'action juridique par une analyse fine des tensions qui le caractérisent et des processus de reconfiguration de l'action associative qu'il induit, notamment en permettant à l'ASLOCA de porter sa cause dans l'arène politique. Suivant une perspective assez proche, Jonathan Miaz met bien en évidence les contraintes auxquelles se confrontent les guichets associatifs, ainsi que les mécanismes conduisant la défense juridique individuelle des migrants à réduire son potentiel de montée en généralité. Toutefois, replacée comme un élément central de la judiciarisation de la politique d'asile en Suisse, il souligne également que cette action peut être lue comme une forme de « guérilla juridique » susceptible de contrebalancer les restrictions successives apportées au droit d'asile. De son côté, dans un tout autre contexte, Fiona Friedli montre que les réunions de pères relèvent aussi d'une forme de militantisme de guichet dont la vocation est tout à la fois d'offrir un service à des individus, de transformer une série de litiges relevant du droit privé en emblèmes des injustices dont les pères seraient les victimes et ainsi de promouvoir une cause dans l'espace public. Bref, le regard ethnographique permet d'identifier au sein des dispositifs étudiés les tensions entre deux tendances, observables dans tous les guichets. Selon des configurations variables, l'une conduit à la routinisation de l'action militante via l'individualisation des situations traitées ; l'autre se traduit par des perspectives protestataires de montée en généralité via la conflictualisation de ces mêmes situations.

On notera enfin que l'ethnographie donne à voir la réflexivité de la plupart des organisations, où les mécanismes de professionnalisation, de bureaucratisation et d'individualisation sont reconnus comme tels par les militants de guichet, qui parfois adoptent sciemment des stratégies destinées à les réduire. Riche d'enseignements sur l'action militante, ce travail réflexif des organisations est particulièrement visible dans le cas étudié par Emmanuel Pierru, où les militants cherchent consciemment des solutions pour « tenir » ensemble à la fois une ligne militante et les relations

46. Cf. Delage dans cet ouvrage.

de services aux chômeurs, l'aide apportée étant jugée nécessaire en raison de la grande vulnérabilité du public accueilli. Le constat est le même dans les Unions locales étudiées par Charles Berthonneau, où les syndicalistes, en dépit de leurs réticences à s'engager dans la défense individuelle, considèrent que leur activité au guichet relève aussi d'un travail de *care*, expression d'une solidarité de classe et donc point d'appui pour le développement d'une action syndicale en faveur des fractions particulièrement précarisées du salariat.

### DÉCLOISONNER LA SOCIOLOGIE DE L'ACTION COLLECTIVE

Troisièmement, l'ethnographie du guichet peut constituer un apport important à la sociologie des mouvements sociaux plus généralement, notamment parce qu'elle permet d'étudier les mobilisations dans les conjonctures de repli dont la prise en compte révèle la continuité des mouvements et la transmission des expériences entre différentes générations militantes, comme l'a montré Verta Taylor pour le féminisme américain<sup>47</sup>. Ces conjonctures de repli se caractérisent en effet par des formes plus discrètes et moins conflictuelles d'action collective, le dispositif de guichet permettant alors de maintenir un collectif militant en déplaçant son action sur des terrains où celui-ci peut intervenir dans la durée. Dans la mesure où la démarche ethnographique se fixe comme horizon de donner à voir le quotidien des organisations et l'ordinaire des pratiques, elle s'avère particulièrement appropriée pour rendre compte d'aspects moins spectaculaires – et pour cette raison sous-étudiés – de l'action collective, qui constituent pourtant une composante essentielle de la vie militante de beaucoup d'organisations, notamment lorsqu'elles sont confrontées à des cycles de démobilisation. En effet, les militants de guichet ne font pas les grands titres des journaux et leurs activités quotidiennes ne sont pas photogéniques comme le sont les Gilets jaunes barricadés sur un rond-point ou des manifestants de Black Lives Matter affrontant la répression policière. Pour autant, en nombre et en continuité de l'action militante, cette forme de participation qu'est le guichet est certainement l'une des plus diffusées aujourd'hui. L'observer de près permet alors de lui conférer une « dignité sociologique » en la reconnaissant comme une forme de militantisme, malgré sa distance vis-à-vis des modalités paradigmatiques de l'action contestataire.

47. Taylor, 1989.

**CONCLUSION**

En définitive, l'ethnographie du guichet militant constitue une entrée heuristique dans l'analyse de l'action collective, en cela qu'elle porte sur une de ses modalités, certes routinière et peu spectaculaire, mais néanmoins importante dans la défense de certaines causes. Ne se limitant pas à saisir celle-ci à partir des discours institutionnels énonçant le rôle prescrit et les intentions des guichets militants, cette perspective permet aux chercheurs d'accéder à une multitude de pratiques et d'acteurs impliqués dans l'action collective. L'engagement ethnographique, à travers une immersion sur le terrain (par observation participante ou participation observante) et des entretiens menés avec les populations étudiées (guichetiers, bénéficiaires, autres militants et bénévoles), amène le chercheur à *éprouver* l'activité étudiée, les situations concrètes rencontrées par les enquêtés et, à travers elles, les logiques, les contraintes et les difficultés des enquêtés, parfois jusqu'à en acquérir progressivement les dispositions et l'habitus. À l'instar de ce qu'écrit Nicolas Belorgey à propos de l'usage de l'ethnographie pour analyser les politiques publiques<sup>48</sup>, cette méthode d'enquête permet de dépasser le seul discours protestataire officiel dans l'analyse des mouvements sociaux et de saisir la dimension relationnelle des situations, en accédant aux subjectivités des acteurs, en faisant varier les points de vue en observant et en interrogeant différents acteurs impliqués dans l'organisation militante (non seulement ses idéologues et dirigeants, mais aussi ses « petites mains » et ses bénéficiaires). Comme le montre Vincent Dubois à propos de l'administration publique, ce « petit objet » qu'est le guichet « pourrait bien révéler de plus grandes dimensions »<sup>49</sup>, une remarque qui vaut aussi, comme nous l'avons montré ici, pour l'étude des mouvements sociaux et du militantisme dans son ensemble.

48. Belorgey, 2012.

49. Dubois, 2010, p. 15.

**RÉFÉRENCES**

AGRIKOLIANSKY Éric (2003), « Usages choisis du droit: le service juridique de la ligue des droits de l'homme (1970-1990) », *Sociétés Contemporaines*, vol. 52, n° 4, pp. 61-84.

AVANZA Martina, Stéphanie DECHEZELLES et Christophe TRAINI (2019), « Ethnographie politique et comparative des émotions: dossier », *Revue internationale de politique comparée*, vol. 25, n° 3-4.

BEAUD Stéphane (1996), « L'usage de l'entretien en sciences sociales. Plaidoyer pour l'entretien ethnographique », *Politix*, vol. 35, n° 3, pp. 226-257.

BEAUD Stéphane et Florence WEBER (1997), *Guide de l'enquête de terrain*, Paris: La Découverte.

BECKER Howard, S. (2002), *Les ficelles du métier. Comment conduire sa recherche en sciences sociales*, Paris: La Découverte.

BÉLIARD Aude et Jean-Sébastien EIDELIMAN (2008), « Au-delà de la déontologie. Anonymat et confidentialité dans le travail ethnographique », in Didier FASSIN et Alban BENSA (éds), *Les politiques de l'enquête. Épreuves ethnographiques*, Paris: La Découverte, pp. 123-141.

BELORGEY Nicolas (2012), « De l'hôpital à l'État: Le regard ethnographique au chevet de l'action publique », *Gouvernement et action publique*, vol. 2, n° 2, pp. 9-40.

BENNANI-CHRAÏBI Mounia (2010), « Quand négocier l'ouverture du terrain c'est déjà enquêter. Obtenir la passation de questionnaires aux congressistes de partis marocains », *Revue internationale de politique comparée*, vol. 17, n° 4, pp. 93-108.

BENSA Alban (1995), « De la relation ethnographique. À la recherche de la juste distance », *Enquête*, n° 1, pp. 131-140.

BOURGEOIS Marine (2015), « Catégorisations et discriminations au guichet du logement social. Une comparaison de deux configurations territoriales », in Pierre-Yves BAUDOT et Anne REVILLARD (éds), *L'État des droits: politique des droits et pratiques des institutions*, Paris: Presses de Sciences Po, pp. 177-210.

BOURGEOIS Marine (2019), *Tris et sélections des populations dans le logement social: une ethnographie comparée de trois villes françaises*, Paris: Dalloz.



BRODKIN Evelyn Z. (2011), « Policy Work : Street-Level Organizations Under New Managerialism », *Journal of Public Administration Research and Theory*, vol. 21, Supplement 2, pp. 253-277.

BRODKIN Evelyn Z. (2017), « The Ethnographic Turn in Political Science: Reflections on the State of the Art », *PS: Political Science & Politics*, vol. 50, n° 1, pp. 131-134.

BROQUA Christophe et Olivier FILLIEULE (2001), *Trajectoires d'engagement. AIDES et Act up*, Paris: Textuel.

D'HALLUIN-MABILLOT Estelle (2012), *Les épreuves de l'asile. Associations et réfugiés face aux politiques du soupçon*, Paris: EHESS.

DARLEY Mathilde (2014), « Les coulisses de la nation. Assignations genrées et racialisées dans les pratiques d'assistance aux étrangers en situation irrégulière », *Sociétés contemporaines*, vol. 94, n° 2, pp. 19-40.

DUBOIS Vincent (2010), *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Paris: Economica.

EMERSON Robert, Rachel FRETZ et Linda SHAW (2010), « Prendre des notes de terrain. Rendre compte des significations des membres », in Daniel CEFAY (éd.), *L'engagement ethnographique*, Paris: EHESS, pp. 129-167.

GLASER Barney et Anselm STRAUSS (1967), *The discovery of grounded theory*, Chicago: Aldine de Gruyter.

HERZOG Lisa et Zacka BERNARDO (2019), « Fieldwork in Political Theory: Five Arguments for an Ethnographic Sensibility », *British Journal of Political Science*, vol. 49, n° 2, pp. 763-784.

HOCHSCHILD Arlie Russell (1979), « Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure », *American Journal of Sociology*, vol. 85, n° 3, novembre 1979, pp. 551-575.

LONGO Matthew et Zacka BERNARDO (2019), « Political Theory in an Ethnographic Key », *American Political Science Review*, vol. 113, n° 4, pp. 1066-1070.

MAZOUZ Sarah (2017a), « Apaisement ou tiraillement? Ethnographie comparée des émotions dans la procédure de naturalisation en France et en Allemagne », *Journée d'étude « Ethnographie politique des émotions. Approches comparées »*, 30 mai, Aix-en-Provence.

MAZOUZ Sarah (2017b), *La République et ses autres*, Lyon: ENS Éditions.

MIAZ Jonathan (2017), *Politique d'asile et sophistication du droit. Pratiques administratives et défense juridique des migrants en Suisse (1981-2015)*, Thèse de doctorat en science politique, Université de Lausanne et Université de Strasbourg.

NIZZOLI Cristina (2015), *C'est du propre! Syndicalisme et travailleurs du « bas de l'échelle » (Marseille et Bologne)*, Paris: PUF.

PETTE Mathilde (2014), «Associations: Les nouveaux guichets de l'immigration? Du travail militant en préfecture», *Sociologie*, vol. 5, n° 4, pp. 405-421.

SCHWARTZ Olivier (1993), «L'empirisme irréductible», postface à Nels Anderson, *Le Hobo. Sociologie du sans-abri*, Paris: Nathan, pp. 263-305.

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

SPIRE Alexis (2008), «Histoire et ethnographie d'un sens pratique: le travail bureaucratique des agents du contrôle de l'immigration», in Anne-Marie ARBORIO, Yves COHEN, Pierre FOURNIER, Nicolas HATZFELD, Cédric LOMBA et Séverin MULLER (éds), *Observer le travail*, Paris: La Découverte.

SPIRE Alexis (2012), «Grand angle. Du nouveau chez les bureaucrates», *Gouvernement et action publique*, vol. 2, n° 2, pp. 167-174.

SPIRE Alexis (2017), «Comment étudier la politique des guichets? Méthodes pour enquêter sur le pouvoir discrétionnaire des agents de l'immigration», *Migrations Société*, vol. 1, n° 167, pp. 91-100.

TAYLOR Verta (1989), «Social Movement Continuity: The Women's Movement in Abeyance», *American Sociological Review*, vol. 54, n° 5, pp. 761-775.

TOMKINSON Sule et Jonathan MIAZ (2019), «Au cœur des politiques d'asile: perspectives ethnographiques» vol. 38, n° 1, *Politique et Sociétés*, pp. 3-18.

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

WEBER Florence (1995), « L'ethnographie armée par les statistiques », *Enquête*, n° 1, pp. 153-165.

WEILL Pierre-Édouard (2014), « Quand les associations font office de street-level bureaucracy. Le travail quotidien en faveur de l'accès au droit au logement opposable », *Sociologie du travail*, vol. 56, pp. 298-319.

WELLER Jean-Marc (2012), « An Ethnographer among Street-Level Bureaucrats and New Public Management », *CEB Working Paper*, vol. 33, n° 12, 2012, pp. 120.

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

ZACKA Bernardo (2017), *When the state meets the street: public service and moral agency*, Cambridge, Massachusetts : The Belknap Press of Harvard University Press.



## **DES GUICHETS DU LOGEMENT**



# DU DROIT AU LOGEMENT AU DROIT DU LOGEMENT: LA DÉFENSE COLLECTIVE DES LOCATAIRES À L'ÉPREUVE DU GUICHET

MARIE MÉTRAILLER

Lorsque l'on pénètre dans les locaux de la section vaudoise de l'Association suisse des locataires, on fait tout d'abord face à d'anciennes affiches politiques, « Tribunal des Baux: supprimer la gratuité? Votez NON » ou encore « Stop à la pénurie de logements », indices de son implication sur le terrain de la démocratie directe en Suisse et dans le canton. Un peu plus loin, au bout du couloir qui mène à la réception, se trouve un panneau d'affichage où sont placardées des informations destinées aux locataires concernant les règles relatives à l'usage des locaux loués, mais aussi des articles de presse évoquant les victoires obtenues devant les tribunaux avec le soutien de l'association. Dans ce couloir, qui fait également office de salle d'attente, des locataires munis de leur contrat de bail et d'autres documents attendent leur rendez-vous avec un consultant. Certains feuillaient un numéro du journal *Droit au logement*, tandis que d'autres lisent le bulletin d'adhésion, qui mentionne les succès politiques de l'association, ainsi que les prestations offertes aux membres. Ce bulletin indique que l'ASLOCA est indépendante de l'État ou de toute autre organisation et que seules les contributions de ses membres lui permettent « d'améliorer les droits des locataires » et de « les défendre individuellement devant les propriétaires ». On peut imaginer que les coûts de fonctionnement du bureau juridique de l'association sont importants. Dans la plus importante section du canton, elle emploie 16 collaborateurs, dont 8 consultants<sup>1</sup>, et compte sur l'engagement d'une dizaine de militants bénévoles. Du reste, les locaux donnent l'impression d'une

1. Alors que les consultants sont en charge des activités de conseil juridique en faveur des membres, les autres salariés assument des tâches d'administration de l'association (secrétariat général, gestion des membres, coordination des consultations juridiques, réception et permanence téléphonique).

ruche très agitée, où le couloir est régulièrement traversé par des hommes et des femmes à l'air affairé se rendant d'une pièce à l'autre ou invitant les personnes en attente de leur rendez-vous dans l'un des bureaux où se déroulent, à l'abri des regards, les consultations juridiques. On devine également, derrière une porte entrouverte, une grande salle de réunion.

Ainsi se mêlent dans ces locaux des références à l'action politique de l'association et un dispositif de guichet, deux dimensions constitutives de l'ASLOCA qui, dans sa revendication à représenter les intérêts des locataires dans le canton de Vaud, structure son action autour de deux axes. Le premier vise à promouvoir la défense des intérêts *collectifs* des locataires. Sur le plan fédéral, via un usage régulier des instruments de la démocratie directe (initiative populaire et référendum<sup>2</sup>) et des relais au sein des institutions politiques<sup>3</sup>, cette organisation a dans un premier temps contribué à l'adoption d'un droit du bail comprenant des dispositions protégeant les locataires (partie faible dans la relation contractuelle) et s'efforce depuis lors de faire évoluer cette législation dans un sens plus favorable. Le second axe se concentre sur la défense des intérêts *individuels* des locataires. Détentriche d'une expertise juridique, l'association assure dans ses différentes sections un service de consultation et assiste les locataires dans l'arène judiciaire. Dans le canton de Vaud, cette activité est significative : chaque année, en moyenne 9000 locataires sollicitent un conseil juridique auprès de l'association, dont 5000 dans sa plus grande section<sup>4</sup>. Réservée aux membres, cette activité de service constitue un puissant incitatif à l'adhésion. C'est ainsi que le mouvement de locataires vaudois compte à ce jour plus de 42000 membres<sup>5</sup> qui, moyennant une cotisation de 65 francs par année, bénéficient de la gratuité des conseils délivrés dans les

2. Réunie en fâtière nationale depuis 1974, d'abord sous le nom de Fédération suisse des locataires, puis d'Association suisse des locataires (ASLOCA) en 1989, cette organisation est à l'origine de trois initiatives populaires au niveau fédéral : « Pour une protection efficace des locataires », rejetée en 1977 (FF 1977 II 868), « Pour une protection des locataires », retirée à la faveur d'un contre-projet accepté en 1986 (FF 1987 I 479), « Pour des loyers loyaux », rejetée en 2003 (FF 2003 4668). Elle gagne un référendum contre la révision du droit du bail en 2003 (FF 2004 1045).

3. Dès sa création, l'ASLOCA peut en effet compter sur plusieurs élus socialistes ou écologistes au parlement fédéral et dans plusieurs cantons, qui occupent par ailleurs des fonctions dirigeantes en son sein.

4. Statistiques internes de l'ASLOCA Vaud (2013).

5. Rapport d'activité de l'ASLOCA Vaud (2013). Ce nombre peut être considéré comme particulièrement élevé compte tenu du fait que la population du canton s'élève à environ 780000 personnes. Au niveau national, l'ASLOCA compte près de 200000 membres [<http://www.smv-asloca-asi.ch>], consulté le 30 novembre 2016.



sections locales et d'une assurance de protection juridique gérée par l'association cantonale. Ils reçoivent en outre le journal *Droit au logement*, dont le contenu reflète les deux dimensions évoquées ici.

En définitive, le droit est au cœur de l'action de l'association. D'abord, il fonde son objectif politique: il s'agit de conquérir ou de modifier le droit en faveur des locataires. Ensuite, dans un axe comme dans l'autre, il constitue un mode d'action, qu'il s'agisse d'agir ponctuellement dans l'arène politique selon le premier ou alors d'aider quotidiennement les locataires dans le second. Ce constat invite alors à s'interroger sur la façon dont la défense individuelle des locataires au sein des permanences juridiques s'articule à la dimension collective de l'action politique menée par l'association. On peut en effet concevoir que la revendication d'un «droit au logement» ait pu constituer – et constitue encore – un puissant vecteur de mobilisation de forces politiques, syndicales ou associatives proches des milieux populaires, ainsi que de cadrage et de politisation de la question du logement. Comme répertoire pratique et cognitif, le droit offre en effet un point d'appui à l'action collective aussi bien qu'un débouché politique<sup>6</sup> permettant de qualifier un grief, d'imputer une responsabilité et de formuler une revendication<sup>7</sup>. Dans quelle mesure, en revanche, la défense individuelle des locataires fondée sur le «droit du logement» reconnu par l'État, c'est-à-dire le droit du bail actuellement en vigueur au terme d'un rapport de force politique, s'inscrit-elle dans la continuité du potentiel de montée en généralité que recèle le répertoire juridique lorsqu'il est invoqué à un niveau collectif? Cette question invite à rendre compte des effets du guichet, envisagé ici comme un dispositif d'accès au droit, sur l'entreprise militante.

Nous proposons, dans une première partie, d'étudier la façon dont l'association elle-même a conçu la relation entre la prise en charge de litiges individuels et la défense des intérêts collectifs des locataires, puis l'évolution de ce dispositif sous l'angle des contraintes que celui-ci implique pour l'organisation, en termes de division du travail militant et d'autonomisation des activités de défense juridique. Ensuite, dans une deuxième partie, nous analysons les conditions sociales de mobilisation du droit à partir d'observations et d'entretiens réalisés au sein d'une section locale de

6. Pour une synthèse éclairante des travaux sur l'usage du droit dans l'action collective, voir Agrikoliansky, 2010, et Israël, 2009.

7. Abel, Felstiner et Sarat, 1991.

l'ASLOCA Vaud. Au final, nous montrons que l'activité de guichet, parce qu'elle génère de nombreux cas, s'articule aux objectifs politiques poursuivis par l'association dans l'arène à la fois politique et judiciaire. Toutefois, en analysant les effets de ce dispositif d'aide individuelle sur l'entreprise militante dans la diachronie, ainsi que ses pratiques quotidiennes, nous constatons aussi la production de mécanismes de dépolitisation de la cause des locataires induits par le traitement individuel des litiges et le profil des salariés de l'association. Ainsi, à l'encontre d'une analyse normative, souvent présente dans la littérature, en termes d'avantages ou d'inconvénients de « l'arme du droit »<sup>8</sup>, nous montrons l'ambivalence du répertoire d'action juridique dans l'action collective.

#### UNE ENQUÊTE ETHNOGRAPHIQUE

Cette contribution repose sur une enquête ethnographique qui combine la réalisation d'une cinquantaine d'entretiens et l'observation répétée des activités routinières de l'association durant deux ans. Notre présence prolongée auprès des salariés et lors des séances de comité permet « d'appréhender par-delà ce qui transparait »<sup>a</sup> des brochures de présentation de l'association ce que sont ses pratiques concrètes ainsi que les différentes manières qu'ont les salariés ou les militants d'investir leur activité. Les conditions d'observation ont été facilitées par notre engagement en tant que bénévole, car il nous permettait d'obtenir une place légitime auprès des consultants, mais surtout d'expérimenter par soi-même leur travail. Si ce dernier aspect nous situe de fait du côté de l'association et non pas des bénéficiaires, il constitue en revanche un apport considérable à l'analyse des pratiques de travail. Revêtir le rôle de la bénévole Asloca permet alors d'éprouver les contraintes pesant sur cette activité et sur le recours au droit qui, d'un point de vue externe, peuvent a priori sembler secondaires et qui sont parfois invisibilisées dans le discours des acteurs.

a. Lambelet, 2014, p. 21.

8. Israël, 2009.

## **CONSTITUTION ET TRANSFORMATION D'UN DISPOSITIF D'ACCÈS AU DROIT**

Sous la menace d'une libéralisation du marché du logement, se constitue à la fin des années 1960 un puissant mouvement de défense des locataires. Effet indirect d'une initiative populaire pour «le droit au logement et la protection de la famille»<sup>9</sup> lancée en 1967 par le Mouvement populaire des familles (MPF)<sup>10</sup> et soutenue par les forces de la gauche politique et syndicale, les autorités soumettent au corps électoral un projet de révision constitutionnelle accordant à l'État fédéral la compétence de légiférer dans le domaine du logement. Largement approuvé en votation populaire<sup>11</sup>, le texte comprend un alinéa portant sur la protection des locataires contre les loyers «abusifs» dans les zones de pénurie de logements et conduit à l'adoption de l'arrêté fédéral instituant des mesures dans le secteur locatif (AMSL)<sup>12</sup> qui permet notamment aux locataires de contester devant une autorité de conciliation le montant des loyers ou la résiliation «injustifiée» du contrat de bail. Se trouve ainsi reconnue dans le droit positif une situation de faiblesse du locataire par rapport au bailleur impliquant des mesures impératives dérogeant au principe de la liberté contractuelle. Sous l'effet de deux nouvelles initiatives populaires lancées par les organisations de locataires qui vont se renforcer à partir des années 1970<sup>13</sup>, ces dispositions protectrices

9. L'initiative votée le 27 septembre 1970 est rejetée de peu: 51,1% de non, 12 cantons et 4 demi-cantons. Ce résultat est perçu comme l'expression d'un soutien significatif à l'égard des revendications en faveur d'une protection des locataires contre les effets du libre marché du logement (FF1970 II 1535).

10. Le Mouvement populaire des familles (MPF) en Suisse se constitue à Genève en 1942 sous l'impulsion de plusieurs membres de la Jeunesse ouvrière chrétienne (JOC) et de la Ligue ouvrière chrétienne (LOC), qui souhaitent organiser collectivement les familles des milieux populaires au-delà de leurs appartenances politiques ou confessionnelles. Il organise des activités visant l'émancipation des classes ouvrières: éducation populaire, service d'entraide ainsi que réalisation d'enquêtes visant à renseigner et à sensibiliser les autorités politiques sur les conditions de vie des catégories populaires en Suisse. Le lancement de l'initiative populaire sur le logement marque la croissance des associations de locataires en Suisse romande.

11. Votation du 5 mars 1972. L'arrêté fédéral portant sur l'insertion dans la Constitution fédérale d'un article 34septies sur la déclaration de force obligatoire générale de baux à loyer et sur des mesures en vue de la protection des locataires est accepté par l'ensemble des cantons et 85,4% de la population (FF 1972 I 1295).

12. Ces mesures sont insérées dans un arrêté fédéral urgent concernant les abus dans le secteur locatif (AMSL) qui est dans un premier temps limité aux communes qui subissent la pénurie de logements. Puis, à partir de 1987, il est appliqué à l'ensemble du territoire, avant d'être abrogé en 1990 lors de l'entrée en vigueur du nouveau droit du bail. Pour un court historique du droit du bail, voir Lachat, 2008.

13. Voir note 2, page 72.

des locataires sont pour l'essentiel reformulées dans le droit privé dit « ordinaire » (Code des obligations) en 1990<sup>14</sup>.

Dans le canton de Vaud, c'est dès 1971 que se constitue une association des locataires. Elle s'est tout d'abord engagée au niveau politique pour faciliter les conditions d'accès à la justice par l'institutionnalisation d'un tribunal paritaire et de procédures gratuites en matière de baux et loyers<sup>15</sup>. À son initiative, les autorités politiques ont adopté des réglementations visant à restreindre l'usage des locaux par les bailleurs, notamment en cas de travaux, transformation et démolition<sup>16</sup> ou de vente des appartements loués<sup>17</sup>, mais aussi à encadrer les signatures de baux pour lutter contre la cherté des loyers<sup>18</sup>. Ces différentes législations donnent aux locataires un droit de consultation puis de contestation sur les projets de transformation des bailleurs, ainsi que sur le montant du loyer. Elle est également signataire de deux accords-cadres avec les milieux immobiliers (équivalent des conventions collectives dans le domaine du droit du travail), qui comprennent un ensemble de dispositions concernant l'usage des locaux d'habitation complétant le droit du bail<sup>19</sup>.

#### LA DÉFENSE JURIDIQUE EN CONTINUITÉ DE L'ACTION POLITIQUE

L'introduction de ces différentes législations constitue sans nul doute un appui de taille pour l'association de locataires du canton de Vaud. Néanmoins, si la loi confère un certain nombre de droits aux locataires, encore faut-il que ceux-ci puissent être mobilisés pour devenir effectifs. C'est à cette première préoccupation que répond l'organisation de permanences juridiques au sein des

14. Les bases légales de la protection des locataires. Art. 109 Constitution fédérale – Bail à loyer; Code des obligations: Bail (RS 221.213); Ordonnance du 9 mai 1990 sur le bail à loyer et le bail à ferme d'habitations et de locaux commerciaux (OBFL) (RO 1990 835).

15. Loi sur la juridiction en matière de bail (LJB) du 9 novembre 2010, adoptée en 1981 suite à l'acceptation en votation de l'initiative populaire « Pour l'institution d'un Tribunal des baux et loyers », *Droit au logement* (1973), n° 23.

16. Loi concernant la démolition, la transformation et la rénovation de maisons d'habitation, ainsi que l'utilisation de logements à d'autres fins que l'habitation (LDTR) du 4 mars 1985.

17. Loi concernant l'aliénation des appartements loués (LAAL) du 11 décembre 1989, adoptée suite à l'initiative « Halte aux congés-ventes », initiative retirée à la faveur d'un contre-projet législatif en 1990, *Droit au logement* (1990), n° 82.

18. Loi sur l'utilisation d'une formule officielle au changement de locataire (LFOCL) du 7 mars 1993, suite à l'acceptation en votation de l'initiative populaire « Pour l'utilisation de la formule officielle au changement de locataires », *Droit au logement* (1993), n° 101.

19. « Dispositions paritaires romandes et règles et usages locatifs du Canton de Vaud (RULV) », déclaré de force obligatoire par un Arrêté du Conseil d'État approuvé par le Conseil fédéral en 2001.

sections locales, bien que l'activité de conseil juridique via le dispositif de guichet soit d'emblée conçue non seulement comme un moyen permettant à l'association de s'ériger en véritable contre-pouvoir face aux bailleurs, mais aussi comme le vecteur d'une « éducation » des locataires à leurs droits.

Ce modèle s'inspire directement du projet d'émancipation des classes populaires prôné par le MPF, d'où proviennent les principaux dirigeants des sections locales de l'association vaudoise<sup>20</sup>. Le guichet est alors pensé comme un lieu permettant d'informer les locataires de leurs droits et de les soutenir individuellement face aux bailleurs, sans pour autant se substituer à eux dans la conduite du litige. Plus précisément, il est conçu comme un élément de socialisation au droit par lequel les locataires pourront prendre en charge de façon autonome le conflit qui les oppose à leur propriétaire. Comme en témoigne Henri, bénévole à l'ASLOCA depuis 1977 et encore actif dans l'association, « il y avait quelque part une idée pédagogique, celle d'apprendre aux gens à se défendre par eux-mêmes. En conséquence, l'association ne se substitue pas aux locataires. Nous leur expliquons quelles sont leurs obligations et quels sont leurs droits, en leur indiquant comment les utiliser. Il faut qu'ils apprennent à utiliser leurs droits et cela a toujours été le moteur de ce fonctionnement, c'est-à-dire de former des citoyens conscients et impliqués. »<sup>21</sup>

En outre, cette intention de ne pas confiner le guichet à une fonction purement assistancielle est en partie imputable à la situation géographique du canton. En effet, l'éparpillement des sections locales sur le territoire cantonal a contribué à la promotion d'un militantisme juridique assuré par des bénévoles ancrés dans la vie locale, sans formation juridique préalable, mais qui se sont familiarisés « sur le tas » avec le droit du bail. Ainsi, cette situation se traduit par une organisation spécifique du travail militant, qui vise à connecter l'action politique et la défense individuelle, deux dimensions prises en charge par des militants actifs à la fois au sein des instances politiques de l'association (comités

20. On notera que ce « modèle », même s'il peut faire l'objet d'un accord sur son esprit ou ses finalités, ne se traduit pas partout de la même manière. Pour des raisons historiques notamment, le dispositif de guichet mis en place par l'ASLOCA Genève dès 1942 déjà est relié à un cabinet d'avocats salariés par l'association, une modalité qui dans ce cas exclut les militants des consultations juridiques et qui contribue très tôt à autonomiser cette activité de défense juridique ainsi professionnalisée de l'action politique de l'association.

21. Entretien avec Henri, bénévole à l'ASLOCA et membre du comité de l'ASLOCA Vaud, réalisé en mars 2014.

des sections et comité cantonal) et dans les consultations auprès des locataires. En particulier, c'est au sein du comité cantonal que se réalise l'essentiel des activités politiques de l'association : décisions relatives au lancement d'une initiative populaire ou d'un référendum, participation à des commissions consultatives, suivi de l'actualité politique et judiciaire dans le domaine du logement, connexion avec les autres associations de locataires, au niveau romand et au niveau fédéral, négociations de contrats-cadres. Peu professionnalisé, ce comité réunit une fois par mois une vingtaine de militants, actifs au niveau local pour assurer les consultations juridiques et les tâches administratives (trésorerie ou gestion des membres), mais aussi pour organiser la récolte des signatures et diffuser la propagande lors des campagnes de votation. On trouve également dans ces comités de section des élus locaux généralement proches du Parti socialiste ou des Verts, qui permettent à l'organisation d'avoir des relais au sein du parlement cantonal, voire fédéral. Pour la plupart avocats, ils assument également des postes à responsabilités au sein de l'association. En effet, la mise en place d'un dispositif d'accès au droit favorise l'implication de juristes se positionnant à gauche, en proximité avec les mouvements sociaux et populaires, phénomène que l'on observe alors ailleurs en Suisse et en Europe, ainsi que dans d'autres domaines de la vie sociale<sup>22</sup>.

Composé essentiellement d'individus qui pratiquent la défense des locataires dans un cadre professionnel ou militant, le comité devient alors un lieu de formation et d'échange à propos des pratiques des bailleurs et des milieux immobiliers, mais aussi de mise en commun des problèmes juridiques rencontrés dans les permanences ou des expériences menées dans l'arène judiciaire. C'est en partie dans ce cadre que s'élaborent les propositions politiques de l'association. Inspirées des difficultés que rencontrent les locataires dans leur quotidien et notamment dans la mobilisation de leurs droits, ces propositions se focalisent plus spécifiquement sur des aspects juridiques visant à améliorer le contenu du droit ou les conditions de sa mobilisation, une orientation qui se dessine très tôt dans l'histoire de l'association et qui perdure encore à l'heure actuelle.

22. Pour une synthèse sur les débats et les initiatives concernant les besoins et demandes juridiques dans les années 1970, voir Lejeune, 2011 ; sur l'engagement des juristes dans les mouvements sociaux, voir Israël, 2007.

**FACE AUX CONTRAINTES DU DROIT : AJUSTEMENT DU DISPOSITIF  
DE GUICHET ET DIVISION DU TRAVAIL MILITANT**

Progressivement, la conception initiale des usages de l'aide juridique évolue au sein de l'association. Le projet politique d'éducation au droit se heurte en effet à plusieurs difficultés qui affectent le rôle assigné aux permanences dans la division du travail associatif. En premier lieu, d'un point de vue pratique, on observe une progression significative et continue du nombre d'adhérents. Entre 1975 et 2013, les effectifs de l'association passent de 11 200 à 42 300 membres<sup>23</sup>. Cette croissance est largement liée à une conjoncture économique qui pèse considérablement sur le prix des loyers, et ainsi à l'augmentation de la demande auprès des services juridiques de l'association. De fait, le volume des sollicitations individuelles nécessite la mobilisation de ressources qui dépassent rapidement et de beaucoup les seules capacités militantes. Cela d'autant plus qu'en deuxième lieu la défense juridique ne se limite pas à la délivrance d'un simple conseil, mais implique souvent des démarches auprès du propriétaire (courrier, réclamation) ou de la commission de conciliation en préfecture, voire dans le cadre d'une procédure judiciaire. Menée en première instance devant le Tribunal des baux et loyers, cette procédure peut se poursuivre, sur recours, devant la Cour civile du Tribunal cantonal jusqu'au Tribunal fédéral et requiert la maîtrise du droit du bail, ainsi qu'une aptitude technique à conduire un procès. Enfin, troisième élément, sous l'effet d'une judiciarisation croissante des litiges, une jurisprudence abondante est produite, qui contribue au développement doctrinal et académique d'un droit du bail de plus en plus « sophistiqué », attendu que la matière juridique atteint un degré plus élevé de complexité et de technicité, sur le fond comme dans les procédures<sup>24</sup>. Ce phénomène se traduit par l'émergence d'une littérature spécialisée, revues<sup>25</sup> ou ouvrages<sup>26</sup> au croisement de pré-occupations doctrinales et professionnelles, ainsi que de séminaires universitaires de formation destinés aux praticiens du domaine (en premier lieu des avocats, mais aussi des employés des gérances immobilières et des professionnels des associations de défense des locataires). Ces trois facteurs se conjuguent pour induire une forte

23. Rapport d'activité de l'ASLOCA Vaud (1975 et 2013).

24. Miaz, 2017.

25. On peut citer la revue *Droit du bail* publiée par l'Université de Neuchâtel ou encore *Les cahiers du droit du bail* éditée par la Chambre vaudoise immobilière.

26. Par exemple Lachat, 2008; Bohnet, 2010.

contrainte à la professionnalisation du conseil juridique, lisible à la fois dans son organisation et dans le profil des consultants, mais aussi dans leurs activités et le rapport qu'ils entretiennent à l'action collective portée par le comité. En définitive, c'est toute la fonction assignée au dispositif de guichet qui se transforme. Initialement conçu comme un instrument d'éducation des locataires au droit du bail, il est ensuite dévolu à la prise en charge de leurs litiges, un rôle que seuls des professionnels du droit « capables de parler le langage du droit et d'agir en justice »<sup>27</sup> sont peu à peu à même d'assumer.

Sur le plan organisationnel, l'association a très tôt étendu et rationalisé ses prestations. En dehors du simple conseil juridique, les sections offrent selon des tarifs standardisés des services par lesquels les consultants se substituent aux locataires dans un certain nombre de démarches, relativement simples pour certaines (rédaction de courriers, transaction avec le propriétaire), plus complexes pour d'autres, comme l'assistance en commission préfectorale de conciliation, qui concerne près de 500 locataires par année<sup>28</sup>. Cette procédure implique pour les consultants une bonne connaissance du droit du bail, mais aussi une maîtrise pratique de la négociation et du rapport de force au sein de cette instance. En outre, afin de faciliter l'accès à la justice, l'association a mis en place un fonds d'appui judiciaire (FAJ) alimenté par les cotisations des membres, qui couvre les frais d'un mandataire et met en contact les locataires avec des avocats ou juristes spécialistes du droit du bail, afin d'assurer leur représentation dans les litiges portés devant les tribunaux. Le dispositif se complexifie à plusieurs égards, aussi bien dans la diversification des prestations fournies que dans les modalités d'assistance aux bénéficiaires.

À l'interne, cet ensemble de contraintes entraîne la concentration des ressources des sections, certaines étant amenées à fusionner afin d'accroître le nombre des consultants et de renforcer leur professionnalisation en tant qu'activité salariée. Le personnel salarié assurant les permanences est, à la manière d'une entreprise, engagé par un directeur spécialement affecté à la gestion de la consultation juridique, qui établit leur cahier des charges et organise leurs activités. Les salariés ne se consacrent qu'à l'aide individuelle apportée aux locataires et ne sont plus impliqués dans les comités, où se détermine l'action politique de l'association. Cette évolution

27. Agrikoliansky, 2010, p. 241.

28. Statistiques internes de l'ASLOCA Vaud, 2013.



conduit à l'autonomisation du guichet par rapport aux activités politiques, créant ainsi une division du travail associatif accentuée par la transformation du profil des consultants. Alors que celui-ci renvoyait à la fin des années 1970 à des dispositions militantes conduisant à une politisation de la question du logement et à un fort attachement à la cause des locataires, il correspond désormais à des personnes faisant valoir leurs compétences professionnelles au moment de leur engagement. Plusieurs salariés de l'ASLOCA récemment retraités au moment de l'enquête avaient en commun l'absence de formation juridique, la dimension vocationnelle de leur engagement ainsi qu'un long investissement à la fois au sein du bureau juridique et dans les comités. Aujourd'hui, les salariés, tous diplômés en droit, se revendiquent principalement de leur identité professionnelle de juristes, qui les amène à manifester une distance prononcée à l'égard de la cause soutenue par l'association et de ses orientations politiques. « Je ne suis pas une militante ASLOCA. Je suis juriste ! » déclare Julie en entretien, un propos largement partagé par ses collègues, qui n'envisagent que marginalement le lien entre leurs activités de consultant et la dimension collective de l'action associative. Interrogée à ce sujet, Julie répond par exemple que « l'ASLOCA n'a pas de lien politique », qu'elle est « neutre vis-à-vis des partis politiques ». Et elle ajoute qu'elle-même « fait son travail de juriste » : « Mon activité, c'est de conseiller des gens qui viennent me voir dans des situations particulières. Je ne fais pas de politique. Je ne vais pas dire "ces salopards de bailleurs" ». »<sup>29</sup>

Dans les faits, cette perception du rôle de consultant juridique tend à ratifier la division du travail associatif, comme l'indique Corinne : « En travaillant ici, je n'ai pas du tout un rôle politique, mais j'ai un rôle juridique. Au sein de l'association, il y a une cellule juridique qui conseille les locataires, et moi je réponds à ce rôle-là ! Effectivement, l'organisation a un double rôle, mais moi je ne remplis pas le premier. »<sup>30</sup> De fait, les juristes salariés ne s'impliquent pas dans les organes de l'association. « En ce qui concerne la représentation politique de l'ASLOCA, je laisse vraiment le soin aux différentes sections d'intervenir »<sup>31</sup>, affirme Romain, directeur de la consultation juridique. Dans le même esprit, certains (comme ici Corinne) expriment leur refus de participer à des actions dans

29. Entretien avec Julie, consultante à l'ASLOCA, réalisé en septembre 2013.

30. Entretien avec Corinne, consultante à l'ASLOCA, réalisé en septembre 2013.

31. Entretien avec Romain, consultant à l'ASLOCA, réalisé en septembre 2013.

l'espace public, tout en évoquant la possibilité de jouer un autre rôle, plus ajusté à leurs compétences : « Je ne participe jamais à des récoltes de signatures dans la rue. En revanche, soutenir le projet d'une manière différente, par un travail de fond par exemple, c'est envisageable. »<sup>32</sup>

C'est donc avant tout en fonction d'une compétence professionnelle que les consultants salariés se positionnent au sein de l'association. Ils s'efforcent également, à l'externe, de fonder leur crédibilité à l'égard des avocats indépendants représentant les milieux immobiliers, comme nous l'explique Sabrina : « Je commence à lire un ouvrage de David Lachat [ouvrage sur le droit du bail édité par l'ASLOCA] pour démontrer que nous sommes face à un "congé repréailles". C'est alors que la partie adverse rétorque : "C'est un bouquin écrit par un gauchiste comme vous ! C'est un avocat pour les locataires." Et là, j'ai dit : "Très bien, prenons le Bohnet ; lui, il ne travaille que pour les bailleurs !" Ensuite, je l'ai regardé et j'ai ajouté : "Est-ce que j'ai la tête d'un gauchiste ? Vous connaissez des gauchistes comme moi ? Monsieur, je suis ici pour appliquer le bon droit et je suis avocate avant tout !" »<sup>33</sup>

À l'image des syndicalistes pratiquant le droit du travail, les consultants sont soucieux « d'accéder à une certaine légitimité juridique »<sup>34</sup> dans un champ professionnel très hiérarchisé qui comporte différentes marques de distinction : l'accès au barreau qui distingue les avocats des simples juristes, les domaines du droit ou encore les statuts internes à la fonction d'avocat<sup>35</sup>. Spécialistes d'un droit perçu comme peu prestigieux et occupant une position subalterne dans le champ professionnel en vertu de leur statut de salariés, ils sont d'autant plus enclins à valoriser leur expertise juridique qu'elle est peu reconnue. Leur parcours professionnel est en outre le plus souvent atypique et correspond majoritairement à des trajectoires féminines<sup>36</sup> : reconversion professionnelle tardive pour certaines, exercice de la profession d'avocat à l'étranger pour d'autres, ou encore réinsertion sur le marché du travail après la maternité ou dans le prolongement d'un emploi salarié à mi-temps dans un domaine du droit social. Quel que soit leur parcours

32. Entretien avec Corine, consultante à l'ASLOCA, réalisé en septembre 2013.

33. Entretien avec Sabrina, consultante à l'ASLOCA, réalisé en novembre 2013.

34. Michel et Willemez, 2002, p. 158.

35. Abbott, 1988 ; Karpik, 1995.

36. Lapeyre et Le Feuvre, 2009.

professionnel, toutes relèvent l'importance de travailler dans un domaine du droit « proche des gens »<sup>37</sup>.

Dans l'ensemble, le rapport au métier de consultant repose sur une identité professionnelle fragile, qui explique à la fois la valorisation à l'interne de la relation d'assistance établie avec les locataires durant les permanences comme forme de gratification symbolique liée à l'activité de conseil juridique, et l'affirmation à l'externe d'une expertise juridique spécialisée, deux dimensions favorisant l'autonomisation du dispositif de consultation juridique par rapport à l'action politique de l'association. Pour autant, cette division du travail associatif peut être perçue de façon ambivalente. Elle est, d'un côté, regrettée par les anciens consultants au profil « militant » évoqués plus haut, qui considèrent leur travail salarié comme le prolongement d'un engagement politique. Ainsi en est-il de Pierre-Alain, qui déplore le glissement vers une sorte de fonctionnariat de la profession : « Si on vient simplement faire ses heures, faire son boulot, et que l'on ne se préoccupe pas de ce qui se passe au-delà, l'association est peu à peu en péril. Les comités étant constitués de militants, on prend le risque que plus personne ne puisse faire de lien entre la défense individuelle et la défense collective. »<sup>38</sup> D'un autre côté, cependant, la consultation juridique peut aussi être valorisée sur la base d'une conception parfois idéalisée du droit et de la justice (que partagent souvent les juristes) comme remparts face aux pratiques « abusives » des propriétaires<sup>39</sup>. Dans cette mesure, certains comme Romain peuvent même se considérer, en dépit de toute la distance affichée à l'égard de l'action politique, comme le « bras armé »<sup>40</sup> de l'ASLOCA.

## **LE GUICHET AU QUOTIDIEN :**

### **L'AMBIVALENCE D'UN DISPOSITIF D'ACCÈS AU DROIT**

Sollicité chaque mois par 4000 locataires en moyenne<sup>41</sup>, le guichet de l'association est d'abord conçu comme un dispositif de tri des demandes qui, lorsqu'elles ne portent pas directement sur des aspects du droit du bail, ne sont pas traitées par l'association. Réservé

37. Entretiens avec Julie, Corinne et Sabine, toutes consultantes à l'ASLOCA, réalisés entre septembre et décembre 2013.

38. Entretien avec Pierre-Alain, consultant retraité de l'ASLOCA, réalisé en octobre 2013.

39. Israël, 2007, p. 119.

40. Entretien avec Romain, consultant à l'ASLOCA, réalisé en septembre 2013.

41. Statistiques internes de l'ASLOCA, 2013.

aux membres et fortement routinisé, le service est ouvert cinq jours par semaine et est assuré par huit réceptionnistes dont l'expérience permet également d'expédier les situations les plus courantes, touchant à l'usage ordinaire des locaux. Certaines questions concernent cependant plus directement des aspects potentiellement litigieux du droit du bail : formes et conditions requises en cas de résiliation par le locataire ou par le bailleur, montant des loyers (augmentation, adaptation au taux hypothécaire, contestation du loyer initial) et des frais accessoires, sous-location, travaux, obligation d'entretien du logement. Dans la mesure où ces situations apparaissent plus complexes, soit qu'elles doivent être documentées (décompte de chauffage par exemple), soit qu'elles impliquent une évaluation de l'application correcte de la loi (une résiliation jugée « abusive »), elles sont prises en charge par huit consultants juristes, qui reçoivent sur rendez-vous près de 100 locataires chaque semaine et qui, en règle générale, parviennent à satisfaire la demande par un simple conseil délivré oralement ou par la rédaction d'un brouillon de courrier à l'intention du bailleur. Effet d'entonnoir exercé par le dispositif, une minorité des demandes donne lieu à des démarches plus approfondies, nécessitant une ou plusieurs rencontres supplémentaires. Il s'agit tantôt de documenter le cas, tantôt d'entreprendre une démarche plus substantielle auprès du bailleur. Dans 10 % environ des situations, soit une quarantaine par semaine, la consultation juridique débouche sur une saisine de la commission préfectorale de conciliation, instance obligatoire avant toute procédure judiciaire *stricto sensu* et qui est compétente pour ratifier les transactions entre le locataire et le bailleur ou, à défaut, délivrer une autorisation de procéder ou rendre des propositions de jugement.

Le guichet n'est ainsi pas principalement orienté vers le procès, mais se présente plutôt comme un dispositif par lequel l'association devient un « médiateur de l'application du droit »<sup>42</sup>, un rôle que celle-ci assume très largement en amont des tribunaux. Ce n'est finalement que dans un nombre somme toute limité de situations que le litige est perçu, faute d'accord en audience de conciliation, comme justifiant l'ouverture d'une procédure en justice. Menée par des avocats professionnels via le FAJ ou l'assurance juridique privée du membre, cette procédure s'étale parfois sur de nombreux mois, voire des années pour les situations les plus conflictuelles.

42. Agrikoliansky, 2003, p. 71.

**INFORMER ET DÉFENDRE: LES RESSORTS D'UNE GUÉRILLA JURIDIQUE**

Une part significative des consultations juridiques consiste à renseigner les locataires sur leurs droits et obligations résultant du contrat de bail. Les demandes, qui ne revêtent pas nécessairement un caractère litigieux, révèlent la faible maîtrise par les locataires de ce qu'ils peuvent réclamer au propriétaire ou de ce que ce dernier peut exiger d'eux. C'est sur cette base que les consultants peuvent eux-mêmes se considérer comme des « intermédiaires du droit » exerçant une fonction proprement « pédagogique », qu'ils revendiquent souvent à l'égard des locataires<sup>43</sup>, Clément estimant par exemple qu'un bon consultant est un « vulgarisateur », c'est-à-dire une personne qui « connaît bien [le droit du bail], mais qui n'utilise pas les termes techniques »<sup>44</sup>. D'autre part, lorsqu'il s'agit d'entreprendre une démarche auprès du bailleur, les consultants peuvent se prévaloir d'un « savoir-faire administratif » dont les locataires, sur lesquels s'exercent certaines « formes de domination culturelle (faible maîtrise de l'écrit, méconnaissance des codes et catégories) et de domination symbolique (intérieurisation d'une situation d'infériorité à l'égard des administrations) », sont inégalement dotés<sup>45</sup>.

À ce premier stade déjà, le guichet procède d'une intention de rééquilibrer la relation entre locataires et propriétaires au niveau de la seule connaissance des règles applicables, largement ignorées par les premiers, alors qu'elles sont en règle générale fort bien comprises par les seconds, professionnels du domaine, qui peuvent aussi compter sur plusieurs associations<sup>46</sup> représentant leurs intérêts dans le canton, mais aussi sur le soutien de cabinets d'avocats spécialistes du domaine, travaillant au profit des milieux immobiliers. Se situant « face au droit »<sup>47</sup>, les locataires le perçoivent souvent comme un ensemble plutôt opaque de règles s'imposant à eux sans qu'ils puissent vraiment influencer sur le cours (ordinaire) des choses.

43. Entretien avec Julie, consultante à l'ASLOCA, réalisé en septembre 2013.

44. Entretien avec Clément, consultant à l'ASLOCA, réalisé en décembre 2013.

45. Siblot, 2006, p. 33.

46. Il s'agit de la Chambre vaudoise immobilière (CVI), association au service des propriétaires (conseil, assistance et représentation auprès des instances politiques), et de l'Union suisse des professionnels de l'immobilier (USPI), fédération d'associations assurant la promotion des intérêts des professionnels de l'immobilier en Suisse romande, notamment en matière législative, fiscale et financière.

47. Le courant des *legal consciousness studies* s'est constitué autour d'un ensemble de recherches portant sur les rapports au droit des personnes « ordinaires ». On peut citer l'étude centrale de Patricia Ewick et Susan Silbey (1998), qui identifient trois manières qu'ont les individus de se rapporter au droit et de construire la légalité: « face au droit », « avec le droit » et « contre le droit ». Pour une présentation synthétique de ces travaux, voir Pélisse, 2005.

Dans cette perspective, le guichet juridique de l'association constitue une ressource cognitive permettant au locataire de qualifier « avec le droit », et parfois « contre lui », une situation jugée injuste ou problématique<sup>48</sup>.

Pour autant, le rééquilibrage entre locataires et bailleurs n'intervient pas qu'à ce premier niveau « informationnel », mais joue bien plus à un second niveau, qui relève du rapport de force que l'association vise à construire à l'égard des puissantes régies immobilières contrôlant un marché du logement en constante pénurie. Un contexte qui accentue la faiblesse du locataire qui, en situation de dépendance, est réticent à revendiquer l'application de ses droits. C'est pourquoi le rôle des consultants consiste d'abord à rassurer les locataires en leur indiquant ce que la loi leur permet légitimement d'exiger du bailleur. Par exemple, si Julie considère que son rôle est de permettre au locataire de « faire valoir son droit », elle ajoute immédiatement que le renseignement à propos du contenu de ce droit ne suffit pas toujours. Encore doit-elle « expliquer aux locataires qu'ils n'ont pas à avoir peur des bailleurs » ni des conséquences de leur éventuelle réclamation : « Si le locataire demande qu'on refasse la tapisserie parce qu'elle se détruit, c'est normal. Le bailleur doit entretenir le bien. Ils paient un loyer, quand même ! Les locataires entendent mes conseils, mais ils se disent malgré tout que cela n'est pas possible. Ils me disent souvent qu'ils ont peur que le bailleur résilie leur contrat. Dans ce type de situation, je réponds qu'il est vrai que le bailleur peut résilier le contrat, mais indépendamment du fait que le locataire demande de réparer un défaut. Un contrat de bail n'est jamais signé à vie. » Finalement, poursuit Julie, « mon rôle est de leur faire comprendre qu'on peut demander des choses et que souvent cela se passe très bien. En ce sens, je joue le rôle de tampon entre les deux parties. De mon côté, je comprends leurs peurs, mais je ne peux pas les guérir. Je leur dis simplement ce que la loi leur permet de faire. »<sup>49</sup>

Si aucune solution au litige n'a pu être trouvée par des échanges de courriers et que le locataire souhaite poursuivre les démarches, il peut saisir la commission de conciliation. Bien que la procédure devant cette commission n'implique pas la présence d'un mandataire, l'association propose à ses membres de les assister contre rémunération lors des audiences, afin de maximiser leurs chances

48. Ewick et Silbey, 1998.

49. Entretien avec Julie, consultante à l'ASLOCA, réalisé en septembre 2013.

de succès. Même si le droit du bail est censé structurer les échanges au cours des audiences, en réalité, la capacité de négociation des mandataires de l'ASLOCA, fondée sur leur expérience des situations, la connaissance des représentants des bailleurs et des pratiques des préfets, s'avère particulièrement déterminante. Pour Clément, l'ambiance dans ces commissions, « c'est une douce cuisine dans laquelle on prend une moitié de droit, un quart de négociation et enfin l'humeur de chacun », avant d'ajouter : « La séance en commission, c'est le souk, c'est comme une négociation de marchand de tapis. » À force de défendre de nombreux locataires, Clément maîtrise les arguments qui n'ont aucune valeur juridique, mais qui, d'après lui, font « mouche auprès des préfets » au moment où ces derniers procèdent à la pesée des intérêts, comme le prix au mètre carré, la situation sociale des locataires ou encore la vétusté de l'appartement<sup>50</sup>. À cet égard, la répétition d'une pratique de négociation au sein des commissions préfectorales permet aux salariés de l'ASLOCA de mobiliser les arguments pertinents selon les situations et les parties en présence. Affrontant les mêmes représentants des bailleurs, ils connaissent alors aussi bien les pratiques de gestion du parc immobilier des différentes gérances que l'attitude de leurs mandataires lors des audiences. Pour Corinne, les réseaux d'interconnaissance constituent alors un atout dans la négociation : « Je connais les gens et je sais comment ils vont réagir en commission de conciliation. Je sais aussi s'ils seront d'accord pour transiger. »<sup>51</sup> Sabrina compte, elle, sur la sensibilité des membres de la commission : « Nous sommes parfois face à des "cas sociaux". C'est pourquoi, devant la commission, nous sommes obligés d'obtenir de la partie bailleuse davantage d'humanité ! Je n'hésite pas à mobiliser d'autres types d'arguments face à des situations de résiliation de bail de personnes âgées ; par exemple : "Vous avez une maman, vous avez une grand-mère, vous avez un cœur quand même." Et ça, ce n'est pas du droit, c'est un peu plus. »<sup>52</sup> Cette compétence pratique des mandataires est d'autant plus efficace qu'elle s'appuie sur la connaissance du droit du bail et en particulier sur la jurisprudence rendue aux niveaux cantonal et fédéral, une dimension que les consultants n'hésitent pas à évoquer lorsqu'elle leur est favorable. Ainsi, lorsqu'ils estiment qu'ils font face à des

50. Entretien avec Clément, consultant à l'ASLOCA, réalisé en décembre 2013.

51. Entretien avec Corinne, consultante à l'ASLOCA, réalisé en septembre 2013.

52. Entretien avec Sabrina, consultante à l'ASLOCA, réalisé en novembre 2013.

abus évidents au regard du droit, ils se montrent plus agressifs dans la négociation et n'hésitent pas à prendre le risque d'une décision de la commission plutôt que d'obtenir une transaction médiocre. J'ai ainsi pu observer Clément qui rassurait une locataire à la sortie d'une audience : « C'est un bon préfet. Ils ne peuvent pas changer de motif et cette hausse est quasi indémontrable, même au stade du tribunal. Ça ira. »<sup>53</sup>

En fin de compte, la majorité des affaires aboutissent au stade de la conciliation. Alors que l'association assiste chaque année près de 500 locataires en préfecture<sup>54</sup>, une centaine seulement d'entre eux poursuivent le litige jusqu'au Tribunal des baux et loyers, où ils peuvent être assistés par des avocats spécialisés proches de l'association. Ces mandataires facturent leurs honoraires à des tarifs préférentiels et s'engagent en fonction d'une charte interne à ne défendre que les locataires. Cette démarche permet aux locataires d'éviter d'entrer dans des procédures judiciaires longues, relativement coûteuses, à l'issue incertaine, dans lesquelles les représentants des bailleurs bénéficient d'un avantage comparatif par rapport aux contraintes financières et temporelles impliquées par l'action en justice. Pour Julie, cette différence est flagrante : « Même si le locataire me mandate avec un tarif à 110 francs de l'heure, c'est une dépense importante. Surtout que nous sommes confrontés à des avocats qui n'hésitent pas à faire de nombreuses procédures, des reports d'audience ou encore des courriers qui n'en finissent plus et auxquels nous devons répondre. Durant la démarche, pour le locataire, la machine, elle tourne; en conséquence, il s'épuise. Alors que du côté du gérant, c'est son travail. »<sup>55</sup> Dans les faits, cette procédure de conciliation permet à l'association de défendre de nombreux membres avec des ressources limitées : peu formalisée, cette voie de recours offre une grande flexibilité organisationnelle et fait appel à des savoirs pratiques qui dépendent peu d'une investigation juridique préalable.

Pour le directeur du service de consultation juridique, le bilan de l'association est positif : « L'immense majorité des locataires obtiennent quelque chose et cela d'autant plus lorsqu'ils sont combattifs. »<sup>56</sup> Cet avis est partagé par ses collaborateurs, qui ont en commun une croyance en la légitimité et l'efficacité de « l'arme

53. Entretien avec Clément, consultant de l'ASLOCA, réalisé en décembre 2013.

54. Statistiques relatives à l'utilisation du Fonds d'appui judiciaire, ASLOCA Vaud, 2013.

55. Entretien avec Julie, consultante à l'ASLOCA, réalisé en septembre 2013.

56. Entretien avec Romain, consultant à l'ASLOCA, réalisé en septembre 2013.



du droit», au moins comme arme défensive contre les excès des propriétaires. C'est ce que souligne Corinne: «Je trouve que, dans l'ensemble, les locataires sont bien défendus. D'une part, au premier stade, par les consultants de l'ASLOCA, mais aussi nous nous rendons compte que la législation les protège bien. En outre, les abus de la part des milieux immobiliers sont tels que cela n'est pas trop difficile de donner raison aux locataires! Ce n'est pas non plus comme si nous avions des agneaux en face de nous qui faisaient tout dans les règles! Il est donc vrai que nous constatons beaucoup d'abus de l'autre côté. C'est pourquoi ce n'est pas compliqué pour le locataire de gagner.»<sup>57</sup> Par contraste, cette confiance qu'accordent les consultants au droit du bail, à sa fonction de protection et à sa capacité à résoudre les difficultés auxquelles sont confrontés les locataires, se révèle aussi dans une représentation souvent critique des milieux immobiliers comme «ne respectant pas les règles du jeu». Ce jugement s'accompagne parfois d'une évaluation morale et indignée du comportement de certains propriétaires, accusés d'abuser de leur position de force au détriment des locataires, parfois des «pauvres gens», précise Romain, notamment lorsqu'ils parviennent à obtenir des rendements «excessifs» de leur bien immobilier, parfois de l'ordre de 30 ou 40 %<sup>58</sup>. C'est ainsi sur ces différentes dimensions de leurs pratiques que les consultants peuvent considérer le service juridique de l'association, et l'association elle-même, comme une «institution d'utilité publique»<sup>59</sup> ou encore un «garde-fou»<sup>60</sup> contre les «abus» de la situation de faiblesse des locataires. Bref, sans que ce soit toujours verbalisé ainsi, l'association est perçue comme exerçant une forme de «contre-pouvoir» à l'égard du pouvoir des bailleurs, jugé excessif, voire exorbitant.

En définitive, la multiplication d'actions individuelles soutenue par le service juridique de l'ASLOCA permet à l'association de mener une véritable «guérilla juridique»<sup>61</sup> sur le marché du logement. Si, dans la majorité des cas, les problèmes des locataires ne se transforment pas en litiges ou que les procédures entamées se résolvent par une transaction, il n'en demeure pas moins que cette capacité à saisir la justice produit deux effets sur les relations entre locataires et bailleurs. Tout d'abord, elle rééquilibre le rapport de force en

57. Entretien avec Corinne, consultante à l'ASLOCA, réalisé en septembre 2013.

58. Entretien avec Romain, consultant à l'ASLOCA, réalisé en septembre 2013.

59. Entretien avec Corinne, consultante à l'ASLOCA, réalisé en septembre 2013.

60. Entretien avec Pierre-Alain, consultant retraité de l'ASLOCA, réalisé en octobre 2013.

61. Miaz, 2017.

offrant aux locataires un important « capital procédural »<sup>62</sup> favorisant leurs chances de succès dans les conflits qui les opposent à leur bailleur. Ensuite, conscients d'avoir en face d'eux des interlocuteurs coriaces susceptibles de s'engager jusqu'au Tribunal fédéral<sup>63</sup>, les bailleurs sont plus enclins à agir « dans les règles » pour éviter les litiges ou à trouver des solutions transactionnelles favorables aux locataires au stade de la négociation déjà.

Au final, cette faculté à agir quotidiennement au sein des institutions judiciaires permet à l'ASLOCA d'asseoir sa crédibilité sur le plan juridique et lui confère la reconnaissance de l'efficacité de son action aussi bien auprès des locataires, incités à la rejoindre, qu'auprès des bailleurs. Par ailleurs, cette expertise renforce sa légitimité en tant que groupe d'intérêt autant auprès des acteurs institutionnels que du public. La revue *Droit au logement* est tout entière consacrée à l'illustration de ces trois dimensions : la première à travers la célébration de ses victoires judiciaires, la seconde par le rappel récurrent des bénéfices associés à la qualité de membre et la troisième à travers l'évocation de l'action institutionnelle de l'association auprès des pouvoirs publics.

## DE LA QUALIFICATION JURIDIQUE DES LITIGES

### À « LA TYRANNIE DU SINGULIER »

Si ce qui précède semble indiquer que le guichet juridique représente à plusieurs égards un puissant « point d'appui »<sup>64</sup>, il ne faut pas pour autant négliger les contraintes qui en atténuent la portée quant aux objectifs poursuivis par l'association, aux deux niveaux, individuel et collectif. Les consultants font du reste preuve d'une certaine lucidité à propos des limites de la défense juridique. Pour la plupart d'entre eux, elles tiennent à la faible « combativité » des locataires, ainsi que l'évoque Romain : « Très peu partent avec un esprit revendicateur pour faire valoir leurs droits. »<sup>65</sup> Ils ont la « trouille »<sup>66</sup> de

62. Le « capital procédural », qui renvoie « à un continuum d'usages comprenant la capacité à qualifier juridiquement les faits, la maîtrise de la logique de fonctionnement du tribunal et l'aptitude à savoir s'entourer voire à déléguer à d'autres la gestion du litige », favorise les chances de succès lors du recours à la justice. Pour le développement de ce concept, voir Spire et Weidenfeld, 2011, p. 707.

63. Par exemple, pour l'année 2013, le Fonds d'appui judiciaire de l'association a couvert 54 affaires au Tribunal des baux et loyers, 5 devant le Tribunal cantonal et 3 devant le Tribunal fédéral. Statistiques relatives à l'utilisation du Fonds d'appui judiciaire, ASLOCA Vaud, 2013.

64. McCann, 1994 ; Scheingold, 1974.

65. Entretien avec Romain, consultant à l'ASLOCA, réalisé en septembre 2013.

66. Entretien avec Julie, consultante à l'ASLOCA, réalisé en septembre 2013.

s'opposer à leur bailleur, dit Julie. Ainsi, malgré le soutien matériel que peut leur apporter l'association, les locataires sont réticents à s'engager dans une procédure judiciaire et même devant la commission de conciliation, un phénomène que l'on observe par exemple dans le très faible taux de contestation du loyer initial<sup>67</sup>.

Cette frilosité à l'égard du contentieux s'explique en premier lieu par le rapport de force inégal que le guichet peine à combler et qui conduit à ce que le locataire soit réticent, par crainte d'éventuelles représailles, à entamer une démarche à l'encontre de son bailleur. Le coût d'une procédure judiciaire constitue également un obstacle important à la capacité des locataires à s'engager dans un conflit. La question financière est à cet égard capitale pour Sabrina: « La situation personnelle est très importante! Je souhaite toujours savoir si le locataire a une assurance juridique ou s'il est couvert par le FAJ. S'il est bénéficiaire des deux choses, alors on est tranquille pour la suite! Je peux aller devant la commission et regarder la partie adverse en disant qu'on a les moyens d'aller au Tribunal des baux. Lorsque je n'ai pas cette possibilité-là, c'est un peu limite. »<sup>68</sup> Pour d'autres consultants, c'est surtout le temps long des procédures et la pression que la situation de conflit exerce sur les justiciables qui peuvent motiver un forfait: « Parfois, les procédures prennent du temps simplement parce que le bailleur sait qu'il va perdre. C'est pourquoi il joue la montre pour épuiser le locataire. Dans ces situations, il faut être patient. En consultation, je préfère informer le locataire que j'ai des dossiers pas terminés qui durent depuis plus de deux ans devant le Tribunal des baux. En toute connaissance, certains locataires préfèrent alors négocier. »<sup>69</sup> Enfin, l'imprécision qui entoure certaines notions juridiques rend souvent incertaine l'issue des contentieux et décourage d'autant les velléités de s'y engager: « Le droit n'est pas une science exacte. Lorsque le locataire me demande quelles sont ses chances, je réponds toujours: "C'est cinquante/cinquante" », nous explique Sabine<sup>70</sup>. Ces différents éléments liés aux coûts matériel et symbolique des procédures sont

67. En dépit de l'introduction de l'obligation de la formule officielle au changement de locataire en août 2001, les contestations du loyer antérieur mentionné dans cette formule restent minoritaires. Elles ont certes augmenté de 29 cas en 2000 à plus de 300 en 2013, mais ne concernent qu'une infime minorité des baux qui sont signés par année dans le canton. Voir les chiffres de l'Observatoire du logement Vaud, site de l'administration cantonale, [<http://www.obs-logement.vd.ch>], consulté le 15 octobre 2016.

68. Entretien avec Sabrina, consultante à l'ASLOCA, réalisé en novembre 2013.

69. Entretien avec Julie, consultante à l'ASLOCA, réalisé en septembre 2013.

70. Entretien avec Sabine, consultante à l'ASLOCA, réalisé en septembre 2013.

aussi mis en rapport avec les enjeux parfois restreints des litiges. Comme le fait remarquer Corinne, qui incite volontiers les locataires à la transaction, « je trouve que c'est du temps et de l'argent perdus. D'abord, c'est une perte d'argent pour les locataires, surtout pour ce qui est à gagner. Il est vrai que parfois on peut gagner des sommes importantes, mais les affaires de ce type ne sont pas très nombreuses. Ensuite, pour recourir devant le tribunal, il faut que le locataire en ait envie. Alors que, la plupart du temps, les locataires se satisfont des propositions de jugement en demi-teinte qu'ils reçoivent en commission de conciliation. »<sup>71</sup>

Au final, par leurs propos, les consultants expriment le fait qu'ils ont en partie intériorisé certains obstacles à la mobilisation du droit, même lorsque celle-ci comporte une dimension principalement défensive ou réparatrice. En disant s'ajuster aux contraintes de situation et aux dispositions de locataires souvent peu enclins à revendiquer leurs droits ou à saisir la justice, c'est surtout leur rôle de juriste qu'ils affirment prioritairement, et cela d'autant plus qu'ils conçoivent leur action en termes juridiques plutôt que militants, en étant d'abord mus par le souci de l'efficacité de leur démarche. Pris dans la relation de guichet, les consultants incarnent, dans une certaine mesure, ce que Vincent Dubois appelle un « juridisme de position »<sup>72</sup>, qui se traduit par une forme d'*éthos* légaliste très prégnant dans la construction de leur identité professionnelle et qui renforce leur propension à appréhender les griefs formulés par les locataires dans les termes prévus par la loi. On comprend dès lors que ces derniers, profanes du droit du bail « convertis en simples justiciables »<sup>73</sup>, pris eux aussi dans la relation de guichet, s'en remettent à l'expertise juridique des consultants, à leur connaissance des règles aussi bien que des procédures. Même vulgarisée et en dépit des ambitions pédagogiques parfois alléguées par certains d'entre eux, cette expertise demeure largement hermétique et donc peu accessible à des locataires de fait dépossédés de leur litige, plus particulièrement lorsqu'il fait l'objet d'une procédure judiciaire dans un domaine qui se caractérise par une jurisprudence particulièrement sophistiquée.

Le guichet peut donc aussi être lu comme un dispositif d'imposition des possibles juridiques aux locataires. Produit d'un rapport de

71. Entretien avec Corinne, consultante à l'ASLOCA, réalisé en septembre 2013.

72. Dubois, 2005, p. 51.

73. Bourdieu, 1986, p. 11.

force dans l'arène parlementaire (et même référendaire), le droit du bail, droit social au croisement du droit public et du droit privé, offre certes une protection aux locataires, mais qui varie selon les situations. Dans certains cas, les consultants avouent leur impuissance, comme Pierre-Alain lorsqu'il évoque des résiliations pour défaut de paiement du loyer, domaine où le droit lui apparaît «lacunaire» et même «choquant», dans la mesure où «le locataire n'est pas du tout protégé»<sup>74</sup>. En se référant au droit positif et à ses limites, les juristes de l'association, qu'ils le veuillent ou non, contribuent à son application, au point parfois de se heurter à l'incompréhension des locataires, voire à leurs protestations: «Vous n'avez aucun pouvoir? Ce n'est pas normal! Et la vie des gens sans logement?»<sup>75</sup> En dehors des situations où la protection du locataire est faible, voire nulle, il convient aussi de considérer que la qualification juridique des litiges se joue souvent autour de notions peu déterminées, qui soulèvent des problèmes complexes d'interprétation auxquels s'ajoutent les difficultés à apporter les preuves nécessaires à fonder une prétention.

Ainsi en est-il tout particulièrement de la notion d'«abus» (en matière de loyer et de résiliation notamment), qui occupe une place centrale dans le droit du bail pour déterminer les droits et obligations du locataire, respectivement du propriétaire. Censée réduire les effets d'un libre marché du logement en limitant la marge de manœuvre des milieux immobiliers, cette notion consacre a contrario le principe selon lequel le propriétaire peut disposer librement de son bien, mais sous réserve d'usages excessifs de cette liberté. La défense juridique fondée sur le droit du bail en vigueur produit en effet un décalage parfois important entre l'expérience vécue par le locataire à partir d'un sentiment d'injustice et la manière dont les consultants y répondent en réduisant la situation au cadre légal dans lequel elle doit juridiquement être saisie: «Nous ne sommes pas là pour vous dire comment on voudrait que cela soit, Monsieur, mais ce que dit le droit.»<sup>76</sup> Par cette formule souvent utilisée en consultation, Clément détermine les limites d'une défense juridique circonscrite aux catégories du droit positif qui, même incertaines dans leur contenu, affaiblissent le potentiel de revendication d'un «droit au logement» opposable aux intérêts des milieux immobiliers. Contraints d'anticiper les

74. Entretien avec Pierre-Alain, consultant retraité de l'ASLOCA, réalisé en octobre 2013.

75. Observation réalisée dans les locaux de l'ASLOCA en octobre 2013.

76. *Idem*.

résultats qui pourront « raisonnablement » être obtenus dans les institutions judiciaires, les consultants opèrent une sévère sélection des cas susceptibles d'être pris en charge par l'association et écartent de fait les situations et les revendications des locataires jugées non pertinentes ou peu compatibles avec le droit du bail.

Selon l'analyse de Vincent-Arnaud Chappe, le guichet peut alors être pensé comme un « dispositif de traduction ». Il transforme « une dénonciation appuyée sur une perception subjective et légitimée par une référence à des normes morales en une dénonciation objectivée dans des traces matérielles et soutenue par des normes juridiques »<sup>77</sup>. En d'autres termes, il transforme « un jugement ordinaire » en « un jugement de droit » : « Le passage du grief inaperçu au grief perçu, et nommé, et nommément imputé, suppose un travail de construction de la réalité sociale qui incombe, pour une grande part, aux professionnels : la découverte de l'injustice comme telle repose sur le sentiment d'avoir des droits et le pouvoir spécifique des professionnels consiste dans la capacité de révéler les droits, et du même coup les injustices ou, au contraire, de condamner le sentiment de l'injustice fondé sur le seul sens de l'équité, et, par là, de décourager la défense judiciaire des droits subjectifs, bref, de manipuler les aspirations juridiques, de les créer en certains cas, de les amplifier ou de les décourager en d'autres cas. »<sup>78</sup> Dans cette mesure, l'activité de conseil juridique – réalisée par des salariés éloignés du projet politique de l'association – contribue aussi à faire reconnaître des règles qui, en restreignant la protection du locataire aux seuls usages « abusifs » du droit de propriété, justifient a contrario toute une série de pratiques comme « normales », « en règle », voire « acceptables »<sup>79</sup>, limitant alors la formulation de griefs plus généraux, de nature politique, à l'encontre des milieux immobiliers et plus largement de l'action publique dans le domaine du logement.

L'ensemble de ces contraintes, qu'elles relèvent des conditions sociales de mobilisation du droit ou qu'elles soient envisagées de façon interne sous l'angle des possibles juridiques inscrits dans la loi, renforcent ce qu'Éric Agrikoliansky<sup>80</sup> a appelé, dans un autre contexte, « la tyrannie du singulier », par quoi il désigne la réduction du potentiel de « montée en généralité » de l'action revendicative

77. Chappe, 2010, p. 546.

78. Bourdieu, 1986, p. 11.

79. Lochak, 1984, 2006, p. 134.

80. Agrikoliansky, 2003, pp. 61 et ss.

fondée sur le droit. Si en effet, par sa nature même, le dispositif de guichet favorise (sauf rares exceptions<sup>81</sup>) l'individualisation des litiges, le profil des consultants analysé dans la section précédente renforce ce mécanisme. Distants du projet politique porté par l'association, ces juristes n'ambitionnent pas (ou peu) de faire évoluer la cause des locataires, mais se limitent la plupart du temps « à prendre en compte la spécificité du cas qui leur est soumis »<sup>82</sup>, leur objectif étant principalement de donner satisfaction au locataire en fonction de la façon dont ils perçoivent les possibles juridiques d'une situation singulière. C'est pourquoi, face à des locataires visiblement inquiets ou jugés peu combatifs, Corinne n'hésite pas à les inviter à transiger avant même d'envisager l'issue d'une requête auprès de la préfecture : « Téléphonnez à la gérance et dites que vous avez contesté auprès de la préfecture, car vous n'êtes pas d'accord, mais que vous êtes ouvert à la discussion. »<sup>83</sup> Cette propension à la transaction est en outre d'autant plus importante qu'elle est institutionnalisée à travers les commissions dites de « conciliation » et dans la procédure suivie en première instance au Tribunal des baux, une contrainte externe qui pèse alors fortement sur la résolution des conflits. Dès lors, en s'ajustant aux obstacles présentés plus haut, les consultants savent qu'il est plus souvent préférable d'obtenir « quelque chose » du bailleur par une négociation confidentielle fondée sur les spécificités d'une situation concrète plutôt que d'invoquer des principes généraux auprès du propriétaire ou dans l'arène judiciaire, au risque de reléguer au second plan la dimension collective des buts poursuivis par l'association. Une fois pris en charge par le dispositif de guichet, les litiges sont traités au prisme de leur singularité et les « cas » détachés des enjeux collectifs du logement, un phénomène qui tend « à inhiber le processus de généralisation des griefs et, par là, leur politisation »<sup>84</sup>, ainsi qu'à renforcer la division du travail au sein de l'association entre une activité de prestataire de services en matière de droit du bail et son action politique dans les institutions parlementaires.

81. On pense par exemple à des litiges qui concernent un immeuble ou un groupe d'immeubles dans lequel sont impliqués parfois plusieurs dizaines de locataires et qui se constituent en association pour prendre en charge leur problème. Appelées « collectives » dans le jargon de l'association, ces situations se heurtent souvent à la singularité des demandes des locataires qui, selon leur situation personnelle, sont prêts à se battre ou alors à accepter plus rapidement une solution transactionnelle.

82. Lejeune, 2011, p. 579.

83. Entretien avec Corinne, consultante à l'ASLOCA, réalisé en septembre 2014.

84. Agrikoliansky, 2003, p. 81.

**CONCLUSION**

En interrogeant l'articulation entre le guichet juridique et l'action collective, nous avons pris le parti, suivant la proposition de Lascoumes et Serverin, de saisir le droit « non comme un système d'impératifs sanctionnés déterminant de l'extérieur les comportements des acteurs sociaux, mais comme un système de ressources mobilisables selon les intérêts et pouvoirs en cause »<sup>85</sup>. Ainsi, en considérant le droit en action plutôt que le « droit des livres », le guichet devient l'espace à travers lequel nous interrogeons empiriquement les usages du droit, les contraintes de son activation et finalement leurs effets sur la cause promue par l'association.

D'un côté, le dispositif de guichet est d'abord constitué comme point d'appui, vecteur d'une éducation des locataires à la mobilisation de leurs droits. Bien qu'apparaisse rapidement une forte contrainte à la professionnalisation du conseil juridique, il n'en reste pas moins que l'association réalise par le nombre de ses interventions ce que l'on a nommé une véritable « guérilla juridique » dans le domaine du marché locatif, contribuant ainsi à étendre le recours au droit comme « bouclier »<sup>86</sup> contre les pratiques abusives des propriétaires. Défendant quotidiennement des dizaines de locataires, elle constitue un adversaire de taille parvenant, grâce à son expertise et à sa crédibilité, à rééquilibrer un rapport de force pourtant défavorable aux locataires. Du reste, la multiplication des cas permet également à l'association de faire avancer le droit des locataires, soit par le biais de la jurisprudence, soit par la formulation de griefs généraux au sein du comité.

Pour autant, nous constatons que le guichet tend à renforcer la division du travail militant ainsi qu'à limiter le potentiel de montée en généralité du droit. D'une part, en s'appuyant sur la notion d'abus, les consultants mobilisent une catégorie juridique qui, en plus d'exercer un pouvoir cognitif de réduction et de neutralisation de la conflictualité des griefs formulés par les locataires, normalise certaines pratiques des gérances qui leur sont défavorables. En socialisant les locataires au droit du bail en vigueur, ils participent aussi (et peut-être davantage) « à fabriquer du consentement »<sup>87</sup> plutôt qu'à transformer le contenu de ce droit, moteur de l'action menée au sein du comité. Et, d'autre part, la forte injonction à la

85. Lascoumes et Serverin, 1995, p. 173.

86. Abel, 1998.

87. Weill, 2014, p. 300.



transaction qui pèse sur les litiges affaiblit la combativité des locataires qui pourrait s'exprimer dans l'arène judiciaire, au profit d'une individualisation des griefs conduisant à restreindre leur dimension politique et collective. En définitive, le dispositif de guichet soumis à la logique du cas par cas et pris en charge par des juristes éloignés des ambitions de transformation du droit favorise la déconnexion entre les activités d'aide individuelle et les ambitions politiques de l'association.

## RÉFÉRENCES

ABBOTT Andrew (1988), *The System of Profession: An Essay on the division of Expert Labor*, Chicago: University of Chicago Press.

ABEL Richard L., William L. F. FELSTINER et Austin SARAT (1991), «L'émergence et la transformation des litiges: réaliser, reprocher, réclamer», *Politix*, vol. 4, n° 16, pp. 41-54.

ABEL Richard L. (1998), «Speaking law to power. Occasions for cause lawyering», in Austin SARAT, Stuart A. SCHEINGOLD (dir.), *Cause Lawyering. Political Commitments and Professional Responsibilities*, Oxford: Oxford University Press.

AGRIKOLIANSKY Éric (2010), «Les usages protestataires du droit», in Éric AGRICOLIANSKY, Olivier FILLIEULE et Isabelle SOMMIER (dir.), *Penser les mouvements sociaux*, Paris: La Découverte, pp. 225-243.

AGRIKOLIANSKY Éric (2003), «Usages choisis du droit: le service juridique de la ligue des droits de l'homme (1970-1990)», *Sociétés contemporaines*, n° 52 (4), pp. 61-84.

BOHNET François (2010), *Droit du bail à loyer*, Bâle: Helbing Lichtenhahn Verlag.

BOURDIEU Pierre (1986), «La force du droit», *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 64, n° 1, pp. 3-19.

CHAPPE Vincent-Arnaud (2010), «La qualification juridique est-elle soluble dans le militantisme? Tensions et paradoxes au sein de la permanence juridique d'une association antiraciste», *Droit et société*, n° 76 (3), pp. 543-567.

DUBOIS Vincent (2005), « L'insécurité juridique des contrôleurs des CAF. Une perspective sociologique », *Informations sociales*, n° 126, pp. 48-57.

EWICK Patricia et Susan SILBEY (1998), *The Common Place of Law: Stories from Everyday Life*, Chicago : University of Chicago Press.

ISRAËL Liora (2007), « Quand les professionnels de justice revendiquent leur engagement », in Jacques COMMAILLE et Martine KALUSZYNSKI (dir.), *La fonction politique de la justice*, Paris : La Découverte, pp. 119-142.

ISRAËL Liora (2009), *L'arme du droit*, Paris : Presses de Science Po.

KARPIK Lucien (1995), *Les avocats. Entre l'État, le public, le marché. XIII<sup>e</sup>-XX<sup>e</sup> siècle*, Paris : Gallimard « Bibliothèque des sciences humaines ».

LACHAT David (2008), *Le droit du bail*, Lausanne : Éditions de l'ASLOCA.

LAMBELET Alexandre (2014), *Des Âgés en AG. Sociologie des organisations de défense des retraités*, Lausanne : Antipodes.

LASCOURMES Pierre et Évelyne SERVERIN (1995), « Le droit comme activité sociale, pour une approche wébérienne des activités juridiques », in Pierre LASCOURMES (dir.), *Actualité de Max Weber pour la sociologie du droit, Droit et société*, Paris : L.G.D.J, pp. 155-178.

LAPEYRE Nathalie et Nicky LE FEUVRE (2009), « Avocats et médecins : Féminisation et différenciation sexuée des carrières », in Didier DEMAZIÈRE et Charles GADÉA (éds), *Sociologie des groupes professionnels : acquis récents et nouveaux défis, Recherches*, Paris : La Découverte, pp. 424-434.

LEJEUNE Aude (2011), « Conscientiser les individus au droit : la construction sociale de besoins et de demandes juridiques », *Canadian Journal of Law and Society / Revue canadienne Droit et Société*, vol. 26, n° 3, pp. 563-583.

LOCHAK Danièle (1984), « Droit, normalité et normalisation », in Jacques CHEVALIER (dir.), *Le droit en procès*, Paris : PUF, pp. 51-77.

LOCHAK Danièle (2006), « Les catégories juridiques dans le processus de radicalisation », in Annie COLLOVAD et Brigitte GAÏTI (dir.),

*La démocratie aux extrêmes. Sur la radicalisation politique*, Paris : La Dispute, pp. 133-152.

MCCANN Michael W. (1994), *Rights at Work. Pay Equity Reform and the Politics of Legal Mobilization*, Chicago : University of Chicago Press.

MCCANN Michael W. (2006), «Law and Social Movements: Contemporary Perspectives», *Annual Review Law and Social Sciences* 2, pp. 17-38.

MIAZ Jonathan (2017), *Politique d'asile et sophistication du droit. Pratiques administratives et défense juridique des migrants en Suisse (1981-2015)*, Thèse de doctorat, Faculté des sciences sociales et politiques de l'Université de Lausanne en cotutelle avec l'Université de Strasbourg.

MICHEL Hélène et Laurent WILLEMEZ (2002) « Investissements savants et investissements militants du droit du travail : syndicalistes et avocats travaillistes dans la défense des salariés », in Philippe HAMMAN, Jean-Mathieu MÉON et Benoît VERRIER (dir.), *Discours savant, discours militant : mélange des genres*, Paris : L'Harmattan, pp. 153-175.

PÉLISSÉ Jérôme (2005), « A-t-on conscience du droit ? Autour des Legal Consciousness Studies », *Genève*, vol. 59, pp. 114-130.

SCHEINGOLD Stuart A., (1974), *The Politics of Rights : Lawyers, Public Policy and Political Change*, New Haven : Yale University Press.

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

SPIRE Alexis et Katia WEIDENFELD (2011), « Le tribunal administratif : une affaire d'initiés ? Les inégalités d'accès à la justice et la distribution du capital procédural », *Droit et Société*, vol. 79, pp. 689-713.

WEILL Pierre-Édouard (2014), « Quand les associations font office de street-level bureaucracy. Le travail quotidien en faveur de l'accès au droit au logement opposable », *Sociologie du travail*, vol. 56, pp. 298-319.



# ENGAGEMENT DANS L'ACTION PUBLIQUE ET RATIONALISATION DE L'ACTIVITÉ MILITANTE. LES GUICHETS ASSOCIATIFS D'ACCÈS AU DROIT AU LOGEMENT OPPOSABLE (DALO)

PIERRE-ÉDOUARD WEILL

L'intensification des activités de guichet au sein des associations ne saurait avoir comme seul effet le passage d'une activité d'influence sur les autorités publiques à une offre de prestations et de services<sup>1</sup>. Pour appréhender l'évolution du militantisme associatif, il s'agit de mieux comprendre comment des associations œuvrant en faveur des populations les plus démunies s'engagent dans l'action publique, y compris les plus contestataires. Cet engagement revêt cependant des modalités différenciées selon les associations, dont les degrés d'institutionnalisation et de proximité avec les pouvoirs publics conditionnent la rationalisation de l'activité militante.

En France, comme dans tous les pays qui connaissent des réformes d'inspiration néo-managériale, ce qui n'est pas considéré comme stratégique ou relevant du noyau dur des compétences de l'administration est en effet susceptible d'être externalisé<sup>2</sup>. On observe ainsi un mouvement global d'«extension du *welfare mix*»<sup>3</sup>, qui passe en grande partie par une délégation des politiques de lutte contre la pauvreté à des organisations non gouvernementales<sup>4</sup>. La prise en charge des populations les plus défavorisées est ainsi de plus en plus systématiquement confiée par les pouvoirs publics aux associations. C'est particulièrement le cas dans les domaines de l'hébergement et du logement<sup>5</sup>, de sorte que les organisations concernées connaissent un essor considérable de leurs activités de guichet, notamment de celles qui consistent en l'accompagnement tout à la fois social et

1. Pour reprendre des catégories propres à l'analyse de certaines mutations du syndicalisme : Kriesi, 1993.

2. Bezes, 2005.

3. Bridgen et Harris, 2007.

4. Maynard-Moody et Johnson, 2006 ; Rathgeb-Smith, 1987.

5. Bourgeois, 2000 ; Loison-Leruste, 2015.

juridique des « mal-logés » et des « sans-abri » dans leurs démarches administratives.

Dans le même temps, on observe une reconnaissance légale croissante des « droits-créances » : les droits d'obtenir de l'État, par les lois sociales, le minimum de ressources qui rend possible une vie décente, au niveau que tolère la richesse collective<sup>6</sup>. C'est le cas du droit à l'éducation, au travail, à la santé ou encore au logement. Un retour préalable sur l'importance historiquement croissante des usages du droit en milieu associatif s'avère ainsi nécessaire. Dans la France de l'après-guerre, l'expertise des militants catholiques préoccupés par l'habitat des plus démunis se traduit déjà par une capacité de formalisation juridique du problème et des solutions à lui apporter<sup>7</sup>. Les revendications d'un droit au logement traversent ensuite les décennies, le droit occupant une place croissante dans le répertoire d'action collective des organisations qui prennent en charge au quotidien les intérêts des personnes « sans-domicile » ou des « mal-logés »<sup>8</sup>. Ces usages du droit prennent cependant une nouvelle dimension à travers la mise en œuvre de la loi sur le droit au logement opposable du 5 mars 2007, dite « DALO », qui introduit une possibilité de recours à la justice administrative pour accéder à un logement adapté.

La mise en œuvre de cette loi votée à l'unanimité dans la foulée du très médiatisé mouvement des Enfants de Don Quichotte de l'hiver 2006<sup>9</sup> constitue un beau cas de judiciarisation de l'action publique, qu'il convient d'envisager de façon processuelle et relationnelle<sup>10</sup>. On observe en effet un processus de rationalisation de l'action publique en matière de logement des personnes défavorisées qui engage à la fois l'État et les associations. La mobilisation par l'État d'associations pour appliquer une loi, que certains de leurs dirigeants ont contribué à élaborer, produits deux effets majeurs : d'une part, l'administration apparaît moins comme juge et partie en offrant à certaines associations de prendre en charge le montage des dossiers de recours au DALO ; d'autre part, l'activité de guichet de militants associatifs qui accompagnent le recours à la justice des administrés se substitue à celle d'agents de l'administration, plus difficilement mobilisables dans un contexte durable de limitation des dépenses publiques.

6. Aron, 1965.

7. Astier et Laé, 1991.

8. Péchu, 2006 ; Havard-Duclos, 2006.

9. Sur le mouvement des Enfants de Don Quichotte et sa médiatisation : Bruneteaux, 2013.

10. Stone-Sweet, 1999 ; Rayner et Voutat, 2014.

**LA LOI DALO ET SES CONDITIONS D'APPLICATION**

Les ménages éligibles au DALO sont de nationalité française ou disposent d'un titre de séjour en cours de validité et répondent aux conditions d'accès à un logement social. Ils peuvent déposer un recours amiable devant une commission départementale de médiation en vue d'une offre de logement depuis l'entrée en vigueur de la loi au 1<sup>er</sup> janvier 2008<sup>a</sup>. Leur situation peut être reconnue comme « urgente et prioritaire » si elle correspond à au moins un des critères suivants : être sans abri ; être menacé d'expulsion sans relogement ; être hébergé dans une structure d'hébergement ou une résidence hôtelière à vocation sociale de façon continue depuis plus de six mois ou logé temporairement dans un logement de transition depuis plus de dix-huit mois ; être logé dans des locaux impropres à l'habitation ou insalubres ; être logé dans un logement sans éléments d'équipement et de confort (chauffage, eau potable, etc.) à condition d'avoir à sa charge au moins un enfant mineur ou une personne handicapée ou de présenter soi-même un handicap ; être logé dans un logement d'une surface habitable de moins de 16 m<sup>2</sup> pour un ménage sans enfant ou deux personnes, augmentée de 9 m<sup>2</sup> par personne en plus, dans la limite de 70 m<sup>2</sup> pour huit personnes et plus, à condition d'avoir à sa charge au moins un enfant mineur, une personne handicapée ou de présenter soi-même un handicap ; être demandeur d'un logement social depuis un délai anormalement long sans avoir reçu de proposition adaptée. Si, malgré la décision favorable de la commission, aucun logement n'a été proposé dans un délai de trois mois, les requérants peuvent saisir le tribunal administratif en vue d'obliger la préfecture à reloger leur ménage. Ainsi, les condamnations de l'État en l'absence de proposition de logement adapté s'accumulent depuis l'entrée en vigueur de la loi<sup>b</sup>, et de nombreux recours en indemnité ont par ailleurs été introduits avec succès depuis 2011.

a. Sur le fonctionnement des commissions de médiation départementales DALO : Weill, 2015.

b. Weill, 2013.

Si la contribution à la mise en œuvre du DALO est plus ou moins intense et revêt des modalités différenciées selon les associations concernées, elle peut être communément analysée à travers le prisme des activités de guichet qui se développent en leur sein. Les interlocuteurs associatifs des demandeurs de logement susceptibles d'avoir recours à ce dispositif jouent en effet un rôle charnière tout au long de la procédure, aussi bien en termes de préparation du jugement que dans le rapport aux institutions sociales et juridiques qu'ils contribuent à entretenir. Parmi ces acteurs, on retrouve aussi bien des bénévoles plus ou moins formés au droit que des juristes professionnels ou des avocats. Leurs profils, leurs logiques d'engagement, leur place dans la division du travail associatif et les rétributions qu'ils en tirent varient à la fois selon les associations et au sein de ces dernières.

#### **LES DONNÉES DE L'ENQUÊTE**

Les résultats ici exposés se fondent principalement sur l'observation de plusieurs permanences d'associations spécialisées dans l'accès au droit ou la lutte contre le mal-logement de la région parisienne et du Bas-Rhin (ADIL 78, AMSED 67, DAL, Droits d'urgence), complétée par la réalisation d'entretiens semi-directifs avec des bénévoles ou des salariés (n = 12). Une seconde vague d'observation, participante cette fois, a été menée en tant que bénévole au sein de la permanence parisienne d'accueil des personnes « mal-logées » ou « sans-abri » – l'Espace solidarité-habitat – de la Fondation Abbé Pierre (FAP). Il s'agit d'une association très institutionnalisée, au positionnement central dans le domaine du logement des personnes défavorisées, qui demeure financièrement indépendante des pouvoirs publics tout en s'inscrivant dans différents partenariats avec ces derniers, notamment au niveau local<sup>a</sup>. Mon bénévolat s'est engagé après avoir interviewé plusieurs responsables de l'association, tout en leur présentant ma démarche. Afin d'intégrer l'équipe de bénévoles de la permanence, j'ai valorisé mes compétences en droit public, acquises dans le cadre de mon cursus en Institut d'études politiques, ainsi que ma spécialisation sur les politiques du logement et plus spécifiquement le DALO, liée à mon sujet de thèse. J'ai ainsi participé au suivi de ménages en difficulté de logement et au montage de dossiers de recours au

a. Sur l'histoire de l'association : Brodriez-Dolino, 2008.



DALO l'espace d'une quinzaine de journées réparties sur un an, sans qu'aucune formation spécifique ne me soit délivrée, celle-ci s'effectuant d'ailleurs pour l'essentiel des bénévoles « sur le tas ». Après quelques observations menées aux côtés d'une salariée de l'association, j'ai pris en charge 21 « rendez-vous DALO », à huis clos, d'abord en binôme, puis seul, dans un bureau muni d'un poste informatique qui m'était affecté. Il m'incombait d'analyser la situation des demandeurs de logement reçus. Je m'appuyais pour cela sur leurs récits, mais aussi, et surtout, sur les documents qu'ils me présentaient, ainsi que sur les informations enregistrées dans une base de données lors de leurs précédentes visites, afin de leur prescrire des démarches adéquates et, le cas échéant, de les assister dans ces dernières. Je participais aussi régulièrement à des moments de convivialité associative, notamment lors des pauses déjeuner, nouant des affinités sans perdre l'occasion de situer socialement mes interlocuteurs. Ce faisant, mon intégration à l'équipe de la permanence a été facilitée par une relative proximité sociale avec les cadres de la permanence ou d'autres bénévoles contribuant à l'accompagnement juridique des demandeurs de logement, ainsi que par ma trajectoire scolaire, même si l'inscription de mon engagement associatif dans le cadre d'une recherche doctorale a pu susciter des remarques sur l'absence flagrante de « désintéressement » lié à mon bénévolat. Par ailleurs, l'observation participante a facilité la rencontre d'avocats, contactés pour certains dans le cadre de la transmission de dossiers, ce qui favorisait un climat de confiance en entretien. L'immersion prolongée m'a permis de mettre à distance les discours officiels, voire le contenu de certains entretiens menés précédemment avec des dirigeants associatifs. Cette forme d'« objectivation participante »<sup>b</sup> se conjugue par ailleurs à de multiples observations menées sur d'autres sites associatifs et autres lieux de « rencontre bureaucratique »<sup>c</sup> relevant des pouvoirs publics (guichets de l'administration déconcentrée, des services sociaux municipaux ou des bailleurs sociaux) pour les demandeurs de logement ayant recours au DALO. Cette combinaison de perspectives permet ainsi de mieux rendre compte de la spécificité des activités de guichet associatives, ainsi que de leurs logiques de différenciation.

b. Bourdieu, 2003.

c. Dubois, 1999.

Ce chapitre montre comment l'engagement croissant des associations dans la mise en œuvre de programmes d'action publique en faveur de l'accès au droit, à travers l'essor de leurs activités de guichet, produit des effets différenciés selon les organisations concernées. Ces effets et leurs principes de différenciation sont analysés à trois niveaux de relations. Premièrement, celui des rapports entre l'État et les associations: si on observe une délégation accrue de la prise en charge des demandeurs de logement des pouvoirs publics vers des structures associatives, l'établissement de partenariats officiels se limite essentiellement aux plus institutionnelles d'entre elles. Deuxièmement, l'engagement des associations dans l'action publique a des conséquences variables sur le plan de la division du travail en leur sein: celle-ci apparaît renforcée au sein des associations les plus institutionnalisées, notamment en ce qui concerne la séparation des fonctions d'accueil et d'assistance juridique. Troisièmement, le degré d'institutionnalisation des associations et de rationalisation de leur activité militante implique une contribution plus ou moins importante au contrôle de l'accès au droit des administrés.

### **PROXIMITÉ AUX POUVOIRS PUBLICS ET RATIONALISATION**

L'essor des activités de guichet des associations en faveur du droit au logement induit des transformations organisationnelles importantes, qui diffèrent selon leur rapport à l'État. Le développement de partenariats avec l'administration s'avère ainsi restreint aux associations les plus proches des pouvoirs publics. C'est d'ailleurs en leur sein que l'on observe les formes de rationalisation bureaucratique les plus marquées.

### **UN PARTENARIAT SÉLECTIF DANS L'ACTION PUBLIQUE**

La mise en œuvre du DALO témoigne d'un essor de la dimension partenariale de l'action publique en matière d'accès au droit. Elle implique toutefois surtout des organisations préalablement engagées dans le secteur du logement des personnes défavorisées, dont les relations avec l'administration tendent vers une formalisation croissante.

Dans les départements où le recours au DALO est le plus intense, la contribution des acteurs associatifs à la fabrication des dossiers apparaît plus significative que celle des agents de l'État. Les associations assurent en grande partie l'accompagnement social et

juridique des demandeurs de logement et l'instruction des dossiers est déléguée à celles qui sont les plus proches des pouvoirs publics. Des accords sont passés entre ces dernières et différents segments de l'administration, en particulier les préfetures et les Directions départementales des affaires sanitaires et sociales (DDASS). Dans une intervention officielle auprès des responsables des DDASS, Christine Boutin, ministre du Logement de l'époque, proche de la frange conservatrice des associations catholiques, insiste d'ailleurs sur la nécessité de relations suivies et formalisées entre l'administration et la « société civile »<sup>11</sup>. Ces partenariats prennent la forme de conventions, de procédures d'agrément ou de contrats de délégation de service public. Certains ont été signés avant même la promulgation de la loi DALO, comme les procédures d'agrément des associations pour assister les requérants au tribunal administratif. D'autres ont été mises en place au fur et à mesure de son application pour ajuster les besoins aux contraintes pesant sur une administration déconcentrée aux moyens humains et financiers réduits.

La poursuite d'impératifs gestionnaires relatifs à la Révision générale des politiques publiques (RGPP), dont la mise en œuvre débute en 2008, comme la loi DALO, favorise la délégation de l'assistance juridique et de l'instruction des dossiers. Comme le reconnaissent aussi bien les cadres de l'administration décentralisée ou des collectivités territoriales que les responsables associatifs interrogés, le recours à la « société civile » permet de limiter le recrutement d'emplois à temps plein au sein de l'administration et constitue également un gage de flexibilité de la main-d'œuvre. Si le montant alloué aux associations pour chaque dossier de recours au DALO instruit est harmonisé nationalement, les délégations de l'instruction font l'objet d'appels d'offres départementaux auxquels les associations les plus proches des pouvoirs publics s'avèrent particulièrement bien préparées à répondre. L'antenne parisienne de l'Association départementale information logement (ADIL), essentiellement financée par les collectivités territoriales, emploie une douzaine de salariées dans les locaux mêmes de la préfeture d'Île-de-France, ce mode de sous-traitance étant comparable à la manière dont les grandes entreprises accueillent des prestataires de services. L'instruction des dossiers suscite en effet des enquêtes

11. Intervention du ministre du Logement et de la ville, 6 mars 2008.

complémentaires sur la situation des ménages, qui impliquent des besoins de personnel dont l'État ne dispose pas toujours. Certaines associations parmi les plus institutionnelles contribuent en outre à la formation des agents des collectivités territoriales aux subtilités des procédures DALO. C'est notamment le cas des ADIL ou de la FAP, qui organisent régulièrement des journées thématiques au sein des services des conseils départementaux ou des municipalités les plus concernées.

La mise en œuvre du DALO permet donc à certaines associations de renforcer leur présence dans les jeux d'acteurs locaux : l'obtention de délégations de services publics dans le cadre d'appels d'offres en amène de nouvelles par accumulation d'expérience<sup>12</sup>, jusqu'à les rendre incontournables dans le domaine du logement des personnes défavorisées. Cette décharge massive de l'administration sur les associations favorise en outre la pérennisation des partenariats et des subventions publiques engagées dans des secteurs proches, comme l'aide alimentaire, à travers l'application d'une logique de don/contre-don. Un tel équilibre demeure cependant précaire. En témoignent de nouvelles formes de conflits sociaux entre l'État et ses partenaires. En 2011, la fermeture de la permanence téléphonique de la FAP de Provence-Alpes-Côte d'Azur visant à « *mettre l'ensemble des acteurs publics face à leurs responsabilités* » s'ajoute à la « grève » du Samu Social contre la baisse des crédits alloués à l'hébergement d'urgence<sup>13</sup>. La critique de ce mode d'externalisation systématisée de l'action publique émane du reste plus facilement des associations financées par le mécénat d'entreprise et les cotisations ou les dons des adhérents que des structures plus étroitement dépendantes de ces subventions.

Dans tous les cas, l'étude des conditions d'application du DALO montre à quel point des militants associatifs apparaissent comme fortement associés à la puissance publique, quand bien même il s'agit pour eux d'attaquer l'État en justice. Au-delà des réductions de dépenses publiques du fait de l'engagement des associations en faveur du logement des personnes défavorisées, on observe un processus de légitimation croisée, qui se situe sur le plan des valeurs. À travers la délégation de l'assistance juridique et de l'instruction des dossiers des demandeurs de logement, le recours au droit contre l'administration apparaît moins comme étant de

12. Breton, 2014.

13. « Le Samu social en grève contre les coupes budgétaires », *Le Monde*, 2 août 2011.

son propre fait. Ces délégations constituent ainsi un facteur de légitimité supplémentaire pour les représentants de l'État, comme pour ceux de la « société civile » qui les attaquent en justice. Les associations s'engagent dès lors toujours plus avant dans l'exécution d'un programme d'action publique, mais selon des modalités qui restent différenciées selon leur proximité aux pouvoirs publics.

#### UN DEGRÉ VARIÉ DE RATIONALISATION DU FONCTIONNEMENT BUREAUCRATIQUE ET DES RELATIONS DE GUICHET

L'établissement de partenariats avec les pouvoirs publics est en partie déterminé par le degré de rationalisation des activités de guichet des associations œuvrant pour l'accès au logement des personnes défavorisées, et contribue en retour au renforcement de cette rationalisation. Il influe par ailleurs sur les relations entre acteurs associatifs et demandeurs de logement qui se jouent à travers l'accès au droit.

Une opposition schématique est établie par Fidjalkow et Lévy parmi les associations intervenant dans le domaine du logement des personnes défavorisées, et peut être généralisée à d'autres secteurs d'activité en faveur des plus démunis : d'un côté, des organisations *coup de poing* dans un rapport de lutte avec les pouvoirs publics et sans dépendance financière autre qu'envers leurs adhérents, dont l'Association Droit Au Logement (DAL) apparaît particulièrement exemplaire ; de l'autre, des organisations plus *institutionnelles* qui entretiennent des relations partenariales avec l'administration et dépendent des subventions publiques ou du mécénat<sup>14</sup>. Les rapports à l'État de ces deux types d'associations dépendent pour partie de leur genèse et de la trajectoire sociale et politique de leurs dirigeants. Celle de Paul Bouchet, conseiller d'État honoraire et premier promoteur du concept d'opposabilité du droit au logement<sup>15</sup>, qui succède à Geneviève Anthonioz-De Gaulle à la tête d'ATD-Quart-Monde – une autre importante association caritative –, contraste ainsi avec celle de Jean-Baptiste Eyraud, charpentier de profession, qui milite au sein de la Gauche prolétarienne, puis au Comité des mal-logés, avant de fonder le DAL. Ces trajectoires différenciées se retrouvent en partie chez les membres des associations observées. Elles se réfractent à la fois dans les moyens humains et financiers dont elles disposent et le degré de rationalisation bureaucratique

14. Fidjalkow et Lévy, 2010, p. 127.

15. Weill, 2017.

affèrent, dans la séparation plus ou moins accentuée des fonctions « siège » et « guichet », ainsi que dans les relations des acteurs associatifs aux publics accueillis.

Si les associations les plus contestataires comme les plus institutionnelles gardent une trace écrite des publics reçus, elles le font avec leurs moyens propres. Pour reprendre la formule d'une avocate qui participe conjointement aux activités du DAL et de la FAP : « C'est comme comparer une PME<sup>16</sup> et une multinationale ! » Tandis que les militants de la plus contestataire de ces deux associations se contentent de fiches cartonnées, ceux de la plus institutionnelle disposent de postes de travail équipés d'ordinateurs et de téléphones-fax. Ils numérisent systématiquement les dossiers des ménages en vue de leur exploitation statistique et de la production de rapports annuels sur leur traitement. Cette façon de mesurer l'activité des militants en se fondant sur un usage actuariel des données recensées sur les publics accueillis et l'accompagnement dont ils font l'objet illustre la diffusion d'une « culture du résultat » au sein des franges les plus institutionnelles du monde associatif<sup>17</sup>. Or, le degré de rationalisation de l'activité des associations peut être lié à leur positionnement politique, qui détermine d'ailleurs en partie les moyens bureaucratiques dont elles disposent. Mais cette rationalisation des activités militantes contribue aussi à renforcer la distance sociale entre les membres des associations et les publics accueillis.

Ainsi pénètre-t-on sans entraves dans l'immeuble occupé où l'une des associations les plus contestataires tient sa permanence parisienne, ou dans le préfabriqué qui accueille sa délégation départementale bas-rhinoise. Le montage des dossiers s'y apparente à une expérience collective, mêlant immédiatement les nouveaux arrivants aux militants. Les formulaires sont remplis sur des tables disposées en cercle, sans séparation vouée à assurer la discrétion liée à l'évocation d'éléments personnels. L'association se présente d'ailleurs comme un « syndicat de mal-logés » et l'accès au conseil juridique est conditionné par un engagement militant. L'assistance juridique est présentée comme de « l'entraide militante » et la proximité entre les adhérents « bien logés » et les publics assistés est valorisée. Si le tutoiement est de rigueur, des difficultés linguistiques, notamment

16. Acronyme désignant communément les petites et moyennes entreprises de moins de 500 salariés.

17. Hély et Simonet, 2013.

à l'écrit, sonnent comme un rappel de la distance sociale existante<sup>18</sup>. À l'inverse, dans les associations plus institutionnelles, qui tiennent souvent leurs permanences dans des locaux appartenant aux municipalités, le maintien à distance des publics est préconisé : d'une part, l'accompagnement social et juridique des demandeurs de logement prend essentiellement la forme de rendez-vous en huis clos dans les bureaux des permanenciers, passé l'étape de l'accueil ; d'autre part, le vouvoiement s'impose et aucun investissement militant n'est exigé des personnes reçues.

À la FAP comme dans d'autres associations caritatives importantes, séparer la fonction « siège » de la fonction « accueil » permet notamment de prévenir la rencontre entre les donateurs et les publics cibles de l'association, soit ceux qui font et ceux qui bénéficient de la charité, et de renforcer ainsi le rôle d'interface du guichet. C'est d'ailleurs au sein des associations caritatives, ou du moins plus explicitement orientées vers une activité de « réparation »<sup>19</sup> que de mobilisation, que l'activité de guichet est la plus nettement découplée d'autres fonctions plus contestataires et/ou de lobbying auprès des pouvoirs publics. Ainsi, les associations les plus proches des pouvoirs publics sont aussi souvent les plus avancées dans le processus de rationalisation de leur activité, devançant même parfois l'administration en la matière : la préfecture parisienne a par exemple mis en place une plateforme téléphonique vouée à l'orientation des demandeurs de logement susceptible d'avoir recours au DALO sur le modèle du Samu social ou de la FAP, ce qui apparaît comme une forme d'isomorphisme institutionnel à contre-courant<sup>20</sup>. Elles se révèlent alors d'autant plus efficaces que l'intensification du recours au DALO grandit leur cause. La rationalisation de l'activité de guichet des associations implique cependant des effets tout aussi importants sur la division du travail au sein même des associations concernées qu'entre ces dernières et les pouvoirs publics.

### **UNE RATIONALISATION DE LA DIVISION DU TRAVAIL ASSOCIATIF**

L'analyse de la division tout à la fois morale et sociale du travail associatif et des rétributions liées permet de mieux saisir les logiques d'engagement des acteurs associatifs dans la mise en œuvre de

18. Havard-Duclos, 2006.

19. Goffman, 1968.

20. Di Maggio et Powell, 1981.

l'action publique sur le terrain des interactions avec les administrés. Les acteurs en charge d'accueillir les demandeurs de logement, de les accompagner dans leurs démarches de recours à la justice administrative ou d'assurer leur représentation devant les tribunaux varient par leur statut, leurs compétences et les rétributions engrangées. Or, cette division du travail et ses conséquences apparaissent plus ou moins accentuées selon le degré d'institutionnalisation des associations et de rationalisation des activités d'accompagnement social et juridique des demandeurs de logement.

#### **UNE DÉLÉGATION PLUS OU MOINS MARQUÉE DE L'ACCUEIL ET DU SECRÉTARIAT**

La délégation des tâches les moins valorisées apparaît renforcée dans les associations les plus institutionnelles. C'est plus particulièrement le cas lorsque des dispositifs d'accueil des publics constituent un passage obligé avant l'obtention d'une assistance dans leurs démarches juridico-administratives. Les membres des associations qui y sont affectés contribuent aussi généralement au recueil et à l'archivage de données sur les publics reçus. Une frontière bien établie apparaît alors entre un travail qualifié de « secrétariat » par les intéressés et le travail juridique proprement dit :

Moi je gère les rendez-vous, je sors les dossiers, je les prépare, je mets de l'ordre. Les solutions aux problèmes juridiques, c'est votre travail! (Chargée d'accueil, FAP, Paris)

Dans les structures les plus institutionnalisées comme la FAP, les chargés d'accueil et/ou du secrétariat ne disposent guère de « mandat », c'est-à-dire du contrôle du contenu de leur travail<sup>21</sup>, qui reste défini par les dirigeants associatifs. La réception des publics et le classement des dossiers sans intervention directe sur leur contenu s'apparentent dès lors à « une forme d'exercice subordonné du pouvoir institutionnel »<sup>22</sup>. Cette faible autonomie dans leur travail peut alimenter un sentiment d'impuissance à agir directement pour le relogement des ménages, mais aussi sur les comportements des demandeurs de logement. Placés en première ligne, les chargés d'accueil sont aussi exposés à des comportements agressifs, tant verbalement que physiquement. Les responsables des associations les

21. Hughes, 1997.

22. Siblot, 2006, p. 134.



plus institutionnelles prennent d'ailleurs en compte les tensions qui apparaissent à l'accueil en s'efforçant de sécuriser l'environnement de travail des salariés : une caméra de surveillance est par exemple installée dans le hall d'entrée de la permanence de la FAP.

Concernant les compétences requises, le travail de secrétariat est généralement délégué à de jeunes stagiaires ou aux moins diplômés des membres des associations concernées. Si l'engagement de certains « mal-logés » ou « sans-abri » est d'abord motivé par la possibilité d'accélérer le traitement de leur situation<sup>23</sup>, d'autres vont jusqu'à y trouver un emploi dans le cadre de contrats d'insertion, comme c'est souvent le cas dans l'une des associations les plus militantes observées :

J'ai employé deux salariés [de l'association] pour recevoir les familles et les aider à rassembler les pièces justificatives. Ils connaissaient particulièrement le droit concerné. L'un d'eux a même commencé une licence, mais il a arrêté... (Avocate, DAL et FAP, Paris)

Ainsi, la prise en charge du secrétariat permet d'accumuler des savoir-faire et une expérience valorisable dans un domaine de l'accès au droit sans cesse plus professionnalisé<sup>24</sup>. La salarisation des chargés d'accueil ou du secrétariat reste cependant majoritairement le fait des associations les plus institutionnelles. Majoritairement de sexe féminin – de façon accentuée par rapport aux personnes qui prennent en charge le montage des dossiers ou la représentation des requérants – et issus de l'immigration africaine, ces salariés connaissent une trajectoire sociale ascendante, l'obtention de leur emploi faisant suite à un parcours d'insertion réussi<sup>25</sup>. Le poids de leur appartenance aux milieux populaires se manifeste notamment par leur participation plus limitée aux activités de sociabilité quotidienne, comme le partage des repas entre permanenciers, ou festive que celle des membres de l'association issus de milieux plus favorisés. De fait, leur situation professionnelle reste instable et leur position sociale fragile, ce qui tend à les maintenir à une distance relativement faible de certaines des personnes reçues.

23. Péchu, 2006.

24. Lejeune, 2011.

25. Mauger, 2001.

### LE MONTAGE DES DOSSIERS : ENTRE VALORISATION DE L'AUTONOMIE ET PROFESSIONNALISATION LIMITÉE

Les activités de montage des dossiers de recours au DALO impliquent plus d'autonomie et de possibilités de valorisation pour ceux qui en ont la charge que l'accueil et le secrétariat, tout en exigeant des compétences généralement associées à des titres scolaires, sinon spécifiquement juridiques. L'inscription de ces acteurs associatifs dans un processus de professionnalisation juridique reste toutefois relativement limitée, et cela y compris au sein des associations les plus institutionnelles. Leur activité demeure en effet le plus souvent bénévole ou liée à des conditions d'emploi précaires.

Sur les différents sites observés, les activités de montage des dossiers apparaissent mieux valorisées que l'accueil et le secrétariat, et cela notamment du fait des compétences spécifiques qui s'y rapportent. Aussi certains acteurs se considèrent-ils comme habilités à mettre à distance les règles supposées encadrer leur activité lorsqu'elles leur paraissent inadaptées. C'est ce qui s'observe dans la permanence d'une association financée par le département des Yvelines, où un jeune juriste salarié rédige souvent lui-même les argumentaires des demandeurs de logement reçus, notamment pour ceux qui présentent les plus grandes difficultés linguistiques, ce qui va à l'encontre du règlement intérieur. C'est justement la détention de compétences accréditées par des titres scolaires qui permet de mettre à distance la règle, pour mieux assurer son efficacité. Comme en matière de droit d'asile, examiner et qualifier juridiquement des situations, délivrer des conseils en conséquence et prendre en charge la rédaction de courriers ou le classement de documents officiels requiert des diplômes<sup>26</sup>.

Concernant les bénévoles, un niveau d'étude élevé est exigé de façon plus ou moins explicite selon le degré d'institutionnalisation des associations. Le profil dominant des bénévoles rencontrés est toutefois généraliste plutôt que spécifiquement juridique. On note une prédominance de retraités de la fonction publique, notamment des enseignants, ce qui accrédite l'hypothèse d'une continuité entre l'État et les associations, mais aussi des étudiants ou de jeunes diplômés. De fait, les associations et leurs dirigeants capitalisent moins sur une éthique de sacrifice que sur

26. Pette, 2014.

les perspectives de professionnalisation qui animent ces nouvelles recrues. Une jeune diplômée d'un institut d'études politiques qui vient de réussir le concours d'attaché territorial cherche par exemple « une première expérience de terrain » avant de postuler dans une collectivité. L'engagement associatif rencontre ainsi des aspirations à servir l'intérêt général qui auraient pu s'épanouir dans l'administration dans un contexte historique plus favorable à l'emploi public<sup>27</sup>. Par ailleurs, le recrutement des salariés passe souvent par la filière bénévole, les perspectives d'emploi stable restant néanmoins étroites.

Pour ce qui est des juristes salariés, ils cherchent encore leur place entre les avocats et les travailleurs sociaux. On observe ainsi des « conflits de juridiction », c'est-à-dire des luttes pour préserver des « territoires de compétence »<sup>28</sup>. D'une part, ils font profil bas face aux avocats, sur le territoire desquels ils tâchent de « ne pas trop empiéter » et auxquels ils passent le relais quand le recours au DALO entre dans une phase contentieuse. D'autre part, ils font montre d'une certaine hauteur à l'égard des travailleurs sociaux, « qui estiment que c'est leur rôle [d'engager la procédure] alors qu'ils n'en ont pas la compétence » (juriste, salarié, Versailles). Le travail social fait figure de repoussoir, d'un point de vue tant technique qu'éthique. Ils partagent en effet le credo selon lequel l'examen d'une situation se limite à la lettre de la loi. Récemment diplômé d'un Master 2 de droit privé, le juriste précité considère son emploi dans l'accès au droit comme une étape dans une carrière de professionnel du droit et non du social, quand bien même son quotidien professionnel implique d'articuler ces deux dimensions. Mais si les compétences juridiques sont plus fortement adossées à des titres scolaires que les compétences dites « sociales », leur liquidité apparaît néanmoins limitée et les associations font parfois office de sas de décompression sur un marché du travail juridique saturé. Les associations les plus institutionnelles offrent en effet des contrats de durée déterminée, pour un emploi à temps partiel. Les salariés concernés ont d'ailleurs bien conscience que leur précarité est synonyme de souplesse pour l'administration. Et si certains envisagent de passer le concours du barreau, c'est d'ailleurs sans doute parce que les profits qu'ils accumulent à dire le droit des pauvres restent inférieurs à ceux qu'engrangent les avocats.

27. Hély et Simonet, 2013.

28. Abbott, 1988.

### RATIONALISATION DU CONTENTIEUX ET RÉTRIBUTIONS DE LA DÉFENSE DES DEMANDEURS DE LOGEMENT

De nombreux avocats s'engagent dans l'accès au droit au logement dans un cadre associatif, et ce de façon renforcée depuis l'ouverture du contentieux spécifique au DALO. Exerçant la profession « libérale » par excellence<sup>29</sup>, ces avocats contribuent à l'application d'un programme d'action publique au plus près des administrés, en les recevant dans leur cabinet, puis en les représentant face à la justice. Ils trouvent non seulement du sens, mais aussi des rétributions matérielles pour des tâches qui pourraient apparaître d'emblée comme ingrates, d'un point de vue tant intellectuel que financier. Or, ces rétributions s'accroissent au fur et à mesure de la rationalisation du contentieux à laquelle ils participent activement.

Il convient de revenir d'abord sur les modalités d'attribution des « affaires DALO », autrement dit de se demander par l'entremise de quels intermédiaires les demandeurs de logement se tournent vers les avocats concernés. L'attribution des dossiers aux avocats par les permanenciers des associations ne s'effectue que rarement par l'intermédiaire du bureau d'aide juridictionnelle (BAJ). Les associations développent leurs propres réseaux d'avocats, de façon à se prémunir contre les aléas d'un choix par défaut :

D'habitude, les avocats désignés par l'AJ [l'aide juridictionnelle], c'est pas les plus compétents, du moins pour le domaine concerné. On a déjà eu quelques mauvais retours en la matière. » (Responsable de la communication de la FAP, Paris)

Dans les structures les plus institutionnelles, les avocats peuvent être amenés à signer une charte les encourageant à se contenter des émoluments garantis par l'AJ. Si ces derniers sont faibles au regard des standards de la profession, ils offrent un complément financier potentiellement renforcé par l'accumulation d'affaires au cours d'une même session d'audiences. L'enjeu de la rémunération des avocats est d'ailleurs bien pris en compte par les associations, parfois accusées de « favoritisme ». L'une d'entre elles a ainsi rationalisé l'attribution des dossiers à travers la création d'une base de données régulièrement actualisée et un programme de répartition mensuelle. Pour les collaborateurs de grands cabinets, la prise en

29. Karpik, 1995.

charge d'un dossier DALO n'est toutefois guère motivée par le montant de l'AJ. Ils revendiquent d'autant mieux la noblesse de leur tâche qu'ils affichent leur désintéressement. Quelle que soit leur situation financière, les avocats interrogés ne prennent aucun plaisir à gérer la « paperasse » dont est pour eux synonyme la défense des plus pauvres. Le raisonnement juridique associé au DALO ne justifie pas non plus qu'ils s'y « intéressent ». Une avocate oppose d'ailleurs « l'intérêt proprement intellectuel » qu'elle trouve dans des contentieux comme celui de la propriété intellectuelle à « l'intérêt moral » qu'elle porte au droit des situations qui la « touchent personnellement ». Cela ne l'empêche pas de monter en généralité à partir de cas particuliers et d'« attaquer les fonctionnaires sur leur propre terrain [...] pour produire une jurisprudence spécifique, propre à encadrer les contentieux futurs »<sup>30</sup>. Les avocats sont du reste les plus légitimes à formaliser de nouveaux arguments juridiques. Leur compétence à la fois statutaire et technique s'exerce lors de réunions associatives où s'élaborent des modèles de recours devant les tribunaux. L'engagement associatif des avocats leur permet en outre de se distinguer dans leur champ professionnel : certains délivrent des formations à leurs pairs ou rédigent des articles scientifiques. Autant d'activités gratifiantes pour les principaux intéressés. En outre, l'application des préceptes promus dans ces formations ou dans les travaux juridiques produit un effet de cadrage des pratiques contentieuses et plus généralement des interactions entre les demandeurs de logement et leurs conseillers.

Quel que soit le type d'acteur engagé, la division du travail, plus ou moins marquée selon le degré d'institutionnalisation des associations et leur proximité aux pouvoirs publics, favorise la rationalisation progressive des pratiques de recours à la justice administrative des intermédiaires du droit et, partant, un contrôle renforcé des publics reçus.

### **UN CONTRÔLE ACCRU DE L'ACCÈS AU DROIT**

Le processus de rationalisation en cours aboutit à un examen renforcé de la situation sociale des demandeurs de logement. De manière générale, les acteurs associatifs contrôlent plus systématiquement l'accès au droit qu'ils ne le facilitent, mais ce primat du

30. Fischer, 2009, p. 88.

contrôle apparaît de façon plus manifeste encore dans le cadre des associations les plus proches des pouvoirs publics, où la rationalisation des activités de guichet est la plus poussée. En pratique, ceci passe d'abord par un examen approfondi des situations des ménages des demandeurs de logement, dont l'assistance juridique est conditionnée par des critères légaux comme par leurs comportements.

#### **UN EXAMEN APPROFONDI DES SITUATIONS INDIVIDUELLES**

Le pouvoir d'effectuer un examen approfondi de la situation des ménages est plus ou moins officiellement délégué aux associations selon leur proximité avec les pouvoirs publics. Dans un certain paradoxe, les représentants de l'État accordent à leurs partenaires associatifs le droit d'exercer une violence symbolique légitime en sollicitant des informations personnelles pour faire accéder au logement ceux qui ont pu en être privés par l'exercice de la violence physique légitime, notamment dans le cadre de l'intervention de la force publique à la suite de jugements d'expulsion. Mais quel que soit le rapport à l'État des associations impliquées, déterminer l'opportunité et la motivation du recours d'individus insuffisamment compétents pour mettre eux-mêmes en exergue des faits légalement invocables suppose un suivi personnalisé, le recours au DALO étant propice à un examen général de la situation du ménage, au-delà de la situation en matière d'habitat. Dans les associations les plus institutionnelles, les entretiens individualisés sont généralement programmés pour durer une heure entière, ce qui ne s'avère pas toujours suffisant pour les situations les plus complexes. L'examen des situations dépasse le plus souvent le cadre de la simple demande de logement social, voire l'étude de la conformité aux critères d'éligibilité définis par la loi. Ce débordement peut d'ailleurs être le fait des requérants. C'est par exemple le cas d'un homme d'une quarantaine d'années de nationalité sri lankaise, plongeur dans une brasserie, qui vit avec sa femme et ses trois enfants dans un logement insalubre. Suivi par la FAP depuis plusieurs années, celui-ci profite d'un rendez-vous lié au dépôt d'un recours au tribunal administratif au titre du DALO pour poser des questions de droit du travail et s'informer sur les possibilités de se mettre en arrêt maladie. Quelle que soit la situation des publics concernés, leur capacité à se soumettre à un interrogatoire détermine la qualité de l'assistance dont ils bénéficient. Fournir des réponses précises sur leurs conditions d'existence et les pièces justificatives pertinentes

facilite en effet l'éventuelle mise en adéquation de la situation des ménages et des critères de la loi. La « diligence » d'un graphiste indépendant en faillite et menacé d'expulsion, marié et père de trois enfants, est ainsi soulignée par la salariée de la FAP avec qui je fais équipe lors de mes premiers rendez-vous : accueilli pour engager une procédure au tribunal administratif, il sort d'une mallette impeccable les pièces justificatives nécessaires au traitement de son dossier, elles-mêmes classées à l'intérieur d'un dossier plastifié, dans l'ordre précisément requis par le formulaire de recours amiable, ce qui facilite la rédaction du recours. De manière générale, l'attention à la pluri-dimensionnalité des situations sociales des demandeurs de logement rapproche alors en partie le travail d'accompagnement juridique de celui des travailleurs sociaux, avec lesquels les membres de l'association sont souvent amenés à prendre directement contact. Il s'agit notamment de vérifier régulièrement les ressources du ménage afin d'évaluer, sans que cela soit toujours explicite, la possibilité du relogement auprès des bailleurs sociaux. Les « entretiens de conseil » transforment parfois à leur corps défendant les conseillers en contrôleurs<sup>31</sup>. Le contrôle social exercé est toutefois justifié en termes de lutte contre le non-recours aux droits sociaux et de « qualité » des démarches entreprises :

Moi, ça ne me dérange pas du tout qu'il y ait toujours plus de contrôle, du moment qu'on reste dans une logique de droit ! [...] Plus on a d'infos, mieux ça passe en commission ! (Responsable de la communication de la FAP, Paris)

Aussi les acteurs associatifs insistent-ils généralement sur la « diligence » dont leurs clients doivent faire preuve pour rassembler les pièces justificatives de leur situation. En effet, les juristes ou les avocats évaluent l'intérêt à saisir la justice en amont de la procédure sur la base des prises offertes par les documents produits par les demandeurs de logement plutôt que sur leurs récits concernant leurs conditions d'existence. À ce titre, les associations les plus institutionnelles se révèlent les plus formalistes, bénéficiant en outre de rapports privilégiés avec les administrations déconcentrées et les services sociaux des collectivités territoriales pour recueillir des données sur les ménages concernés.

31. Proteau, 2009.

Si les associations, y compris les plus institutionnelles, n'ont pas encore accès aux portails numériques qui croisent les données disponibles sur les usagers des organismes de sécurité sociale<sup>32</sup>, certaines accumulent des informations particulièrement précises et régulièrement actualisées sur la situation des ménages, qu'elles classent en utilisant le même type d'interface informatique que l'administration. Ces données permettent alors d'appuyer, si ce n'est de fonder, la décision d'accompagner ou non les demandeurs de logement qui font appel à l'assistance juridique des acteurs associatifs dans leur recours au DALO.

### LA SÉLECTION DES CAS À DÉFENDRE

En matière de logement comme d'asile, les acteurs associatifs fixent des critères plus ou moins élaborés et explicites en vue de sélectionner les populations reçues et aidées<sup>33</sup>. Au sein des associations les plus contestataires, l'accès au conseil juridique est conditionné par l'engagement des demandeurs de logement dans les activités militantes. Ils doivent d'ailleurs s'acquitter du paiement d'une cotisation annuelle, qui écarte d'emblée ceux qui se focalisent uniquement sur l'amélioration de leur propre sort. Cette condition d'engagement se double parfois même d'une condition plus ou moins implicite de proximité sociale aux militants, dans le cas de certaines associations. Ainsi, le collectif Jeudi noir défend les intérêts des « jeunes précaires » plutôt que des individus en situation de marginalité ou de désaffiliation. À l'image des groupements d'avocats militants qui défendent exclusivement des justiciables afro-américains<sup>34</sup>, certaines organisations ciblent des publics correspondant à leur base sociale. Dans une association plus institutionnelle comme la FAP, c'est un autre type de sélection qui s'opère. L'adresse de la permanence d'accueil des « mal-logés » ou des « sans-abri » ne leur est pas immédiatement communiquée – sa localisation n'étant pas symboliquement chargée, comme c'est par exemple le cas de l'immeuble de la place des Vosges occupé par Jeudi noir<sup>35</sup>. Ainsi, l'accueil sur place requiert une première prise de contact à distance. Seuls sont appelés à connaître l'adresse de la permanence et à franchir son seuil ceux

32. Dubois, Paris et Weill, 2018.

33. D'Halluin, 2012.

34. Porter, 1998.

35. Aguilera, 2017.



qui ont préalablement obtenu un rendez-vous par l'intermédiaire d'une plateforme téléphonique.

Par ailleurs, tous les publics accueillis par les membres des différentes associations ne sont pas encouragés à avoir recours au DALO. La logique associative qui consiste à choisir d'accompagner les moins défavorisés parmi les plus démunis n'est pas nouvelle<sup>36</sup>. Il convient toutefois de restituer précisément les modalités du tri opéré sur les publics à accompagner, qui s'effectue selon des critères juridiques, mais aussi économiques et moraux. Bien que les acteurs associatifs prennent régulièrement position pour dénoncer l'application de critères économiques par l'administration dans la sélection des ménages prioritaires au titre du DALO, il leur apparaît difficile de s'en défaire sur le terrain. Ainsi, une brochure associative conseille explicitement à ceux qui « *ne dispos(ent) pas de ressources financières plus ou moins temporairement (...) de constituer un recours DALO au titre de l'hébergement* » plutôt que du logement. L'observation du cas d'un retraité algérien de 70 ans atteint d'un handicap moteur, dont le neveu est reçu par des bénévoles, illustre cette tendance au « réalisme » des militants au contact du public. Même si sa situation répond à plusieurs critères de priorité énoncés par la loi, la commission est effectivement en mesure de le réorienter vers un centre d'hébergement. C'est ce que suggère à son neveu la bénévole avec qui je fais équipe lors de plusieurs rendez-vous, particulièrement réservée sur l'opportunité d'avoir recours au DALO :

Vous savez, Monsieur, son logement, votre oncle, il l'aura pas ! On va l'orienter vers un foyer, enfin on peut le faire quand même, mais bon... Vous êtes vraiment sûr ? (Bénévole, FAP, Paris)

Par ailleurs, d'autres critères renvoyant plutôt à des jugements moraux peuvent être mobilisés. Ainsi, le sous-investissement dans la démarche de recours à la justice peut condamner à « une rupture dans la relation d'aide militante fondée sur un principe de confiance et de délégation active »<sup>37</sup>. L'accompagnement juridique est mis en échec par des comportements d'évitement interprétés comme un « *manque de respect* ». C'est notamment ce qui s'observe chez une chargée d'accueil de la FAP à la suite de l'annulation sans prévenir d'un rendez-vous par un requérant DALO. Il en va de même du

36. Bourgeois, 2000.

37. Chappe, 2010, p. 564.

surinvestissement de la procédure et de la remise en question de l'autorité des acteurs associatifs. Certaines tensions peuvent ainsi apparaître avec les requérants les mieux dotés culturellement, qui sont aussi les plus aptes et les plus prompts à se montrer critiques à l'égard de l'institution. C'est ce qui se produit lors de la visite à la permanence où je suis bénévole d'un jeune homme d'origine maghrébine, qui vient réclamer l'attribution d'un avocat pour engager un recours devant le tribunal administratif. Hébergé chez des amis depuis plusieurs semaines, il a résilié le bail de son appartement face à une menace d'expulsion pour impayés de loyers. Diplômé d'une licence professionnelle, il est au chômage, suite à un « *licenciement abusif* » d'un emploi de commercial, au sujet duquel il a d'ailleurs engagé un recours aux prud'hommes. Manifestant de façon ostentatoire sa relative maîtrise du lexique juridique dans la salle d'attente, son comportement suscite l'agacement d'une des chargées d'accueil :

Il est arrogant, celui-là! [...] Il a pas besoin de venir nous voir, puisqu'il sait tout sur tout! (Chargée d'accueil, FAP, Paris)

Comme les agents d'accueil des administrations déconcentrées ou les travailleurs sociaux, les acteurs associatifs apparaissent souvent irrités par les comportements des plus « arrogants », qui affirment qu'ils préféreraient « se débrouiller sans eux » tout en sollicitant leur attention.

Une sélection des cas à défendre s'opère ainsi à travers des critères économiques et moraux qui jouent également dans la manière dont les acteurs associatifs anticipent la décision des instances juridico-administratives. À ce titre, la sélection est plus stricte dans les associations les plus institutionnelles que dans les plus contestataires, « où il n'y a pas de *numerus clausus* » (avocate, DAL et FAP, Paris). Les avocats tiennent plus ou moins compte des risques d'échec de la procédure à engager en fonction de la situation des requérants, mais aussi du réseau dont ils font partie. Une nouvelle ligne de clivage s'observe entre associations *coup de poing* et *institutionnelles*. Les avocats des secondes s'avèrent peu enclins à sacrifier les justiciables reçus à leur cause :

On ne va pas les envoyer au casse-pipe lorsqu'un recours contre une décision de la commission est sûr d'être rejeté. (Avocate, FAP, Paris)

L'attitude des avocats liés aux associations *coup de poing* est plus offensive : des « *ballons d'essai* » sont lancés. Ils jouent plus volontiers, et de façon plus fortement assumée auprès des requérants, avec les marges de la légalité. Il s'agit en effet « *d'engorger les tribunaux* », quitte à connaître des déconvenues en matière de relogement, mais aussi concernant les jugements eux-mêmes. Cette sélectivité des cas à défendre au nom de critères légaux de la part des associations les plus institutionnelles émerge par exemple lors d'une discussion autour du cas d'un requérant qui déclare héberger son fils âgé de 29 ans, dont les revenus impliqueraient en principe une demande de HLM distincte :

On fait pas un DALO pour tout le monde. Seulement si la situation correspond à l'un des critères de la loi. On le fait seulement si les critères sont là ! Par exemple, on va demander si le fils touche le RSA<sup>38</sup> pour savoir s'ils rentrent toujours dans la demande de logement social ou s'ils ne rentrent plus, et alors on fait un recours [au DALO] séparé [pour le père et son fils]. (Référénte des bénévoles, FAP, Paris)

Défendre une interprétation stricte de la loi procède du besoin de crédibilité des associations les plus institutionnelles vis-à-vis de l'administration<sup>39</sup>, qui les invite ici à participer à la gouvernance locale du logement des personnes défavorisées. Leur contribution à la fabrique des dossiers, raisonnable, car sélective, renforce *de facto* leur légitimité.

## CONCLUSION

Trois éléments de conclusion peuvent être distingués à l'issue de cette analyse des effets de la rationalisation de l'activité associative induite par l'existence d'un militantisme de guichet. Leur portée pourrait d'ailleurs être étendue à d'autres secteurs d'intervention sociale, au-delà du seul cas de la France.

Premièrement, la contribution des associations à l'application du DALO, y compris parmi les plus contestataires, illustre comment l'action publique se caractérise par une forme de modernité,

38. Revenu de solidarité active, qui assure un niveau minimum de revenu variable selon la composition du foyer.

39. Jakšić, 2013.

dans le sens d'un « accroissement progressif de la place laissée à la critique »<sup>40</sup>. Les associations participent, certes à des degrés différenciés, à la conduite de l'action publique, à travers l'élaboration et l'évaluation de la loi telle que celle sur le DALO. Elles contribuent surtout fortement à son application localisée, sur le terrain des interactions avec les administrés. En jouant un rôle majeur dans la fabrique des dossiers de recours à la justice, et cela au plus près des administrés, des militants font office de *street-level bureaucrats*. Contrôlant l'accès au droit autant qu'ils le facilitent, ils apparaissent comme des intermédiaires de l'action publique, autant que des intermédiaires du droit. Cela a comme conséquence une rationalisation du travail des associations et une division accrue du travail associatif, plus poussées dans les associations proches des pouvoirs publics. Certains militants, y compris au sein des associations les plus institutionnelles, demeurent néanmoins critiques face au manque de moyens investis par l'État dans l'accès au droit, et plus encore dans l'accès au logement.

Deuxièmement, l'essor de l'activité de guichet des associations et les processus de rationalisation bureaucratique, plus ou moins accentués, qui les affectent, renforcent en proportion certaines formes de « tri » des individus amenés à bénéficier d'une assistance sociale et juridique des acteurs de la « société civile ». À la dualisation du service public du logement social, qui suppose que les agents au contact des administrés discernent ceux qui sont en mesure de payer et sont renvoyés vers le marché de ceux qui ne le sont pas et doivent être pris en charge<sup>41</sup>, s'ajoute désormais une dualisation de l'assistance juridique des associations : il s'agit pour leurs membres d'identifier ceux qui méritent d'être assistés dans leurs démarches pour faire valoir leur droit, car suffisamment de « bonne foi » et « autonomes » pour accéder au logement. La crédibilité des associations passe en effet par une sélection des cas à défendre, en particulier dans les plus institutionnelles d'entre elles, qui sont aussi les plus fortement professionnalisées et dépendantes des pouvoirs publics. De ce point de vue, le militantisme de guichet amène les associations à exercer certaines formes de violence symbolique sur leurs bénéficiaires, et cela notamment au sein des plus institutionnelles d'entre elles.

40. Boltanski, 2009, p. 183.

41. Warin, 2002.

Troisièmement, le développement des activités de guichet des associations participe d'un mouvement plus global, déjà bien analysé au sein de diverses administrations, de conditionnalité accrue des politiques sociales<sup>42</sup>, auxquelles les représentants de la « société civile » sont toujours plus étroitement associés. La défense de l'accès au droit au logement au nom de la « dignité humaine » est volontiers associée à une forme de responsabilisation des bénéficiaires de l'action publique par les promoteurs du DALO. Tel que l'énonce le premier rapport d'évaluation du Conseil national de lutte contre l'exclusion, les politiques des droits de l'homme encouragent en effet les plus défavorisés à « se prendre en main ». En théorie, l'accès au droit apparaît comme un processus de subjectivation de l'individu vers l'avènement d'une « conscience légale », qui se doit néanmoins d'être située<sup>43</sup>. En pratique, un tel processus s'avère en effet socialement différencié, voire limité. L'accompagnement des demandeurs de logement dans le recours à la justice vise finalement surtout à rapprocher les individus reçus des institutions sociales et juridiques, et à réduire la distance à l'égard des formes bureaucratiques les plus conformes aux attentes des acteurs de l'habitat social. De telle sorte que l'essor des activités de guichet des associations, dans lesquelles les plus institutionnelles d'entre elles s'engagent toujours plus avant, contribue sans doute moins à la fabrique de sujets de droit qu'à celle du consentement des plus défavorisés.

## RÉFÉRENCES

ABBOTT Andrew (1988), *The System of Professions. An Essay on the Division of Expert Labor*, Chicago: The University of Chicago Press.

AGUILERA Thomas (2017), *Gouverner les illégalismes urbains. Les politiques publiques face au squats et aux bidonvilles dans les régions de Paris et de Madrid*, Paris: Dalloz.

ARON Raymond (1965), *Essai sur les libertés*, Paris: Calmann-Lévy.

42. Barrault-Stella et Weill, 2018.

43. Nielsen, 2000.

ASTIER Isabelle et Jean-François LAÉ (1991), «La notion de communauté dans les enquêtes sociales sur l'habitat en France: le groupe d'Économie et Humanisme, 1940-1955», *Genèses*, n°5, pp. 81-106.

BARRAULT-STELLA Lorenzo et Pierre-Édouard WEILL, (2018), *Creating target publics for welfare policies. A comparative and multilevel approach*, Londres: Springer.

BEZES Philippe (2005), «Le modèle de l'«État-Stratège»: genèse d'une forme organisationnelle dans l'administration française», *Sociologie du travail*, vol. 47, n°4, pp. 431-450.

BOLTANSKI Luc (2009), *De la critique. Précis de sociologie de l'émancipation*, Paris: Gallimard.

BOURDIEU Pierre (2003), «L'objectivation participante», *Actes de la recherche en sciences sociales*. n°150, pp. 43-58.

BOURGOIS Catherine (2000), «Les associations face aux nouvelles politiques du logement: entre "instrumentalisation" et "innovation sociale"», *Les Annales de la recherche urbaine*, n°89, pp. 133-149.

BRETON Éléonor (2014), «Répondre à l'appel (à projets): Récits d'un apprentissage silencieux des normes de l'action publique patrimoniale», *Politix*, vol. 105, n°1, pp. 213-232.

BRIDGEN Paul et Bernard HARRIS (2007), *Charity and mutual aid in Europe and North America since 1800*. New York: Routledge.

BRODIEZ-DOLINO Axelle (2008), *Emmaüs et l'abbé Pierre*, Paris: Presses de Sciences Po.

BRUNETEAUX Patrick (2013), *Les Enfants de Don Quichotte. Sociologie d'une improbable mobilisation nationale*, Saint-Denis: Presses universitaires de Vincennes.

CHAPPE Vincent-Arnaud (2010), «La qualification juridique est-elle soluble dans le militantisme? Tensions et paradoxes au sein de la permanence juridique d'une association antiraciste», *Droit et Société*, n°76, pp. 543-567.

D'HALLUIN Estelle (2012), *Les épreuves de l'asile. Associations et réfugiés face à la politique du soupçon*, Paris: Éditions de l'EHESS.

DI MAGGIO Paul et Walter W. POWELL (1983), «The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields», *American Sociological Review*, vol. 48, n°2, pp. 147-160.

DUBOIS Vincent, Morgane PARIS et Pierre-Édouard WEILL (2018), Des chiffres et des droits. Le *data mining* ou la statistique au service du contrôle des allocataires, *Revue des Politiques sociales et familiales*, n°126.

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

FIJALKOW Yankel et Jean-Pierre LÉVY (2010), «Les politiques du logement», Virginie GUIRAUDON et Olivier BORRAZ (éds), *Politiques publiques 2. Changer la société*, Paris: Presses de Sciences Po, pp. 113-137.

FISCHER Nicolas (2009), Jeux de regards. Surveillance disciplinaire et contrôle associatif dans les centres de rétention administrative pour étrangers éloignés du territoire. *Genèses*, n°75, pp. 45-65.

GOFFMAN Erving (1968), *Asiles, Études sur la condition sociale des malades mentaux*, Paris: Minuit.

HAVARD-DUCLOS Bénédicte (2006), «Le modèle de l'action syndicale dans l'association Droit Au Logement (DAL) et les difficultés de sa mise en œuvre», in Danielle TARTAKOWSKI et Françoise TÉTARD (dir.), *Syndicats et Associations: concurrence ou complémentarité?*, Rennes: Presses universitaires de Rennes, pp. 191-200.

HÉLY Matthieu et Maud SIMONET (2013), *Le travail associatif*, Paris: Presses universitaires de Paris Ouest.

JAKŠIĆ Milena (2013), «Le mérite et le besoin. Critères de justice et contraintes institutionnelles des associations d'aide aux victimes de la traite», *Terrains et travaux*, n°22, pp. 201-216.

KARPIK Lucien (1995), *Les avocats. Entre l'État, le public, le marché (XIII<sup>e</sup>-XX<sup>e</sup> siècle)*, Paris: Gallimard.

KRIESI Hanspeter (1993), «Sviluppo organizzativo dei nuovi movimenti sociali e conteste politico», *Rivista Italiana di Scienza Politica*, vol. 23, n°1, pp. 67-117.

LEJEUNE Aude (2011), *Le droit au Droit. Les juristes et la question sociale en France*, Paris : Éditions des archives contemporaines.

LIPSKY Michael et Steven RATHGEB-SMITH (1993), *Nonprofits for Hire: The Welfare State in the Age of Contracting*, Cambridge : Harvard University Press.

LOISON-LERUSTE Marie (2015), « Au cœur de l'exclusion : Enquête auprès des salariés d'Emmaüs », *Sociologie*, vol. 6, n°4, pp. 359-376.

MAUGER Gérard (2001), « Les politiques d'insertion. Une contribution paradoxale à la déstabilisation du marché du travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°136-137, pp. 5-14.

MAYNARD-MOODY Steven et Michael JOHNSON (2006), « For-Profit Welfare: Contracts, Conflicts, and the Performance Paradox », *Journal of Public Administration Research and Theory*, vol. 17, pp. 189-211.

PÉCHU Cécile (2006), *Droit Au Logement, genèse et sociologie d'une mobilisation*, Paris : Dalloz.

PETTE Mathilde (2014), « Associations : les nouveaux guichets de l'immigration ? Du travail militant en préfecture », *Sociologie*, vol. 5, n°4, pp. 405-421.

PORTER Andrew (1998), « Norris, Schmidt, Green, Harris, Higginbotham & Associates. The Sociolegal Import of Philadelphia Cause Lawyers », in Austin SARAT et Stuart SCHEINGOLD (éds), *Cause Lawyering. Political Commitments and Professional Responsibilities*, Oxford : Oxford University Press, pp. 151-180.

PROTEAU Laurence (2009), « Interrogatoire. Forme élémentaire de classification », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 178, pp. 4-11.

RAYNER Hervé et Bernard VOUTAT (2014), « La judiciarisation à l'épreuve de la démocratie directe. L'interdiction de construire des minarets en Suisse », *Revue française de science politique*, vol. 64, n°4, pp. 689-709.

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



STONE SWEET Alec (1999), «Judicialization and the Construction of Governance», *Comparative Political Studies*, vol. 32, n°2, pp. 147-184.

WARIN Philippe (2002), «Les droits-créances aux usagers: rhapsodie de la réforme administrative», *Droit et société*, n° 51-52, pp. 437-453.

WEBER Max (1971), *Économie et Société I*, Paris: Plon.

WEILL Pierre-Édouard (2017), *Sans toit, ni loi? Genèse et conditions de mise en œuvre de la loi DALO*, Rennes: Presses universitaires de Rennes.

WEILL Pierre-Édouard (2013), «Le droit au service des personnes défavorisées? Les effets pervers de la mise en œuvre du droit au logement opposable», *Gouvernement et Action publique*, vol. 2, n°2, 2013, pp. 279-302.

WEILL Pierre-Édouard (2015), «L'exercice collectif du pouvoir discrétionnaire. Les commissions de médiation droit au logement opposable (DALO)», *Politix*, n°112, 2015, pp. 223-244.



## **DES GUICHETS DE L'IMMIGRATION**



# MOBILISER LE DROIT POUR DÉFENDRE LES RÉFUGIÉS: LES AMBIVALENCES DES GUICHETS JURIDIQUES

JONATHAN MIAZ

**E**n Suisse, depuis une quarantaine d'années, un certain nombre d'organisations se sont constituées autour de la question de l'asile pour défendre la cause des migrants. En dépit de leurs profils hétérogènes (certaines associations sont liées aux œuvres d'entraide et ont une vocation plutôt caritative, d'autres en revanche s'apparentent davantage à des collectifs militants), elles se rejoignent pour s'opposer à une politique d'asile jugée de plus en plus restrictive. De longue date, ces mobilisations se structurent autour de deux axes principaux. L'un renvoie à la promotion de la cause des migrants dans l'espace public et se décline en plusieurs catégories: contestation de la politique d'asile sur le terrain de la démocratie directe ou à travers des relais parlementaires, développement d'un travail d'information et de sensibilisation en faveur d'un accueil plus généreux via des interventions dans les médias ou des publications, campagnes en faveur de régularisations, manifestations de rue, occupation de locaux ou piquets de protestation, actions de désobéissance civile, etc. L'autre s'appuie sur la défense juridique des migrants, qui s'organise au sein de cet espace associatif autour de ce que l'on nommera des bureaux de consultation juridique (BCJ)<sup>1</sup>. Ceux-ci agissent principalement sur le terrain du droit à travers des permanences offrant différentes prestations juridiques, du simple conseil à la prise en charge de procédures devant l'administration, le Tribunal administratif fédéral (TAF) ou la Cour européenne des droits de l'homme (CrEDH).

1. Pour préserver l'anonymat des personnes avec qui j'ai mené mes entretiens, j'ai utilisé l'acronyme BCJ pour parler des associations enquêtées. J'y ai ajouté une lettre pour les différencier. J'ai également changé les noms et prénoms des personnes avec qui j'ai mené des entretiens. Toutefois, lors de la présentation générale des associations et de leur histoire, j'ai maintenu leurs noms originaux.

Ce chapitre s'interroge sur la manière dont les BCJ spécialisés dans le soutien juridique individuel aux migrants contribuent (ou non) à la promotion, au niveau collectif, de la cause qui se constitue autour du droit d'asile. Il s'agit donc de saisir les contraintes et les opportunités de la mobilisation du droit et d'en analyser les effets, notamment en ce qui concerne la capacité de cette activité de défense individuelle à transformer le droit et à peser sur les rapports de force politiques. L'analyse du dispositif lui-même et des pratiques qu'il organise mettra en évidence l'ambivalence des guichets juridiques : vecteurs d'une contestation du droit d'asile (à tout le moins de son application), ils contribuent aussi à sa mise en œuvre<sup>2</sup>.

Dans une première partie, je présente une analyse de ces guichets juridiques comme dispositifs d'accès au droit<sup>3</sup>. À partir de leurs raisons d'être aux yeux des organisations de défense des migrants, des fonctions qui leur sont assignées et des objectifs suivis au regard de la cause, je m'attache à rendre compte de la façon dont ce travail de défense individuelle s'organise au quotidien des BCJ pour faire face aux multiples sollicitations des migrants, le plus souvent requérants d'asile en procédure ou déboutés de l'asile.

Dans une deuxième partie, je montre comment, sous l'effet des contraintes liées à la défense des très nombreuses situations individuelles qu'ils prennent en charge, les BCJ se présentent comme des vecteurs d'imposition des possibles juridiques. Dès lors que la défense individuelle s'oriente d'après le droit positif en vigueur, les juristes des BCJ sont ainsi amenés à retraduire les griefs formulés par les migrants dans les catégories juridiques du droit d'asile, un droit de plus en plus « sophistiqué » et dont l'application par les agents de l'administration est fortement encadrée (directives internes, formations, socialisation au métier, contrôles hiérarchiques) pour en assurer toute la « rigueur ». De fait également, les consultants juridiques employés par les BCJ, outre qu'ils pratiquent un droit leur laissant une faible marge de manœuvre, sont également confrontés à un manque de ressources flagrant pour répondre aux innombrables demandes de migrants manifestant une très faible maîtrise (voire une complète déposition) de leur propre situation administrative. De ce point de vue, les BCJ fonctionnent aussi

2. Cette ambivalence concerne donc à la fois le dispositif du guichet et le recours au droit dans le cadre des permanences juridiques. Voir notamment McCann, 2006 ; Israël, 2009.

3. Belkis, Frangiadiakis et Jaillardon, 2004.

comme un dispositif de « tri ». Contraints d'opérer une sélection des « dossiers », en particulier sur la base de l'évaluation des chances de succès d'une procédure, ils s'inscrivent alors dans le prolongement de l'application du droit d'asile<sup>4</sup>. Analysés comme des *street-level organizations*<sup>5</sup>, ces « nouveaux guichets de l'immigration »<sup>6</sup> sont ainsi partie prenante d'une politique d'asile qu'ils contribuent à mettre en œuvre, certes de façon conflictuelle et dans un sens parfois plus favorable aux migrants, tout en la contestant.

Pour autant, l'analyse resterait incomplète si elle se limitait à ce constat. Dans une troisième partie, je m'attache à montrer, en effet, qu'au-delà des limites propres à l'aide juridique individuelle, la contestation massive des décisions de l'administration par les BCJ exerce de puissants effets, au niveau collectif, sur la cause des migrants. Deux dimensions retiennent plus particulièrement mon attention. D'une part, considérant le volume des affaires traitées, il apparaît que les associations de défense des migrants mènent une véritable « guérilla juridique »<sup>7</sup>, forme de lutte quotidienne qui se déploie sur le terrain du droit, faite de la multiplication de procédures individuelles visant à contester les décisions des autorités administratives et, plus généralement, les principes généraux qui orientent la politique publique dans le domaine de l'asile. Dans cette mesure, les BCJ exercent de fait un « contre-pouvoir » vis-à-vis de l'administration, qui n'agit pas en « vase clos » et de façon purement discrétionnaire, mais qui doit compter avec la menace constante des recours portant sur des décisions, certes verrouillées, mais qui présentent parfois des failles en termes de qualification juridique (critères d'octroi de l'asile ou du renvoi) ou d'établissement des faits. D'autre part, du fait de la répétition des recours, la défense juridique est aussi susceptible de transformer le droit en faveur des migrants, ne serait-ce qu'à la marge, via des évolutions jurisprudentielles à portée collective donnant lieu à des arrêts de

4. En tant qu'elles sont prises dans « la chaîne d'interdépendance de l'action publique » (Dumoulin et Roussel, 2010), elles y sont en effet de plus en plus impliquées et participent à la définir, à produire du droit.

5. Brodtkin, 2013 ; Brodtkin et Baudot, 2012 ; Weill, 2014.

6. Pette, 2014.

7. Je retiens cette notion de « guérilla juridique », en référence à celle, à mes yeux moins large, de « guérilla judiciaire » utilisée par Liora Isarël à propos de l'action menée par le GISTI en France. Je considère en effet que cette multiplication des actions sur le terrain du droit, d'une part, excède la seule arène des tribunaux, puisqu'elle touche également les procédures administratives, mais aussi et surtout, d'autre part, qu'elle a pour cible le contenu du droit lui-même par-delà les situations particulières impliquées dans ces procédures. Isarël, 2003, p. 141.

principe susceptibles ensuite d'être médiatisés et étendus à d'autres situations.

Agir par le droit peut ainsi permettre d'agir sur le droit, comme l'explique Jérôme Drahya à propos de la Cimade en France<sup>8</sup>, certains juristes des BCJ développant parfois un usage « stratégique » du droit visant à « faire jurisprudence » sur des cas dits « exemplaires »<sup>9</sup>. En dépit donc des limites (parfois perçues comme telles) d'une défense juridique individuelle en tension avec la promotion de la cause des migrants par les milieux associatifs étudiés ici, il faut donc aussi analyser les BCJ (second versant de leur ambivalence) comme des mobilisations juridiques<sup>10</sup> permettant l'activation des droits des individus<sup>11</sup>, la transformation (incrémentale) du droit et, partant, la contestation de la politique d'asile.

#### **MÉTHODE ETHNOGRAPHIQUE ET TERRAINS D'ENQUÊTE**

Issue d'une thèse de doctorat en science politique analysant les transformations (dans l'arène parlementaire) et les usages du droit (par les tribunaux, les agents de l'administration et les milieux de défense des migrants) dans la politique d'asile, ainsi que d'une recherche post-doctorale en cours sur l'aide juridique dans le domaine de l'asile<sup>12</sup>, cette contribution s'appuie plus spécifiquement sur les matériaux ethnographiques recueillis auprès de plusieurs BCJ. Entre 2012 et 2013, puis en 2018, j'y ai réalisé une trentaine d'entretiens semi-directifs avec des professionnels (le plus souvent juristes de formation) et des bénévoles spécialisés dans les activités de défense juridique, afin de mieux saisir ce que signifient et impliquent à leurs yeux leurs engagements professionnels, associatifs ou militants dans une activité où se mêlent des intentions caritatives, humanitaires et politiques. J'ai en outre effectué une « observation participante » durant une période de six mois (en 2011) au sein d'un bureau de consultation juridique actif dans un canton francophone. Engagé en tant que bénévole, j'y ai assumé différentes tâches et apporté un soutien aux juristes dans leur travail de défense juridique : conseil

8. Drahya, 2004. Cette approche est développée dans la littérature anglo-saxonne sous l'appellation de *strategic litigation*. Voir Lejeune et Oriane, 2014.

9. Lejeune et Oriane, 2014.

10. Kawar, 2011 ; McCann, 1994, 2006.

11. Baudot et Revillard, 2014.

12. Projet financé par le Fonds national suisse pour la recherche scientifique (n°178067).



aux migrants « bénéficiaires »<sup>13</sup>, recherche d'informations sur les pays d'origine, rédaction de recours auprès du Tribunal administratif fédéral (TAF) ou de demandes de reconsidération adressées à l'autorité administrative, le Secrétariat d'État aux migrations (ci-après SEM), observation de permanences. Cette implication durable et intensive sur ce terrain d'enquête m'a offert un point de vue privilégié pour comprendre en pratique et de l'intérieur les différentes dimensions de la défense juridique des migrants, ses points d'appui (le droit d'asile, la loi et la jurisprudence, les pratiques de l'administration dont il s'agit de contester les décisions), ses difficultés (le nombre important des dossiers, la production de « preuves », le respect des formes et procédures, en particulier des délais), ses contraintes plus spécifiquement liées à la relative technicité de la mise en forme juridique des griefs, mais aussi les ressorts émotionnels d'une activité portant sur des situations individuelles d'extrême précarité qu'il s'agit de « traduire » dans des catégories juridiques neutralisant leur dimension politique.

## **LES GUICHETS JURIDIQUES : DES DISPOSITIFS D'ACCÈS AU(X) DROIT(S)**

### **L'AIDE JURIDIQUE DANS L'ESPACE DE LA CAUSE DES MIGRANTS**

En Suisse, l'espace de la cause des migrants se caractérise par un morcellement des organisations qui y sont engagées. Leur nombre et leurs profils varient d'un canton à l'autre et on observe une plus forte implantation des associations et groupes militants dans les centres urbains que dans les zones rurales et régions conservatrices, où ils sont peu présents. Les modalités d'inscription des acteurs au sein de cet espace peuvent être regroupées en deux pôles. Le premier relève d'une démarche plutôt « caritative »<sup>14</sup>, associée surtout à des activités de soutien médico-social, d'accueil et d'hébergement, d'aide à l'intégration, ainsi que d'alphabétisation. Le second présente un profil plus « militant » à travers une action relevant tantôt de la « politique institutionnelle » (via des interventions dans le débat public, la communication et l'information, ainsi que l'usage des instruments de démocratie semi-directe), tantôt d'une orientation « contestataire » et « revendicative » (manifestations, occupations d'églises, dissimulation des personnes déboutées,

13. McCarthy et Zald, 1977.

14. Pour le cas français, voir Pette et Eloire, 2016.

actions directes contre les centres de rétention, etc.). Il faut préciser que les frontières entre ces deux pôles sont surtout analytiques et qu'elles n'apparaissent pas de façon si tranchée en pratique.

Comme activité spécialisée, la défense juridique des migrants s'inscrit elle aussi dans cette opposition (relative) entre, d'un côté, une forte dimension caritative et, de l'autre, une approche critique, plus militante et contestataire du droit, certes limitée, mais toutefois bien présente au sein de certains BCJ. Dans le cadre des procédures administratives et judiciaires, ceux-ci sont en effet pris dans une tension entre deux « styles » de défense juridique, soit un soutien individuel plutôt respectueux du cadre fixé par le droit positif d'un côté, et une mobilisation du droit soucieuse de le faire évoluer dans un sens plus favorable aux requérants d'asile de l'autre. S'il s'agit dans les deux cas de remettre en cause une application jugée trop rigoureuse du droit d'asile, l'aide juridique, par-delà sa dimension inévitablement individuelle, peut aussi avoir pour objectif explicite de faire évoluer la jurisprudence et de peser sur les pratiques des autorités administratives.

L'aide juridique aux requérants d'asile se caractérise par l'implication historique de militants chrétiens, la participation des Églises au financement des BCJ et la coexistence de ces acteurs avec des militants de gauche et d'extrême gauche, parfois au sein de la même organisation<sup>15</sup>. Les BCJ prennent souvent la forme de services spécialisés au sein d'organisations plus grandes (œuvres d'entraide d'envergure nationale ou régionale), souvent liées à l'action sociale et humanitaire des Églises. Caritas Suisse a mis en place plusieurs BCJ actifs dans neuf cantons, l'Entraide protestante (EPER) en compte sept dans neuf cantons, le Centre social protestant (CSP) comprend des BCJ dans trois cantons. Enfin, l'Œuvre suisse d'entraide ouvrière (OSEO) est active dans deux cantons. Les BCJ relèvent aussi de petites associations locales aux financements divers (Églises, autorités cantonales ou communales, cotisations des membres) ou de mouvements sociaux, qui ont mis en place des permanences juridiques dès les années 1980 à la suite des mobilisations politiques. C'est le cas de l'association Elisa-Asile, créée à Genève en 1986 dans le cadre d'une

15. Johanna Siméant (1998) et Marie-Hélène Lechien (2003) mettent également en évidence cette coexistence en France. Mathilde Pette et Fabien Eloire (2016) montrent en outre que l'action juridique dans l'espace de la cause des migrants constitue un mode d'action « passerelle », « propice à la rencontre entre des militants d'organisations et de traditions militantes distinctes ainsi qu'à leur circulation dans l'espace de la cause, même si celle-ci reste faible ».

lutte contre une révision de la loi sur l'asile<sup>16</sup>, du Centre Suisse-Immigrés (CSI), actif en Valais depuis 1984 à la suite des mobilisations en faveur de l'initiative fédérale « Être solidaire »<sup>17</sup>, ou encore de Freiplatzaktion à Zurich et à Bâle-Ville, qui fait référence à l'Action Place Gratuite visant, dans les années 1970, à faire entrer en Suisse et à héberger chez des particuliers des réfugiés politiques chiliens<sup>18</sup>. L'aide juridique devient rapidement l'une des principales activités de ces associations. Dans le cas d'Elisa-Asile, c'est un professeur de droit administratif qui encourage les militants intéressés à poursuivre leur engagement en assistant les requérants d'asile dans leurs auditions et en organisant des consultations juridiques<sup>19</sup>. Le CSI, qui offrait initialement des cours de français, décide dans le prolongement de cette activité de mettre en place une permanence juridique, parce que les migrants se présentaient souvent à l'association avec des documents qu'ils ne comprenaient pas<sup>20</sup>.

Dans le canton de Vaud, le Mouvement SOS-Asile<sup>21</sup> est né en 1985, « suite à divers événements et à une situation insoutenable dans le domaine de l'asile. Il a été suscité par les impulsions de la Ligue suisse des droits de l'homme, du Centre de contact Suisses-immigrés vaudois et de la Fédération internationale des droits de l'homme, notamment ». En plus d'une présence militante dans l'espace public, il se consacre à la défense juridique des migrants, en créant une permanence gratuite tenue par des bénévoles en faveur des requérants d'asile dépourvus des ressources nécessaires à leur défense devant les autorités administratives et judiciaires. Très vite surchargée par un nombre croissant de sollicitations, cette permanence s'est transformée en Service d'aide juridique aux exilé·e·s en 1997<sup>22</sup>, association à but non lucratif fondée par Caritas Vaud, le Centre social protestant,

16. Cf. Entretiens menés avec des juristes et des bénévoles d'Elisa-Asile en 2012; voir aussi le site web de l'association: [<http://www.elisa.ch>].

17. Cf. Entretien mené avec une bénévole du CSI en 2013; voir aussi le site web de l'association: [<http://csivs.ch>].

18. Voir notamment Espahangizi *et al.*, 2015 et le site web de l'association: [<http://freiplatzaktion.ch>].

19. Cf. Entretien mené avec un bénévole d'Elisa-Asile en 2012.

20. Cf. Entretien mené avec une bénévole du CSI en 2013.

21. Ce mouvement vise à défendre et promouvoir le droit d'asile en agissant sur les plans politique, législatif, social et culturel; à informer et sensibiliser la population aux causes d'exil et aux réalités vécues; à participer au combat contre les causes de déracinement et d'exil dans le monde, contre la misère, les oppressions, les injustices, la violence; et à soutenir et défendre les personnes exilées aux prises avec des lois de plus en plus dures et restrictives. Voir le site web de SOS-Asile Vaud, consulté le 24 avril 2017 [[http://sos-asile-vaud.ch/page\\_objectifs.htm](http://sos-asile-vaud.ch/page_objectifs.htm)].

22. Voir l'historique réalisé par Christophe Tafelmacher dans le Rapport d'activité 2010 du SAJE.

l'Entraide protestante (EPER), le Mouvement SOS-Asile Vaud et les Médiateurs Églises-Réfugiés, soit des acteurs soucieux d'élargir le soutien aux requérants d'asile à leur défense juridique, mais dans un cadre plus professionnel. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011, le SAJE est rattaché au secrétariat romand de l'EPER. Il a gardé ses locaux et son équipe juridique en bénéficiant d'une structure plus solide et pérenne tout en conservant l'appui des autres associations<sup>23</sup>.

Ainsi, au sein de l'espace de la cause des migrants, il existe une division du travail militant et associatif à plusieurs niveaux : au niveau intercantonal d'abord, dans la mesure où, d'un canton à l'autre, ce ne sont pas les mêmes organisations qui mettent en place des guichets juridiques ; au niveau interorganisationnel ensuite, puisque les BCJ coexistent avec d'autres types d'associations et collectifs militants qui recourent à d'autres modes d'action ; au niveau intraorganisationnel enfin, dans la mesure où certains BCJ mettent en place d'autres activités ou font partie d'organisations d'envergure nationale ou régionale qui offrent d'autres prestations – cours de français, assistance sociale, programmes d'intégration par exemple – et prennent part aux débats publics à travers leurs porte-parole. Les BCJ agissent donc souvent « en réseau » et de manière complémentaire à d'autres types d'actions. On soulignera finalement que la présence d'associations ou d'œuvres d'entraide offrant une aide juridique dans le domaine de l'asile varie d'un canton à l'autre, ce qui rend l'accès à une protection juridique très inégale en fonction du canton auquel les requérants sont attribués<sup>24</sup>.

## **INFORMER, ÉCOUTER, CONSEILLER ET DÉFENDRE :**

### **LE TRAVAIL DES GUICHETS JURIDIQUES**

Les objectifs poursuivis par les BCJ sont proches les uns des autres : il s'agit généralement d'informer, d'orienter, de représenter et de défendre juridiquement les personnes réfugiées, requérantes d'asile, admises provisoirement ou déboutées. Certains visent également à « sensibiliser l'opinion publique sur le droit d'asile et ses enjeux »<sup>25</sup>, à se tenir « à disposition de la société civile intéressée à la situation ou à l'évolution du droit d'asile, du point de vue de l'expérience

23. Je reprends ici, en la paraphrasant, la présentation du SAJE sur son site web, consulté le 24 avril 2017 [[http://sos-asile-vaud.ch/SITE\\_SAJE/Histoire\\_SAJE.htm](http://sos-asile-vaud.ch/SITE_SAJE/Histoire_SAJE.htm)].

24. Miaz, 2017a.

25. Site web d'Elisa-Asile, consulté le 15 mars 2018 : [<http://www.elisa.ch/2017/index.php/association>].

du terrain»<sup>26</sup>. Le conseil juridique s'accompagne donc parfois d'un travail d'information et de sensibilisation, voire de prises de position dans l'espace public, au-delà de l'objectif principal consistant à offrir une aide individuelle, surtout juridique, aux requérants d'asile.

Durant les permanences, les juristes reçoivent les personnes individuellement et doivent décider s'ils assument ou non un mandat de défense juridique. Lorsqu'ils acceptent de défendre une personne, les juristes constituent un dossier contenant les différents documents liés à la procédure. Comme dans le cadre du traitement bureaucratique des demandes d'asile, l'aide juridique n'est pas dispensée collectivement, par exemple dans des consultations groupées, des recours collectifs ou «*class actions*», comme cela pourrait l'être dans d'autres domaines ou d'autres systèmes juridiques. Les permanences des BCJ sont toujours individuelles pour permettre aux personnes d'exposer leurs motifs et leur histoire dans un cadre confidentiel.

Les personnes qui sollicitent une aide présentent des situations variées qui renvoient à différentes problématiques juridiques: procédure d'asile (recours ou demande de réexamen), questions liées au renvoi, au regroupement familial, à des démarches administratives relatives à leur hébergement dans le canton, à un mariage, à une future naissance, etc. Face à ces cas, les juristes endossent plusieurs rôles et doivent jongler avec différents types de procédures, aux niveaux fédéral et cantonal. Le travail de conseil consiste ensuite bien souvent à expliquer aux requérants la situation juridique et administrative dans laquelle ils se trouvent, ainsi que les perspectives ouvertes (parfois) par certains aspects de leur dossier. Les permanences juridiques sont donc des lieux où les juristes cherchent à identifier les éléments spécifiques à une situation particulière, à (ré)orienter les personnes, à les renseigner sur la procédure et les démarches entreprises, ainsi qu'à obtenir des éléments factuels permettant d'étayer l'argumentation d'un recours ou d'une demande de réexamen. Alors que la file d'attente est longue dans le hall d'entrée, les juristes doivent à la fois se faire comprendre et saisir le problème pour envisager la suite à y donner, tout cela dans un laps de temps très court, puisque les consultations se succèdent les unes aux autres à un rythme élevé.

Les interactions entre les juristes et les bénéficiaires sont alors largement juridicisées, c'est-à-dire qu'elles sont principalement orientées par rapport au droit tel qu'il est maîtrisé par les professionnels

26. [<https://www.eper.ch/project-explorer/service-daide-juridique-aux-exile-e-s-saje>].

(voire des bénévoles aguerris) et qui constitue pour eux un horizon d'intelligibilité à partir duquel les situations sont comprises aussi bien qu'un horizon pratique auquel ils doivent se référer en vue des démarches à entreprendre, souvent sous la pression des délais très courts fixés par la loi. Les entretiens visent alors à réunir des moyens de preuve à faire valoir dans les procédures à venir, des précisions et des explications concernant les motifs d'asile et le parcours migratoire, voire la situation personnelle des requérants, notamment sur le plan humanitaire ou à propos de leur santé. Les permanents cadrent les échanges afin d'abord d'identifier la personne (pays d'origine notamment), de définir sa situation administrative – soit de la catégoriser à partir de critères juridiques –, de déterminer le contexte dans lequel s'inscrit sa demande d'asile et d'évaluer la possibilité de répondre à celle-ci ou de contester juridiquement la décision des autorités en obtenant, si possible, les éléments nécessaires (faits, preuves, explications) permettant d'appuyer cette demande ou ce recours<sup>27</sup>. Durant les permanences, les juristes doivent demander à leurs mandants de leur fournir des éléments sur lesquels fonder une argumentation juridique. En effet, comme l'expliquent plusieurs juristes en entretien, la marge de manœuvre dont ils disposent pour entamer une procédure (recours, réexamen par exemple) repose non seulement sur la décision rendue par le SEM (et ses éventuelles failles), sur le contenu du dossier, mais aussi sur des éléments (preuves, explications, précisions) qu'apportent les requérants d'asile eux-mêmes pour pouvoir appuyer leurs démarches.

Le travail en permanences est non seulement un travail juridique et de conseil qui requiert des compétences spécialisées, mais il comporte aussi une dimension humaine importante, qui engage un travail émotionnel<sup>28</sup> de la part des juristes tant sur eux-mêmes que sur les migrants. Ainsi, les juristes cherchent à rassurer les personnes, à les soutenir et à les accompagner moralement, tout en évitant de trop personnaliser la relation d'aide et de leur donner de « faux espoirs ». Ils évoquent ainsi cette dimension émotionnelle et sociale de leur travail qui consiste à gérer la « détresse » des gens, à leur expliquer des décisions souvent incompréhensibles ou à prévenir des situations conflictuelles. Line, juriste au BCJ2, explique toutefois qu'il faut savoir garder la « bonne distance », non seulement pour protéger le

27. Rey et Beurret, 2013.

28. Arlie R. Hochschild désigne par travail émotionnel « (...) l'acte par lequel on essaie de changer le degré ou la qualité d'une émotion ou d'un sentiment ». Hochschild, 2003, p. 32.

requérant en ne lui donnant pas de faux espoirs, mais aussi pour se protéger soi-même et « garder la tête froide ». Il peut lui arriver d'être particulièrement sensible à une situation, de s'investir personnellement en faisant le maximum pour aider la personne, de passer un temps considérable à rédiger un recours. Toutefois, explique-t-elle, le sort de la personne est, *in fine*, « entre les mains des autorités ». Et de poursuivre: « Quand on a une décision négative, ça nous affecte beaucoup aussi. Après, c'est difficile à gérer et à annoncer à la personne quelque chose que nous-même on trouve injuste. »<sup>29</sup>

Les démarches se soldant souvent par des décisions négatives, les mandataires sont alors placés dans une situation paradoxale où ils jouent en quelque sorte un rôle d'intermédiaire chargé d'expliquer aux requérants une décision prise par d'autres instances (SEM, TAF, autorités cantonales) à partir de critères administratifs avec lesquels ils sont en désaccord.

(...) Nous, on a de plus en plus de mal à expliquer pourquoi c'est non et pourquoi ça n'a aucune chance. Les gens ne comprennent pas. Quand tu dis à la personne qu'elle va être renvoyée en Italie parce qu'elle a ses empreintes dans ce pays, pour elle ce n'est simplement pas une raison. Ça ne répond à rien sur son existence, par rapport à son existence liée à ses problèmes. Donc il y a eu aussi une augmentation des situations d'entretien conflictuelles où on faisait face à une très grande détresse des gens. Avec des situations où on ne pouvait répondre vraiment à aucune de leurs questions. (Entretien avec Marie, juriste au BCJ3, mai 2013)

Le travail effectué dans les guichets juridiques repose donc principalement sur une aide individuelle apportée aux requérants d'asile et aux personnes déboutées, généralement afin d'obtenir un permis de séjour ou pour contester une décision reçue. Le domaine de l'asile se caractérise par une importante sophistication du droit, c'est-à-dire que l'encadrement juridique de l'asile évolue dans le sens d'une plus grande complexité, impliquant une diversification des niveaux normatifs, un niveau d'élaboration (technique) plus poussé et une spécification croissante des règles de droit en fonction des situations particulières des requérants d'asile et des pays d'origine. Toutes ces dimensions sont redevables d'une forte judiciarisation

29. Line, juriste au BCJ2, décembre 2012.

des procédures, qui entraîne à son tour l'émergence d'une doctrine juridique substantielle, attentive à rationaliser l'application de la loi par les agents de l'administration<sup>30</sup>.

Dans ce contexte, la défense juridique se caractérise par une forte technicisation des échanges, des conseils et de la nature de l'aide apportée, ce qui a pour effet d'induire la professionnalisation du travail des associations qui organisent des permanences juridiques. Les juristes et les bénévoles sont dépositaires d'un savoir-faire et d'une expertise spécifiques en raison de leur formation, mais aussi (et surtout) de leur expérience dans le domaine du droit d'asile et des étrangers. Les interactions entre les personnes en charge des permanences et les demandeurs d'asile sont donc fortement asymétriques. En tant qu'intermédiaires entre les requérants d'un côté et le droit et la justice de l'autre, les juristes professionnels et les bénévoles ou militants des BCJ doivent s'employer à contester juridiquement les décisions de l'administration en formulant cette opposition « en droit », c'est-à-dire de manière audible et recevable dans le cadre de la saisine du tribunal administratif<sup>31</sup>. Toutefois, cette approche principalement juridique comporte également une dimension émotionnelle importante et repose aussi sur un travail d'explication et de soutien moral apporté aux personnes qui se présentent au guichet. Ce rôle d'*intermédiaire du droit dans un dispositif*, d'abord caritatif, parfois plus militant, peut placer le personnel des BCJ dans des tensions entre leur système de valeur et ce que le droit permet, entre leur appréciation normative du dossier et la décision rendue ou à venir (souvent négative) qu'ils doivent expliquer à leur mandant.

## **MOBILISATION DU DROIT ET SÉLECTION DES CAS :**

### **L'AMBIVALENCE DES USAGES DU DROIT DANS L'ACTION COLLECTIVE**

La défense juridique des migrants apparaît d'autant plus contraignante que la politique d'asile, au nom de la lutte contre les abus, est marquée par des durcissements successifs (souvent plébiscités par référendum). La forte dimension de soupçon qui imprègne l'instruction des demandes d'asile et la rigueur accrue dans l'interprétation de la notion de réfugié<sup>32</sup> limitent les possibilités de contester en droit les décisions rendues par l'administration ou

30. Miaz, 2017a, 2021.

31. Spire et Weidenfeld, 2009.

32. Miaz, 2017b.



de solliciter leur reconsidération, Selon les juristes des BCJ, cette évolution correspond à ce que j'identifie comme une fermeture progressive de la structure des opportunités juridiques<sup>33</sup> et tend à réduire leur marge de manœuvre, c'est-à-dire leur capacité à faire valoir les droits des requérants d'asile. En prise avec des situations qui correspondent difficilement à la définition restrictive du réfugié appliquée par les autorités administratives et judiciaires, les BCJ doivent également composer avec des ressources limitées (en temps et en personnel), insuffisantes pour absorber le flux des demandes, dont le nombre a considérablement augmenté depuis 2011, en même temps que celui des requérants d'asile. Plus qu'auparavant, les BCJ sont sous la pression de cette élévation considérable du volume des dossiers à traiter. Ils sont dès lors davantage contraints à « sélectionner » ceux qu'ils vont prendre en charge, procédant ainsi à un « deuxième tri », qui intervient après celui effectué par le SEM. On touche ici à l'une des tensions constitutives majeure de la défense juridique des requérants d'asile.

En effet, la sélection des dossiers repose, d'une part, sur des critères juridico-administratifs, à travers une évaluation des « chances de succès » d'une requête auprès des autorités (SEM, TAF), c'est-à-dire des possibles juridiques que les juristes des BCJ peuvent estimer en fonction de leur connaissance des pratiques administratives et judiciaires correspondant aux situations particulières qui leur sont soumises. D'autre part, cette sélection se base aussi sur d'autres critères (méritocratiques, moraux, politiques ou relevant d'une logique compassionnelle), qui tantôt reposent sur la politique et les normes communes de travail en vigueur au sein de chaque BCJ, et tantôt sont liés à la subjectivité propre des juristes<sup>34</sup>. Si le recours à la justice « est l'aboutissement d'un processus de sélection mobilisant à la fois les conditions sociales des requérants et les pratiques de l'administration »<sup>35</sup>, il relève donc aussi de la logique de « tri

33. L'usage du concept de structure des opportunités juridiques – ou *legal opportunity structure* chez Lisa Vanhala notamment (Vanhala, 2012) – vise surtout à rendre compte de la perception que les juristes et les bénévoles ont des points d'appui qu'offre le droit en vigueur pour défendre juridiquement les migrants.

34. Je rejoins ici l'analyse faite par Camille Hamidi, qui explique que, dans la question du tri des bénéficiaires de l'action associative, on peut identifier un critère du mérite – par lequel on privilégie ceux qui correspondent le mieux à la cible officielle du dispositif –, une logique compassionnelle – amenant à privilégier les plus « vulnérables » (voir aussi d'Halluin, 2012 et 2016) –, un critère d'efficacité – lié aux chances d'aboutir d'un dossier et à la réputation de l'organisation – et des critères moraux et comportementaux, où les « bons clients », c'est-à-dire ceux qui se conforment aux attentes de l'institution, sont privilégiés. Voir Hamidi, 2017, p. 360.

35. Spire et Weidenfeld, 2009, p. 75.

des dossiers» qui s'opère au sein des BCJ, assimilables dès lors à des *street-level organizations* configurant un accès limité au droit et contribuant ainsi à sa mise en œuvre<sup>36</sup>. À l'image de l'« entonnoir » bien décrit par Erhard Blankenburg, les BCJ transforment les « besoins juridiques » en demandes justiciables, « les issues contentieuses représentant le résultat d'une *sélection* des problèmes qui potentiellement relèvent du domaine juridique »<sup>37</sup>.

Dans ce contexte marqué par un droit toujours plus sophistiqué, par une importante charge de travail et par des ressources limitées, les juristes des BCJ évoquent souvent les ressorts de cette sélectivité : « On n'est pas drastiques, mais on sélectionne quand même. Parce qu'on est aussi forcés à les sélectionner par rapport au peu de ressources à disposition. Donc on préfère les faire à fond (...). »<sup>38</sup> Au sein du BCJ3, cette pratique remonte à 2012. Les juristes sont convenus qu'il leur fallait recentrer leur activité sur les dossiers présentant des « chances de succès », dans la mesure où l'usage du registre juridique pour contester les décisions de l'administration se heurte aux limites imposées par le droit lui-même.

La conclusion, c'est qu'on est obligés de s'adapter à la position des autorités. Parce qu'on est entre le Secrétariat d'État aux migrations et le Tribunal administratif fédéral. On est entre l'autorité et l'autorité. Il n'y a pas de défense juridique en dehors de ce cadre. Si tu sors de ce cadre, tu sors de la légalité. Donc tu contestes l'institution en général. Donc ça, ça ne peut pas se passer au [BCJ3]. Et donc on a fortement réduit nos activités, par exemple sur Dublin. On a posé clairement : ça ne sert à rien, on ne le fait pas. On a dit, on va essayer de s'en remettre plus à ce sur quoi on est compétents : la qualité de réfugié et la procédure d'asile. (Entretien avec Marie, juriste au BCJ3, mai 2013)

Ainsi, les juristes d'un BCJ ont collectivement décidé de renoncer aux démarches qui « ne servent à rien », s'estimant contraints d'adapter leur action au cadre défini par les pratiques de l'administration et la jurisprudence des tribunaux. Cette contrainte repose donc sur la marge de manœuvre limitée que perçoivent les juristes des BCJ en regard du droit « en vigueur » (positif et jurisprudentiel)

36. Je rejoins ici l'analyse faite par Weill, 2014.

37. Blankenburg, 1994, p. 696.

38. Entretien avec Valérie, juriste BCJ1, mai 2013.

pour défendre « valablement » les requérants d'asile. Comme me l'explique un juriste, il faut parfois « sacrifier » des dossiers pour pouvoir en défendre « convenablement » d'autres. La sélection des dossiers est alors vécue comme une nécessité pour pouvoir défendre *a minima* les cas jugés « les plus importants », une pratique partagée par les juristes des autres BCJ avec lesquels j'ai mené des entretiens.

La question du temps se pose également dans la sélection des dossiers, et cela à deux niveaux : d'une part, celui dont disposent les juristes au regard de la masse de travail que représente le traitement simultané de plusieurs centaines de dossiers souvent complexes ; d'autre part, celui des procédures qui se resserrent de plus en plus, notamment en ce qui concerne les délais de recours sur des décisions de non-entrée en matière (cinq jours au lieu de trente jours pour une décision matérielle). La contrainte temporelle joue aussi sur la forme que prennent ces recours : argumentaire plus succinct, quasi-impossibilité d'apporter de nouveaux moyens de preuve ou de faire des recherches spécifiques sur les motifs ou la situation dans le pays, etc. Ainsi, selon les juristes, le « taux » de refus de prise de mandat est devenu de plus en plus important au sein des BCJ.

#### **ÉVALUER LES « CHANCES DE SUCCÈS », ÉCARTER LES DOSSIERS « VOUÉS À L'ÉCHEC »**

Le principal critère mentionné par les juristes pour expliquer comment ils sélectionnent les dossiers à défendre repose sur les « chances de succès », une dimension qu'ils évaluent par un jeu d'anticipation de la réponse des autorités<sup>39</sup> aux arguments avancés dans un recours ou une demande de réexamen, par lequel il s'agit d'identifier et d'écarter les dossiers identifiés comme « voués à l'échec ». À travers ce critère lié à l'efficacité des démarches<sup>40</sup>, les juristes reprennent à leur compte (ou tout au moins comptent avec) les catégories juridico-bureaucratiques de traitement qu'ils perçoivent dans les pratiques de l'administration et des tribunaux (TAF, CEDH). Les juristes ne disent pas autre chose quand ils évoquent leur « expérience pratique » des dossiers qui « passent » ou « qui ne passent pas ».

Alors, moi, je me base clairement sur les chances de succès [pour savoir si je vais défendre un cas ou non]. Donc je vais regarder le dossier et puis je vais voir. Avec l'expérience, tu vois assez, quand

39. Sur ce sujet, voir aussi d'Halluin, 2012, et Chappe, 2010.

40. Hamidi, 2017.

tu lis la décision, que tu jettes un coup d'œil aux auditions, tu vas voir assez rapidement. Déjà, je me dis toujours, mais est-ce que j'aurais quelque chose à dire. Parce que, pour faire un recours au TAF, il faut avoir quelque chose à dire. Et puis souvent, quand tu refuses, c'est que tu n'as juste aucun argument que tu pourrais mettre en avant; [c'est que, dans] le dossier, il n'y a pas grand-chose. (Entretien avec Sébastien, juriste au BCJ3, juin 2013)

Pour les juristes, il s'agit donc de trouver dans le dossier et durant leurs entrevues des éléments qui leur permettent d'étayer une argumentation juridique, de la fonder sur des faits et sur des preuves difficiles (voire impossibles) à invoquer pour des raisons diverses, qui tiennent aussi bien à la situation des personnes qu'aux moyens dont il faudrait disposer pour les réunir à «satisfaction du droit». Ce que les requérants peuvent produire durant la permanence est donc déterminant dans le fait de prendre en charge un mandat ou non. À cet égard, les certificats médicaux peuvent constituer des éléments importants pouvant justifier un recours. Dans l'exemple ci-dessous, observé durant une permanence d'un BCJ, les moyens de preuve peuvent «faire inverser la tendance auprès des autorités» – c'est-à-dire qu'ils sont susceptibles d'accroître les chances de succès d'un dossier – et convaincre dès lors le juriste de prendre le mandat et de «tenter le coup» d'un recours ou d'une demande de réexamen.

Durant une permanence, Sébastien décide de ne pas prendre le mandat d'un requérant d'asile originaire d'un pays d'Afrique de l'Ouest. Il explique qu'«il n'y a pas de guerre civile ou de coup d'État» et que «la personne a entendu des coups de feu». De plus, en raison de la décision de non-entrée en matière, il n'aurait que cinq jours pour rédiger un recours, ce qui n'est pas suffisant. Durant son rendez-vous avec le requérant, Sébastien lui explique d'abord la décision de non-entrée en matière qu'il a reçue, basée sur le fait qu'il n'a pas donné à l'administration de papiers d'identité et que le récit de son voyage jusqu'en Suisse est remis en question. «Que s'est-il passé [dans votre pays]? Quels sont les sévices subis? Eux, ils estiment que vous n'avez pas dit la vérité et que vous parliez en généralité, mais pas de ce qui vous est arrivé.» En l'absence de moyens de preuve, il a donc décidé de ne pas faire recours, considérant que les chances de succès étaient très réduites, voire

nulles. Sébastien lui explique alors la situation : « Les autorités vont être embêtées avec vous, car vous n'aviez pas de papiers d'identité. Vous devrez vivre dans des conditions difficiles. Si vous avez des preuves, il faut revenir nous voir pour une demande de réexamen. » À la fin de l'entretien, Sébastien conclut : « Il faut des moyens de preuve. C'est comme ça que les autorités fonctionnent. » (Notes de terrain, BCJ3, juin 2011)

Dans l'exemple ci-dessus, le juriste de la permanence ne ferme pas définitivement la porte à une prise de mandat, mais attend du requérant qu'il soit en mesure d'apporter des éléments (en l'occurrence à propos de son identité et des raisons de son exil) permettant de justifier et fonder un recours. Il a procédé lui-même à une évaluation du dossier à partir de la décision rendue par le SEM, qui souligne dans ce cas le fait que le requérant n'a pas été en mesure de décliner son identité et de justifier sa demande d'asile, deux dimensions essentielles que le juriste du BCJ n'est pas à même de combler vu les lacunes d'un « dossier » qui ne présente pas de « failles » qu'il pourrait percevoir comme « exploitables » dans une procédure.

En se basant sur leur évaluation du dossier – en regard de la jurisprudence, de la situation dans le pays et des moyens de preuve à disposition – et en anticipant la décision des autorités, les juristes sélectionnent les cas en fonction des arguments qu'ils pourront avancer dans la procédure, et cela par rapport aux moyens de preuve qu'ils pourront y faire valoir. Certains profils de personnes – qui correspondent peu ou prou à la pratique du SEM à l'égard de certains motifs et pays d'origine – apparaissent dès lors comme étant dénués de chance de succès. Les dossiers des jeunes hommes seuls, originaires du Nigéria ou de « pays tiers sûrs », comme la plupart des pays des Balkans par exemple, sont perçus comme excluant toute possibilité d'une issue favorable. Dans son explication, Sébastien mentionne également – pour ces profils assez nombreux qu'il estime dépourvus de chance de succès – des motifs d'asile non reconnus comme donnant droit au statut de réfugié ou qui apparaissent comme insuffisamment étayés :

Je dirais que le premier dossier type qui n'a pas de chance de succès, c'est le Nigérian qui reçoit une non-entrée en matière pour défaut de production de papiers d'identité et puis qui parle soit de

problèmes de culte, de secte ou de problèmes de religion, et puis où il n'y a pas tellement de détails, etc. Alors ça, c'est typiquement le profil de dossier où il n'y a pas de chance de succès, où je ne vais pas forcément prendre le mandat. (Entretien avec Sébastien, BCJ3, juin 2013)

Cette évaluation est non seulement liée à une appréciation individuelle, par chaque juriste, des dossiers des personnes reçues dans les permanences, mais aussi à des critères communs, définis collectivement, qui rappellent à certains égards les normes secondaires d'application en vigueur au sein des administrations<sup>41</sup>. Un juriste me raconte comment lui et ses collègues ont élaboré des lignes directrices pour déterminer les dossiers à défendre (ou non), en se fondant notamment, à partir de son expérience de la pratique des autorités, sur l'évaluation de l'issue probable des procédures envisagées (SEM, TAF). Par exemple, «on a dit, parce qu'on avait énormément de décisions Dublin, [...] qu'on ne prenait plus les renvois en Italie, sauf les familles et les femmes seules ou les problématiques médicales documentées». Ou encore: «Les pays sûrs, les Roms de Serbie, on ne les prend pas. Et puis, on prendra encore les Roms du Kosovo qui n'ont pas vécu en Serbie, parce que sinon ils peuvent retourner en Serbie.» On voit comment l'évaluation de l'issue attendue d'une procédure auprès des autorités permet de décider rapidement de la prise en charge d'une personne: «Quand elle arrive et qu'on ne la connaît pas, que c'est la première fois qu'on la voit et puis qu'on a quinze minutes d'entretien pour décider: oui on prend, non on prend pas.»<sup>42</sup>

Tant au niveau de la terminologie – liste de priorités – que de leur ressemblance à des normes secondaires d'application, ces règles internes et critères collectifs explicites s'apparentent à certains égards à une logique bureaucratique. La position des juristes des BCJ est donc paradoxale: leur anticipation des «chances de succès» les conduit à devoir identifier et, en partie, reprendre à leur compte les catégories juridico-bureaucratiques de traitement des

41. Pierre Lascoumes appelle «normes secondaires d'application» des règles «juridico-administratives» produites en continu par l'institution afin d'encadrer de façon précise et systématique le travail des agents en les conformant aux objectifs d'une politique publique qui se définit alors largement en dehors de l'arène parlementaire. Je propose ici de reprendre cette idée pour qualifier les normes qu'adoptent les associations à l'interne pour unifier leurs pratiques de sélection des cas à défendre (Lascoumes, 1990). Pour un exemple sur le cas suisse: Miaz, 2017a et 2017b.

42. Entretien avec un juriste d'un BCJ, mai 2013.

demandes d'asile mises en œuvre par les autorités administratives et de recours, alors même qu'ils contestent ces catégories sur la base d'un réel désaccord avec les évolutions restrictives du droit et de la politique d'asile en Suisse depuis de nombreuses années.

### **PRÉSERVER LA CRÉDIBILITÉ DE L'ASSOCIATION**

La question de la sélection des dossiers répond aussi à un souci de « rester crédible » auprès des autorités, une injonction qui se traduit par une prise en charge différenciée des recours. Les juristes des BCJ peuvent en effet choisir soit d'adopter une position de mandataire en engageant le nom de l'association dans la procédure, soit de rédiger le recours « en nom propre », avec la seule signature du requérant, sans mention du BCJ. Les recours relevant de cette deuxième catégorie sont généralement plus sommaires et prennent moins de temps être conçus. Certains mandataires m'expliquent qu'ils procèdent parfois de la sorte pour satisfaire les demandes insistantes des personnes, cette démarche leur prenant moins de temps que d'expliquer à maintes reprises et en détail les raisons de renoncer à recourir.

Le souci de maintenir une crédibilité vis-à-vis des autorités implique de ne pas être perçu comme « militant », et donc de présenter l'action du BCJ comme étant fondée sur le droit, plus précisément sur la capacité à argumenter dans le cadre fixé par la loi.

(...) Si on fait systématiquement des recours au nom [du BCJ2], on perd de la crédibilité et, le jour où on a vraiment un cas important, le juge ne fait plus la distinction et se dit : ah, c'est [le BCJ2], ils font systématiquement des recours. Donc c'est quand même important. (Entretien avec Line, juriste au BCJ2, décembre 2012)

La « crédibilité » résulte donc d'un travail d'anticipation (différenciée) que les juristes développent par rapport à ce qui pourrait être perçu comme une démarche « abusive » (recours ou demande de réexamen) par les fonctionnaires et, surtout, par les juges du TAF. Cette question affecte non seulement la décision d'assumer le mandat de défense du requérant, mais aussi la forme des actes adressés aux autorités administratives et judiciaires. « Agir par le droit » impose ici de respecter les formes, de suivre les procédures et de s'en tenir au cadre fixé par la loi. Conséquence des interactions

de longue durée avec les autorités, ce respect des formes s'explique surtout par la nécessité d'entretenir une certaine reconnaissance de leur part, un capital symbolique en quelque sorte qui peut s'avérer efficace dans certaines situations.

Ce « crédit » obtenu auprès des autorités peut en effet favoriser une négociation autour de certains dossiers qui concernent, par exemple, les procédures de régularisation visant l'obtention d'un permis B humanitaire ou celles qui ont pour objet la non-exécution d'un renvoi Dublin, afin d'atteindre le délai de six mois permettant l'examen en Suisse d'une demande d'asile. Les contacts relativement cordiaux avec les autorités permettent donc de faire passer des dossiers « sous la pile » des renvois ou « sur la pile » des demandes de régularisation.

Derrière la question de la « crédibilité », ce sont les relations avec les autorités qui se jouent et leur potentielle ouverture future à certaines demandes. En empruntant la « rhétorique de l'officiel »<sup>43</sup>, en acceptant d'entrer dans le jeu, les juristes parlent le langage des autorités et acceptent en partie les règles du jeu : respect des formes juridiques, orientation des arguments par rapport au droit, exploitation de certaines possibilités prévues par le droit, mais reconnaissance (relative) des limites imposées par celui-ci et des issues souvent défavorables de l'action juridique. Cette action sur le terrain du droit, qui vise à contester l'État, sa politique et ses décisions, est donc marquée par une forte ambivalence. Comme le relève Liora Israël, la mobilisation du droit et par le droit renvoie « à une double affirmation paradoxale, de défiance et de reconnaissance des autorités. S'il peut être une ressource, le droit est donc toujours une ressource sous contrainte : contrainte de l'ordre normatif dans lequel il s'inscrit, ressource en tant qu'il se situe au cœur même des enjeux de définition de l'exercice politique légitime »<sup>44</sup>. Autrement dit, le droit peut être une arme, certes, mais à double tranchant. Les arguments invoqués dans les recours doivent ainsi s'y référer, et au détriment d'autres registres (moral, politique, émotionnel ou invoquant l'humanité du requérant). Comme l'écrit Pierre Bourdieu, « entrer dans le jeu, accepter de jouer le jeu, de s'en remettre au droit pour régler le conflit, c'est accepter tacitement d'adopter un mode d'expression et de discussion impliquant le renoncement à la violence physique et aux formes élémentaires de la violence symbolique, comme l'injure. C'est aussi et surtout

43. Bourdieu, 2012.

44. Israël, 2009, p. 19.



reconnaître les exigences spécifiques de la construction juridique de l'objet (...).»<sup>45</sup>

### MÉRITE, COMPASSION ET CRITÈRES MORAUX

Si la sélection des dossiers à défendre repose sur des critères d'efficacité (les « chances de succès » et la recherche de crédibilité intériorisées en fonction de l'expérience pratique tirée des usages répétés du droit), elle relève aussi des évaluations morales que les juristes des BCJ nourrissent à l'égard des situations auxquelles ils sont quotidiennement confrontés. Fondés sur le « mérite » des requérants ou sur des considérations compassionnelles ou humanitaires, ces critères peuvent revêtir une dimension plus directement politique lorsqu'ils conduisent à contester ou à transformer les pratiques et interprétations des autorités. Plus ou moins prégnante dans les pratiques des BCJ, l'application de ces critères varie selon le profil des juristes et bénévoles, en particulier en fonction de la façon dont ils se représentent et construisent leur rôle dans cette activité de soutien juridique.

Lorsqu'il repose sur le « mérite », le choix consiste à privilégier les personnes qui correspondent à la figure type du réfugié<sup>46</sup>. Il s'agit alors de défendre une personne contre ce qui apparaît comme une « erreur » de l'administration, par exemple dans des décisions qui considèrent que les motifs d'asile sont « invraisemblables », un argument de rejet de la demande d'asile que les juristes des BCJ estiment souvent trop restrictif, injuste, voire arbitraire au regard de situations d'exil particulièrement pénibles à leurs yeux et qu'ils estiment parfois tout à fait crédibles. Toutefois, ce critère peut prendre une dimension plus politique encore dans les cas où les permanents des BCJ contestent l'interprétation même du SEM quant à une catégorie de personnes en particulier. Comme me l'explique Damien, juriste au BCJ3, il lui arrive de prendre en charge des dossiers afin de manifester un désaccord avec la politique d'asile, même s'ils ont « plus de 90% de chance d'être rejetés » :

Moi, je prends le mandat parce que c'est complètement crédible et je me dis que peut-être qu'il aura un document de preuve plus tard. Ou alors c'est injuste de ne pas faire un recours sur

45. Bourdieu, 1986, p. 10.

46. Je reprends ici les critères identifiés par Camille Hamidi (2017) et par Estelle d'Halluin (2010, 2012).

un dossier comme ça. Parce qu'on n'est pas d'accord avec la politique du gouvernement, tu vois. Un pays qui est considéré comme sûr et que nous on ne considère pas comme sûr. Donc on sait que ça va très certainement être rejeté, mais on fait quand même le recours. Bon ça, après, c'est un peu plus des questions de convictions personnelles. (Entretien avec Damien, juriste au BCJ3, juin 2013)

Ce raisonnement est également partagé par Jeanine, bénévole au BCJ4, pour qui les Roms originaires des Balkans sont discriminés dans leur pays, ce qui constitue à ses yeux un motif d'octroi du statut de réfugié au sens de la loi. Aussi accepte-t-elle systématiquement de défendre ces personnes, alors même que les procédures sont, selon elle, vouées à l'échec : « Je ne suis absolument pas d'accord avec ce qu'ils font au SEM ; je prends le mandat pour dire non, là, écoutez, franchement ; donc, pour nous, les Roms ne doivent pas être renvoyés ; point. »<sup>47</sup> Sébastien va dans le même sens : « On est face à des gens discriminés, on le sait, mais on va quand même se battre parce que, dans d'autres pays comme le Canada, ils donnaient l'asile à des Roms européens. » Le critère du « mérite » se conjugue aussi à un sentiment d'injustice, auquel Sébastien fait référence lorsqu'il évoque le cas de personnes qui reçoivent des décisions négatives après plusieurs années passées en Suisse :

Au Sri Lanka, la situation a changé, donc les gens reçoivent des décisions négatives après quatre ans passés en Suisse. Et donc, par principe, quand une procédure dure plus de trois ans, je prends le mandat par principe. Qu'il y ait ou pas des chances de succès, quoi. (Entretien avec Sébastien, juriste au BCJ3, juin 2013)

Aux critères du « mérite » et de l'opposition aux pratiques du SEM s'ajoute celui relevant d'une « logique compassionnelle » fondée sur des besoins humanitaires, qui conduit à défendre les dossiers des personnes qui apparaissent comme étant les plus « vulnérables »<sup>48</sup> : les femmes seules ou avec enfants, ainsi que les familles avec enfants. Lorsque les personnes présentent des problématiques liées à leur état de santé, l'attitude compassionnelle

47. Entretien avec Jeanine, bénévole au BCJ4, mai 2013.

48. Voir d'Halluin, 2016.

se trouve renforcée du fait que les rapports médicaux peuvent être mobilisés comme moyens de preuve dans les procédures et accroissent les chances de succès en cas de recours et plus encore dans le cadre des demandes de réexamen des dossiers.

Les propos de Damien relèvent bien de cette dimension compassionnelle à l'œuvre dans la sélection des dossiers à défendre, lorsque la situation des personnes l'affecte particulièrement. Même si le recours apparaît voué à l'échec, il est tout de même déposé dans l'espoir que les mandants pourront apporter des moyens de preuve supplémentaires ou prolonger le séjour en Suisse.

Il y a des pays qui sont considérés comme sûrs par les autorités. Donc eux, on sait très bien qu'il n'y a aucune chance pour obtenir l'asile. Après, il peut y avoir une chance pour obtenir [une admission provisoire pour motifs humanitaires], c'est-à-dire pour des raisons médicales. [...] Mais il y a beaucoup de cas, notamment des familles de Roms, qui sont dans des situations vraiment très très difficiles, qui venaient aux permanences juridiques [et qui], maintenant, sont renvoyés dans des délais très brefs. Ils viennent avec des enfants, donc c'est des situations humainement assez délicates. Moi, [dans ces cas-là,] je prenais le mandat et puis je faisais un recours standard avec un certificat médical en expliquant [la situation], tout en sachant qu'il n'y avait pratiquement aucune chance. Donc c'était pour leur faire gagner du temps, au moins le temps de faire soigner leur enfant. Parce que c'est vrai que c'est des situations... Mais le tribunal estime que de toute façon, en Serbie ou en Bosnie, ils pourraient être soignés, ce qui n'est pas vraiment le cas. [Donc] là, on était plutôt à essayer de gagner du temps. (Entretien avec Damien, juriste au BCJ3, juin 2013)

À l'inverse, les critères moraux jouent parfois dans la décision de ne pas assumer un mandat, notamment lorsque le comportement du requérant en Suisse – en fonction des cas : trafic de drogue, condamnations pour viol, etc. – ou dans son pays – engagement auprès d'un criminel de guerre par exemple – suscite un jugement négatif chez certains juristes. Ils varient cependant selon les juristes et d'un BCJ à l'autre<sup>49</sup>.

49. Miaz, 2017a.

Alors, ouais, on ne peut pas défendre tout le monde. Alors, pour moi, très clairement, s'il y a des trucs pénaux, moi je ne défends pas. Même si c'est l'asile. Donc s'il y a des trucs avec la loi sur les stupéfiants et autres, je dis non. La loi sur les étrangers, pareil. L'autre jour, il y a un type qui est venu, on ne renouvelait plus son permis parce qu'il avait une liste de délits commis, de violences conjugales, stupéfiants, enfin il en avait... j'ai dit « non, écoutez, soit vous allez voir un avocat, ça je ne défends pas ». Donc alors, vraiment, s'il y a des trucs pénaux, je ne défends pas. (Entretien avec Jeanine, bénévole au BCJ4, mai 2013)

En définitive, au-delà de l'évaluation des chances de succès d'un dossier, différents critères interviennent dans ce travail de tri des dossiers pris en charge par les BCJ, qui manifestent à cet égard des pratiques sensiblement différentes, comme nous le verrons plus bas. Il reste que cette sélection place les BCJ dans une position de *gatekeepers*, qui contribue à instituer un accès limité et inégal au(x) droit(s) d'un canton à l'autre en fonction du profil des BCJ et du rapport au rôle de juriste que nourrissent les professionnels et les bénévoles en charge des permanences.

Impliqués *nolens volens* dans la mise en œuvre du droit d'asile, les BCJ peuvent ainsi être analysés comme des *street-level organizations*<sup>50</sup>, c'est-à-dire comme des acteurs et des dispositifs participant, en interaction (potentiellement conflictuelle) avec les autorités politiques, administratives et judiciaires, à la réalisation de la politique publique menée dans ce domaine. Si leur action vise à la rendre plus « ouverte » (ou moins restrictive), elle n'en présente pas moins une certaine ambivalence. Inévitablement sélectif, l'accès au droit que favorisent les BCJ reste tributaire des catégories juridiques encadrant les procédures d'asile et, dans une certaine mesure, des contraintes aussi bien morales que cognitives que celles-ci véhiculent.

#### **MOBILISER LE DROIT POUR LE TRANSFORMER : DÉFENSE INDIVIDUELLE, GUÉRILLA JURIDIQUE ET USAGES STRATÉGIQUES DU DROIT**

Même ambivalente, la défense juridique individuelle des migrants s'inscrit aussi dans une perspective de contestation des pratiques administratives, de transformation du droit et donc de

50. Brodtkin, 2013 ; Brodtkin et Baudot, 2012.

la politique d'asile dans son ensemble. En cela, les juristes, les bénévoles et les avocats engagés dans la défense juridique exercent un « contre-pouvoir » à travers une forme de contrôle des décisions des autorités, susceptible dans certains cas de déboucher sur des jurisprudences plus favorables aux requérants d'asile.

#### **DÉFENDRE « LE DROIT D'AVOIR DES DROITS »**

Les guichets juridiques permettent d'abord un accès au(x) droit(s) en faveur de populations particulièrement précarisées (économiquement et socialement) et en situation de dépossession totale face au droit et à la procédure d'asile. Comme l'indiquent deux rapports annuels du BCJ3, en référence à Hannah Arendt, ils visent à défendre « le droit d'avoir des droits » et à « les faire respecter »<sup>51</sup>. Ainsi, s'ils estiment souvent ne pas être des « militants » – le militantisme étant souvent assimilé aux voies non institutionnelles de la protestation ou à un engagement dans l'arène politique (parlement, campagnes référendaires) –, plusieurs juristes et bénévoles soulignent néanmoins que leur action sur le terrain du droit repose sur la défense d'une cause, donc d'une vision politique du monde, favorable au droit d'asile – considéré comme étant dévoyé – et à l'accueil des étrangers dans la société.

Je défends quand même la cause de l'asile. J'entends par là que je pense que la Suisse, actuellement, et vu le nombre de fois qu'elle a révisé sa loi sur l'asile, je pense que le droit d'asile n'est plus respecté en Suisse. Donc, là contre, je milite. Je dis: je ne suis pas d'accord. Parce qu'on supprime de plus en plus de droits. (Entretien avec Jeanine, BCJ4, mai 2013)

Cette dimension politique du soutien aux migrants réalisé au sein des BCJ est confirmée par une autre juriste, pour qui son engagement se distingue clairement de celui qui pourrait caractériser la relation d'un avocat avec ses clients :

Oui, je pense que tu ne peux pas travailler [au BCJ] si ça ne va pas au-delà. Parce que c'est épuisant. Tu as affaire à des gens... Nous, on fait de l'aide juridique bas seuil. Donc on voit des gens qui sont vraiment au fond, au plus bas des couches sociales. Parce que les

51. Rapport d'activité 2002 et 2009 du BCJ3.

autres, ils peuvent se payer un avocat. Et puis on voit beaucoup les non-entrées en matière, donc ceux qui n'ont pas du tout passé le système de tri [du SEM]. Donc on a affaire à des gens qui sont vraiment en perte de tout! [...] Et donc tu ne tiens pas le coup si tu n'es pas convaincu que c'est ça qu'il faut faire. Parce qu'il faut essayer la colère des gens, leur désespoir. Tu as des gens qui s'écroulent devant toi. Ils sont à l'aide d'urgence. Un système qui les détruit. Tu les vois se dégrader d'année en année devant toi. C'est dur, ça. Tu ne vois aucune perspective. Ils ne peuvent plus que se suicider ou... enfin, tu vois. On travaille dans un milieu qui est assez déprimant et donc, si tu n'es pas convaincu que ce que tu fais, c'est ce qu'il faut faire, eh bien tu ne tiens pas deux ans [au BCJ]. (Entretien avec une juriste d'un BCJ, 2013)

Au final, elle estime que le droit d'asile, « c'est une revendication. Tu revendiques le droit des gens de rester ici. Ou le droit d'avoir la chance de s'intégrer dans une société qui offre des perspectives » :

Ce que tu défends à travers l'outil du droit, c'est quand même des points de vue politiques que tu as sur la société, sur toi-même, sur les autres, sur l'autorité. À travers tout ça, tu as toujours ton point de vue. Et puis on fait de la défense, c'est-à-dire qu'on plaide pour que telle et telle personne obtienne un statut. Et puis ça, obtenir un statut, c'est politique. C'est l'accueil des étrangers dans la société. Une nouvelle société qui se crée avec un membre de plus. C'est totalement politique. (Entretien avec une juriste d'un BCJ, 2013)

Le rapport des juristes et des bénévoles à leur rôle et à la cause dans laquelle ils se disent engagés est toutefois différencié, plus ou moins politique et militant selon les personnes et les BCJ, ce qui n'est pas sans effet sur les modalités de prise en charge et de suivi des dossiers. On peut ainsi distinguer un continuum entre trois conceptions de la défense juridique parmi les BCJ et les personnes qui s'y engagent. La première est relativement « conventionnelle » et « légaliste », leur rôle étant conçu comme se limitant à corriger les « erreurs » des autorités de l'asile dans l'application du droit, notamment lorsque leurs décisions apparaissent excessivement rigoureuses, peu argumentées, mal fondées en fait ou en droit. La deuxième estime que le droit d'asile est dévoyé par la politique menée en Suisse. Il s'agit alors de défendre « jusqu'au bout » les personnes considérées

comme « réfugiées », ainsi que de revendiquer pour celles-ci, au nom d'une définition plus large de la notion, le droit d'obtenir une aide et de demeurer dans le pays. Enfin, la troisième recuse de façon plus ou moins assumée, via des arguments à la fois humanitaires et politiques, la notion même de réfugié ou encore celle d'asile « politique », pour soutenir le droit des migrants à s'établir en Suisse compte tenu des situations de misère et d'abandon caractérisant les pays de provenance. Dans cette perspective, les finalités de la défense juridique se déplacent : il s'agit certes de défendre des personnes sur le terrain du droit, mais selon des modalités qui entrent en tension avec les catégories véhiculées par le droit d'asile.

Ces rapports plus ou moins politisés ou militants au rôle et à l'action juridique exercent une influence sur les modalités d'accès au(x) droit(s) que configurent les différents BCJ en Suisse. S'agissant notamment des stratégies judiciaires visant à transformer le droit, certains juristes choisissent plutôt de s'appuyer sur des cas dits « exemplaires » susceptibles de faire évoluer la jurisprudence, alors que d'autres s'inscrivent davantage dans une logique de résistance, voire d'opposition aux autorités politiques, administratives et judiciaires. Il s'agit ici de tendances générales, attendu que l'articulation entre les conceptions de la défense juridique et les pratiques effectives, notamment à l'égard des procédures judiciaires, varient selon les situations défendues et la physionomie des différents BCJ. Mais, au final, ne serait-ce qu'en considération du volume des situations prises en charge dans ces BCJ, il apparaît que leur action institue un contre-pouvoir, qui s'exerce à travers une forme de guérilla juridique contre les autorités (administratives, judiciaires et politiques). Faite de la multiplication de démarches de plus ou moins grande portée (demandes de réexamen, prolongation de délais, recours, administration de preuves, vices de procédure, invocation d'une jurisprudence, argumentation sur la dimension humanitaire d'un dossier, etc.), cette action permet parfois, par un effet de montée en généralité, de peser sur les rapports de force symboliques entourant la question de l'asile et des migrations.

#### **GUÉRILLA JURIDIQUE ET USAGES STRATÉGIQUES DU DROIT**

Comme l'indiquent les rapports annuels du BCJ3, les juristes procèdent chaque année à plus de 2000 consultations juridiques<sup>52</sup>.

52. Cf. Fiche descriptive sur le site web de l'organisme auquel est rattaché le BCJ3, consulté le 22 février 2018.

En 2017, ses juristes ont effectué environ 500 actes juridiques (recours, réexamens, demandes de régularisation ou de regroupement familial), ont obtenu 282 décisions positives et 58 décisions négatives, dont 32 arrêts positifs du Tribunal administratif fédéral et 206 décisions positives du SEM. Au-delà des recours au TAF, il arrive aussi que les BCJ obtiennent des arrêts positifs auprès d'instances internationales. Ainsi, en 2014, la Cour européenne des droits de l'homme, appelée à se prononcer sur un recours déposé par un BCJ (Arrêt Tarakhel), a jugé contraire à l'article 3 de la CEDH (traitements inhumains ou dégradants) la décision du SEM de renvoyer une famille afghane avec des enfants mineurs vers l'Italie en vertu du règlement Dublin<sup>53</sup>. De manière plus générale, la judiciarisation de la politique d'asile est très importante, aussi bien quantitativement que qualitativement. La défense juridique contraint les collaborateurs du SEM à anticiper la « menace » constante du recours en fonction de l'abondante jurisprudence générée par l'activisme judiciaire des BCJ et permet ainsi d'exercer une pression permanente sur les autorités fédérales et cantonales en faveur d'une application plus favorable du droit<sup>54</sup>.

Conscient de ce phénomène, Jean-Baptiste, juriste au BCJ5, évalue positivement les effets de son travail de défense des migrants au quotidien des permanences juridiques : « Ça donne d'abord aux personnes la possibilité de rester » et cela influe sur l'attitude des autorités cantonales, qui sont obligées de changer leur pratique vis-à-vis des requérants d'asile, alors qu'elles pouvaient agir plus librement auparavant, lorsque personne ne faisait recours. Selon lui, la défense juridique a un rôle pédagogique vis-à-vis des autorités :

Donc ça change, mais pour le moment, c'est pédagogique, même pour les autorités, parce que beaucoup de gens ne font pas le mal parce qu'ils le veulent. Surtout le canton [...], où je trouve que ce n'est pas un canton fermé. Je crois que c'est un manque d'information. Et nous, notre travail, c'est de sensibiliser les autorités, même en faisant recours, ça réveille un peu les consciences. Ça donne aussi aux étrangers le courage de tenter. Moi, je pense que ça fait évoluer beaucoup de choses. (Entretien avec Jean-Baptiste, BCJ5, mai 2013)

53. L'arrêt peut être consulté sur le site web de la Cour : [<https://hudoc.echr.coe.int/>]. Pour un résumé, voir : [<https://www.humanrights.ch/fr/droits-humains-suisse/cas-credh/cas-suisse-expliques/tarakhel-contre-suisse>].

54. Miaz, 2017a, 2021.



En tant que « joueurs répétés » (*repeats players*) – pour reprendre l'analyse de Marc Galanter –, les BCJ maîtrisent la pratique concrète du droit d'asile et développent sur la base de leur expertise une réelle capacité à anticiper le devenir des procédures. Avec le temps, ils ont accumulé un capital symbolique leur permettant de construire un réseau de relations, notamment avec des médecins ou des personnes spécialisées dans la documentation sur les pays d'origine, mais aussi parfois avec des interlocuteurs institutionnels au sein des administrations cantonales et fédérales. Peu à peu également, ils sont parvenus à obtenir une certaine crédibilité (ou une réputation parfois négative)<sup>55</sup> auprès du TAF et du SEM. Les guichets juridiques permettent donc aux migrants ayant initialement reçu une décision négative d'accéder à cette expertise et à cette expérience pratique et, *in fine*, pour certains, d'accéder à un permis de séjour en Suisse.

Au-delà des démarches individuelles visant à contester les pratiques administratives et qui, sous l'effet du nombre, exercent une forme de contre-pouvoir (ou du moins de relatif contrôle), certains BCJ peuvent aussi développer des stratégies judiciaires visant à transformer le droit à partir de cas jugés « exemplaires » susceptibles de « faire jurisprudence » et de faire évoluer, à terme, la pratique des autorités<sup>56</sup>. Le choix d'un dossier est donc lié aux potentialités d'obtenir une décision de principe du TAF ou de la CEDH, voire d'une autorité cantonale, dont il serait possible de se prévaloir à l'avenir dans des situations analogues.

Alors que je lui demande s'il tente parfois de « décrocher » une jurisprudence, un juriste du BCJ6 évoque diverses situations où cette question paraît sensible et incertaine :

Oui, oui, par exemple, [...] actuellement, mais là j'ai échoué, il y a la question de savoir quels droits a un réfugié reconnu, qui n'a qu'une admission provisoire. S'ils ont un droit au regroupement familial ou pas. Ça a toujours été refusé et, plus tard, il a été prévu dans la loi qu'ils puissent faire un regroupement familial après trois ans s'ils peuvent s'en occuper de manière indépendante. Et là, nous avons déposé différents recours. Nous ferions, par exemple, aussi

55. Galanter, 2013 (1974).

56. Ces pratiques peuvent être analysées comme des formes de *strategic litigation*, terme devenu indigène et utilisé par les acteurs (ce n'est toutefois pas le cas des enquêtes dont les pratiques sont analysées ici) que l'on peut traduire, pour reprendre Aude Lejeune et Jean-François Oriante, comme l'« usage stratégique des cours et tribunaux » (Lejeune et Oriante, 2014, p. 55).

un recours à Strasbourg en nous appuyant sur l'article 8 CEDH, si nous avons un cas. Pour clarifier de telles questions juridiques. Ou bien sûr, il y a eu l'aide d'urgence, où nous avons dû faire un recours au niveau cantonal pour que les personnes qui – à l'époque, c'était encore la non-entrée en matière, ces décisions de non-entrée en matière – obtiennent l'aide d'urgence, sans condition. Là, le tribunal administratif du canton de Berne nous a donné raison. Là, nous n'avons pas eu besoin de recourir au Tribunal fédéral. [Il évoque d'autres exemples, notamment des recours visant à empêcher des renvois Dublin vers la Grèce.] » (Entretien avec Thomas, juriste au BCJ6, mai 2013; *traduit de l'allemand par l'auteur*)

Également interrogée à ce sujet, une juriste m'explique que certaines situations suscitent une réflexion et une analyse approfondie, et qu'elles donnent lieu parfois à des stratégies concertées entre plusieurs BCJ :

Sur Dublin, on a essayé. Sur Dublin, on a beaucoup réfléchi et puis [...] on a essayé de voir comment est-ce qu'on arrive à faire appliquer la règle en actionnant la clause de souveraineté. [...] Donc on a essayé différentes stratégies qu'on s'est réparties entre les juristes. Et puis... [...] on commence à avoir des arrêts, bon pas que nous hein, ça, c'est l'ensemble des bureaux cantonaux. Alors là, oui, on s'est concertés. (Entretien avec une juriste d'un BCJ, mai 2013)

Toutefois, si cette démarche collective est bien présente, elle reste relativement rare, non seulement entre les BCJ, mais aussi entre les juristes d'un même BCJ. Comme l'explique David, qui travaille au BCJ7, on ne peut pas véritablement parler de stratégie collective d'ensemble, les procédures visant à obtenir des changements de jurisprudence demeurant le plus souvent effectuées sur la base d'initiatives individuelles.

Il y a des juristes qui essaient de faire ça, d'obtenir quelque chose. C'est des questions qu'on discute en colloque, en se disant : là, ça ouvrirait une porte. Là, sur cette question-là, le TAF ne s'est jamais prononcé, donc on est curieux de voir ce qu'ils vont dire, etc. Mais ça ne va pas très loin dans la stratégie. De dire, voilà, on cherche tel type de dossier, avec ce profil-là, pour aller chercher cette limite de la jurisprudence pour essayer de la pousser un peu plus loin. Ce n'est

pas très élaboré, quoi. Mais évidemment, c'est une question, l'évolution de la jurisprudence, c'est une question qu'on se pose quand on examine les dossiers. (Entretien avec David, BCJ7, juin 2013)

Ainsi, s'il y a parfois une concertation, ces démarches demeurent relativement limitées, ce qui me semble être le cas également pour les autres BCJ.

En définitive, la défense juridique organisée par les BCJ d'une manière répétée, continue, parfois opiniâtre et systématique procède d'une véritable «guérilla juridique» contre la politique d'asile. Parfois médiatisée en cas de succès, cette guérilla impose aux autorités de mobiliser des ressources propres à imprégner d'un formalisme juridique prononcé la rigueur de la politique migratoire adoptée dans l'arène parlementaire et sur le terrain de la démocratie directe. Ce faisant, elle contribue aussi à la sophistication d'un droit d'asile de nature essentiellement jurisprudentielle et désormais, pour cette raison même, encadré par une expertise académique croissante dans ce domaine spécialisé du droit. S'il est sans doute impossible de «mesurer» objectivement les effets de cette guérilla sur le contenu des décisions rendues globalement par l'administration, il n'en demeure pas moins qu'elle contribue à placer les attendus de la politique d'asile menée en Suisse dans une tension permanente avec des catégories juridiques susceptibles de faire reconnaître un statut de «réfugié» à certaines catégories de migrants. On observe ainsi une évolution du droit plus favorable aux requérants d'asile (du moins à la marge), à travers des jurisprudences introduisant des garanties procédurales ou des pratiques plus ouvertes à l'égard de certains types de motifs, de situations de vulnérabilité ou de pays d'origine. La «guérilla juridique» constitue dans cette mesure un levier pour promouvoir les droits individuels des requérants d'asile, même si la sophistication croissante du droit d'asile entraîne aussi une rationalisation plus poussée de l'exclusion.

## **CONCLUSION**

La mobilisation du droit qui se développe au sein des guichets juridiques est ainsi traversée par une ambivalence fondamentale. Intervenant dans le cadre d'un soutien individuel dont l'orientation comporte souvent une dimension caritative, elle constitue pour les personnes migrantes un dispositif d'accès au droit. Pour autant, les

BCJ s'inscrivent de ce fait dans la chaîne d'interdépendance de l'action publique. En définissant qui peut être ou non défendu, parfois par anticipation des catégories de traitement de l'administration ou du Tribunal administratif fédéral qu'ils ont en partie intériorisées, notamment lorsqu'il s'agit de distinguer sous la pression du nombre les dossiers « voués à l'échec » de ceux présentant des « chances de succès », ils s'inscrivent *nolens volens* dans la mise en œuvre de la politique d'asile. Conflictuelle, cette inscription ne se situe pas dans la continuité de cette politique, mais y introduit d'autres manières de concevoir des catégories juridiques qui, comme celle de réfugié politique, manifestent une relative plasticité interprétative à partir de laquelle, au nom du droit et d'une crédibilité peu à peu reconnue, les BCJ s'efforcent de peser sur l'action publique dans le domaine de l'asile. Dans cette mesure, en contraignant les autorités administratives à anticiper les possibilités de recours, ils imposent à celles-ci, parfois de façon déterminante, de composer avec le droit et certaines de ses failles. Par son caractère systématique, l'action des BCJ conduit certes en retour à une forte sophistication du droit d'asile et donc à une rationalisation croissante de la rigueur de la politique dans ce domaine. Toutefois, elle contribue aussi, en plus des succès remportés sur des situations individuelles somme toute assez nombreuses, à faire évoluer le droit d'asile via des jurisprudences jugées favorables aux migrants.

En définitive, on peut dire que les guichets juridiques instituent une forme de résistance à un triple niveau. À un niveau individuel, tout d'abord, la contestation des décisions permet aux requérants d'asile de faire valoir leurs droits, ceux que la loi leur reconnaît d'une manière générale et abstraite en vertu de principes qui resteraient lettre morte s'ils ne pouvaient être invoqués dans des procédures. À un niveau plus collectif, les guichets juridiques exercent une forme de contrôle sur les pratiques des autorités politiques et administratives, dès lors que celles-ci doivent composer avec les décisions judiciaires, le cas échéant d'autant plus lorsque celles-ci émanent de la CEDH. À un niveau plus militant encore, les guichets juridiques contribuent à transformer le droit lui-même via certaines jurisprudences susceptibles de faire évoluer la pratique des autorités, notamment lorsque celles-ci sont médiatisées ou font l'objet d'interventions politiques, que ce soit dans l'arène parlementaire ou par des actions moins conventionnelles développées dans l'espace public par des collectifs de soutien aux migrants (manifestations, occupations, soutiens).

Si les guichets juridiques manifestent certaines formes de résistance à la politique d'asile, les juristes et bénévoles restent eux-mêmes conscients des limites de leur action « sur le terrain du droit » et en nuancent les effets en termes de transformation de la politique d'asile. D'une part, ils évoquent le fait que le SEM, loin d'être un acteur passif, utilise lui-même sa marge de manœuvre au regard de l'évolution de certains pays, l'amenant parfois à temporiser, parfois à accélérer le traitement de certains dossiers, et reléguant de ce fait l'action juridique dans une position défensive d'attente. D'autre part, ils doivent composer avec un droit d'asile de plus en plus restrictif et donc des possibilités réduites de porter de nombreux dossiers dans des procédures aléatoires, dont les « chances de succès » sont souvent réduites, voire nulles. Et cet aspect est d'autant plus prégnant sur leur action à long terme que le Parlement intervient de manière constante par des réformes législatives visant à réduire la portée d'une pratique administrative ou jurisprudentielle et que l'administration elle-même s'efforce aussi de contourner les contraintes juridiques pesant sur certains dossiers.

#### **ÉPILOGUE: RESTRUCTURATION ET AIDE JURIDIQUE GRATUITE INTÉGRÉE DANS LA PROCÉDURE**

Suite à une réforme d'ensemble adoptée en plusieurs étapes entre 2012 et 2016, la procédure d'asile prévoit une protection juridique gratuite, mandatée par le SEM et intégrée dans les centres fédéraux où se déroulent ses premières phases, une mesure qui a suscité des tensions au sein des milieux actifs dans la défense juridique des migrants. Après avoir été testée depuis 2014 à Zurich et depuis 2018 au centre fédéral de Boudry (NE), cette nouvelle procédure d'asile incluant une représentation juridique gratuite est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 2019 dans tous les centres fédéraux pour requérants d'asile et les mandats ont été accordés à différentes organisations<sup>57</sup>. Du point de vue du SEM, la représentation juridique gratuite favorise l'acceptation des décisions négatives et permet dès lors d'accélérer les procédures en réduisant le nombre aussi bien que les délais de recours (par

57. Caritas Suisse assumera les tâches liées à la protection juridique dans la région Suisse romande, la communauté de soumissionnaires formée du Rechtsberatungsstelle für Menschen in Not et de l'OSEO dans les régions Berne et Zurich, la communauté de soumissionnaires formée de Caritas Suisse et OSEO Tessin (SOS Ticino) dans la région Tessin et Suisse centrale, et l'EPER dans les régions Suisse orientale et Suisse du Nord-Ouest. Source: SEM, « Asile: attribution des mandats pour le conseil et la représentation juridique dans les centres fédéraux », 17 octobre 2018, [https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/aktuell/news/2018/2018-10-17.html], consulté le 25 mars 2021.

exemple à sept jours ouvrables dans la procédure accélérée)<sup>58</sup>. Bien entendu, la mise en place de ce dispositif, par ailleurs combattu par l'UDC dans l'arène parlementaire et par référendum, a fait l'objet de débats<sup>59</sup> au sein des organismes de défense des migrants, notamment lors de la votation du 5 juin 2016, au cours de laquelle la révision de la loi sur l'asile a été largement approuvée par le corps électoral<sup>60</sup>. D'un côté, la défense juridique gratuite pouvait être perçue par Amnesty International, l'Organisation suisse d'aide aux réfugiés et Caritas comme une mesure favorable aux requérants d'asile. Offrant de nouvelles opportunités de financement étatique, elle était censée améliorer l'information des requérants, réduire l'inégalité d'accès au droit et ainsi renforcer le respect des droits fondamentaux<sup>61</sup>. De l'autre, plusieurs organisations se sont montrées plus réservées, voire critiques, considérant que leur intégration dans la procédure d'asile pouvait mener à leur instrumentalisation par l'administration, à la perte de leur indépendance et à la réduction de la marge de manœuvre des juristes dans la sélection de dossiers sensibles ou susceptibles de faire évoluer la jurisprudence par un usage stratégique du droit. Comme le souligne Aldo Brina, du Centre social protestant de Genève, « collaborer avec les autorités de sorte à rendre ses décisions inattaquables plutôt que déposer des recours est un rôle qui s'éloigne de la défense juridique au sens propre »<sup>62</sup>.

En 2020, un an après l'entrée en vigueur de la loi, la Coalition des juristes indépendant·e·s pour le droit d'asile<sup>63</sup> a produit un rapport identifiant plusieurs problèmes relatifs à la protection juridique des migrants : rare prise en compte par le SEM de l'avis des représentants

58. SEM, « Fact Sheet: dispositions légales visant à accélérer les procédures. Protection juridique », 13 juillet 2020, [<https://www.sem.admin.ch/dam/sem/fr/data/asyl/beschleunigung/fs-rechtsschutz-f.pdf.download.pdf/fs-rechtsschutz-f.pdf>].

59. Eule, 2020.

60. Sur sa Plateforme d'information sur l'asile asile.ch, la revue *Vivre Ensemble* a réuni les différentes prises de position au sein des mouvements de défense du droit d'asile : « Votation du 5 juin : Vivre Ensemble dit Non à la révision de la Loi sur l'asile », 25 avril 2016, [<https://asile.ch/2016/04/25/31575/>], consulté le 25 mars 2021.

61. Sarah Frehner, « Sur la nécessité d'une protection juridique gratuite dans la procédure d'asile accélérée », 21 octobre 2015, [<https://www.osar.ch/assets/fakten-start-mythen/151021-avocatsgratuits-.pdf>].

62. Aldo Brina, « Neutraliser l'aide juridique? Des délais trop courts menacent la protection juridique », *Vivre Ensemble*, vol. 66, février 2018.

63. La Coalition des juristes indépendant·e·s regroupe plusieurs organisations, telles que Freiplatzaktion Basel, Freiplatzaktion Zürich, le Centre social protestant (CSP) de Genève, le Solidaritätsnetz Bern, l'Observatoire suisse du droit d'asile et des étrangers, les Juristes démocrates suisses, Asylex et d'autres personnes à titre individuel. Tous les membres de la coalition sont engagés en dehors de la protection juridique mandatée par le SEM. En ligne : [<https://bündnis-rechtsarbeit-asyl.ch/index.php/ueber-uns/>].

juridiques sur le projet de décision; diminution du taux de recours dans les centres fédéraux et importantes variations de celui-ci selon les régions; ou encore, absence de coordination entre les différents prestataires de protection juridique pour faire évoluer le droit<sup>64</sup>. Si ces critiques portent sur la moindre efficacité d'une défense juridique institutionnalisée (étatisée) en raison des contraintes organisationnelles et temporelles pesant sur les organisations (proximité vis-à-vis du SEM, charge de travail accrue, procédures accélérées réduisant l'impact potentiel de l'arme du droit), elles questionnent la place désormais attribuée aux juristes, notamment leur autonomie, mais aussi leur perception par les requérants d'asile<sup>65</sup>. Pour les mandataires des centres fédéraux, leur nouvelle position dans la procédure d'asile les a en effet amenés à inventer un « nouveau rôle »<sup>66</sup>, non plus vraiment *contre* le SEM – en opposition ou en contestation de ses décisions et de sa politique –, mais plutôt *avec* lui, l'instrumentalisation de l'aide juridique conduisant alors à une légitimation accrue des procédures et des décisions rendues. Bien davantage que les BCJ intervenant en-dehors de l'institution administrative qu'ils contestent, les associations mandatées par la Confédération dans les centres fédéraux peuvent être analysées ici comme des *street-level organizations*, enrôlés volontairement et en collaboration avec le SEM dans l'application du droit et dans la mise en œuvre d'une politique suisse d'asile qu'ils ne pourront dès lors critiquer que dans ses marges.

En définitive, la mise en œuvre de ce nouveau dispositif a transformé le champ de la protection juridique des personnes en demande d'asile. Alors que les organisations mandatées par le SEM sont directement impliquées dans la politique menée par l'État dans ce domaine, celles qui ont choisi de conserver leur autonomie soulignent certes « l'importance de la défense juridique »<sup>67</sup>, qui reste nécessaire à leurs yeux « pour ne laisser personne en marge

64. Ces différents points citent, résumant ou paraphrasent des éléments du rapport de la Coalition des juristes indépendant·e·s pour le droit d'asile, « Restructuration du domaine de l'asile. Bilan de la première année de mise en œuvre », 8 octobre 2020. En ligne : [https://bündnis-rechtsarbeit-asyl.ch/wp-content/uploads/2020/09/DOSSIER\_Rechtsarbeit\_FR.pdf], consulté le 25 mars 2021.

65. Voir aussi: Marie Vuilleumier, « Asile: une protection juridique gratuite et controversée », *swissinfo.ch*, 24 février 2019, [https://www.swissinfo.ch/fre/politique-migra-toire\_asile-une-protection-juridique-gratuite-et-controvers%C3%A9e/44767812].

66. Phrase que j'ai entendue lors du 7<sup>e</sup> Symposium suisse sur l'asile lors d'une présentation d'un membre du Rechtsberatungsstelle für Menschen in Not de Berne, qui travaille justement comme représentant légal dans le centre de test de Zurich.

67. SAJE, « L'importance de la défense juridique face à l'illogisme du SEM », *Bulletin de SOS Asile*, 140, 4<sup>e</sup> trimestre 2021, p. 3.

d'un accès à la justice»<sup>68</sup>, mais subissent une certaine marginalisation. La tension qui caractérisait la défense des migrants entre une dimension caritative et une posture protestataire se trouve donc désormais institutionnalisée.

## RÉFÉRENCES

AGRIKOLIANSKY Éric (2010), «11. Les usages protestataires du droit», in Éric AGRICOLIANSKY, Isabelle SOMMIER et Olivier FILLIEULE (éds), *Penser les mouvements sociaux. conflits sociaux et contestations dans les sociétés contemporaines*, Paris: La Découverte «Recherches», pp. 225-243.

BAUDOT Pierre-Yves et Anne REVILLARD (2014), «Introduction / Une sociologie de l'État par les droits», in Pierre-Yves BAUDOT et Anne REVILLARD, *L'État des droits: politique des droits et pratiques des institutions*, Paris: Presses de Sciences Po, pp. 11-58.

BELKIS Dominique, Spyros FRANGUADIAKIS et Édith JAILLARDON (2004), *En quête d'asile. Aide associative et accès au(x) droit(s)*, Paris: LGDJ.

BLANKENBURG Erhard (1994), «La mobilisation du droit. Les conditions du recours et du non-recours à la Justice», *Droit et Société*, vol. 28, pp. 691-703.

BOURDIEU Pierre (1986), «La force du droit», *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 64, n° 1, pp. 3-19.

BOURDIEU Pierre (2012), *Sur l'État. Cours au Collège de France 1989-1992*, Paris: Seuil/Raisons d'agir.

BRODKIN Evelyn Z. (2013), «Street-Level Organizations and the Welfare State», in Evelyn Z. BRODKIN et Gregory MARSTON (éds), *Work and the Welfare State. Street-Level Organizations and Workfare Politics*, Washington DC: Georgetown University Press, pp. 17-34.

BRODKIN Evelyn Z. et Pierre-Yves BAUDOT (2012), «Les agents de terrain, entre politique et action publique», *Sociologies pratiques*, vol. 24, n° 1, pp. 10-18.

68. CSP, «Le CSP Genève plus que jamais engagé auprès des réfugié.e.s», *Communiqué*, 28 février 2019. En ligne: [<https://asile.ch/2019/02/28/csp-le-soutien-juridique-aux-refugie-e-s-reste-necessaire-et-assure/>].



CHAPPE Vincent-Arnaud (2010), « La qualification juridique est-elle soluble dans le militantisme? Tensions et paradoxes au sein de la permanence juridique d'une association antiraciste », *Droit et société*, vol. 76, n° 1, pp. 543-567.

D'HALLUIN Estelle (2010), « Passeurs d'histoire. L'inconfort des acteurs associatifs impliqués dans l'aide à la procédure d'asile », in Didier FASSIN (éd.), *Les nouvelles frontières de la société française*, Paris: La Découverte, pp. 363-383.

D'HALLUIN-MABILLOT Estelle (2012), *Les épreuves de l'asile. Associations et réfugiés face aux politiques du soupçon*, Paris: EEHES.

D'HALLUIN Estelle (2016), « Le nouveau paradigme des "populations vulnérables" dans les politiques européennes d'asile », *Savoir/Agir*, vol. 2, n° 36, pp. 21-26.

DRAHY Jérôme (2004), *Le droit contre l'État? Droit et défense associative des étrangers: l'exemple de la CIMADE*, Paris, L'Harmattan.

DUMOULIN Laurence et Violaine ROUSSEL (2010), « Chapitre 9. La judiciarisation de l'action publique », in Olivier BORRAZ et Virginie GUIRAUDON (éds), *Politiques publiques 2*, Paris: Presses de Science Po, pp. 243-263.

ESPAHANGIZI Kijan, Jonathan PÄRLI, Samuel HÄBERLI et Freiplatzaktion Zürich (2015), *Die Welt ist unser Boot: 30 Jahre Freiplatzaktion Zürich: zur Geschichte der Asylbewegung und der schweizerischen Migrationspolitik 1985-2015*, Zurich: Freiplatzaktion Zürich.

EULE Tobias (2020), « Advice as a Vocation? Politics, Managerialism and State Funding in the Swiss Refugee Support Community », *Ethnos*, 1-16.

FASSIN Didier (2010), *La raison humanitaire: une histoire morale du temps présent*, Paris: Gallimard/Seuil.

GALANTER Marc (2013), « "Pourquoi c'est toujours les mêmes qui s'en sortent bien?" : Réflexion sur les limites de la transformation par le droit », *Droit et Société*, vol. 3, n° 85, pp. 575-640.

HAMIDI Camille (2017), « Associations, politisation et action publique. Un monde en tensions », in Olivier FILLIEULE, Florence HAEGEL, Camille HAMIDI et Vincent TIBERJ, *Sociologie plurielle des comportements politiques. Je vote, tu contestes, elle cherche...*, Paris: Presses de Sciences Po, pp. 347-370.

HOCHSCHILD Arlie R. (2003), «Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale», *Travailler*, vol. 9, n° 1, p. 19.

ISRAËL Liora (2003), «Faire émerger le droit des étrangers en le contestant, ou l'histoire paradoxale des premières années du GISTI», *Politix*, vol. 2, n°62, pp. 115-143.

ISRAËL Liora (2009), *L'arme du droit*, Paris: Presses de Sciences Po.

KAWAR Leila (2011), «Legal Mobilization on the Terrain of the State: Creating a Field of Immigrant Rights Lawyering in France and the United States», *Law & Social Inquiry*, vol. 36, n° 2, pp. 354-387.

LASCOUMES Pierre (1990), «Normes juridiques et mise en œuvre des politiques publiques», *L'Année sociologique*, vol. 40, pp. 43-71.

LECHIEN Marie-Hélène (2003), «Des militants de la "cause immigrée"», *Genèses*, vol. 1, n° 50, pp. 91-110.

LEJEUNE Aude et Jean-François ORIANNE (2014), «Choisir des cas exemplaires: la strategic litigation face aux discriminations», *Déviance et Société*, vol. 38, n° 1, pp. 55-76.

MCCANN Michael (1994), *Rights at Work. Pay Equity Reform and the Politics of Legal Mobilization*, Chicago: University of Chicago Press.

MCCANN Michael (2006), «Law and Social Movements: Contemporary Perspectives», *Annual Review Law and Social Sciences*, vol. 2, pp. 17-38.

MCCARTHY, John D. et Mayer N. ZALD (1977), «Resource Mobilization and Social Movements: A Partial Theory», *American Journal of Sociology*, vol. 82, n° 6, pp. 1212-1241.

MIAZ Jonathan (2017a), *Politique d'asile et sophistication du droit. Pratiques administratives et défense juridique des migrants en Suisse (1981-2015)*, Thèse de doctorat, Université de Lausanne et Université de Strasbourg.

MIAZ Jonathan (2017b), «From the law to the decision: The social and legal conditions of asylum adjudication in Switzerland», *European Policy Analysis*, vol. 3, n° 2, pp. 372-396.

MIAZ Jonathan (2021), «La co-production conflictuelle du droit. Le rôle des intermédiaires du droit dans la mise en œuvre et la

judiciarisation de la politique suisse d'asile», *Droit et Société*, n°107, vol. 1, pp. 51-66.

PETTE Mathilde (2014), «Associations: Les nouveaux guichets de l'immigration? Du travail militant en préfecture», *Sociologie*, vol. 5, n° 4, pp. 405-421.

PETTE Mathilde et Fabien ELOIRE (2016), «Pôles d'organisation et engagement dans l'espace de la cause des étrangers: L'apport de l'analyse des réseaux sociaux», *Sociétés contemporaines*, vol. 101, n° 1, pp. 5-35.

RAYNER Hervé (2005), *Les scandales politiques: l'opération «Mains propres» en Italie*, Paris: Michel Houdiard Éditeur.

REY Raphaël et Olivier BEURRET (2013), «“Humainement, je vous comprends; juridiquement, je ne peux rien faire”: une analyse du conseil juridique associatif dans la procédure d'asile suisse», in Marion FRESIA, Davide BOZZINI et Alice SALA (éds), *Les rouages de l'asile en Suisse. Regards ethnographiques sur une procédure administrative*, Études du SFM 62, Neuchâtel: Swiss Forum for Migration and Population Studies, pp. 63-92.

SARAT Austin et Stuart A. SCHEINGOLD (1998), *Cause Lawyering. Political Commitments and Professional Responsibilities*, New York/Oxford: Oxford University Press.

SIMÉANT Johanna (1998), *La cause des sans-papiers*, Paris: Presses de Sciences Po.

SPIRE Alexis et Katia WEIDENFELD (2009), «Les usages sociaux de la justice administrative», *Tracés. Revue des sciences humaines* #09 (en ligne), pp. 75-85.

VANHALA Lisa (2012), «Legal Opportunity Structures and the Paradox of Legal Mobilization by the Environmental Movement in the UK», *Law & Society Review*, vol. 46, n° 3, pp. 523-556.

WEILL Pierre-Édouard (2014), «Quand les associations font office de street-level bureaucracy. Le travail quotidien en faveur de l'accès au droit au logement opposable», *Sociologie du travail*, vol. 56, pp. 298-319.



# LES PERMANENCES JURIDIQUES POUR LES SANS-PAPIERS: ENTRE LOGIQUES DE GUICHET ET LOGIQUES DE MOBILISATION

XAVIER DUNEZAT

**A**u moment d'importer le prisme du guichet dans la sociologie du militantisme, nous proposons d'insister davantage sur l'ambivalence des logiques d'action que sur leur parenté avec l'ordre du guichet institutionnel. En particulier, nous plaçons pour une démarche qui « *consiste à replacer les échanges interindividuels au guichet dans la configuration plus vaste des rapports sociaux* »<sup>1</sup>. Si l'on se fonde en effet sur les permanences juridiques pour les « *carrières de papiers* »<sup>2</sup>, la diversité des modalités du militantisme de guichet invite à la prudence dans les comparaisons avec les « *guichets de l'immigration* »<sup>3</sup> en tant que conjugaisons de « *l'État au guichet* »<sup>4</sup>. Ceux-ci ont en charge l'application de la politique institutionnelle dont la mise en œuvre localisée peut être analysée comme la dimension « *disciplinaire* »<sup>5</sup> des relations de pouvoir au sein de la « *matrice de la domination* »<sup>5</sup> en matière migratoire, ce concept visant la façon dont les systèmes d'oppression imbriqués – de race, mais aussi de sexe et de classe – sont concrètement organisés et se coproduisent. En revanche, dans le champ militant, le guichet est davantage pensé comme une

1. Dubois, 2015 [1999], p. 18. Sur les logiques sociales de tri et de sélection des usagers dans des guichets institutionnels, voir par exemple Bourgeois (2019) et Salin (2020).

2. Spire, 2005, pp. 290-322. Selon les catégories du terrain, les carrières de papiers désignent l'enchaînement des situations engendrées par le non-accès à la carte de séjour de dix ans renouvelable. Sur un plan politique, en résistance aux catégories normatives des « clandestins », « illégaux » et « délinquants », les « sans-papiers » désignent donc ici la population étrangère privée de la libre circulation et installation définitive sur le territoire français, notamment métropolitain.

3. Spire, 2008.

4. Weller, 1999.

5. Hill Collins, 2009 [2000].

réponse aux guichets institutionnels et à leur ordre disciplinaire<sup>6</sup>. Dans ces derniers, les agents de terrain font un travail rémunéré qui a d'abord une *fonction instrumentale* s'inscrivant dans une trajectoire professionnelle de « *dominants dominés* »<sup>7</sup>. En revanche, les agents des permanences juridiques font un « *travail militant* »<sup>8</sup> qui a d'abord, ou aussi, une *fonction politique*, qu'elle soit exclusive ou articulée à d'autres tâches militantes, défensive et réparatrice pour les droits de l'individu sans-papiers ou offensive et conquérante pour les droits des étrangers et étrangères, voire pour leur mobilisation. De même, ces agents ne distribuent aucun bien (papiers, hébergement), mais agissent plutôt en « *position d'intercesseur* »<sup>9</sup> dans l'accès à ces biens. Autrement dit, alors que « *la vie au guichet* » (institutionnel) est un métier qui vise à gouverner<sup>10</sup>, à « *administrer la misère* »<sup>11</sup>, le militantisme de guichet s'affiche plutôt comme un moyen d'atténuer cette dernière ou d'y résister, sans que cela soit toujours réalisé.

Cette différence de nature induit, *potentiellement*, une moindre ritualisation et bureaucratisation du militantisme de guichet, celui-ci pouvant recourir à des modalités de traitement plus variées. Certes, on peut repérer des processus communs de juridicisation, d'individualisation, de technicisation du travail militant et du guichet institutionnel<sup>12</sup>. Mais, dans le militantisme de guichet, on prend aussi le temps d'écouter, de reconnaître, de rassurer, d'accompagner, voire de publiciser, de mobiliser... On n'exige pas une pièce d'identité de la personne accueillie, on ne lui parle pas à travers un hygiaphone, on ne lui prend pas ses empreintes digitales pour traiter son dossier, on ne lui confisque pas ses documents pour authentification, on ne l'arrête pas au guichet... En matière de politiques migratoires, ces écarts prescrits entre l'ordre institutionnel de la domination du guichet et l'ordre militant de la résistance au guichet sont illustrés par les travaux qui discutent la

6. Cette approche disciplinaire fait l'impasse sur les travaux récents qui montrent, par exemple dans les politiques d'asile, comment une multitude d'organismes publics et d'acteurs non étatiques façonnent les relations réelles aux guichets institutionnels, ce qui relativise la dichotomie gouvernants/gouvernés dans l'interface. Voir par exemple *Politique et Sociétés*, 2019.

7. Spire, 2008, p. 16.

8. Nicourd, 2009; Cohen et Dunezat, 2018, pp. 151-199.

9. Eberhard, 2010.

10. Sur les niveaux d'analyse de la sociologie des relations de guichet en tant qu'interface des gouvernants et des gouvernés, voir notamment Mesnel (2021).

11. Dubois, 2015.

12. Pette, 2014.

pertinence du recours aux concepts de « *racisme institutionnel* »<sup>13</sup> et de « *racisme d'État* »<sup>14</sup> pour caractériser les relations de guichet au sein des administrations publiques<sup>15</sup>. Si la permanence juridique peut *de facto* agir comme auxiliaire du droit ou comme supplétive de l'administration, sa contribution à l'action publique et à l'ordre du droit reste le plus souvent critique et contestataire, quelles que soient les « *dures réalités du terrain* »<sup>16</sup>. On ne peut alors comparer les logiques d'action du guichet institutionnel et du militantisme de guichet sans contextualiser les interactions et les positions contradictoires de ces deux types de guichets, puisque le second a pour raison d'être le premier, voire en est le produit, compte tenu de l'autonomie relative et du caractère discrétionnaire – ou du « *pouvoir normatif collectif* » selon une autre approche<sup>17</sup> – des pratiques de guichet dans les politiques migratoires<sup>18</sup>.

Afin d'illustrer ce préalable, nous recourons ici à l'analyse diachronique d'une permanence juridique « pour les personnes sans-papiers »<sup>19</sup> qui se caractérise par le *passage d'un militantisme de guichet à un guichet militant* en grande partie construit contre les pratiques du guichet préfectoral. Nous distinguerons en effet deux ordres militants : le premier (*militantisme de guichet*) est limité et cantonné au seul travail juridique, dont la dimension réparatrice devient la fin prioritaire, voire exclusive, au détriment des logiques de mobilisation que le recours au guichet est susceptible d'activer en constituant une porte d'entrée dans l'action collective pour les sans-papiers ; le second (*guichet militant*) cherche à décloisonner le travail juridique en le combinant à d'autres modalités d'intervention perçues comme plus contestataires et à un objectif politique de mobilisation collective, notamment des sans-papiers. Cependant, les logiques de mobilisation sans cesse affichées se heurtent à diverses forces sociales – « *les lois de l'inhospitalité* »<sup>20</sup>, les rapports de pouvoir entre « soutiens » et « sans-papiers », la division du travail militant, les modes d'organisation collective, la diversité des relations de guichet – qui agissent comme autant d'obstacles rendant incertain

13. Carmichaël et Hamilton, 2009 [1967].

14. Dhume *et al.*, 2020.

15. Sala-Pala, 2013 ; *Migrations Société*, 2016.

16. Pette, 2014.

17. Miaz, 2019, p. 94.

18. Spire, 2005, 2008.

19. Les expressions entre guillemets en dehors des citations en italique mobilisent la terminologie du terrain.

20. Fassin, Morice et Quiminal, 1997.

et inachevé le processus d'émancipation que le guichet militant rêve de favoriser et parvient occasionnellement à enclencher. Sur le long cours, la logique réelle du militantisme de guichet tend ainsi à prendre le dessus sur la logique prescrite du guichet militant.

Délit de solidarité (Délit) est une permanence juridique créée en 1997 dans une ville de l'ouest de la France<sup>21</sup> (de 250 000 habitants), dans le sillage des dynamiques protéiformes qui ont accompagné la politisation des carrières de papiers et le mouvement des sans-papiers de 1996<sup>22</sup>, le mode de résistance ayant fait une large place à l'arme du droit<sup>23</sup>. Selon ce qui m'a été rapporté lors de ma socialisation au sein de Délit, un conflit aurait surgi au sein d'une association locale déjà existante à la suite de la régularisation collective, mais sélective<sup>24</sup> de 1997, car une trentaine de personnes sans-papiers auraient été exclues de cette régularisation et n'auraient pas fait l'objet d'une prise en charge réelle par l'association<sup>25</sup>. Un « collectif des sans-papiers » s'est alors créé et a reçu l'appui de trois militantes françaises – dont l'une avait déjà une expérience juridique construite au sein d'une ASTI<sup>26</sup> d'une autre ville –, qui ont réussi à obtenir une salle, prêtée gratuitement, dans une maison de quartier. Par ailleurs, Délit a rejoint dès sa naissance une « Coordination régionale solidaire des personnes immigrées », créée sous l'impulsion de plusieurs ASTI de l'Ouest et dont la charte insiste sur les objectifs politiques de régularisation de toutes les personnes sans-papiers, de libre circulation et libre installation, d'autonomie des luttes immigrées.

Dans la ville observée, quatre structures ont ainsi leur permanence juridique, hebdomadaire ou quotidienne (dont le MRAP<sup>27</sup> et la Cimade<sup>28</sup>). À ces permanences à vocation généraliste<sup>29</sup>, s'agrègent

21. Nous taïrons la localisation précise de nos lieux d'immersion, car nous ne voulons pas que nos analyses soient utilisées contre des organisations qui sont toujours en lutte.

22. Siméant, 2002.

23. Mouchard, 2003.

24. Circulaire Chevènement du 24 juin 1997 relative au réexamen de la situation de certaines catégories d'étrangers en situation irrégulière.

25. Cette version a été démentie par l'un de ses membres actifs.

26. Association de solidarité avec tou-te-s les immigré-e-s.

27. Mouvement contre le racisme et pour l'amitié entre les peuples.

28. La Cimade est une association qui défend les droits des personnes réfugiées et migrantes, notamment en centres de rétention.

29. Elles accueillent tous les types de parcours juridiques des personnes étrangères en attente de papiers. L'attente désigne simultanément la volonté d'obtenir des papiers – à travers la procédure d'asile ou la demande de titre de séjour, quel qu'en soit le motif (familial, médical, professionnel, etc.) – et les étapes des carrières de papiers, incluant les délais d'accès au guichet préfectoral, de traitement de la demande, de recours, de fuite ou de « clandestinité », d'une éventuelle nouvelle demande.



nombre de lieux d'accueil ou de numéros téléphoniques spécialisés, apparus ultérieurement dans le cadre ou non de dynamiques plus nationales, à la suite notamment de l'ouverture d'un centre de rétention en 2007 et de la régionalisation des demandes d'asile en 2008 : pour les parents d'enfants scolarisé-e-s et les étudiant-e-s<sup>30</sup>, pour les femmes étrangères victimes de violences (structure locale), pour l'hébergement des « migrants » (deux structures locales : un réseau d'accueil solidaire, une association spécialisée dans l'ouverture de squats), pour la visite des retenu-e-s en centre de rétention (structure locale), pour l'accès à la santé des « migrants » (structure locale), etc. Se dessine ainsi un champ local du militantisme de guichet dont la diversité constitue un trait saillant. Dans ce contexte, au sein de Délit, le travail juridique peut réellement être privilégié, car il se trouve rarement concurrencé par des démarches relevant davantage du travail « humanitaire » (accès individuel à la nourriture, à un logement, à la santé, etc.), puisque d'autres organisations les prennent en charge.

Comme nous allons le voir, l'orientation réparatrice initiale de Délit se double d'un activisme militant prescrit et structuré par deux objectifs : favoriser la mobilisation des sans-papiers, que ce soit en mixité avec les « soutiens » ou de manière autonome ; utiliser les situations individuelles répertoriées lors des permanences afin de les émanciper de la « tyrannie du singulier »<sup>31</sup> dans laquelle l'ordre migratoire cherche à les cantonner et ainsi, en les collectivisant, résister aux atteintes aux droits. Ces deux objectifs alternent entre réussite précaire et échec structurel sous l'effet de deux facteurs non prescrits : les hiérarchies militantes et la pluralité des modes d'inscription dans la relation de guichet au sein de la permanence. Pour ordonner les dynamiques locales, après un « *petit détour par les cuisines* » de notre entreprise ethnographique<sup>32</sup>, nous présenterons l'évolution du fonctionnement *prescrit* de Délit (1), avant d'axer le regard sur l'ordre militant *réel* (2).

30. Réseau éducation sans frontières, Réseau université sans frontières.

31. Agrikoliansky, 2003.

32. Avanza, Fillieule et Masclat, 2015.

### MÉTHODOLOGIE

Depuis 2006, je mène une recherche comparative sur les mobilisations dites de sans-papiers à partir d'une problématique en termes de consubstantialité des rapports sociaux<sup>a</sup> (sexe, classe, race). J'analyse les rapports de domination et de résistance qui s'articulent dans la dynamique mobilisatrice au prisme des formes de la division du travail militant qui la structurent. En effet, en 1998, j'ai rejoint – en tant que militant – la lutte en faveur des sans-papiers. Déjà enseignant de sciences sociales, j'avais été contacté par une mère d'élève qui était « tombée » sur un exercice déconstruisant la prénotation selon laquelle l'immigration est la cause du chômage. Elle m'avait proposé de participer à une permanence juridique qu'elle venait de créer avec d'autres et qui allait devenir Délit. J'ai accepté et, depuis, je n'ai jamais cessé ce travail militant. J'ai d'abord joué un rôle d'acteur mal socialisé dans le cadre d'une formation « sur le tas » au conseil juridique. Puis, à la suite du départ des initiatrices, mon rôle s'est intensifié dans la permanence. En particulier, j'ai fait partie des personnes qui ont activement participé à la création d'un Collectif local de soutien aux personnes sans-papiers et de la structure bicéphale détaillée infra.

Par ailleurs, à la suite d'une mobilité professionnelle temporaire dans le nord de la France, dans une agglomération d'un million d'habitants, j'ai rejoint de 2006 à 2007 un autre mouvement que nous nommerons ici Comité du Nord et qui se caractérisait par la présence de plusieurs centaines de sans-papiers. Compte tenu de mon expérience militante, j'ai été intégré à la « commission juridique » de ce comité. Au-delà de la prise en charge d'une vingtaine de « dossiers Xavier », j'ai adopté un mode de participation peu active, me contentant de suivre l'ordre militant dont j'étais critique. En dépit d'une méthode ethnographique rigoureuse pour le Comité du Nord (carnets d'observation, entretiens et questionnaires), je ne dispose pas de matériau direct sur le travail de guichet, car chaque membre de la commission juridique avait son créneau hebdomadaire et sa pièce réservée pour l'accueil des sans-papiers. J'étais donc souvent seul pour recevoir « mes dossiers » et je n'avais pas accès aux autres accueillant-e-s en dehors

a. Kergoat, 2012; Galerand et Kergoat, 2014.

des réunions mensuelles de la commission juridique, qui visaient à faire un bilan avec la direction politique du mouvement.

C'est pourquoi j'ai choisi ici de privilégier – ce qui n'empêchera pas des allusions comparatives – la permanence juridique de Délit entre 1998 et 2017. Le déficit de rigueur scientifique (prescrite) dans le mode de recueil des données est compensé par une présence continue et un accès en situation qui autorisent une connaissance intime de l'ordre militant articulé à la permanence juridique. L'administration de la preuve se rapproche alors de ce qu'ont fait des sociologues du monde ouvrier<sup>b</sup> ou de la culture des pauvres<sup>c</sup>, en combinant l'intériorisation diffuse et impliquée des pratiques avec l'écoute sur le long cours des discours en situation, tant à Délit qu'au Collectif. Les données sur la permanence juridique privilégiée proviennent donc de « *l'observation directe* » des « *interactions de face-à-face au guichet* », mais en tant qu'accueillant ou en étant « *placé aux côtés de l'agent d'accueil* »<sup>d</sup>.

b. Schwartz, 1990.

c. Hoggart, 1970.

d. Dubois, 2015, p. 64.

## 1) DU MILITANTISME DE GUICHET AU GUICHET MILITANT :

### L'ÉVOLUTION DU TRAVAIL PRESCRIT

Depuis 1998, la permanence juridique de Délit accueille les sans-papiers chaque lundi, de 18 heures à 20 heures. Composée de quatre à huit accueillant-e-s, elle se définit comme un « collectif d'individus » et n'a jamais déposé de statuts associatifs. Elle ne reçoit aucun financement public et ses maigres nécessités financières (photocopies) sont comblées par quelques dons militants. Elle ne comprend aucune hiérarchie formelle ni statut officiels en son sein. Cette orientation est liée à la trajectoire libertaire des personnes initiatrices et à une forme de point d'honneur qui consiste à dénoncer, par la non-déclaration en préfecture, le fait que l'action en faveur des sans-papiers relève du délit de solidarité, d'où le nom choisi par la structure en 1999. Depuis sa création, le type de service distribué par Délit valorise l'accès aux droits et dévalorise – en tant que démarche collective supplétive aux obligations de l'État – la distribution de biens (argent, hébergement, nourriture). Si cette

dichotomie a résisté au temps, le travail prescrit et le fonctionnement de la permanence ont connu des changements qui l'ont fait passer du seul militantisme de guichet (a) au statut de pôle juridique au sein d'une structure militante bicéphale (c), sous l'effet d'une évolution relative du groupe prescripteur du travail de guichet (b).

#### A) LES CONTOURS PRESCRITS DU MILITANTISME DE GUICHET

De 1998 à 2000, Délit se limite à un travail de conseil juridique et d'accompagnement individuel des sans-papiers dans leurs démarches administratives. Cette première période peut être définie comme un *militantisme de guichet* qui vise à *soutenir* les sans-papiers, étant entendu qu'il revient à ces derniers d'activer en toute autonomie d'autres formes d'action militante. Nous proposons ici de détailler le mode d'accueil tel qu'il était – et reste en grande partie – prescrit, si l'on se fonde sur la socialisation reçue par tout-e accueillant-e.

La salle, avec de grandes fenêtres vitrées donnant sur la rue, ouvre à 18 heures. Des tables et des chaises sont disposées afin de constituer des « îlots » d'accueil préservant la confidentialité des récits. Plusieurs chaises sont ajoutées en cas d'affluence. Les personnes sont reçues dans leur ordre d'arrivée. Quand elles viennent pour la première fois, l'entretien consiste d'abord à leur expliquer le fonctionnement de la permanence juridique : les accueillant-e-s sont des « soutiens », des « militants » qui veulent que « tous les sans-papiers aient des papiers » ; l'accueil est ouvert à toute personne, quelle que soit sa situation juridique ; il est gratuit et indépendant de la préfecture ; si la personne ne s'y oppose pas, un dossier sera rempli afin d'éviter que l'on ne repose plusieurs fois les mêmes questions et de noter toutes les démarches faites ; ce dossier sera rangé dans un classeur qu'un-e militant-e conserve à son domicile ; toute démarche ne sera entreprise qu'après information et accord de la personne, toute communication écrite avec les autorités sera lue au préalable et traduite si nécessaire ; il est possible d'organiser un accompagnement<sup>33</sup> auprès des administrations pour toute démarche ; en cas de situation juridique dangereuse (risque d'« expulsion »), inextricable ou éloignée du champ d'action de Délit, une orientation vers des avocat-e-s ou une autre structure d'accueil est possible. Une fois l'activité et le fonctionnement

33. Il consiste à se présenter au guichet en même temps que l'utilisateur et à l'assister silencieusement au moment de l'entretien. L'accompagnant-e doit privilégier un rôle prescrit de témoin, qui sera utilisé s'il faut réagir au mode de traitement institutionnel. Cependant, de manière mal définie, l'accompagnant-e peut intervenir en cas de détresse sociale visible, de problèmes linguistiques, de nonaccès aux droits, de rejet de la demande.

présentés, le premier entretien vise à remplir ensemble « le dossier », l'accueillant-e se chargeant d'écrire en utilisant les différentes cases de la fiche d'accueil qui cherchent à renseigner la trajectoire de la personne. On commence par les données d'identité et on échange les numéros de téléphone – « en cas d'urgence » –, puis on entame le « récit de vie ». Ce dernier se concentre sur le parcours de sortie du pays d'origine et les modalités d'entrée sur le territoire métropolitain, la situation familiale dans le pays d'origine et en France, la carrière de papiers, la situation juridique actuelle, l'aide déjà reçue (avocat-e, association, etc.). S'ensuit un échange sur les possibilités de démarches, sachant qu'il est prescrit qu'aucune personne ne doit être incitée à choisir « la clandestinité »<sup>34</sup>. Au total, l'entretien d'accueil peut durer jusqu'à une heure.

En revanche, si la personne a déjà un dossier, elle est reçue par la personne qui l'a accueillie la première fois. Si le système de « référent » est explicite, il s'accompagne d'un temps d'échanges collectifs à la fin de la permanence juridique avant de lancer une démarche. Cette « collectivisation » des dossiers est vivement recommandée, mais souvent annulée à cause de « l'heure ». De même, il est prescrit que l'accueil doit être fait sous la forme de « binômes » – notamment pour la formation « sur le tas » des nouvelles recrues et pour enrichir le traitement du dossier d'un double regard –, mais la pratique apparaît dépendante de l'affluence. C'est pourquoi, une fois par trimestre, une réunion est organisée entre accueillant-e-s qui sont aussi vivement incité-e-s à participer aux « formations juridiques » dispensées par une ASTI dans une ville voisine et en lien avec la Coordination régionale.

Depuis sa création, Délit de solidarité n'a jamais pratiqué de tri. Toutefois, lorsque la personne est réputée avoir commis des violences sexuelles ou occupé un poste élevé dans la hiérarchie d'une dictature meurtrière, chaque membre de la permanence a un « droit de retrait », si bien qu'il est arrivé à deux reprises que la personne sans-papiers ne puisse être reçue et soit orientée vers une autre structure d'accueil. Idem pour un homme qui exigeait que son dossier ne soit pas suivi par une femme.

34. Cette prescription a une double origine, politique et expérientielle. D'une part, elle vise à faire échec aux logiques institutionnelles qui consistent à instrumentaliser la figure du « clandestin », à l'enfermer dans l'ordre de la peur et de la précarité. D'autre part, « la clandestinité » prend la forme d'une absence de démarches vers les guichets préfectoraux qui est utilisée par l'administration de la justice lorsqu'il s'agit d'évaluer « la réalité des démarches » des sans-papiers : en pratique, cette absence est assimilée à une forme de fuite face au droit et conduit à moins de clémence.

### LE CONTENU DU TRAVAIL JURIDIQUE DE LA PERMANENCE

En dehors de l'accompagnement en préfecture, le travail juridique consiste d'abord à informer les sans-papiers sur les démarches possibles ainsi que sur les pratiques réelles des guichets préfectoraux et les moyens de les contourner. Il vise ensuite l'aide à la constitution de dossiers de demande et aux recours. Il prend aussi la forme d'un rôle d'intermédiaire dans les relations entre les sans-papiers et les différents interlocuteurs croisés dans les carrières de papiers (avocat-e, assistant-e social-e, centre d'hébergement, etc.). Enfin, le travail de la permanence s'est considérablement enrichi depuis 2014, car, dans la ville observée, la préfecture a instauré l'obligation de recourir à l'internet pour toute prise de rendez-vous en dehors des démarches d'asile et a *de facto* attendu des permanences juridiques qu'elles servent d'intermédiaire informatique. Même si Délit dénonce cette externalisation, une aide à la rédaction des courriels a émergé, d'autant que la demande de rendez-vous offre l'occasion aux guichets préfectoraux de réclamer des documents non exigibles pour déposer un dossier.

De même, un important travail de rédaction est réalisé en ce qui concerne, dans un ordre décroissant, les « lettres de motivation » pour la démarche de régularisation, les recours auprès de la CNDA<sup>a</sup> à la suite d'un refus de l'OFPPRA<sup>b</sup>, les demandes de réexamen dans les procédures d'asile, les recours gracieux ou hiérarchiques en cas de refus de titre de séjour. En revanche, les recours auprès des juridictions administratives – en matière de nonaccès aux droits, de refus de titre de séjour, d'obligation à quitter le territoire, etc. – sont systématiquement laissés aux avocat-e-s.

L'existence, localement, d'un travail social aguerri en matière d'asile et d'un réseau d'avocat-e-s spécialisé-e-s dans le droit des étrangers tend à cantonner le travail juridique aux « cas désespérés » ou refusés par les avocat-e-s. La plupart des usagers sont alors des débouté-e-s de l'asile et des personnes qui n'entrent pas dans les catégories légitimes de l'ordre migratoire ou qui ne parviennent pas à être reconnues comme éligibles à ces catégories

a. Cour nationale du droit d'asile.

b. Office français de protection des réfugiés et apatrides.

(« conjoint de français », « parent d'enfant français », « jeune majeur », « mineur isolé étranger », « étranger malade », etc.). Les demandes de titre pour raisons médicales et les demandes d'admission exceptionnelle au séjour sont surreprésentées, ces dernières induisant un long travail de constitution du dossier afin de récolter le maximum d'arguments et de preuves pour la régularisation.

#### B) L'ÉVOLUTION RELATIVE DU GROUPE PRESCRIPTEUR

Le recrutement politique du groupe d'accueil de la permanence juridique cache des dispositions sociales partagées qui ont changé. Aucune expertise n'est requise pour s'engager et les dispositions attendues relèvent de la « bonne volonté » et de la « solidarité politique » avec le combat des sans-papiers. Bien entendu, l'arrivée d'une personne affichant des compétences juridiques a toujours été joyeuse, mais aussi relativisée, car l'expertise de la permanence ne se construit pas tant par rapport au droit formel et à ses catégories légitimes que par rapport à un véritable « *infra-droit* »<sup>35</sup>, fait de circulaires et de pratiques institutionnelles locales d'autant plus déstabilisantes qu'elles s'inscrivent de plus en plus dans des processus d'expérimentation autorisant des formes d'exception ponctuelle au droit. C'est donc moins du côté de la maîtrise de contenus théoriques généraux que le travail (militant) de guichet se définit comme qualifié que de celui de la maîtrise de l'ordre routinisé et ordinaire, plus ou moins légal, des pratiques locales de guichet (institutionnel). Cette faible juridicisation du travail de guichet favorise a priori un recrutement élargi, mais les rapports sociaux de sexe/classe/race ont des effets puissants de sélection.

De la création de Délit à 2000, dix personnes vont s'investir plus ou moins simultanément : autant d'hommes que de femmes ; deux sans-papiers, l'une péruvienne (enseignante) et l'autre malgache (employé, par ailleurs conjoint d'un membre de la permanence juridique) ; plutôt des jeunes (âge moyen inférieur à 35 ans) ; des personnes diplômées (huit ont un diplôme supérieur au baccalauréat, deux étant encore étudiantes) ; des professions qualifiées (cinq

35. Lochak, 1985.

sont classées dans les « *cadres et professions intellectuelles supérieures* » de la nomenclature de l'Insee<sup>36</sup>, dont trois sont enseignantes<sup>37</sup>) ou des situations de non-emploi affichées comme « choisies » (une femme au foyer, un chômeur). Entre 1999 et 2001, le départ de toutes les initiatrices de Délit ainsi que des deux (ex-)sans-papiers, pour des raisons de mobilité géographique ou de « ras-le-bol », provoquent un inquiétant affaiblissement numérique. Avec une amie enseignante récemment recrutée, nous sollicitons alors notre réseau d'interconnaissance, composé de militant·e·s féministes et/ou libertaires rencontré·e·s lors de notre trajectoire scolaire, professionnelle et/ou militante, notamment lors du « mouvement des chômeurs »<sup>38</sup> de 1997-1998. Si plusieurs (hommes) refusent le principe politique de la permanence – ou s'essayent et renoncent – en arguant que l'aide juridique constitue un anesthésiant pour la lutte autonome des sans-papiers, d'autres la rejoignent : cinq femmes et deux hommes, français·es, d'âge moyen inférieur à 30 ans ; cinq avec un niveau de diplôme supérieur au baccalauréat ; un enseignant, quatre étudiantes, un chômeur et une cadre du travail social.

Ainsi, par rapport à ses débuts, l'évolution sociographique de Délit se caractérise par un renforcement des trajectoires professionnelles classées dans les professions dites intellectuelles supérieures (enseignantes) et des étudiant·e·s (jusqu'à leur fin de cursus, pour devenir le plus souvent enseignant·e·s). Les situations de non-emploi ont été remplacées, à partir de 2005, par l'apparition de femmes retraitées (de l'enseignement), ce qui a fait augmenter la moyenne d'âge. Par ailleurs, plusieurs personnes – majoritairement des jeunes femmes diplômées – ont rejoint Délit dans le cadre d'une participation active au sein du Collectif (voir infra) et d'une situation subie de chômage, le retour vers l'emploi s'accompagnant d'un désengagement de la permanence. La féminisation du groupe d'accueil est aussi un fait marquant, tandis que la participation des sans-papiers est devenue rare (trois personnes entre 2001 et 2017) et précaire. Au total, depuis 1997, une cinquantaine de personnes ont ainsi rejoint le travail de guichet et, à l'évidence, la sélectivité de classe/race, et dans une moindre mesure de sexe et d'âge, constitue un trait durable.

36. Institut national de la statistique et des études économiques.

37. Cette surreprésentation des trajectoires enseignantes est continue et elle a aussi été repérée au Comité du Nord.

38. Cohen et Dunezat, 2018.



**C) LA MISE EN PLACE D'UNE STRUCTURE BICÉPHALE :****VERS UN GUICHET MILITANT**

À partir de 2000, sous l'effet combiné d'un durcissement des politiques migratoires et d'un redéploiement des demandeurs d'asile à l'échelle nationale, le nombre de sans-papiers s'accroît au niveau local. La multiplication simultanée – limitée alors à moins d'une dizaine – du nombre de « dossiers bloqués »<sup>39</sup> suscite la création, à l'initiative de Délit, d'un réseau d'organisations visant à sortir la question des sans-papiers des seules salles de permanence pour en faire un enjeu public<sup>40</sup>. La construction de ce réseau se fait difficilement dans un contexte politique qui active la conflictualité sur l'enjeu de la présence de partis de gouvernement (Gauche plurielle) dans le réseau. L'organisation d'une semaine d'actions induit un important travail militant pour les membres de Délit, mais l'échec de la manifestation de rue qui devait ponctuer cette semaine – moins de trente manifestant.e-s malgré un appel réunissant plus de vingt organisations – conduit la permanence juridique à suspendre sa participation au réseau. Ce dernier se met en sommeil, tandis que deux membres de Délit, issues d'organisations anarchistes, quitteront la permanence à la suite des conflits portant sur la présence ou non des partis de gouvernement.

S'ouvre alors une période décisive dans l'histoire de la permanence juridique : l'évolution de la composition du groupe d'accueil en modifie l'orientation sous l'impulsion de la fraction enseignante dont je fais partie. Les personnes qui restent, socialisées au militantisme dans les espaces féministes/libertaires/mouvementistes, décident de mobiliser des « individus » et non plus des « organisations ». Elles se tournent à nouveau vers leur réseau d'interconnaissance et proposent des actions « clés en main » (occupations simultanées de plusieurs administrations qui réunissent plus d'une cinquantaine de personnes). Toutes les cibles ont été choisies sur la base des situations juridiques répertoriées par Délit, mais les actions sont signées d'un « collectif de soutien aux personnes sans-papiers ». Un nouveau mode d'action – fondé sur l'occupation jusqu'à évacuation policière – vient d'être créé au niveau local dans le champ des luttes de l'immigration. Il convient davantage à nombre de militant.e-s issu.e-s

39. On désigne ainsi les dossiers pour lesquels des démarches juridiques apparaissent risquées, sont refusées par les guichets institutionnels ou n'aboutissent pas (rejet ou absence de réponse).

40. Cette publicisation de la cause était alors animée par l'exemple du mouvement de solidarité avec les sans-papiers de 1996, auquel la ville observée avait participé.

des mouvances libertaires et qui souhaitent agir en faveur des sans-papiers sans rejoindre la permanence juridique. En décembre 2001, à leur demande, un « collectif de soutien aux personnes sans-papiers » (Collectif) est acté. Ce collectif d'individus végète plusieurs mois, mais, en avril 2002, Jean-Marie Le Pen est qualifié au second tour de l'élection présidentielle en même temps qu'un sans-papiers kurde suivi par Délit est placé en rétention; en arguant que « lutter contre Le Pen, c'est lutter pour la régularisation des sans-papiers et donc contre l'expulsion du kurde retenu », le Collectif s'élargit en quelques jours dans le cadre de la mobilisation – notamment étudiante – de l'entre-deux-tours. De 2002 à 2017, il réunit ainsi entre vingt et quarante personnes dans ses assemblées générales (AG) hebdomadaires, au cours desquelles, en moyenne, une initiative est organisée, le plus souvent sous la forme de l'occupation<sup>41</sup>. À partir de cette date, l'histoire de Délit est indissociable de celle du Collectif, ce qui modifie l'orientation prescrite du travail militant au sein de la permanence. Plus précisément, Délit substitue un véritable *guichet militant* au militantisme de guichet originel.

D'abord, si Délit reste indépendant du Collectif et son activité cantonnée au travail juridique, leur connexion a permis d'émanciper le travail de guichet de tout contrôle par la préfecture<sup>42</sup>, car le Collectif devient dorénavant la structure d'interface avec les autorités. Les rencontres avec la préfecture ne portent plus sur des cas individuels – ce qui incitait Délit à ordonner le mode de présentation des dossiers en recourant *de facto* aux critères de catégorisation institutionnelle<sup>43</sup> –, mais sur des situations collectives à résoudre ou des pratiques institutionnelles à combattre. Cela engendre une égalité de traitement de tous les dossiers de Délit – aucun ne bénéficiera d'une présentation en préfecture – et favorise une politisation du recours au droit. Comme au moins un-e membre de la délégation reçue par les autorités est membre de Délit, les interactions avec les autorités sont à la fois guidées par la promotion des principes politiques du Collectif – notamment la « régularisation

41. Sur l'histoire du Collectif, voir Dunezat, 2015.

42. Ce contrôle peut prendre des formes variées : négociation par délégation limitée numériquement, transmission préalable de l'identité des personnes de la délégation, interdiction explicite de l'accès à la délégation pour les sans-papiers, dépolitisation de l'ordre du jour de la rencontre, obligation de fournir des « listes » fermées de sans-papiers, etc.

43. La présentation de chaque dossier engendre l'adaptation, voire la légitimation, des critères institutionnels de sélection et de hiérarchie des usagers, doublée d'une marchandisation implicite de la régularisation (« on vous régularise telle situation qui semble vous tenir à cœur et vous nous laissez expulser les autres »).

de toutes les personnes sans-papiers» – et l'expertise empirique de Délit. Cette structure bicéphale permet de rompre avec les fameuses «listes» sur critères présentées à la préfecture et sources, dans bien d'autres villes (notamment au Comité du Nord), de tensions lorsqu'il faut sélectionner les sans-papiers à «faire monter» lors des négociations avec la préfecture.

Ensuite, Délit prescrit une orientation davantage militante de son travail juridique, d'autant qu'il est proposé à toute nouvelle recrue de la permanence de militer aussi au Collectif. En effet, si le mode d'accueil individuel des sans-papiers ne change pas fondamentalement, plusieurs aménagements viennent l'enrichir d'un contenu militant prescrit. Le système explicite du «réfèrent» est dorénavant rejeté – même s'il restera toléré – et «l'accueil collectif»<sup>44</sup> le remplace afin que tout-e membre de la permanence puisse prendre le relais d'un-e autre, ce système de rotation étant imposé aux sans-papiers: le conseil juridique doit être perçu comme une démarche militante. C'est pourquoi, durant l'entretien d'accueil, chaque sans-papiers doit, d'une part, être informé-e du lien entre Délit et le Collectif, entre suivi du dossier et prise en charge collective de la «lutte pour les papiers», d'autre part, être invité-e à rejoindre les assemblées générales (AG) du Collectif et à participer aux «manifestations». Mais surtout, lors de l'entretien d'accueil, Délit élargit le champ des possibles dans le mode d'accompagnement: au lieu de se limiter au recours au droit ou à l'orientation vers un-e avocat-e, la permanence doit aussi proposer «une mobilisation» pour résoudre la situation. Il arrive même que le recours au droit soit délaissé lorsque l'accueillant-e sent qu'une «action» du Collectif sera plus efficace dans l'intérêt de la personne et des sans-papiers. Par ailleurs, dans le souci de résister au «cas par cas», lorsqu'une situation individuelle fait l'objet d'une action publique, le tract explicatif du Collectif comprend toujours la formulation suivante: «Parce que nous exigeons la régularisation de toutes les personnes sans-papiers, nous exigeons la régularisation de x.»

Enfin, si Délit conserve sa vocation initiale d'accompagnement individuel, la possibilité de faire appel au Collectif a favorisé une mise à distance de la tyrannie du singulier<sup>45</sup> qui caractérise le

44. *In situ*, cette expression désigne le double objectif que l'accueil continue de prendre la forme de «binômes» et que le dossier de chaque sans-papiers soit susceptible d'être pris en charge par tout-e accueillant-e présent-e lors de la permanence.

45. Agrikoliansky, 2003.

militantisme de guichet. En effet, dès qu'une nouvelle pratique institutionnelle concerne plusieurs dossiers – tests médicaux sur les « mineurs isolés étrangers » pour évaluer leur âge, exigence d'un passeport pour obtenir un rendez-vous en préfecture, saisie pour expertise policière de l'acte de naissance, etc. –, alors toutes les personnes concernées sont invitées à rejoindre la prochaine AG du Collectif afin d'organiser une action. La posture défensive de Délit est ainsi émancipée du risque de dépolitisation, car le guichet militant l'enrichit d'une invitation à la mobilisation et à la publicisation de la cause individuelle dans une démarche collective. Si le militantisme de guichet se caractérise plutôt comme un « *mouvement pour les pauvres* », le guichet militant se rapproche davantage du « *mouvement de pauvres* »<sup>46</sup>.

Ainsi, la comparaison diachronique révèle combien l'organisation du travail militant est décisive, notamment la manière dont le travail de guichet est isolé ou connecté par rapport aux autres tâches militantes. La « *dépolitisation* »<sup>47</sup> et la tyrannie du singulier ne sont pas consubstantielles au recours au droit : elles dépendent de l'accès ou non à une diversité de formes d'agir pour les militant·e·s de guichet et de la mise en œuvre ou non d'un guichet militant susceptible de voir les sans-papiers s'engager durablement pour leur cause, voire créer une lutte autonome (objectif politique suprême tant à Délit qu'au Collectif).

## **2) L'ORDRE RÉEL : DOMINANT·E·S ET DOMINÉ·E·S DANS LA DIVISION DU TRAVAIL MILITANT**

Le guichet militant tel qu'il est prescrit à Délit a débouché sur une hiérarchie militante *réelle*. Cette dernière est déjà repérable dans le fait que rares sont les sans-papiers qui participent au travail de guichet : à l'inverse des luttes ouvrières ou féministes, l'expertise issue de l'expérience – de la privation de papiers ici – n'est pas source de qualification pour la permanence juridique, alors que le militantisme au Collectif agit, pour nombre de soutiens, comme une porte d'entrée dans l'aide juridique, en dépit du sentiment d'incompétence et de l'absence de qualification préalable. Cette différence entre les luttes, et entre les trajectoires des sans-papiers et des soutiens, conduit à émettre l'hypothèse que ce n'est pas tant

46. Péchu, 2006.

47. Spire, 2007.

la technicité du travail juridique qui est en cause que l'agencement des pratiques militantes qui engendre des formes de dépossession symbolique et réelle des sans-papiers<sup>48</sup>. Une hiérarchie militante est aussi repérable dans les modes de participation qui caractérisent le Collectif en tant qu'espace militant mixte (soutiens – sans-papiers et hommes – femmes) : ce sont les soutiens qui, simultanément à une division sexuée et classée, prescrivent et organisent le travail militant, ce qui cantonne les sans-papiers à des modes de participation inactive ou dominée qui les privent d'accès au statut politique de « soutien ». Plus précisément, le contenu routinier du travail militant – la rédaction de tracts et l'occupation de bâtiments notamment – tend à être réservé aux soutiens, tandis que des formes moins ordinaires (témoigner, défilé en tête, etc.) sont davantage prescrites aux sans-papiers, ce qui entretient une forme de « *travail séparé* »<sup>49</sup> entre soutiens et sans-papiers au sein du Collectif.

Nous ne détaillerons pas davantage ici ces éléments, pour nous concentrer sur les blocages et les pratiques réelles qui contrarient le passage de la relation de guichet au sein de Délit à la mobilisation des sans-papiers au sein du Collectif. Il s'agit d'analyser comment le guichet militant tel que prescrit – dans l'objectif d'assurer la connexion entre la défense juridique individuelle et des pratiques de mobilisation collective des sans-papiers – ne parvient pas, sur le long cours, à s'installer réellement et apparaît concurrencé ou supplanté par des formes qui s'apparentent davantage au militantisme de guichet (dépolitisation, tyrannie du singulier, hiérarchie entre soutiens et sans-papiers, dépendance des usagers, etc.).

Si cette dynamique réelle tend à ratifier la fameuse dichotomie entre « *bénéficiaires* » de l'action collective et « *militants par conscience* »<sup>50</sup>, nous montrerons que la primauté des logiques de guichet sur les logiques de mobilisation est aussi le produit de *l'actualisation des rapports sociaux* au cœur du moment militant. Cette expression

48. Au Comité du Nord, la participation des sans-papiers au pôle juridique est même interdite pour désactiver, selon les soutiens, toute logique « individualiste » ou « parasite » qui conduirait les sans-papiers juristes à privilégier leur dossier et remettrait en cause le caractère désintéressé du travail juridique. Délit n'interdit pas aux sans-papiers de rejoindre le travail juridique, mais, d'après des discussions informelles, le travail de guichet serait à la fois source de souffrance pour les sans-papiers – il redouble, de manière médiatisée, l'expérience vécue – et l'objet de méfiance de la part des usagers, par volonté de cacher le stigmate à « la communauté » et/ou parce que l'expérience commune de la migration cache des positions clivées dans le champ politique du pays d'origine.

49. Cohen et Dunezat, 2018, pp. 162-173 ; Dunezat, 2017, pp. 97-99.

50. McCarthy et Zald, 1977 ; Pierru, 2009.

visé le processus par lequel la division du travail militant repose sur des mécanismes de séparation-hiérarchisation-spécialisation des tâches<sup>51</sup> qui ne manquent pas de reconduire des formes de hiérarchie sociale dans le militantisme : ce faisant, les rapports sociaux de race-sexe-classe encadrent la dynamique d'une mobilisation, mais sont, simultanément, produits par cette dernière<sup>52</sup>. Trois facteurs explicatifs seront ici abordés : les relations de guichet au sein de Délit (a) ; l'ordre militant au sein du Collectif (b) ; les modes de participation des accueillant-e-s au travail de guichet (c).

#### A) L'HÉTÉROGÉNÉITÉ DES RELATIONS DE GUICHET

La permanence juridique joue le rôle de dernier recours, rarement de porte d'entrée dans la carrière de papiers, et il existe des effets de réseau dans la sélection du public. En effet, Délit apparaît spécialisé dans l'accueil de certaines nationalités – d'Afrique subsaharienne et du Maghreb –, alors que d'autres continents d'origine localement concernés échoient bien davantage aux autres structures juridiques. La relation de guichet au sein de Délit est alors fondée sur une position contradictoire structurante engendrée par le racisme institutionnel actualisé<sup>53</sup> qui combine des effets de nationalité (« Français/étrangers » ; « Européens/non-européens »), de condition juridique (avec papiers/sans-papiers), de « colorisme »<sup>54</sup> (« Blancs/non-Blancs »), d'histoire coloniale (pays colonisateur/colonisés). Autant de facettes de « l'inégalité raciste »<sup>55</sup> qui, quelle que soit la bonne volonté des accueillant-e-s dans leur travail de guichet « teinté de bienveillance »<sup>56</sup>, ont avant tout un contenu matériel en termes d'exposition à l'urgence et aux risques de la condition de sans-papiers. Si les accueillant-e-s ne pensent pas le

51. Kergoat, 2012 ; Cohen et Dunezat, 2018.

52. Il existe par exemple des « logiques patriarcales du militantisme », sous l'effet notamment de la « division sexuelle du travail militant » (*Nouvelles Questions Féministes*, 2005) en tant que processus d'actualisation des rapports sociaux de sexe dans et par le fait militant.

53. Sans pouvoir détailler ici, le racisme institutionnel est au cœur de la production d'une certaine « figure d'immigré-E », assimilée aux étrangers pauvres provenant du continent africain (Cornuau et Dunezat, 2008). La sélectivité des politiques migratoires, le mode d'enregistrement statistique des immigrant-e-s en France (par la délivrance de titres de séjour), la libre circulation et installation réservée aux citoyen-ne-s de l'UE (dispense de titres de séjour pour résider depuis 2003), l'impact de la colonisation sur les trajectoires migratoires, la production organisée de la couleur de peau comme signe (ou non) de perception d'autrui et mode (ou non) d'interaction avec autrui, etc. sont autant de faits structurels qui encadrent la relation de guichet, mais qui sont aussi rejoués par cette relation. En cela, le racisme institutionnel est actualisé dans et par la permanence juridique.

54. Ndiaye, 2009.

55. De Rudder, Poirer et Vourc'h, 2000.

56. Gourdeau, 2016.

guichet comme un dispositif de «*séparation*», mais comme un dispositif de «*rencontre*»<sup>57</sup> ayant pour double vocation le soutien individuel et la mobilisation collective, les sans-papiers adoptent des attitudes relativement convergentes par rapport à ce double objectif prescrit *sous l'effet du mode de traitement réel* de la part des accueillant-e-s. Comme pour d'autres consultations juridiques, il s'agit alors d'étudier «*[les] catégories de classement et [les] jugements moraux qu'ils produisent à l'occasion de ces interactions*»<sup>58</sup>.

D'abord, l'entretien d'accueil privilégié *de facto* les démarches individuelles et sa dimension militante apparaît comme une forme d'obligation à remplir pour les accueillant-e-s, ce qui transparait dans plusieurs pratiques non prescrites : son oubli, son expédition, sa ritualisation, son jargon. Pour avoir assisté à nombre d'entretiens et en avoir pratiqué beaucoup, l'accueillant-e éprouve une forme de gêne lorsque la partie militante est abordée, comme si l'on sentait que la personne accueillie n'était pas là «*pour ça*» et que l'invitation militante était une forme de violence symbolique. D'ailleurs, chaque accueillant-e multiplie les formules comme : «*Si vous avez envie...*», «*Si vous ne pouvez pas venir, c'est pas grave*». La dimension prescrite du guichet militant est ainsi reléguée au profit d'un militantisme réel de guichet. En témoigne d'ailleurs, à l'inverse, l'insistance avec laquelle les accueillant-e-s plaident l'importance du suivi du dossier. De même, côté usagers, la partie militante de l'entretien d'accueil fait l'objet de modes d'écoute variables, allant de l'intérêt curieux (minoritaire) à l'écoute polie, mais passive (majoritaire), voire au désintérêt affiché et agacé quand elle dure trop (minoritaire). Cette hétérogénéité est perçue par les accueillant-e-s, qui tendent à adapter, voire supprimer, le temps militant de l'entretien en fonction de l'attitude de la personne. Mais surtout, par des effets d'expérience dont la dimension racisante mériterait une analyse spécifique, les accueillant-e-s multiplient, de manière implicite et non concertée, les accueils sélectifs (mobilisable/non mobilisable) selon la nationalité et la situation sociale perçues à travers divers signes extérieurs (vestimentaire, maîtrise du français, parentalité...). Par exemple, dans ma pratique, je ne néglige presque jamais les logiques de mobilisation avec les personnes – elles sont majoritaires – qui parlent français, étiquetées d'origine africaine et sans enfant. En revanche, les logiques de guichet sont souvent

57. Selon l'approche de Chevallier, 1983.

58. Willemez, 2017, p. 104.

exclusives pour les familles avec enfant étiquetées comme des « gens de l'Est ». Cette sélectivité peut être analysée comme une forme de racisation, car elle consiste à prétexter l'expérience militante pour s'autoriser à capter – sélectionner, falsifier, inventer – des faits culturels par un système de désignation et de catégorisation qui ne souffre aucune exception<sup>59</sup>. En effet, dans l'expérience de Délit et du Collectif, le continent africain apparaît nettement surreprésenté dans le recrutement de sans-papiers militant-e-s ou disposé-e-s à (se) mobiliser pour leur situation. Pour les sans-papiers originaires d'autres continents, les logiques de guichet sont donc privilégiées et entretiennent ainsi – parce qu'elles en actualisent la confirmation – le motif de l'expérience.

Cet enfermement dans l'ordre réel de la nécessité individuelle du suivi juridique, au détriment de l'ordre prescrit de la nécessité collective de la mobilisation, est repérable dans les trajectoires juridiques – et non militantes – des sans-papiers. En effet, les personnes arrêtent de fréquenter la permanence lorsqu'elles se découragent, choisissent de se cacher ou obtiennent une régularisation, mais elles repassent rarement pour annoncer leur décision ou la « bonne nouvelle ». Cette caractéristique structurante des relations de guichet laisse penser que la permanence est instrumentalisée à des fins individuelles, les sans-papiers privilégiant la relation de service à la relation militante. Cependant, on ne peut déconnecter cette instrumentalisation de la relégation réelle, par les accueillant-e-s, du contenu militant dans les relations de guichet. C'est pourquoi l'imputation aux seul-e-s sans-papiers – sous prétexte de manque de ressources, de précarité<sup>60</sup> – de la responsabilité de leur démobilisation constitue une hypothèse précipitée et discutable.

Ensuite, on constate une évolution dans le mode de traitement des dossiers, à mesure que la permanence juridique massifie son activité. De 2002 à 2006, la pratique de la mobilisation du Collectif sur des cas individuels était assez systématique et immédiate sous la condition d'être avalisée par les sans-papiers. Délit ne cessait de solliciter le Collectif à la suite d'un événement jugé

59. De Rudder, Poirot et Vourc'h, 2000.

60. À l'encontre de cette prénotion structurant les luttes et les sciences sociales, rappelons avec force que la migration intercontinentale est rarement accessible aux plus pauvres et aux moins diplômés, tandis que nombre de sans-papiers disposent d'une expérience militante, à l'origine de leur exil, sans commune mesure – en termes de prise de risque, d'exposition à la violence, de répression, etc. – avec les formes routinières et pacifiées du répertoire d'action collective des sociétés dites démocratiques.



grave et mobilisateur (nouvelle discrimination, acte raciste inédit) ou d'un événement plus ordinaire (passage au tribunal, arrestation, rétention). Le succès des mobilisations avait un effet surrégénérateur pour l'ordre militant secrété par la structure bicéphale, mais, à partir de 2007, une politique migratoire plus restrictive et plusieurs changements locaux (ouverture du centre de rétention, régionalisation des demandes d'asile) ont provoqué une hausse du nombre de situations suivies simultanément et la mise en œuvre d'une forme de hiérarchisation des dossiers traités. D'une part, seules les situations extraordinaires de l'ordre discriminatoire ont continué de susciter des mobilisations, notamment les tests médicaux à l'encontre des « mineurs isolés étrangers » et les files d'attente à la préfecture<sup>61</sup>. D'autre part, dans le cas des situations ordinaires et banalisées de l'application du droit, la proposition de la mobilisation tend à être réservée aux sans-papiers les plus connu-e-s, notamment à celles et ceux qui participent aussi au Collectif. On peut ici parler de sélection réelle tant cette hiérarchisation des dossiers n'a jamais été prescrite – tant à Délit qu'au Collectif –, mais répond à l'ordre de la nécessité quantitative afin de ne pas renoncer à la connexion entre suivi juridique individuel et mobilisation collective. Cette sélection avait aussi été repérée dans le Comité du Nord, au sein duquel, lors d'une arrestation, le degré de réaction militante était ordonné par un processus prescrit de catégorisation qui séparait les « lutteurs du dimanche » et les « vrais lutteurs », ces derniers étant jugés à l'aune de la régularité de leur participation aux manifestations hebdomadaires et aux activités du Comité. Simultanément à cette sélection, le travail de guichet a été de plus en plus enrichi d'un travail émotionnel intense, voire exclusif, quand le dossier est « bloqué » : il s'agit de rassurer la personne sur les risques réels d'arrestation ou d'expulsion, de l'inciter à « vivre » malgré les risques, de lui annoncer que « l'attente sera longue, mais ça se termine bien en général », de lui présenter les résultats de Délit pour qu'elle conserve espoir<sup>62</sup>, de lui dire de « s'accrocher », parfois même de multiplier les gestes physiques de soutien. Ce travail émotionnel consiste aussi à créer, dans les « cas désespérés », une relation de suivi fondée sur l'activation de démarches relativement inutiles – ramener tous les documents, faire une photocopie pour la verser au dossier, chercher

61. *Migrations Société*, 2016.

62. De 1998 à 2017, on dénombre une quinzaine d'expulsions pour environ 1500 dossiers ouverts.

une promesse d'embauche, etc. – et dont la dimension militante est invisible. Cette technique de guichet – dont je suis un artisan régulier et un ardent défenseur sur le terrain – vise à contrer les incitations à la « clandestinité » que l'absence de démarches ne peut qu'engendrer.

Le guichet militant joue alors un rôle réel marginal dans les trajectoires militantes des sans-papiers. Depuis la mise en place de la structure bicéphale, les sans-papiers restent sourd-e-s aux incitations de Délit à rejoindre le Collectif, hormis les situations dans lesquelles un dossier individuel est jugé porteur par l'accueillant-e d'une action publique du Collectif ou lorsque Délit collectivise les situations individuelles comparables en leur proposant de recourir au Collectif. Et, dans ces situations, la mobilisation des sans-papiers ne se transforme pas en militantisme, car elle ne dure pas au-delà de la résolution de la situation juridique.

#### **B) L'ORDRE RÉEL DU COLLECTIF : RELÉGATION DES SANS-PAPIERS ET DOMINATION DES SOUTIENS**

On pourrait penser que la relation de guichet est structurée par une position contradictoire qui agit comme un mécanisme d'enfermement dans une trajectoire de simple usager. Or, la prise en compte de ce qui se passe au Collectif permet de comprendre comment la domination des soutiens apparaît bel et bien comme l'un des ressorts de la faible mobilisation et de la relégation des sans-papiers<sup>63</sup>, ces deux dernières dynamiques tendant à s'entretenir mutuellement. On constate alors que la séparation physique et temporelle du travail de guichet par rapport au reste du travail militant participe de cette relégation et, en prime, contribue à hiérarchiser les soutiens.

En effet, une dernière catégorie de sans-papiers subit un traitement spécifique dont les effets démobilisateurs sont tout aussi prégnants, mais directement liés à l'ordre militant induit par

63. La faible mobilisation ne désigne pas ici la sous-représentation des sans-papiers dans la mobilisation collective – d'autant qu'elles et ils peuvent apparaître surreprésenté-e-s en fournissant plus d'un quart des participant-e-s aux AG du Collectif, contre moins d'1% de la population totale en France –, mais l'écart entre le nombre de sans-papiers qui entrent en contact avec le champ militant (via Délit ou le Collectif) et le nombre de sans-papiers qui s'y engagent durablement. On ne retrouve pas cet écart chez les soutiens qui, dans leur écrasante majorité, superposent l'entrée en contact et l'engagement durable. Si la situation juridique peut expliquer une part de cet écart, il subsiste un résidu inexpliqué, notamment pour les sans-papiers qui annoncent leur engagement à venir et ne passent pas aux actes. Nous faisons alors l'hypothèse que la domination structurelle des sans-papiers constitue un obstacle, mais ne saurait suffire à expliquer leur faible mobilisation : il faut aussi *tourner le regard vers ce qui se passe dans le champ militant.*

la structure bicéphale mise en place. Ce sont des personnes qui rejoignent l'espace de la cause à la suite d'une rencontre avec le Collectif lors d'une action publique accompagnée d'un tract donnant l'adresse des AG. Le mode d'accueil racisé qui prévaut alors<sup>64</sup> conduit les soutiens à leur demander si elles viennent « pour un problème individuel » et, en cas d'affirmative, à les réorienter vers Délit, tout en leur disant maladroitement qu'elles peuvent aussi rester en AG. Cette racisation de l'accueil est teintée de bienveillance en ce sens que prévaut au Collectif une forme de soumission à la priorité de l'urgence individuelle : les soutiens ne coupent jamais la parole à une personne qui expose sa situation, mais le renvoi vers Délit entretient une violence symbolique démobilisatrice, à savoir que la lutte collective n'a pas pour but de traiter les problèmes individuels. Le traitement « du dossier » est alors donné à voir comme un « *sale boulot* »<sup>65</sup> que d'autres, dans un autre lieu, se chargeront de réaliser. Cette séparation prescrite et réelle, idéale et matérielle, de l'ordre juridique (individuel) et de l'ordre militant (collectif), constitue le mécanisme central du blocage du passage à l'action collective des sans-papiers. D'ailleurs, trois dynamiques ont ponctué l'histoire du Collectif et ont permis de repérer à la fois la prégnance de ce mécanisme et le caractère relatif – produit – de la démobilisation des sans-papiers.

La première concerne la collectivisation des « dossiers bloqués » avec transmission, par Délit, de leur prise en charge au Collectif, sachant que ce dernier a toujours poussé à la création de collectifs autonomes de sans-papiers. Mais dès que ces derniers ont manifesté une certaine prise d'initiative revendicative, les soutiens ont contrôlé la qualité des revendications en mettant en avant leur expertise issue de l'expérience de Délit. Quand des (jeunes hommes) algériens appelaient à une manifestation devant la préfecture afin de réclamer « des papiers pour les Algériens », les soutiens leur demandaient d'en réclamer aussi pour les autres – qui ne se mobilisaient pas –, car à

64. Dans les AG du Collectif, des processus d'étiquetage coloriste (Ndiaye, 2009) orientent les interactions au moment d'accueillir les nouvelles recrues. Dès qu'une personne est étiquetée « blanche », elle est traitée comme « soutien » et bénéficie d'un accès privilégié à toutes les portes associées à ce statut dans le Collectif (inscription sur la liste de diffusion, explication détaillée du fonctionnement prescrit, invitation à « boire un pot » après l'AG, etc.). À l'inverse, les personnes étiquetées « non blanches » sont traitées comme des « sans-papiers » ou des « migrants », ce qui conduit à les accueillir en tant que bénéficiaires potentiels d'une démarche juridique individualisée et, simultanément, à multiplier les incidents racistes lorsque la personne étiquetée se révèle être française et désireuse de « soutenir » les sans-papiers (Dunezat, 2017).

65. Hughes, 1996.

Délict on n'accueillait pas que des « Algériens ». Quand des (hommes) « étrangers malades » demandaient à être reçus à la préfecture pour parler de leurs problèmes spécifiques et sollicitaient le Collectif pour jouer le rôle d'intermédiaire, les soutiens acceptaient, mais réclamaient que les autres types de situations, traités à Délict, soient pris en compte. Plus structurellement, l'expropriation et la relégation, par les soutiens, des motifs de mobilisation chez les sans-papiers ont trouvé leur source dans la constante volonté de n'oublier personne quand on (se) mobilise. Si l'intention répond aux prescriptions en vigueur dans la lutte, elle est aussi efficace pour hiérarchiser les formes de capital susceptibles de produire l'engagement, au bénéfice du « *capital militant* »<sup>66</sup> et juridique des soutiens, au détriment du « *capital vécu* »<sup>67</sup> des sans-papiers, qui se désengagent collectivement à la fin de leur périple juridique individuel.

La seconde dynamique a consisté, en 2010, en la création d'un « Conseil des migrants » au niveau local par un pasteur congolais qui venait d'arriver en France et que le Collectif avait rencontré lors d'une action publique de dénonciation des files d'attente devant la préfecture. Cette création, matériellement soutenue par le Collectif, a été un succès. Pendant plusieurs années, une structure non mixte de migrant-e-s a investi le champ militant local et a incité ses membres à participer aux AG du Collectif<sup>68</sup>. Cette incitation a abouti puisque, de 2011 à 2015, les AG comprenaient environ un tiers de sans-papiers,<sup>69</sup> mais, surtout, il s'y manifestait beaucoup moins de turnover de leur part<sup>70</sup>. Or, des membres du Conseil des migrants vont demander que le Collectif change de nom et devienne un « collectif de soutien aux migrants », car le terme « sans-papiers » est humiliant, faux (les sans-papiers ont d'autres papiers), peu mobilisateur pour les migrant-e-s qui ne sont pas sans-papiers, mais aussi pour ces derniers (au sein de « la communauté », l'étiqutage

66. Matonti et Poupeau, 2004.

67. Dunezat, 2017, p. 100. Le capital vécu désigne les ressources issues de l'expérience de la domination, en l'occurrence ici de la privation administrée de papiers : les dominé-e-s disposent notamment d'une palette d'informations sur les trajectoires juridiques, sur les relations réelles du guichet institutionnel ou encore sur les moyens réels de la politique préfectorale (contrôles d'identité au faciès, arrestations déloyales au guichet, violences policières, etc.). Ce capital vécu mobilisable est rarement mobilisé, ce qui interroge les formes disponibles du militantisme.

68. Charasse, 2013.

69. Ce sont majoritairement des Congolais-es (ou Angolais-es) dont la mise en réseau est activée par l'expérience de la migration – y compris les modalités de sortie du territoire d'origine – et des positions communes au sein du champ politique du pays d'origine. Les femmes sont nettement sous-représentées.

70. Dunezat, 2015.

« sans-papiers » agit comme un stigmaté et il est caché). Malgré la pertinence politique et stratégique des arguments, la mutation demandée a été refusée par les soutiens, attaché·e·s à la résonance historique de la catégorie de sans-papiers. Le caractère minoritaire de la demande a aussi été mis en avant pour justifier le refus, reléguant ainsi la légitimité spécifique des « principaux concernés »<sup>71</sup>.

Enfin, depuis ses origines, l'ordre militant Collectif/Délit est structuré par une division du travail militant qui hiérarchise aussi les modes de participation des soutiens au sein du Collectif. Le travail de guichet favorise une prise de position dominante des membres de la permanence dans l'organisation et le cadrage de l'action du Collectif : elles et ils sont surreprésenté·e·s dans le choix des sujets à discuter en AG ou des cibles à attaquer, l'exposition des situations juridiques, les interactions avec les sans-papiers, la rédaction des tracts, le témoignage médiatique, les délégations reçues par les autorités<sup>72</sup>. Je suis particulièrement impliqué dans cette hiérarchie informelle au sein du Collectif, puisque j'accapare une grande part du travail de proposition d'actions, d'animation des AG, de rédaction des tracts. Cette implication est un produit direct de ma position dominante au sein de la permanence juridique, car je combine le statut de dernier survivant du groupe initiateur avec un rôle central – proche de « l'expert » – en matière juridique, grâce à une « *disponibilité biographique* »<sup>73</sup> pour le travail militant<sup>74</sup> qui me permet d'être « toujours là », de suivre l'actualité juridique en droit des étrangers et de gérer l'interface avec les avocat·e·s qui exigent une relation durable fondée – car construite – sur « la confiance » pour ne pas se mettre en danger lorsqu'elles et ils dévoilent aux militant·e·s des informations couvertes par le secret professionnel. Sans prétendre être pleinement réflexif, mon travail militant combine donc la mise en avant continue des principes prescrits d'« horizontalité » et de « rotation des tâches » (tant au Collectif qu'à Délit) avec

71. Cependant, le terme de « migrants » s'est imposé dans les interactions au sein des AG du Collectif, le terme de « sans-papiers » étant réservé aux seuls tracts (et combiné parfois à celui de « migrants »).

72. Cette domination n'empêche pas d'autres logiques de participation au Collectif, car son répertoire d'actions allie prise en charge des agendas de guichet et organisation d'initiatives déconnectées des situations individuelles : cette extension du travail militant explique le recrutement élargi et la stabilité numérique du Collectif en dépit des rapports de domination. Dunezat, 2015.

73. McAdam, 2012.

74. Étant sans enfant, un emploi d'enseignant agrégé me permet de travailler à temps partiel, d'autant qu'un mode de vie fondé sur la colocation entre militant·e·s allège mes contraintes financières.

la mise en œuvre continue de pratiques réelles relevant de formes hiérarchiques informelles de sexe/classe/race.

### C) LE TRAVAIL RÉEL DE GUICHET :

#### ENTRE MODE MILITANT ET MODE HUMANITAIRE

Si une grande part de la hiérarchie militante réelle au sein des soutiens apparaît comme un produit logique de la structure bicéphale Délit/Collectif, elle se double d'une autre hiérarchie qui clive le travail de guichet. On peut en effet repérer trois modes de participation au sein de Délit, étant entendu qu'il s'agit ici d'exposer une *typologie de pratiques* et non d'individus, tant la perméabilité des ressorts des deux premiers modes de participation est forte dans les trajectoires individuelles. En effet, de manière majoritaire, les pratiques alternent entre un registre militant et un registre humanitaire, le troisième registre – juridique – étant beaucoup plus rare, irrégulier et cantonné à des trajectoires spécifiques. Paradoxalement, si la relation humanitaire est dominée et dénigrée, elle tend à prévaloir dès que la relation militante n'est pas assez entretenue ni prescrite, notamment lorsque la structure bicéphale Délit-Collectif laisse le travail juridique s'autonomiser et se dépolitiser.

Le premier mode de participation, *militant*, est dominant et valorisé à Délit et il constitue une survivance du groupe prescripteur de départ, à la fois féministe et libertaire. Au cœur de la socialisation des recrues, il consiste à accomplir l'ensemble du travail prescrit qui devrait structurer le guichet militant : chaque sans-papiers accueilli-e à Délit fait l'objet d'une information détaillée sur la structure militante bicéphale, est invité-e avec enthousiasme à rejoindre les AG du Collectif, bénéficie d'un traitement élargi de son dossier individuel, car la logique de mobilisation est aussi proposée et vient s'articuler à – ou supplanter – la logique de guichet. Ce mode militant est celui qui est affiché au sein du Collectif (lors de la présentation de la structure bicéphale aux nouvelles recrues) et qui a séduit la plupart des accueillant-e-s ayant rejoint Délit via une entrée dans le Collectif. Le second mode, *humanitaire*, est davantage un produit de la pratique. Il est dominé, voire dénigré, mais il structure en profondeur le travail réel de guichet et il agit comme un rappel à l'ordre continu du militantisme de guichet. Il est surreprésenté dans les pratiques des nouvelles recrues – retraitées notamment, sans que l'effet d'âge soit établi – lorsque la socialisation militante ne fait pas l'objet d'un travail rigoureux et ne combat pas les

représentations dominantes et dépolitisées de l'accompagnement individuel. Il consiste à privilégier la relation de service, fondée sur le conseil et l'accompagnement juridiques, au détriment de la relation militante, fondée sur l'activation d'une participation au Collectif. Les relations de guichet, côté accueillant-e, alternent entre une bienveillance angoissée et des réactions énervées quand la personne accueillie cherche à externaliser la satisfaction de ses besoins fondamentaux au-delà de la seule sphère juridique (argent, hébergement, administratif). Non seulement le temps passé à traiter le dossier déborde largement le cadre prescrit du travail de guichet, mais surtout le travail émotionnel devient omnivore tant le mode d'accueil empathique prédomine. Parfois, la relation initiale de guichet se prolonge d'ailleurs au-delà de la régularisation et ce sont alors tous les événements biographiques de la personne suivie (mariage, baptême, naturalisation...) qui suscitent une demande d'aide et inscrivent la relation juridique initiale dans le registre de la dépendance. Un troisième mode de participation, *juridique*, se caractérise par un investissement passionné dans le conseil juridique au détriment du travail d'accompagnement physique en préfecture. Ce mode juridique coexiste pacifiquement avec les deux premiers, en ce sens que l'expertise dont il est porteur peut aussi bien servir à enrichir les démarches de mobilisation qu'à rassurer celles associées au mode humanitaire. Deux trajectoires sont repérables. Soit – rarement – le conseil juridique complète un travail professionnel déclassé par rapport à ses aspirations initiales : la relation de guichet n'est alors ni militante<sup>75</sup> ni empathique et apparaît plutôt comme une occasion de mobiliser dans des cas pratiques les heures passées à lire textes et jurisprudence. Soit – plus fréquemment – le conseil juridique est utilisé comme un moyen de socialisation par des étudiantes en droit qui veulent devenir avocates en droit des étrangers : leur participation est alors plus proche du mode militant, mais l'accès au métier d'avocate interrompt le travail de guichet et l'engagement au Collectif.

Cette diversité des modes de participation agit comme une tension continue qui ordonne la réalisation ordinaire et concrète, individuelle et collective, du travail de guichet, via notamment le clivage entre mode militant et mode humanitaire. D'abord, la façon de constituer et de gérer le dossier est contrastée. Dans le

75. D'ailleurs, la double inscription prescrite Délit/Collectif n'est pas réalisée.

mode militant, comme on cherche à privilégier une appropriation collective du suivi, on recourt davantage à l'écrit en notant tout ce qui a trait au parcours individuel, en particulier les conseils prodigués. À l'inverse, le mode humanitaire privilégie la relation de confiance avec les sans-papiers, ce qui induit plusieurs pratiques non prescrites : la prise de notes sur un cahier personnel, le caractère partiel du remplissage du dossier, la conservation fréquente du dossier hors des classeurs collectifs prévus à cet effet. Ensuite, le type de conseils prodigués est polarisé. Du côté humanitaire, on est plus prompt-e à conseiller à la personne de se cacher et/ou de ne pas faire de démarches quand le dossier apparaît « bloqué » ou risqué, « d'attendre » quand le guichet préfectoral traverse une période restrictive, de se tourner vers un-e avocat-e pour plus d'efficacité. À l'inverse, le mode militant propose d'éviter la clandestinité, de « vivre normalement », de tenter des démarches malgré les probables échecs et les risques, de rejoindre la lutte du Collectif et de « réfléchir à une mobilisation ». Enfin, les modalités d'accompagnement en préfecture s'opposent. Dans le mode humanitaire, plus volontaire pour réaliser ce travail chronophage, prévaut une forme de soumission au guichet préfectoral lorsque ce dernier fait attendre des heures, refuse arbitrairement le dossier, demande des pièces complémentaires pour retarder l'accès aux droits, exige la pièce d'identité de l'accompagnant-e pour pouvoir accompagner. Cette soumission n'est pas volontaire ni bien vécue, mais elle apparaît, pour le mode humanitaire, comme le meilleur moyen de ne pas provoquer un traitement institutionnel préjudiciable. À l'inverse, le mode militant se caractérise par des pratiques de résistance qui sont d'abord individuelles au sein même de la préfecture. On n'hésite pas à interpellier les agents sur leurs pratiques discriminatoires, à sortir les textes lorsque les droits de l'usager sont violés, à exiger qu'un-e responsable vienne au guichet quand « ça se passe mal », à refuser d'assister à l'entretien quand sa pièce d'identité est exigée et à menacer de « revenir à plusieurs ». Et lorsque les tensions avec l'ordre institutionnel s'accroissent, alors l'accompagnement individuel est remplacé par une prise en charge collective du dossier ou du problème via le Collectif. Un tract est rédigé et des occupations de la préfecture sont lancées, jusqu'à ce que l'ordre du droit soit rétabli pour la personne concernée ou jusqu'à ce que les autorités finissent, sous la pression, à recevoir une délégation et à agir pour répondre aux doléances plus impersonnelles.



**CONCLUSION**

Ainsi, le travail militant relevant des formes du guichet n'a pas en soi d'effets prédéterminés sur l'action collective. L'exemple de Délit montre qu'il est possible de concevoir – niveau prescrit – une organisation du travail de guichet qui s'émancipe des risques de dépolitisation et de juridicisation de l'espace militant si le recours au droit est véritablement transformé en arme de résistance à la force du droit. Il s'agit alors de l'inscrire dans une diversité de modalités d'action et un cadrage de l'action collective qui (le) détournent de la tyrannie du singulier. Cependant, le cas observé montre que la division du travail militant apparaît d'une redoutable efficacité pour sécréter un ordre réel caractérisé par la relégation des sans-papiers et leur assignation prioritaire au statut de simple usager du droit. En particulier, le refus d'utiliser la seule arme du droit a débouché sur une structure militante bicéphale (Délit/Collectif) qui contribue à compliquer la mobilisation des sans-papiers et à hiérarchiser les soutiens en fonction de la participation ou non au travail de guichet, au bénéfice de ceux qui acquièrent un capital militant qui repose moins sur la juridicisation des savoirs que sur la maîtrise pratique des modes d'application locale du droit, acquise sur le tas. La difficulté à articuler travail juridique (des soutiens) et mobilisation (des sans-papiers) apparaît enfin indissociable d'une diversité de modes de participation au travail de guichet, variables selon l'orientation dominante des pratiques, entre militantisme du (seul) guichet et fabrication d'un guichet (réellement) militant. La structure bicéphale, telle que prescrite dans un objectif ultime de mobilisation autonome des sans-papiers appuyée par les soutiens, se transforme réellement en travail séparé producteur de dominant-e-s et dominé-e-s du militantisme, au détriment de l'engagement et de la lutte autonome des sans-papiers.

**RÉFÉRENCES**

AGRIKOLIANSKY Éric (2003), « Usages choisis du droit: le service juridique de la ligue des droits de l'homme (1970-1990). Entre politique et raisons humanitaires », *Sociétés contemporaines*, vol. 52, n° 4, pp. 61-84.

AVANZA Martina, Olivier FILLIEULE et Camille MASCLET (2015), « Ethnographie du genre. Petit détour par les cuisines et suggestions d'accompagnement », *SociologieS*. En ligne: [<http://sociologies.revues.org/5071>], consulté le 10 mai 2017.

BOURGEOIS Marine (2019), *Tris et sélections des populations dans le logement social: une ethnographie comparée de trois villes françaises*, Paris: Dalloz.

CARMICHAËL Stokely et Charles V. HAMILTON (2009 [1967]), *Le Black Power. Pour une politique de libération aux États-Unis*, Paris: Payot.

CHARASSE Renaud (2013), « Domination et résistance dans l'action collective en faveur des sans-papiers », *Raison présente*, n° 186, pp. 15-26.

CHEVALLIER Jacques (1983), « L'administration face au public », in CURAPP (éd.), *La communication administration-administrés*, Paris: PUF, 1983, pp. 13-60.

COHEN Valérie et Xavier DUNEZAT (2018), *Quand des chômeurs se mobilisent...*, Rennes: Presses universitaires de Rennes.

CORNUAU Frédérique et Xavier DUNEZAT (2008), « Faire figure d'immigré-E », *Espace, populations, sociétés*, n° 3, pp. 463-481.

DE RUDDER Véronique, Christian POIRET et François VOURC'H (2000), *L'inégalité raciste. L'universalité républicaine à l'épreuve*, Paris: PUF.

DHUME Fabrice, Xavier DUNEZAT, Camille GOURDEAU et Aude RABAUD (2020), *Du racisme d'État en France?*, Lormont: Éditions Le Bord de l'eau.

DUBOIS Vincent (2015 [1999]), *La vie au guichet. Administrer la misère*, Paris: Points.

DUNEZAT Xavier (2017), « Les mobilisations des « usagers sans-papiers » du guichet préfectoral : une autonomie sous contraintes », in Dominique ARGOUD, Michèle BECQUEMIN, Claire COSSÉE et Anne-Claudine OLLER (dir.), *Les nouvelles figures de l'usager. De la domination à l'émancipation?*, Rennes: Presses de l'EHESP, pp. 91-103.

DUNEZAT Xavier (2015), « Hégémonie et marginalisation dans le travail militant : la sociographie d'une mobilisation au prisme du cadre intersectionnel », *Revue ζ Interrogations?*, n° 20. En ligne: [<http://www.revue-interrogations.org/Hegemonie-et-marginalisation-dans>, 462], consulté le 15 mai 2017.

EBERHARD Mireille (2010), « De l'expérience du racisme à sa reconnaissance comme discrimination. Stratégies discursives et conflits d'interprétation. », *Sociologie*, n° 4, pp. 479-496.

FASSIN Didier, Alain MORICE et Catherine QUIMINAL (éds) (1997), *Les lois de l'inhospitalité. Les politiques de l'immigration à l'épreuve des sans-papiers*, Paris: La Découverte.

GALERAND Elsa et Danièle KERGOAT (2014), « Consubstantialité vs intersectionnalité? À propos de l'imbrication des rapports sociaux », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 26, n° 2, pp. 44-61.

GOURDEAU Camille (2016), « Le contrat d'accueil et d'intégration : un racisme institutionnel teinté de bienveillance? », *Migrations Société*, vol. 28, n° 163, pp. 109-119.

COLLINS Patricia Hill (2009), *Black Feminist Thought*, New York: Routledge.

HOGGART Richard (1970 [1957]), *La culture du pauvre. Étude sur le style de vie des classes populaires en Angleterre*, Paris: Minuit.

HUGUES Everett Cherrington (1996), *Le regard sociologique. Essais choisis*, Paris: EHEES.

KERGOAT Danièle (2012), *Se battre, disent-elles...*, Paris: La Dispute.

LOCHAK Danièle (1985), *Étrangers, de quel droit?*, Paris: PUF.

MATONTI Frédérique et Franck POUPEAU (2004), « Le capital militant. Essai de définition », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 155, pp. 5-11.

MCADAM Doug (2012), *Freedom Summer. Lutttes pour les droits civiques, Mississippi 1964*, Marseille: Agone.

MCCARTHY John D. et Mayer N. ZALD (1977), «Resource Mobilization and Social Movements: A Partial Theory», *American Journal of Sociology*, vol. 82, n° 6, pp. 1212-1241.

MESNEL Blandine (2021), «État des lieux. Les démarches administratives à l'interface des gouvernants et des gouvernés», *Gouvernement et action publique*, vol. 2, n° 10, pp. 113-128.

MIAZ Jonathan (2019), «Le Droit et ses médiations. Pratiques d'instruction des demandes d'asile et encadrement institutionnel des décisions», *Politique et Sociétés*, vol. 38, n° 1, pp. 71-98.

*Migrations Société* (2016), «Un racisme institutionnel en France?», vol. 28, n° 163.

MOUCHARD Daniel (2003), «Une ressource ambivalente: les usages du répertoire juridique par les mouvements de «sans»», *Mouvements*, vol. 29, n° 4, pp. 55-59.

NDIAYE Pap (2009 [2006]), «Questions de couleur. Histoire, idéologie et pratiques du colorisme», in Didier FASSIN et Éric FASSIN (éds), *De la question sociale à la question raciale? Représenter la société française*, Paris: La Découverte, pp. 45-62.

NICOURD Sandrine (éd.) (2009), *Le travail militant*, Rennes: Presses universitaires de Rennes.

*Nouvelles Questions Féministes* (2005), «Les logiques patriarcales du militantisme», vol. 24, n° 3.

PÉCHU Cécile (2006), *Droit au logement, genèse et sociologie d'une mobilisation*, Paris: Dalloz-Sirey.

PETTE Mathilde (2014), «Associations: les nouveaux guichets de l'immigration? Du travail militant en préfecture», *Sociologie*, vol. 5, n° 4, pp. 405-421.

PIERRU Emmanuel (2009), «Militants par conscience», in Olivier FILLIEULE, Lilian MATHIEU et Cécile PÉCHU (éds), *Dictionnaire des mouvements sociaux*, Paris: Presses de Sciences Po, pp. 357-364.

*Politique et Sociétés* (2016), «Au cœur des politiques d'asile: perspectives ethnographiques», vol. 38, n° 1.

SALA-PALA Valérie (2013), *Discriminations ethniques. Les politiques du logement social en France et au Royaume-Uni*, Rennes: Presses universitaires de Rennes.

SALIN Frédéric (2020), « Inégalités sociales et judiciaires aux prud'hommes: le cas des référés », *Droit et société*, vol. 3, n° 106, pp. 567-585.

SCHWARTZ Olivier (1990), *Le monde privé des ouvriers. Hommes et femmes du Nord*, Paris: PUF.

SIMÉANT Joanna (2002), « Les « sans-papiers » », in Xavier CRETTEZ et Isabelle SOMMIER (éds), *La France rebelle. Tous les foyers, mouvements et acteurs de la contestation*, Paris: Michalon, pp. 303-315.

SPIRE Alexis (2005), *Étrangers à la carte. L'administration de l'immigration en France (1945-1975)*, Paris: Grasset.

SPIRE Alexis (2007), « L'asile au guichet. La dépolitisation du droit des étrangers par le travail bureaucratique », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 4, n° 169, pp. 4-21.

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

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

WILLEMEZ Laurent (2017), « Une pédagogie du droit sous contrainte. Les syndicalistes et les inspecteurs du travail dans l'activité de consultation juridique », *Politix*, vol. 2, n° 118, pp. 103-130.



## **DES GUICHETS DU TRAVAIL**





# LE GUICHET CONTRE LE MILITANTISME ? L'EXEMPLE DU MOUVEMENT NATIONAL DES CHÔMEURS ET PRÉCAIRES

EMMANUEL PIERRU

Le chercheur spécialisé dans l'étude du militantisme et des mouvements sociaux a, par réflexe sous-disciplinaire, tendance spontanément à focaliser son attention sur la seule dimension conflictuelle des organisations de mouvement social. Réduire l'action collective à la seule protestation « non conventionnelle », c'est s'enfermer dans une conception du « militant » (avec la figure du « militant ouvrier » comme mesure de toute forme de militantisme) qui déqualifie tout un pan pourtant essentiel des pratiques sociales observables dans des organisations labellisées comme protestataires.

En dévalorisant certains types de biens fournis par ces structures relevant du *self-help* (services, accueil, informations aux adhérents) ou encore les formes partielles d'institutionnalisation pour ne valoriser que les formes « d'illégalisme », le chercheur spécialisé dans l'étude du militantisme et des mouvements sociaux « départage », dans la production de « classements savants », des aspects soudés dans la réalité. S'introduit alors dans l'analyse tout un ensemble d'oppositions binaires – entre l'action revendicative et les activités de « guichet », le militantisme et l'assistance sociale, la radicalité de l'action protestataire et l'ordinaire de la vie associative – qui fonctionnent comme un attendu normatif sur la valeur (politique) de l'objet. Or, les trois activités (actions protestataires, aides d'urgence et institutionnalisation) peuvent coexister simultanément, non sans de nombreuses tensions, au sein d'une même organisation de mouvement social et pas seulement comme les trois phases d'un cycle organisationnel. Il en va ainsi de certaines associations de chômeurs dites « revendicatives », alors que la fonction de guichet que jouent ces associations est très rarement regardée comme digne d'intérêt scientifique.

Il n'est pas possible, dans le cadre de cet article, de cartographier l'espace dense et diversifié de la représentation des chômeurs avec

sa structuration complexe<sup>1</sup>. Il s'agira seulement ici d'ouvrir la « boîte noire » d'une organisation de chômeurs jusqu'alors très peu étudiée : le Mouvement national des chômeurs et précaires (MNCP), qui est en France, à ce jour, l'organisation la plus ancienne, la plus structurée et la plus active de cet espace. En effet, de par son ancienneté, s'y posent depuis longtemps et de manière systématique la question des répertoires d'action collective à mobiliser, celle des rapports aux institutions sociales et politiques et surtout celle des rapports entre « guichet » et militantisme. Toutes les associations du MNCP se sont engagées depuis sa création dans une logique d'accueil et de services, qui, historiquement, a toujours cristallisé des divisions, voire des conflits en leur sein. Dans les années 1930 déjà, la CGTU – syndicat dissident de la CGT –, affiliée à l'Internationale communiste, et le PCF se sont engagés dans une mobilisation des « masses inorganisées » (femmes, jeunes, immigrés et chômeurs), avec l'injonction de s'investir dans « les petites revendications de la vie quotidienne », sous la forme notamment de cahiers de doléances adressés aux municipalités<sup>2</sup>. Déjà dans l'entre-deux-guerres, l'antinomie entre action militante et/ou politique et logique de services structurait les discours des militants. « Ces petites luttes et revendications du quotidien qui ne peuvent pas attendre » (se nourrir, se loger, se chauffer, s'habiller...) ne suscitaient pas beaucoup d'enthousiasme chez les militants syndicaux, qui percevaient ces combats du quotidien comme relevant de l'action sociale (incombant davantage aux femmes, supposées être « du côté du social ») et non du militantisme (propre à « l'homme de marbre », dont la virilité lui impose de s'engager dans les luttes les plus dures). On notera au passage que persiste là une amnésie historique surprenante : le mouvement ouvrier français s'est en effet largement construit sur un syndicalisme de services – il suffit simplement de rappeler l'expérience des Bourses du travail. Cet impensé historique perdue dans le contexte actuel d'un chômage endémique de (très) longue durée. Cela explique que les syndicats intègrent très peu (voire pas) de chômeurs dans leurs rangs. Les professionnels de la politique n'y voient pas davantage une « clientèle » mobilisable. Ainsi les chômeurs n'ont-ils pas voix au chapitre. Il leur faut se faire une niche pour exister, être à l'abri, même pour quelques heures, de la violence économique, sociale et culturelle de leur condition. C'est là précisément le rôle des Maisons de chômeurs du MNCP

1. Pierru, 2014.

2. Pierru, 2007.

tel qu'énoncé dans sa Charte. Pour autant, cette tension forte entre logique de services et logique militante continue d'alimenter de façon lancinante les débats et les orientations au sein de toutes les organisations de chômeurs, MNCP compris.

Nous présenterons d'abord le MNCP en tant qu'organisation, sa sociologie et surtout les formes du travail associatif qui s'y déploient, dans la mesure où la question du « guichet » y est centrale. Ensuite, nous nous efforcerons de montrer en quoi le travail associatif au MNCP contrarie en partie le travail militant, ainsi que la manière dont cette contradiction est vécue par les militants, à la fois individuellement et collectivement. Enfin, nous verrons que d'autres formes de militantisme se font jour pour résoudre cette dissonance entre travail associatif et travail militant, dissonance potentiellement source de tensions internes au Mouvement.

## **BRÈVE RADIOGRAPHIE SOCIOLOGIQUE**

### **DES MAISONS DE CHÔMEURS ET PRÉCAIRES DU MNCP**

Les éléments d'analyse proposés ici reposent sur plusieurs années d'enquête menées au MNCP sur ses composantes organisationnelles aussi bien que sur ses militants et/ou adhérents<sup>3</sup>. Après l'échec du Syndicat des chômeurs créé par Maurice Pagat<sup>4</sup> au milieu des années 1980, en raison du désintérêt des syndicats historiques quant au sort des chômeurs<sup>5</sup>, et à la suite de dissensions internes ainsi qu'à la déception de Pagat lui-même au vu du bilan mitigé de son entreprise auprès des chômeurs, l'organisation devient quelques années plus tard le MNCP, sans Pagat et l'équipe fondatrice.

Le MNCP est une structure fédérative regroupant une quarantaine d'associations de chômeurs qui ont adhéré à la Charte du Mouvement, devenant ainsi des « Maisons des chômeurs et des

3. Outre l'observation ethnographique de longue durée (dix ans), 9 questionnaires ont été passés et exploités (dont certains éléments sont très partiellement restitués ici), 150 entretiens ont été réalisés (dont plusieurs fois avec les mêmes personnes pour saisir les trajectoires militantes).

4. Maurice Pagat (1928-2009) est initialement un ouvrier qui s'engage à partir d'une position hybridant la tradition anarcho-syndicaliste (dans la droite ligne d'un Fernand Pelloutier et de ses Bourses du travail) et un personnelisme chrétien affirmé (à l'instar de celui d'Emmanuel Mounier). Il est confronté personnellement au chômage et à la grande pauvreté dès la fin des années 1970. En 1984, il fonde le Syndicat des chômeurs et la revue *Partage* pour dénoncer publiquement l'absence d'intérêt des grandes confédérations syndicales pour le sort des chômeurs et organiser ces derniers dans une structure autonome. Pour un portrait de ce personnage « haut en couleur » et assez énigmatique, voir la remarquable notice de Gérard Marle, « Qui était Maurice Pagat ? » sur [<http://anniedreuille.canalblog.com/archives/2010/10/03/19229411.html>].

5. Fillieule, 1993.

précaires». Le MNCP est régi statutairement par la loi de 1901 sur les associations (président-e, bureau, trésorier-ère, conseil d'administration comprenant une proportion fixe de chômeurs) et reste très attaché au principe représentatif: la structuration nationale du Mouvement (à Paris) se réalise à travers l'élection au niveau des 40 associations locales d'un ou plusieurs délégué-e-s (dont ici encore une proportion fixe de chômeurs) qui désignent lors de l'assemblée générale annuelle un-e président-e, un bureau et un conseil d'administration nationaux. C'est lors de ces assemblées générales que sont décidées les orientations globales du Mouvement, en conformité avec la «Charte fondatrice du MNCP» (encadré ci-dessous), dont les axes centraux sont la représentation et la reconnaissance institutionnelles des chômeurs et des précaires dans les lieux où se prennent les décisions les concernant (l'ANPE et, aujourd'hui, Pôle emploi), ainsi que la «défense des droits des chômeurs et des précaires», qui constitue un des piliers centraux des revendications du Mouvement.

#### **LA CHARTE DU MNCP CHÔMEURS ET PRÉCAIRES**

Confrontés à une situation actuelle qui les mutile et les marginalise, les chômeurs de notre pays ont le choix entre deux attitudes: Subir ou Réagir. Les membres du MNCP, quant à eux, ont décidé de réagir collectivement et de s'organiser. Regroupés dans leurs associations locales, ils ont voulu fédérer celles-ci dans un mouvement national: **Le Mouvement National des Chômeurs et Précaires**, ouvert lui-même à des solidarités européennes et internationales.

Le chômage nous MUTILE et nous MARGINALISE. Dans notre société axée sur la consommation, la rentabilité, la publicité et la sécurité, nous sommes progressivement atteints dans nos moyens élémentaires d'existence: nourriture, logement, loisirs. Peu à peu, notre santé se détériore.

Le système d'assurance chômage, l'allocation RMI et les différentes aides nous astreignent à des démarches compliquées et à des contrôles humiliants, voire répressifs. Nous sommes atteints aussi dans notre intégrité morale: nous perdons confiance en nous, nous nous culpabilisons devant ce qui nous apparaît comme un échec personnel. La société actuelle, qui lie le droit au

revenu et la reconnaissance sociale à l'exercice d'une profession, tend à nous juger, à nous culpabiliser et nous exclure.

Malgré notre NOMBRE, nous sommes RÉDUITS au SILENCE.

Nous sommes aussi nombreux que les fonctionnaires, trois fois plus nombreux que les agriculteurs. Pourtant, nous sommes réduits au silence : nous sommes coupés des lieux de rencontre et d'expression, des moyens de pression dont disposent les travailleurs en activité. Nous sommes de simples usagers et consommateurs des services de l'emploi (PÔLE EMPLOI, ASSEDIC, etc.), jamais des partenaires responsables. Nous sommes souvent même devenus des sujets de gêne, de honte ou de critique de la part de membres de notre entourage. Nous refusons d'être les BOUCS ÉMISSAIRES d'une situation dont nous sommes les PREMIÈRES VICTIMES. Face au chômage, notre société applique actuellement la politique de l'autruche. Plutôt que de regarder le mal en face et de s'attaquer à ses causes profondes, elle préfère appliquer le traitement social du chômage. Elle tente même de faire porter la responsabilité de la situation à ceux-là mêmes qui la subissent : « Vous ne savez pas vous adapter... » « Vous n'êtes pas assez formés... ». Elle occulte ainsi ses propres responsabilités et veut masquer le véritable problème : le manque d'emplois. Nous revendiquons le DROIT À LA PAROLE, afin de devenir nous-mêmes ACTEURS DE CHANGEMENT et FORCE DE PROPOSITIONS. C'est l'objectif du MNCP. Les chômeurs, à partir de leur situation de pauvreté et de difficulté, sont les révélateurs privilégiés des failles de notre société. Ils sont les plus à même de les mettre en lumière et d'impulser des solutions appropriées. Leurs voix et leurs recherches sont indispensables à tous ceux qui veulent bâtir une société de justice et de fraternité.

Nous revendiquons le DROIT EFFECTIF D'ASSOCIATION et la RECONNAISSANCE de notre CITOYENNETÉ. Pour les demandeurs d'emploi, le droit de s'associer, c'est le droit d'exister en tant que citoyens, acteurs de leur vie, avec la ferme volonté de vivre dans une société qui refuse la discrimination et l'exclusion (...). Cela induit le droit d'être représentés partout où nos intérêts sont en jeu. En outre, tout adhérent doit pouvoir bénéficier dans chaque association d'un statut reconnu de représentation ou d'animation. Cela entraîne pour l'État, les collectivités ou établissements publics (régions, départements, communes...) le droit de procurer financements et locaux.

Les associations adhérentes du MNCP se caractérisent par une extrême diversité morphologique : si, le plus souvent, elles ont très peu de moyens pour fonctionner (quelques dizaines de milliers d'euros, une personne salariée et quelques bénévoles), certaines (rares) associations « historiques » peuvent compter 5 à 7 salariés, jusqu'à 431 bénévoles et plus de 260 000 euros de budget – ce qui reste néanmoins très modeste au regard des tâches qu'elles remplissent. En outre, chaque année, des associations disparaissent (18 par exemple en 2007) et d'autres se créent et s'affilient au MNCP. Les contours et la surface du Mouvement sont donc très variables dans le temps et dans l'espace, parfois d'une année sur l'autre.

Les chômeurs et les précaires qui passent dans les associations du MNCP peuvent être spécifiés selon quatre grands pôles sur la base des résultats d'une analyse des correspondances multiples non reproduite ici à partir d'une enquête par questionnaires passée lors d'une assemblée générale du MNCP<sup>6</sup>.

Le premier correspond aux « militant·e·s » (ils/elles s'autodéfinissent d'ailleurs comme tel·le·s), qui représentent à peine 20 % de l'ensemble des répondant·e·s. Cette faible proportion est somme toute classique, mais mérite néanmoins d'être rappelée, tant l'ethnocentrisme qui guette parfois le politiste peut le porter à voir du militantisme partout. Dans les Maisons de chômeurs, c'est toujours cette frange militante et très politisée qui occupe aussi les positions de salariés (parce que nettement plus diplômée), qui « dirige » l'équipe des permanent·e·s et qui participe à toutes les actions collectives du MNCP, tant au niveau local que national.

À la différence des salarié·e·s, les bénévoles, qui constituent le deuxième pôle, sont généralement plus âgés (souvent retraités). Un nombre relativement important d'entre eux (presqu'exclusivement des hommes) témoigne d'un passé de syndicalistes qui leur a valu d'être licenciés à l'occasion de « plans sociaux ». Souvent déçus par leur engagement syndical passé, ils sont davantage motivés par le souci d'aider et de soutenir les chômeurs les plus en difficulté, et entretiennent un rapport souvent distancié à l'action protestataire.

6. 500 questionnaires ont pu être exploités. Cette objectivation statistique, avec toutes ses imperfections liées à une population spontanément rétive à ce type d'enquête, nous est apparue indispensable : nombre de travaux sur les mouvements de chômeurs, surtout lorsqu'ils reposent uniquement sur des données « qualitatives », restent en effet trop souvent « impressionnistes » quant à la caractérisation sociologique des populations enquêtées, donnant d'elles une représentation excessivement homogène – et empreinte de misérabilisme –, alors que, dans notre enquête, c'est bien plutôt l'hétérogénéité sociale des membres du mouvement qui est constatée.

Certains voient parfois dans leur engagement au MNCP une occasion d'atténuer l'épreuve du chômage de longue durée en montant des structures d'«insertion par l'économique» qui sont une autre manière de prolonger leur carrière professionnelle<sup>7</sup>. Si beaucoup continuent encore à militer au MNCP (parfois dans un état d'esprit teinté de revanche<sup>8</sup>), nombre d'entre eux, durement éprouvés par leur licenciement et la fin de leur engagement syndical, sont plus réservés quant à l'intérêt de la protestation collective<sup>9</sup>. Au traumatisme du licenciement s'ajoute ainsi un vieillissement plus social que biologique (du fait de l'expérience du chômage de longue durée), qui les porte à l'*exit* militant: «Au MNCP, on est minuscules, déjà que les gros syndicats n'y arrivent plus face aux patrons», confie, résigné, un ancien syndicaliste de Force Ouvrière lors de l'assemblée Générale du MNCP en 2010<sup>10</sup>. Ce retrait des anciens syndicalistes – «usés» – a globalement un effet négatif sur la capacité protestataire du mouvement, en empêchant la transmission de savoir-faire militants, ainsi que l'entretien d'une mémoire des luttes en direction des plus jeunes engagés au MNCP – si l'on excepte l'action de quelques figures fondatrices encore présentes, mais de façon très intermittente. Ces derniers doivent donc en permanence réinventer des répertoires d'action collective et faire vivre une filiation, en partie imaginaire, avec leurs aînés<sup>11</sup>. Contrastant avec ces

7. Ces structures se révèlent financièrement peu viables dans la durée. Elles sont en outre dénoncées par beaucoup de militants du MNCP comme une forme déguisée d'«exploitation économique» des chômeurs les plus vulnérables. On soulignera plus largement que le secteur de l'insertion est aussi largement investi par les retraités, qui trouvent, dans la direction d'une «entreprise d'insertion par l'économique», une opportunité pour prolonger leur vie active et mettre ainsi à distance la déstabilisation psychologique et l'ennui induits par l'inactivité. S'agissant des membres du MNCP qui échouent dans le domaine de l'insertion, la plupart quittent l'organisation, ne voyant alors plus de raisons pour maintenir leur engagement.

8. C'est le cas de syndicalistes licenciés, avec tous les autres salariés, dans le cadre d'un plan social aboutissant à la disparition de leur entreprise malgré une mobilisation intensive de plusieurs mois.

9. Dans les entretiens, ils esquivent d'ailleurs toutes les questions portant sur leur engagement syndical passé. Souvent, ce sont d'autres membres du MNCP qui nous ont informé de leurs engagements syndicaux antérieurs... Ce fut par exemple le cas pour un membre du MNCP qui a été à la fois prêtre ouvrier et syndicaliste CFDT, mais qui avait pourtant omis de le souligner lors des deux entretiens réalisés avec lui.

10. Cet argument est par ailleurs souvent rejeté par les militants les plus jeunes, n'ayant aucun passé syndical: le MNCP, «même s'il est groupusculaire», est dépeint comme «la mouche du coche qui est là pour les emmerder et les harceler, c'est une guérilla. Si on ne fait rien, il ne se passera rien», affirme ainsi l'un des jeunes «cadres» du Mouvement, «les» désignant ici autant les patrons que les professionnels de la politique, voire les journalistes. On retrouve là l'opposition classique «Nous / Eux» décrite par Richard Hoggart.

11. Cette question de la mémoire du Mouvement (en grande partie orale, faute d'archives centralisées) fait l'objet depuis quelques années d'un réinvestissement via un cercle des amis du MNCP qui tente de ressusciter une forme numérique du journal *Partage* de Pagat.

derniers, les femmes bénévoles, de loin les plus nombreuses, n'ont en revanche que très rarement un parcours syndical ou politique. Par rapport aux premiers, elles montrent encore moins d'appétence pour l'action protestataire. Leurs itinéraires sont très hétérogènes et marqués soit par des ruptures biographiques douloureuses (conjugales et familiales essentiellement), soit par l'expérience du déracinement d'avec leur pays de naissance, soit encore par des expériences humanitaires à l'étranger.

Toutefois, et il importe de le souligner<sup>12</sup>, si les salarié-e-s et les bénévoles ont en commun d'avoir presque tous connu l'expérience du chômage, mais aussi, constat majeur, de refuser pour la quasi-totalité d'entre eux de se définir comme des travailleurs sociaux<sup>13</sup>, ils diffèrent néanmoins par la « surface » de leur engagement : les salarié-e-s apparaissent investi-e-s, certes à des degrés divers, dans l'animation à la fois locale et nationale du MNCP, alors que les bénévoles limitent très souvent leur investissement à leur association locale et au périmètre urbain (parfois le quartier) où elle s'intègre. Quant aux bénévoles les plus dépourvus de capital militant<sup>14</sup>, qui sont presque exclusivement des femmes, elles n'identifient pas forcément leur association comme un élément d'une fédération nationale à vocation revendicative<sup>15</sup>. Pour elles, elle s'apparente à une association d'aide et de soutien aux chômeurs plutôt qu'à une organisation de mouvement social. Lors de mes séjours dans différentes Maisons de chômeurs, j'ai pu constater que très peu d'entre eux étaient capables de nommer en toutes lettres l'acronyme MNCP et, parfois, le logo et la charte du MNCP n'apparaissent pas visiblement sur les murs des locaux de leur association. Ces bénévoles participent aux actions revendicatives sur le mode du « malgré nous », souvent sous la pression des « salariés militants ».

On peut distinguer un troisième pôle regroupant « les habitués », dont la présence quasi permanente dans les associations est surtout motivée par la recherche de sociabilités substitutives pour lutter contre « le chômage total », source de solitude affective et de disqualification sociale, à quoi s'ajoutent souvent des difficultés

12. On notera en passant que ce constat empirique dément partiellement la thèse, déjà ancienne, sur l'impossibilité des chômeurs à se mobiliser. Pour Schnapper (1994), les associations de chômeurs ne pouvaient ainsi être animées que par des retraités, les chômeurs ayant trop peur de se « chômeuriser » dans l'espace public.

13. Sur la centaine d'entretiens que nous avons réalisée, la figure du travailleur social constitue une figure repoussoir.

14. Matonti et Poupeau, 2004.

15. Sur la dimension genrée des organisations de chômeurs, lire Dunezat, 2004.



matérielles et financières liées à la faiblesse des minima sociaux. Certains sont SDF.

Dans un quatrième et dernier pôle, on trouve les personnes qui viennent chercher épisodiquement de l'aide d'urgence (ce qui les distingue des précédents) et/ou des services personnalisés pour résoudre des problèmes d'emploi, de logement ou de santé. Pour reprendre la terminologie de Robert Castel<sup>16</sup>, ce sont les plus « désaffiliés », vivant presque « au jour la journée », qui se trouvent très souvent dans une urgence permanente pour survivre tant psychiquement que matériellement. Ces personnes ne viennent que pour ces motifs et ne nouent aucun lien durable avec la Maison de chômeurs. Elles sont enfermées dans la logique du besoin récurrent et, assez logiquement, ne s'insèrent nullement dans une perspective revendicative et encore moins militante, qui leur apparaît comme « inutile face au système », comme me le confiera de façon très désabusée une chômeuse de très longue durée au profil improbable (en rupture de ban avec sa famille issue de la grande bourgeoisie parisienne).

Les deux derniers pôles absorbent la majeure partie du travail quotidien des équipes de permanents, comme on va le voir maintenant. Compte tenu de l'hétérogénéité des associations du MNCP, nous nous limiterons dans le cadre de cet article à l'exploration de l'une des plus « grosses » associations « historiques » du MNCP, située dans le sud-ouest de la France, implantée dans un quartier populaire, notamment parce que la problématique du guichet y est particulièrement prégnante. Cette Maison des chômeurs et des précaires est composée d'une équipe composée en 2015 de 8 salariés – dont trois en contrat d'accompagnement dans l'emploi (CAE) –, aidés par 18 bénévoles. On compte aussi 15 stagiaires suivant des parcours d'animation sociale et interculturelle et, plus rarement, d'étudiants de master, dont on a pu voir qu'ils peuvent occasionnellement « donner un coup de main » à l'équipe des permanents.

### **GUICHET OU ACCUEIL ?**

La problématique du guichet et des « *street level bureaucracies* »<sup>17</sup> permet de rouvrir, à nouveaux frais, des problématiques classiques appliquées aux mouvements de chômeurs, et de questionner l'opposition – plus idéologique que sociologique – entre l'assistance

16. Castel, 1995.

17. Lipsky, 1980.

d'un côté et la revendication militante de l'autre<sup>18</sup>, une opposition qui n'est absolument pas évidente : rigidifiée comme antinomique, elle conduit à occulter toutes les ambivalences qui se nouent autour de ce couple guichet/militantisme (des « non-dits » jusqu'aux conflits ouverts internes, des choix plus ou moins contraints et contraignants pour pérenniser financièrement les associations, les formes de division du travail associatif, les logiques d'institutionnalisation, etc.). Surtout, en la posant d'emblée dans les termes d'une contradiction, on manque le fait que le « guichet » peut aussi générer des formes de militantisme(s), mais aussi de malheur(s) militant(s) qu'il faut spécifier. Les « *street-level organizations* »<sup>19</sup> ne produisent pas que de la « bureaucratie », fût-elle « caritative » et/ou « humanitaire ». Ces catégorisations sont d'ailleurs honnies par presque tous les militants et les bénévoles que l'on a rencontrés, et on reviendra sur ce point essentiel : tous nos entretiens témoignent en effet d'une volonté affirmée de se démarquer symboliquement de la représentation d'être de « simples guichets ». À la différence des « guichets de l'immigration »<sup>20</sup>, les associations du MNCP refusent catégoriquement de faire des tris dans les publics hétérogènes qui s'adressent à elles. Elles veulent ainsi se démarquer radicalement des logiques de sélection et de catégorisation des chômeurs pratiquées par le Service public de l'emploi (SPE), auxquelles les organisations du MNCP s'opposent frontalement. En ce sens, comme on va le voir, elles n'institutionnalisent pas, dans le champ associatif, les classifications administratives et bureaucratiques du SPE. Conformément à la Charte qui définit les finalités des « Maisons de chômeurs », le MNCP a pour mission première d'accueillir toutes les personnes qui poussent la porte de ses associations. Comme le dit vigoureusement cette responsable d'association :

Nous, on n'a jamais dit : « Choisis ton camp, camarade ! Tu es ou guichetier ou militant ! » Non ! Pour nous, on peut être tout à fait les deux, parce que c'est une certaine façon d'accueillir les gens, pourquoi ? Parce qu'en fait, ici, c'est jamais un guichet ! Je m'explique : pour nous, un guichet, c'est une table entre deux personnes presque avec une vitre, tu vois, et la personne qui

18. Demazière et Pignoni, 1999.

19. Brodtkin, 2008.

20. Pette, 2014 ; Spire, 2009

vient, elle est inférieure à la personne qui la reçoit. Tu vois, pour moi, c'est ça, la vision du guichet... Nous, quand on reçoit les gens, on ne leur dit pas « Asseyez-vous, sortez-moi vos papiers », on leur dit « Bonjour, est-ce que vous voulez un café? ». Mais ça change tout, tu comprends, ça change absolument tout! D'ailleurs, si les gens viennent nous voir, s'ils ont confiance en nous, s'ils nous confient leurs secrets les plus personnels, ce qu'ils ne feront jamais ni avec une assistante sociale, ni avec un agent du Pôle emploi, ce n'est pas le hasard, c'est parce qu'ils se sentent accueillis! Donc une Maison de chômeurs, ce ne sera jamais un guichet, c'est un lieu d'accueil, et un lieu d'accueil où, une fois qu'on a expliqué ses problèmes, on peut après essayer de les résoudre avec la personne qu'on a en face, parce qu'elle est compétente, mais le côté guichet, non, ce n'est pas nous, ça, tu vois (...). Le premier accueil, il se fait dans la grande salle, mais il peut se faire aussi dans les bureaux, ça dépend qui reçoit, parce que chacun a quand même son petit coin pour recevoir. Après, les gens, ils ne vont pas te raconter leur vie devant tout le monde, c'est normal aussi, après on fait en sorte que les gens, ils ne se sentent pas comme accueillis dans une administration, d'ailleurs, ils nous le disent systématiquement: « Ah, c'est sympa, ici, c'est détendu, vous êtes sympas, on n'a pas peur de venir! » Voilà, en ce sens-là, nous, on a un peu résolu cette problématique du guichet, parce que c'est une autre manière d'accueillir, qui fait qu'on ne tombe pas là-dedans. C'est toujours un risque encore une fois, parce qu'il y a certains matins où on a vu défiler 80 personnes, pour éviter de tomber dans le « Au suivant », tu vois, ce n'est pas, surtout pas, avec un écran interposé, ça aussi, ça change, parce que tu remarqueras, dans tous les guichets officiels, Pôle emploi pour commencer, mais partout ailleurs, entre la personne qui reçoit et la personne reçue, il y a un écran d'ordinateur, alors souvent il y en a un peu sur le côté, sauf qu'il est là, tu vois. Nous non, nous, on continue à travailler avec du papier, mais mine de rien, ça change vraiment les choses, et donc ça donne forcément du travail supplémentaire parce qu'il va y avoir une étape où on va rentrer les informations sur fiche papier dans l'ordi, mais ça joue aussi sur la qualité de l'accueil des gens.<sup>21</sup>

21. Valérie, directrice d'une Maison de chômeurs, 15 avril 2015.

Cette responsable montre bien que le sens de son travail associatif, ainsi que celui de son équipe, se définit en opposition à la logique de traitement de masse opérée par Pôle emploi<sup>22</sup>, perçu comme déshumanisant. L'accueil n'est pas considéré comme un rapport de guichet au MNCP : il en est l'exact opposé, même si, en apparence, il s'agit aussi de « traiter une demande individuelle » ou « de rendre des services à des personnes ». À Pôle emploi, « on n'offre pas de café » et on met à distance le demandeur par écran informatique interposé d'abord, mais aussi, et surtout, parce que l'accueil dans la Maison de chômeurs repose sur une plus grande implication « empathique » des salariés de l'association dans leur travail. Cette volonté affichée de rompre avec la logique bureaucratique est marquée jusque dans l'organisation de l'espace de l'association : l'accueil se fait dans une vaste salle avec, en son milieu, une grande table où chacun peut, avec son café, lire des journaux ou déambuler pour voir les affiches où figurent des informations sur les droits des demandeurs d'emploi. Toutes les activités associatives se tiennent dans cette pièce. Les salles adjacentes à ce « poumon » de l'association sont les bureaux des salariés et la salle informatique en libre accès. Pour les primo-entrants, un-e bénévole et un-e salarié-e se tiennent toujours à disposition pour répondre aux nouvelles demandes. Un élément frappe lorsqu'on entre pour la première fois dans ces locaux : aucune porte n'est fermée (sauf à l'occasion de rendez-vous avec des demandeurs d'emploi ayant des problèmes relevant du « privé sensible »). La porte du bureau de la directrice, avec sa table de réunion, est le plus souvent entrouverte. Les téléphones sonnent en permanence. Les flux d'entrants s'écoulent toute la journée, avec des « heures de pointe », notamment en milieu de matinée, lorsque celles et ceux qui ont leur domiciliation postale à la Maison viennent chercher leur courrier. On réalise très vite la pression quotidienne qui s'exerce sur l'équipe associative pour répondre aux attentes d'un public pris dans l'urgence de la nécessité économique. Il leur faut « improviser » en permanence pour ne pas se faire « déborder ». La division du travail est, en ce sens, toute relative : l'équipe animant la Maison des chômeurs est numériquement

22. Pôle emploi est un établissement public à caractère administratif, créé le 19 décembre 2008 ; il est le résultat de la fusion entre l'Agence nationale pour l'emploi (ANPE), créée en 1957 et chargée du placement des chômeurs, et du réseau des ASSÉDIC, fondé en 1968, dont la mission était d'indemniser les chômeurs au titre de l'assurance chômage. Désormais, le placement et l'indemnisation se font dans une seule institution. Pour une analyse sociologique éclairante de la naissance et du fonctionnement de Pôle emploi, voir Lavitry, 2005.

trop limitée pour qu'une répartition rigide des rôles soit possible. Il faut en effet faire beaucoup avec peu de moyens matériels et humains pour « tenir » les objectifs de la Charte du Mouvement. Pour « décompresser », la Maison des chômeurs ferme le midi pour rouvrir vers 14h. Le repas des membres du *staff* associatif est pris ensemble sur la table de la grande salle d'accueil, « temps mort » où l'on discute de tous les sujets de la vie quotidienne en dehors du « boulot ». Rarissimes sont les discussions politiques<sup>23</sup>. Seuls des échanges relatifs aux actions revendicatives surviennent parfois, essentiellement dans leurs aspects logistiques et organisationnels. La vie associative reprend jusqu'à 18h-18h30, voire plus tard, mais toujours dans le respect des contraintes familiales de chacune (enfants à aller chercher à l'école, etc.).

La rupture se veut donc forte avec le « traitement taylorien » de masse des demandeurs d'emploi à Pôle emploi, depuis longtemps dénoncé par les militant·e·s, tout autant que les formes de jugements moraux stigmatisants que portent les conseillers à l'emploi sur les « publics » qu'ils ont *théoriquement* la charge de suivre mensuellement (via le suivi mensuel personnalisé – SMP – et les politiques de ciblage des demandeurs d'emploi). Nombre d'occupations d'agences Pôle emploi par les associations du MNCP sont d'ailleurs motivées par la dénonciation publique d'un « cas » de mauvais traitement institutionnel, sur la base duquel les porte-parole des associations publicisent, sur le registre de la scandalisation, la cause des chômeurs et des précaires dans leur ensemble. Ces occupations peuvent ne durer que quelques heures – voire moins – et sont souvent très localisées dans l'espace. Habitué à ces formes d'action protestataire ponctuelles, les responsables d'agence s'efforcent de trouver le plus souvent une solution rapide au « cas » en question pour que le retour au calme se fasse dans les plus brefs délais. Il est très rare que les forces de l'ordre interviennent pour sortir les occupants. En d'autres termes, les associations du MNCP sont

23. On retrouve ici le phénomène « d'évaporation ou d'évitement du politique » dans la vie quotidienne des associations pointé par Eliasoph, 2010. Dans le cas des Maisons de chômeurs, cet évitement n'est pas toujours possible, compte tenu qu'elles sont affiliées à un mouvement national protestataire et animées très souvent par des militants. On ne peut développer ce point pourtant crucial ici, car il nécessiterait de détailler précisément la trajectoire sociale et le rapport au travail associatif des « encadrants », mais on soulignera que la tension est trop forte sur ces questions du « politique » et/ou du « militantisme » entre les différentes catégories (salariés, bénévoles, habitués, adhérents, publics de passage) pour qu'elles soient l'objet de discussions collectives, notamment lors de la pause déjeuner, pendant laquelle salariés comme bénévoles « soufflent » ou « évacuent la pression ».

engagées dans une relation ambivalente d'« associées-rivales » avec Pôle emploi, où l'association reste toujours dans une position dominée par les institutions du SPE.

De plus, l'accueil ne se résume pas, loin s'en faut, à l'aide administrative et à l'accès aux droits sociaux. Comme les statuts de l'association le précisent, la Maison des chômeurs et précaires se veut être « un espace d'accueil, d'écoute, d'informations, d'orientations et de suivis (...): accès à la documentation sur le réseau associatif et administratif, renvoi vers des personnes relais dans chaque structure et médiation téléphonique en cas de difficultés ». « Elle est ouverte à tous, inscrits à Pôle emploi ou non, récipiendaires des minima sociaux, jeunes, immigrés, etc. » Comme le montrent les deux tableaux ci-après, la formation à la recherche d'emploi est une composante parmi d'autres du travail associatif, ce qui démarque l'association de chômeurs d'une pure logique bureaucratique de guichet.

Dans le tableau 1, on voit bien, par exemple, que la rédaction d'un curriculum vitae ou d'une lettre de motivation arrive loin derrière la domiciliation postale (pour celles et ceux qui ont de grosses difficultés d'accès à un logement stable) ou bien « le café citoyen », véritable institution dans l'association, dont l'objectif est de permettre aux adhérents de boire un café, de lire la presse, de rencontrer d'autres personnes ou encore d'assister à des débats. Ce « café citoyen », très fréquenté (1654 participants en 2016), a pour fonction d'offrir à des personnes isolées l'occasion de nouer et d'entretenir des sociabilités qui leur font défaut, mais aussi de parler de la question de l'emploi et du chômage dans un autre cadre que celui du face-à-face propre à la relation de guichet. Comme le dit la directrice, « on y trouve un certain nombre d'habitues et ceux de passage. C'est aussi un espace où se côtoient des personnes d'origines sociales, de générations et de cultures différentes. C'est un lieu fort de socialisation et de citoyenneté, de convivialité et d'entraide, où circulent beaucoup d'informations générées par les chômeurs eux-mêmes. » On remarque aussi la place importante qu'occupent les actions (accueil ou atelier) en direction des populations étrangères : en 2015, l'association a ainsi reçu 361 personnes immigrantes et 157 personnes de nationalité française d'origine immigrée. Au total, cumulé avec les autres types d'activités proposées par l'association (cf. tableau 1), ce sont plusieurs milliers de personnes qui sollicitent le *staff* associatif (près de 20 000 pour cette

association 2016) soit dans le cadre de la participation aux ateliers (cf. tableau 2), soit pour des « services » plus ou moins ponctuels (souvent en rapport avec la recherche d'emploi), ce qui donne la mesure de la pression quotidienne des demandes qui s'exerce sur l'équipe des permanents, pourtant attachée au refus du « traitement expéditif et taylorien » des entretiens entre chômeurs et agents de Pôle emploi.

**TABLEAU 1<sup>24</sup>**

Accueil et services spécialisés	Tout public	Tout public	RSA	RSA	Tout public
	Nombre de personnes	Nombre d'heures	Nombre de personnes	Nombre d'heures	Nombre de passages
Café citoyen	1654	12855	653	5044	8566
Domiciliation postale	651	6174	47	477	6758
CV Lettres de motivation Administratif	866	884	108	175	881
Français Langue Étrangère	66	1013	8	90	509
Téléphone (communications)	612	796	123	161	2437
<b>Total</b>	<b>3849</b>	<b>21722</b>	<b>939</b>	<b>5947</b>	<b>19151</b>

Mais au sein de ces associations, les services aux demandeurs d'emploi ne se résument pas aux seules activités détaillées dans le tableau 1. Toutes les Maisons de chômeurs et de précaires développent des « ateliers » qui permettent aux chômeurs les plus en difficulté dans leur recherche d'emploi d'acquérir des compétences nouvelles pour dépasser le verdict institutionnel d'« inemployables »

24. Précision de lecture pour la lecture des tableaux : une personne peut avoir recours plusieurs fois aux services (comme la domiciliation postale) ou participer à plusieurs activités (cas de figure très fréquent par ailleurs). Cette quantification du « public » se veut surtout indicative : même si les chiffres sont fiables, il n'en reste pas moins que, face à des flux si importants, ce comptage n'est pas « exact » du fait qu'une personne peut entrer et sortir sans que les salariés l'enregistrent car, précisément, il n'y a pas de guichet spécialisé à l'accueil pour dénombrer les entrées et les sorties.

(tableau 2). L'initiation à l'informatique, la maîtrise des outils numériques, la recherche d'informations sur le site de Pôle emploi constituent les ateliers les plus fréquentés du fait de l'implantation de l'association dans un quartier populaire où les problématiques sociales, linguistiques et culturelles sont saillantes. À côté de ces ateliers directement liés à la recherche d'emploi, d'autres sont à vocation plus culturelle: leur but affiché est « l'accès à la citoyenneté » et ils visent implicitement à contrer les effets déstructurant du chômage de longue durée. Les ateliers-débats – que j'ai pu parfois animer sur demande de la direction – tout comme les activités artistiques ne relèvent pas que d'une « fonction occupationnelle » pour pallier le désœuvrement, mais visent à considérer les chômeurs et les précaires comme des « citoyens à part entière » en leur offrant des services et des animations culturelles que le SPE ne leur propose en aucun cas. Par ces ateliers, animés par les bénévoles, le souci de se démarquer de la logique de guichet est clairement affirmé, conformément à la Charte du MNCP.

**TABLEAU 2**

Ateliers du savoir et de la citoyenneté	Tout public	Tout public	RSA	RSA	Tout public
	Nombre de personnes	Nombre d'heures	Nombre de personnes	Nombre d'heures	Nombre de passages
Libre accès internet	831	200	109	49	200
Bureautique / Informatique	354	5645	50	821	1881
Internet / Multi-média	13	210	2	48	70
Naviguer sur le site Pôle emploi	86	259	23	68	86
Anglais débutants	36	524	8	102	262
Conversation anglaise	18	346	5	80	173
Arts plastiques	13	181	2	11	91
Espagnol	23	242	6	62	121
Partition Culture	190	567	25	75	283
Petits Déjeuners					
Débats	240	720	71	213	240
<b>Total</b>	<b>1804</b>	<b>8894</b>	<b>301</b>	<b>1529</b>	<b>3407</b>



Pour résumer quantitativement les flux au sein de cette association, on a dénombré, sur la seule année 2015, et en hausse de 4 % par rapport à l'année précédente, près de 23 000 passages (dont près de 23 % de chômeurs non indemnisés), correspondant à 31 028 heures de travail pour les permanents.

De plus, le mouvement en cours de « digitalisation » des agences Pôle emploi (le maximum de tâches doit dorénavant s'effectuer sous forme numérique : inscriptions, etc.) a pour but, à terme, de supprimer tout ou partie des relations de guichet dans les agences, au nom du fait que Pôle emploi doit se recentrer sur les demandeurs d'emploi les plus en difficulté. Tout est fait, comme nous l'a confié une responsable d'association, pour que les chômeurs restent le moins longtemps possible dans l'agence (de la fermeture des agences tous les après-midi jusqu'à... la suppression des chaises devant les ordinateurs pour que les demandeurs d'emploi ne « s'attardent pas trop »). Une telle logique de dématérialisation des « *street-level bureaucracies* » traitant les demandes des chômeurs ne peut donc qu'alourdir à l'avenir la charge de travail pesant sur les permanents des Maisons de chômeurs, et rendre l'action revendicative d'autant plus difficile que les salariés et les bénévoles sont de plus en plus happés par l'urgence des dossiers à traiter au quotidien.

### **LOURDEUR DU TRAVAIL ASSOCIATIF ET EXASPÉRATIONS MILITANTES**

On l'a vu, le public « de passage » pèse donc très lourd dans le fonctionnement quotidien des associations, même si dans des proportions variables selon leur taille. En moyenne, plusieurs centaines de personnes (voire milliers pour les plus grosses structures associatives du MNCP) viennent tous les ans y chercher des informations et/ou de l'aide – dans une urgence extrême le plus souvent – en vue de surmonter leur(s) problème(s) avec les « *street-level bureaucracies* ». La gestion quotidienne de ces flux, là aussi dans l'urgence, est à l'origine d'une importante usure mentale au sein des équipes de permanents, car, pour filer la métaphore d'une directrice d'association, elle contraint à un exercice intense de « *zapping* » mental :

C'est que tu reçois une personne, tu l'écoutes, tu réponds à ses questions, tu essaies de trouver ce qui lui manque, tu essaies de l'orienter, et puis cette personne, elle s'en va, et puis il y en a une autre qui arrive et là, il faut que tu fasses une sorte de *zapping*

dans ton cerveau en te disant : « Bon, allez, je me remets en mode "blanc" et je re-souris et j'accueille et je recommence », et ça, c'est pas facile, ce n'est pas facile parce qu'entre-temps, tu as le téléphone qui sonne, un collègue qui vient te voir pour te demander un conseil. Voilà, c'est ça, le *zapping*, et c'est très fatigant.<sup>25</sup>

L'usure au travail est d'autant plus importante que, dans la plupart des associations du MNCP, faute d'une spécialisation stable des rôles, les tâches d'accueil d'un côté et l'organisation et la préparation des activités revendicatives de l'autre sont prises en charge par les mêmes personnes. De fait, ce sont souvent les secondes qui passent au second plan. De plus, cette polyvalence contrainte des permanents appelle l'acquisition « sur le tas » de nombreuses connaissances, à la fois institutionnelles et juridiques, mais aussi l'intériorisation de « savoir-être » (le sens de la convivialité notamment) pour traiter « de façon humaine » des dossiers complexes, dans lesquels le problème d'emploi est imbriqué dans beaucoup d'autres (santé, logement, etc.). La transmission de ces connaissances est généralement assurée par les plus anciens aux nouveaux, le plus souvent oralement ou par des « mémos » de « cas types ». La circulation des informations, des « tuyaux institutionnels », des « personnes ressources » (au sein des Caisses d'allocations familiales, de Pôle emploi, etc.) se fait souvent de façon très informelle.

La population évanescence, qui noue à proprement parler un « rapport de dernier guichet » avec les salariés et les bénévoles des associations du MNCP, exaspère très souvent les équipes, qui déplorent son manque de reconnaissance au regard des services rendus et le peu d'intérêt qu'elle porte à l'action collective (au même titre que les « habitués » d'ailleurs). Les mille et une désillusions militantes finissent par émousser l'appétence revendicative des membres les plus attachés à la dimension militante du MNCP. Par exemple, la présidente d'une association de chômeurs du sud de la France nous a confié qu'à l'occasion d'une journée d'action nationale à Paris, elle avait fait affréter un bus (décision très coûteuse pour une petite association), sur la base des déclarations de participation des adhérents. Or, le jour même, il n'y avait qu'une dizaine de personnes présentes au lieu de rendez-vous. En racontant cette expérience, elle a témoigné de son « ras-le-bol » et de son découragement.

25. Valérie, directrice d'une Maison de chômeurs, 15 avril 2015.

Mais peut émerger parfois, à l'occasion de tels entretiens, une parole plus stigmatisante à l'endroit de la population incarnant la cause défendue par ailleurs quotidiennement.

En effet, même si cela reste assez rare, certains responsables d'associations locales peuvent reprendre à leur compte les catégories du débat politique du moment, notamment celui dénonçant « l'assistanat » (ou encore la nécessaire « responsabilisation » des « pauvres »), le plus souvent retraduit en termes de « consumérisme ». Les personnels salariés, qui s'efforcent de convertir les demandes « personnalisées » en engagement dans le collectif, se heurtent en effet fréquemment à des esquives de la part des populations soutenues, dérobades très mal ressenties par les permanents. Faisant face pour l'essentiel de leur temps à l'urgence de demandes auxquelles les services publics ne peuvent ou ne veulent pas répondre, les permanents font alors état de leur épuisement et de leur sentiment de se voir « dépossédés » de leur structure par ces « publics » en grande précarité. Par exemple, certains se désespèrent de voir toute la journée autour du café les mêmes personnes qui « ne font rien pour aider ». Pour une responsable d'association, il s'agit « d'amener les personnes à sortir de l'assistanat. Dans notre association, le fonctionnement fait que des personnes deviennent acteurs plutôt que consommateurs, mais ce n'est pas suffisant pour un public en marge depuis trop longtemps. La venue d'un psy dans le cadre du point accueil santé aidera, je le pense, ces personnes à se prendre en main et soulagera du même coup les salariés ! » (Salariée de son association, 45 ans, au chômage pendant trois ans).

Cette usure mentale, qui peut déboucher sur des formes de ressentiment à l'égard des adhérents, liée à la gestion de flux dépassant largement les capacités humaines des équipes de permanents, fait l'objet d'un travail constant de réarmement moral. Pour endiguer le découragement et prévenir les formes d'*exit* (des bénévoles surtout), les directeurs des associations peuvent mettre en place des pauses obligées, qui constituent autant de moments de convivialité soustraits à la « pression » du quotidien :

Pour moi, qu'il y ait des temps formels et informels pour faire des points réguliers, qu'il y ait aussi des moments de convivialité dans l'équipe, c'est-à-dire un peu au hasard des événements de la vie ou des anniversaires, faire corps en tant qu'équipe et parler d'autres choses que de travail, c'est important. Ceci dit, moi, je ne leur

demande pas d'être les meilleurs amis de la terre avec les salariés, ce n'est pas le propos parce qu'ils ont tous des caractères trempés en général, donc des fois, ça fait des étincelles aussi, il faut être transparent, il y a des affinités qui jouent plus ou moins, on n'a qu'un mec, après que des nanas, donc ce n'est pas toujours simple non plus, donc moi, j'essaie de provoquer ça, de provoquer et de maintenir la cohésion de l'équipe, et ça joue beaucoup sur le moral, je m'en suis rendu compte. Après, on a très souvent des discussions sur l'état du monde, il se passe un truc, on en parle, et derrière le discours sur la politique, j'entends la fatigue...<sup>26</sup>

Pour gérer la charge mentale de ses fonctions locales et nationales (elle siège en effet au conseil d'administration du MNCP à Paris), cette même directrice d'association a elle-même recours à un « coach » personnel qui, selon elle, lui apprend des techniques pour lui « éviter de faire un burn-out », ce qui passe notamment par un apprentissage de « trucs » permettant de cloisonner sa vie professionnelle et sa vie privée.

## **CONTRAINTES INSTITUTIONNELLES ET TENTATIVES**

### **DE RENOUVELLEMENT DU TRAVAIL MILITANT**

À la lumière de ce qui vient d'être exposé, on peut se demander quelle est finalement la place de l'action revendicative dans ces associations. Des tensions – voire des conflits – apparaissent en raison du fait que la composante la plus militante du Mouvement voit les évolutions en cours comme un processus de dénaturation du projet fondateur du MNCP, *i.e.* le registre de la *lutte* sociale et politique pour réhabiliter les chômeurs et les précaires en tant que citoyens à part entière. Face à ces évolutions, cette association du MNCP dénonce « le risque de glissement des activités du collectif vers un traitement individualisé » :

La demande d'entretiens individuels a explosé (+ 42%), aussi bien pour le soutien à la recherche d'emploi que sur des questions sociales (logement, nourriture, santé, surendettement...). Tous les membres de l'association sont mobilisés pour répondre et nous avons réparti la tâche en fonction des compétences de chacun. Nous

26. Valérie, directrice d'une Maison de chômeurs, 15 avril 2015.

faisons aussi appel à des bénévoles et aux stagiaires pour les questions les plus simples (...), avec le sentiment de faire pour partie le travail du service public du social et de l'emploi, notamment dans des domaines pour lesquels on nous attribue une expertise (défense des droits des demandeurs d'emploi vis-à-vis de Pôle emploi, accès aux droits, aide administrative et médiation) : les services publics étant eux-mêmes débordés, ils orientent facilement vers la Maison des chômeurs les publics les plus en difficulté pour faire les « tâches ingrates » ou résoudre les problèmes qu'ils génèrent eux-mêmes.<sup>27</sup>

On a en effet pu calculer que près de 60 % des personnes qui passent par cette Maison des chômeurs ont été orientées soit par Pôle emploi, soit par divers organismes sociaux. Comme l'a très bien montré Lynda Lavitry dans son étude sur les conseillers de Pôle emploi, ceux-ci ont tendance à exclure de « leur portefeuille » tous les demandeurs d'emploi qui ne répondent pas à leur « jugement d'employabilité »<sup>28</sup> ou, pour le dire vite, ils excluent celles et ceux qu'ils jugent « inemployables » (en raison de leur âge, de leur absence de qualification, de la durée du chômage, de conduites addictives, de problèmes comportementaux supposés, d'un cumul de « handicaps sociaux », etc.). Les Maisons de chômeurs apparaissent ainsi comme des espaces de gestion et de restauration des sans-emploi dont personne ne veut gérer les problèmes cumulés (emploi, santé, logement, etc.). Les agents de Pôle emploi orientent alors ces « cas sociaux » vers les associations du MNCP, perçues bien souvent comme des structures d'insertion sociale<sup>29</sup>. On retrouve ici les constats dressés par Hély et Simonet sur le monde associatif contemporain<sup>30</sup> : les Maisons de chômeurs et de précaires doivent, elles aussi, pallier les insuffisances criantes du SPE.

De plus, les financeurs institutionnels haussent leur niveau d'exigence vis-à-vis des équipes associatives en leur demandant d'augmenter sans cesse leur « professionnalisme ». Est donc aussi dénoncée, dans le rapport d'activité, cette « exigence de professionnalisation des salariés, sans moyens financiers suffisants pour les former et les payer convenablement : si l'association a réussi à pérenniser les emplois aidés en CDI, pour ne plus conserver bientôt qu'un seul poste en

27. Rapport d'activité de l'association, 2016.

28. Lavitry, 2015, p. 120.

29. Mauger, 2001.

30. Hély et Simonet, 2016.

insertion, les rémunérations restent très faibles et sans réelle perspective. Pour autant, chacun est sollicité pour monter en compétences et s'adapter sans cesse aux nouveaux besoins des adhérents.»

Travail invisible à bas coût, sans réelle reconnaissance officielle, «chantage aux financements», chasse permanente aux subventions dans un contexte d'incertitude institutionnelle, telle est la situation presque intenable que subissent les associations adhérentes du MNCP. Compte tenu du volume de travail associatif accompli, on peut bel et bien parler de l'institutionnalisation d'un «sous-salariat» précaire en charge de traiter bon an mal an les ravages sociaux de ce que Maruani nomme «une société de plein chômage». Les associations de chômeurs sont donc prises dans tout un ensemble de contraintes et d'injonctions contradictoires produites par l'incapacité du SPE de répondre aux attentes de demandeurs d'emploi toujours plus nombreux, dans un contexte de chômage de masse chronique. La rationalisation gestionnaire de l'État exige, *benchmarking* oblige, des résultats chiffrés (nombre d'offres pourvues, prospection d'offres, etc.) des agents de Pôle emploi qui, sous la pression, exportent vers les associations du MNCP les problèmes que l'institution ne parvient pas à «traiter». En cela, les Maisons de chômeurs sont implicitement inféodées aux verdicts et jugements des agents de Pôle emploi, et entraînées ainsi dans une «gestion des inemployables» (*i.e.* les demandeurs d'emploi labellisés ainsi).

Les permanents, salarié-e-s ou bénévoles, attachent tous une dimension essentielle à «la défense des droits» des chômeurs et des précaires, pilier central de la Charte du Mouvement. Mais, constat fondamental, cet attachement aux droits des chômeurs se fait souvent dans l'ambiguïté – sinon dans le malentendu – sur ce que sont (et doivent être) ces «droits», et surtout la forme que doivent prendre les actions en vue de les préserver, voire de les étendre.

On a pu recenser au moins trois définitions qui coexistent *nolens volens* au sein des permanents salariés et/ou bénévoles parmi les plus politisés des Maisons de chômeurs. Ces définitions sont certes non exclusives, mais elles peuvent devenir potentiellement concurrentes selon la conception que chacun se fait du travail associatif.

#### LA DÉFENSE INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE DES CHÔMEURS

D'abord, on trouve une vision restrictive, largement partagée, qui fait référence à *l'égal accès aux droits à indemnisation, aux minima sociaux et aux droits sociaux en général*, compte tenu du fait que plus

de la moitié des chômeurs ne sont pas indemnisés et que le non-recours aux droits sociaux est très important – jusqu'à 35 % rien que pour le revenu de solidarité active (RSA), selon un rapport de l'Assemblée nationale du 26 septembre 2016. Le travail associatif d'accueil et de lutte contre le non-recours aux droits sociaux<sup>31</sup> est pour beaucoup, *en soi*, un travail militant à part entière. Actions de défense des droits collectifs et des droits individuels sont les deux faces d'une même pièce revendicative, dans la mesure où, comme le dit cette militante, « on défend avec acharnement une certaine idée du service public de l'emploi » en luttant contre les institutions qui produisent ces inégalités dans l'accès aux droits sociaux. La seule exigence formulée à l'égard de celles et ceux qui viennent pour le règlement de leur(s) problème(s) est de verser 1 à 5 euros d'adhésion à l'association.

#### LA VOIE DU MILITANTISME INSTITUTIONNEL

Une deuxième vision bien plus extensive, qui va au-delà de la défense individuelle et collective, porte sur *la représentation des chômeurs et des précaires au sein des institutions où se négocient leurs droits*. Un ancien président du MNCP, ex-cadre syndical de la CFDT, qualifie cette stratégie de « un pied dedans, un pied dehors » : « On a un pied dedans, on est dedans. Il faut qu'on soit dedans avec les négociateurs et il faut aussi qu'on soit dehors parce qu'on doit manifester pour faire augmenter nos droits et construire un rapport de force, pour faire pression, et qu'on sache qu'il ne faudrait pas qu'on ne soit que dehors, et il ne faut pas qu'on ne soit que dedans ; ce n'est pas compréhensible par tout le monde. » On entre là dans une logique de *militantisme institutionnel*, d'abord dicté par des raisons pragmatiques. Comme toute organisation de mouvement social, les associations du MNCP doivent assurer leur pérennité. Celle-ci passe avant tout par un ou plusieurs postes de permanents salariés qui assurent la gestion et l'animation de leur structure en lien avec le type de publics qui s'adressent à elles ; ce qui suppose l'obtention de subventions de la part de l'État – via une dotation de la Direction générale de l'emploi et de la Formation professionnelle – et des collectivités locales. De ce point de vue, toutes les associations locales sont engagées dans des formes plus ou moins importantes de militantisme institutionnel ; elles doivent entrer

31. ODENORE, Observatoire des non-recours aux droits et services, 2016. En ligne : [www.cnle.gouv.fr], consulté le 17 mai 2017.

dans des tractations quasi marchandes avec des interlocuteurs officiels qui gèrent des dispositifs complexes d'action publique sur les problèmes d'emploi, de chômage, de précarité, mais aussi de logement ou de santé. Or, cette logique d'institutionnalisation partielle entraîne d'autres contraintes, potentiellement sécessionnistes, pour chaque association locale, mais aussi au niveau national. Par exemple, la question se pose de savoir s'il faut « soit maintenir une position d'extériorité critique vis-à-vis des instances politiques et administratives en charge du traitement du dossier, quitte à radicaliser la contestation ; soit chercher au contraire à participer à la formulation de l'action publique, au besoin en s'inscrivant dans une logique de négociation et de compromis avec les propriétaires légitimes d'une question »<sup>32</sup>.

Au MNCP, la plupart des responsables associatifs, conscients de la faiblesse des troupes militantes qu'ils peuvent mobiliser autant que de la vulnérabilité financière de leurs associations, savent que la seule protestation externe aboutirait à la disparition du Mouvement lui-même. En revanche, lors des assemblées générales, les débats portent régulièrement sur la question de la « bonne distance » aux institutions politiques et administratives et sur le degré acceptable de compromis « qui ne soit pas de la compromission », pour reprendre la formule de l'actuel coordinateur national.

Pourtant, le militantisme institutionnel peut déboucher sur des avancées inédites, impensables encore au moment où j'ai commencé cette enquête au long cours. Récemment, l'ancienne revendication de représentation des chômeurs portée par le fondateur du Syndicat des chômeurs, Pagat, a vu le jour au sein des Comités départementaux de liaison (CDL) de l'ANPE, puis de Pôle emploi, comités dont la fonction officielle est de formuler « des propositions en vue d'améliorer les services rendus par l'établissement » et dans lesquels siègent des membres du MNCP. Dans chaque délégation, la présence de chômeurs est obligatoire. Amorcée en 1998, cette présence, d'abord timide, est désormais acquise au niveau local (départemental) et national (CNL). La participation à ces institutions s'apparentant à des « *street-level bureaucracies* » constitue ainsi une forme de revanche sur les grandes organisations syndicales qui ont nié, voire disqualifié, le

32. *Politix*, Militantisme institutionnel, 2005, p. 3.



principe même d'une représentation autonome des chômeurs dans les instances consultatives où se décide leur sort. Mais, pareillement aux « guichets de l'immigration » décrits par Mathilde Pette, le fonctionnement ordinaire de ces comités départementaux de liaison nécessite des compétences techniques (pour rédiger un compte-rendu ou un bilan annuel d'activité d'un comité par exemple), la connaissance des circuits décisionnels et de logiques procédurales complexes, d'acquiescer des savoir-être *policiés* et *formels* respectant un ordre du jour strict que les chômeurs présents dans ces comités ne maîtrisent que très rarement, ce qui les met en pratique dans une position dominée ne les incitant guère à une prise de parole spontanée, cette prise de parole ne devant en aucun cas se réduire au registre du témoignage brut de souffrances éprouvées dans la confrontation au SPE.

De manière générale, le militantisme institutionnel nécessite l'acquisition de connaissances techniques portant sur des points complexes, ainsi qu'une expertise juridique dont nombre de Maisons de chômeurs et précaires ne disposent pas. C'est au siège parisien que s'opère la mutualisation des informations clés – sans que cela suffise à régler tous les problèmes locaux. Comme le souligne cet ancien président du MNCP : « Il faut qu'on ait des compétences dans le Mouvement, on n'en a pas assez, c'est évident. Le problème, c'est qu'on m'appelle moi, mais moi, je n'y connais rien, je n'en connais pas plus que les autres, à part l'expérience de ce genre de gens que je rencontre ; je ne suis pas spécialiste, je ne suis pas juriste. On manque un peu d'un pôle expert, c'est vrai, au MNCP. » Cette faiblesse conduit d'ailleurs à recruter des personnes extérieures au Mouvement lui-même, qui n'ont souvent qu'une expérience et une connaissances limitées du monde du chômage et de la grande précarité. Mais leurs compétences, assises sur un niveau élevé de diplôme (par rapport à la moyenne des membres du MNCP), se révèlent nécessaires pour répondre aux demandes et injonctions étatiques en termes d'expertise. C'est ce que déplore un responsable historique du MNCP :

Il y a un gros problème pour trouver des animateurs et des gens qui savent mener des actions revendicatives. L'aspect formation joue beaucoup. Il y a une déformation forcément. Quand j'ai fait un DESS de Politiques d'emploi, j'étais excédé par l'adhésion au libéralisme des sociologues qui intervenaient, et sans aucun

scrupule, puisqu'ils passaient pour beaucoup des contrats avec France Télécom ou les PTT. Et même avec le privé. Et les syndicats aussi pouvaient intervenir. Mais les associations de chômeurs non, évidemment. Le tissu associatif est complètement imprégné par la logique libérale au niveau de la gestion des ressources humaines. Par exemple, un copain, ancien de la JOC [Jeunesse ouvrière chrétienne], est venu travailler ici [au MNCP] pendant un an. Il aurait pu correspondre au profil qu'on cherchait. Mais il avait une approche « cadre » du boulot. Il se présente d'ailleurs comme cadre associatif. Il est parti. Pas seulement pour ça, mais en partie. Il avait l'idée de la réussite économique, il avait l'idée de devenir... Il était marqué par la culture d'entreprise. Il était marqué par son histoire dans la JOC. Il a fait un mariage des deux. Il s'arrange comme ça. Tout le monde s'arrange avec son histoire. Lui, c'était comme ça. Prendre en compte la gestion d'entreprise pour les associations, oui, mais pas un remodelage total, ce qui est souvent le cas. D'ailleurs, le réflexe d'une personne quand tu embauches un animateur/coordonateur, c'est de finir par se présenter comme « directeur » ou « directrice ». Dans le mouvement aujourd'hui, il y a des associations qui se développent et qui font appel à l'extérieur et on se retrouve avec des cadres associatifs, comme par exemple des anciens responsables de missions locales. Nous, on n'est pas capables de générer nos responsables [salariés].<sup>33</sup>

Les instances fédérales ont ainsi dû recruter en externe deux jeunes diplômées de Sciences-Po Paris pour assurer la « promotion » et la « communication » du Mouvement et en accroître la visibilité. Mais, étrangères à la culture militante du MNCP, elles ont finalement été licenciées (sur la base d'un accord amiable, avec des indemnités de licenciement qui ont pesé lourd sur le Mouvement, financièrement très fragile). Néanmoins, que ce soit par le biais des comités départementaux de liaison avec Pôle emploi ou par la présence du MNCP au Comité national de lutte contre les exclusions (CNLE), le MNCP institutionnalise des formes de représentation autonome des chômeurs et des précaires qui lui ont longtemps fait défaut. Mais cette voie du militantisme institutionnel heurte la conception protestataire du militantisme que portent les militants du MNCP les plus anciens.

33. Jeff, ancien président du MNCP, 22 juin 2017.

**MAINTENIR LA CONFRONTATION DIRECTE****AUX « STREET-LEVEL BUREAUCRACIES » ?**

Enfin, une troisième acception, qui s'oppose radicalement et à la logique des « associations de service » et au militantisme institutionnel, plaide pour un retour aux fondamentaux du Mouvement à sa création. Cette critique est portée par des militants historiques du MNCP : le militantisme, c'est d'abord l'action collective et la confrontation directe aux institutions. La participation aux manifestations, les occupations d'agences Pôle emploi, mais aussi d'autres actions à l'échelle nationale, comme la Marche des chômeurs, l'occupation des locaux de Martin Hirsch<sup>34</sup> ou encore de ceux de l'entreprise L'Oréal, sont dépeintes par cette fraction – minoritaire chez les militant·e·s – comme étant la raison d'être du MNCP. Pour cette frange militante « radicale », l'institutionnalisation des associations est incompatible avec « l'ADN » du MNCP lors de sa création.

Dans une telle optique, la gestion à flux tendu du malheur social au sein des Maisons de chômeurs et précaires ne peut être la raison première du Mouvement, comme l'affirme avec véhémence cette animatrice nationale du MNCP, ancienne travailleuse sociale à l'Armée du Salut :

J'ai travaillé en CHRS (centre d'hébergement et de réinsertion sociale) pour des mecs isolés, ceux qu'on appelle « sans hébergement », on suivait leurs dossiers, mais un moment, tu en reçois plein la gueule, donc il faut l'évacuer, ça, or, dans notre Mouvement, c'est exactement la même chose, sauf qu'il n'y a pas la formation, les personnes sont en contrat d'insertion, ils s'en prennent plein la gueule et, quand ils rentrent chez eux, ils culpabilisent parce qu'ils n'ont pas réglé la situation et, du coup, on vit un malaise, quoi. Moi, si tu veux, quand j'ai repris le poste au MNCP (au niveau national), j'avais décidé d'aller voir les associations du Mouvement et, en fait, les gens sont en souffrance parce qu'ils bossent, ils sont en CAE (contrat d'accompagnement dans l'emploi), ils aiment bien ce qu'ils font, ils aimeraient bien avoir plus, ils te parlent d'une reconnaissance, tout le truc d'un salarié qui est dans le travail social... Moi, les plaintes que j'ai entendues, c'est des plaintes

34. Martin Hirsch était, sous la présidence de Nicolas Sarkozy, en 2007, « Haut-commissaire aux solidarités actives contre la pauvreté ». Il a été le concepteur et le promoteur du RSA en lieu et place du RMI.

que j'ai entendues quand j'étais travailleuse sociale à temps plein avec un bon salaire, j'avais un très bon salaire, il était meilleur que celui que j'ai aujourd'hui... Et des gens qui se plaignaient et qui, un moment, ne veulent plus aller dans les manifs, ne veulent plus aller dans les actions parce qu'ils ne se retrouvent pas forcément, donc si toi tu ne te retrouves pas forcément, en tant que salarié, tu ne peux pas leur demander de se mobiliser, c'est trop dur!<sup>35</sup>

Cette animatrice porte ainsi un jugement très dur sur ce qu'elle voit comme « une dérive » du MNCP :

Au MNCP, effectivement, nous sommes en train de rentrer dans cette voie-là, c'est-à-dire qu'on se dit militant, mais on reste derrière nos bureaux le plus souvent, en attendant que ça se passe, quoi, enfin, en fait, on est pris au piège par les dossiers de subventions déjà, qui sont nécessaires, puisqu'il y a besoin de fric, etc. On te met tellement la pression pour rendre les dossiers tous les deux mois, trois mois que tu passes ton temps dans les dossiers... Il y a le fait aussi qu'il faut que tu gardes les salariés qui sont là, et moi, je pense que ça tue le militantisme de terrain... En fait, le militantisme de guichet est en train de tuer le militantisme de terrain, c'est-à-dire que soi-disant pour sauver ta structure et ses salariés, eh bien on ne milite plus comme il faudrait, c'est-à-dire impliqué, ce qui est notre cas à nous au niveau du Mouvement... Pourquoi je dis ça, parce que ça fait vingt ans que je milite ici, j'ai rencontré des gens qui m'ont appris que je pouvais militer et aussi faire des propositions et m'occuper des personnes, à condition que j'aie le discours de dire, de penser et de dire aux personnes que je pourrais accueillir : « Mais vous savez, moi, je ne peux pas tout faire pour vous, je peux faire avec vous, mais je ne peux pas faire pour vous », tu vois. Donc ça veut dire quoi ? « Ça veut dire qu'il va falloir que vous vous impliquiez, qu'il va falloir aller à des actions, qu'il va falloir aller à des manifs. »<sup>36</sup>

Ces injonctions institutionnelles pour l'octroi de subventions sont, pour les plus militants, assimilées à des « diktats » des acteurs publics, forçant les organisations locales à entrer dans la logique du travail social, voire dans l'action caritative. Sont particulièrement

35. Zélie, coordinatrice nationale du MNCP, 12 mai 2015.

36. *Idem*.

visées les politiques dites d'insertion qu'ont développées beaucoup d'associations pour obtenir des subventions, qui fonctionnent sur la logique du traitement au cas (social) par cas (social), minant toutes les initiatives d'actions collectives dans lesquelles les chômeurs et les précaires apparaissent comme un groupe organisé avec ses objectifs propres.

Les associations locales – dont l'objet initial demeure pourtant de contester la marginalisation et la stigmatisation des chômeurs – sont attirées, pour assurer leur existence, par le modèle « entrepreneurial » et « managérial » des associations intermédiaires et, plus encore, des entreprises d'insertion, soit précisément ce qu'elles combattent, c'est-à-dire une gestion individualisée du chômage et une naturalisation sociale de l'inactivité contrainte, centrée sur les « manques » et/ou les « handicaps » des individus. En s'intégrant aux dispositifs d'insertion, les organisations participent, *volens volens*, à la désobjectivation de la catégorie de chômage, dont les contours (entre emploi, chômage et inactivité) deviennent de plus en plus incertains avec « les dispositifs d'insertion (qui) contribuent à la redéfinition de la vision légitime du chômage et du chômeur, en substituant à la figure du “chômage” celle de l'inemployable, en créant une nouvelle forme d'anormalité : “l'anormal d'entreprise”. »<sup>37</sup> Plus encore, au nom de la « restauration de l'employabilité des individus », ces dispositifs « individualisent », dans le même temps, la condition de « chômeur », rendant ainsi un peu plus difficile la construction d'un mouvement social autour de la cause des chômeurs et des précaires. Certaines associations « pionnières » du MNCP, pourtant très radicales lors de leur création, se sont ainsi fait littéralement happer par la rhétorique insertionnelle pour se transformer en véritables petites entreprises commerciales, voire en Centre communal d'action sociale (CCAS).

Une critique supplémentaire – celle-là davantage partagée au sein du MNCP – adressée aux formes de militantisme institutionnel porte sur le type d'emplois que les subventions publiques permettent de créer, à savoir des postes financés sur des contrats eux-mêmes précaires (ou « atypiques »). Il n'est pas une assemblée générale du MNCP sans que les cadres nationaux soient vertement interpellés sur le fait qu'un mouvement de lutte contre le chômage et la précarité accepte de reposer sur des contrats précaires pour

37. Mauger, 2001, p. 11.

fonctionner : « Le MNCP, c'est devenu des précaires qui accueillent des chômeurs et des précaires. Alors, contre quoi on se bat en fait ? » dénonce avec véhémence une militante de la première heure lors d'une assemblée générale du Mouvement en 2009. La grande précarité du public et celle des salariés vont *in fine* de pair avec celle des associations. D'ailleurs, ainsi qu'on l'a déjà souligné, les statistiques du Mouvement montrent clairement que la constance de l'acronyme MNCP occulte un fort taux de mortalité associative.

Plus généralement, face à un chômage chronique de masse, le « marché de l'insertion » permet d'offrir des débouchés à une génération surdiplômée menacée de déqualification (par la dévaluation relative des titres scolaires). Ayant intériorisé une représentation « individualisante » et « psychologisante » de l'absence d'emploi, ces « habitus flexibles » heurtent la frange la plus militante du Mouvement, laquelle, issue très souvent du syndicalisme traditionnel, a développé une solide culture du combat collectif. La vision « entrepreneuriale » de certains personnels d'encadrement associatif, recruté·e·s hors des rangs des militants, brouillant qui plus est la frontière entre le travail social et le travail militant, ne manque pas ainsi d'accroître au sein du MNCP l'incompréhension entre les générations, qui peut se traduire par l'*exit* de militants porteurs de la mémoire des luttes menées par le Mouvement. La transmission du capital militant devient dès lors de plus en plus problématique. En outre, la « chalandisation du social »<sup>38</sup>, qui impose aux associations des méthodes du *New Public Management*, génère un vieillissement de l'encadrement militant du Mouvement, sans relève générationnelle, mais aussi un déclin du sens de la lutte collective et le déplacement du centre de gravité du MNCP vers le travail social. On peut en prendre pour exemple l'une des associations historiques du Mouvement, située dans la banlieue parisienne, qui a abandonné toute forme de militantisme pour devenir, à grands coups de subventions communales, un énorme centre d'action sociale, en rupture complète d'avec le travail militant. Le militantisme y a complètement capitulé devant la logique du guichet.

Au final, les organisations semblent tenter de « bricoler » des solutions pour « tenir » ensemble à la fois les relations de

38. Chauvière, 2007. L'auteur définit la « chalandisation » comme « un processus général qui prépare la possibilité de la marchandisation du social, mais n'est pas la marchandisation réalisée. Elle promeut, par exemple, le passage d'une privatisation associative adossée à l'État et partageant ses valeurs d'action publique à une privatisation lucrative dans les segments les plus solvables et à une gestion quasi marchande pour tout le reste ».

services aux chômeurs et une ligne militante, même si ce lien repose parfois sur des « inconscients institutionnels », eux-mêmes produits de l'histoire du MNCP dans son ensemble. Mais, plus généralement, cette question du « guichet » et celle de la place des services dans les organisations de chômeurs, aussi ancienne que les mobilisations de sans-emploi, continue de mettre sous tension(s) des structures déjà en proie à des dissensions et à des conflits internes d'un côté, et à une hétéronomie institutionnelle de l'autre, via leur financement.

#### **L'EXPÉRIMENTATION DES « GROUPES DE CHÔMEURS » :**

##### **LE COLLECTIF, RIEN QUE LE COLLECTIF, TOUT LE COLLECTIF**

Au MNCP, depuis quelques années, une innovation organisationnelle, portée par un ancien syndicaliste de la CFDT, un temps président du Mouvement lui-même, rompt radicalement avec les « entreprises associatives » fondées sur l'accueil individuel. Baptisées « groupes de chômeurs », les structures organisationnelles se construisent dans le refus de la logique de « services » et « fonctionnent uniquement sur un mode collectif » dans le prolongement de l'expérience syndicale de leur promoteur :

Une démarche de syndicat – le syndicat tel que je le conçois parce que ce n'est pas toujours comme ça que ça se passe... Faire du syndicalisme, ça permet aux gens de se regrouper. Ça, c'est important. Et être une organisation de chômeurs, ce n'est pas une organisation qui s'occupe des chômeurs. Ça, c'est notre idée fixe. On n'y arrive pas toujours, c'est même impossible de le faire dans l'absolu. Mais c'est quand même fondamental et il faut toujours se garantir qu'on n'est pas tombé dans « On s'occupe des autres », que ce soit les gens qui se prennent en charge. C'est la promotion collective, ou l'éducation populaire, on peut dire aussi, mais enfin, pour moi, c'est collectif. Ça, pour moi, c'est la démarche syndicale, c'est un cursus de syndicaliste, c'est « les gens se regroupent et ce sont eux qui se prennent en charge ». Dans un syndicat, c'est comme ça. Ce sont les travailleurs qui se regroupent sur leur lieu de travail et qui réfléchissent à leurs conditions de travail et leurs conditions de vie, etc., et qui à partir de là construisent..., permettent d'améliorer, ils réfléchissent ensemble. Donc c'est vraiment une démarche collective et où les gens se prennent en charge eux-mêmes, et ne pas « s'occuper de... ».

Chaque mois, une simple salle est louée pour organiser une réunion entre les chômeurs membres du groupe :

C'est pour ça qu'on ne veut pas de locaux. Dès qu'on a des locaux et un permanent, on tombe dans le biais « On s'occupe de vous ». Et pour le moment, tout le système français, le social, est fait comme ça. « On s'occupe de vous, on va voir ce qu'on peut faire », au guichet 4, à l'Assedic, on va voir toujours le spécialiste qui vous dit ce que vous devez faire. On est dans une société tellement compliquée que les gens sont paumés, ils ne savent plus quoi, et donc ils vont s'en remettre aux spécialistes. Et donc ça maintient les gens en dépendance.

La logique de fonctionnement des « groupes de chômeurs » est initialement complètement étrangère à celle qui prévaut dans les Maisons de chômeurs du MNCP. En effet, ces groupes refusent le principe de la permanence, la professionnalisation des équipes de salariés qui *prennent en charge individuellement* les difficultés des chômeurs qui s'adressent à elles. C'est donc un refus de la « prestation de service individuelle » qui instaurerait, selon cet ancien syndicaliste, une forme de dépendance à un *guichet*, quand bien même les militants du MNCP la définissent comme un *accueil* visant à défendre les droits des chômeurs et des précaires. Puisqu'une organisation de chômeurs n'est pas une « organisation qui s'occupe des chômeurs », toute demande individuelle est donc immédiatement traitée et convertie collectivement le temps d'une réunion du groupe. S'y mutualisent des informations et/ou des conseils susceptibles de régler les problèmes individuels des nouveaux adhérents ; ce sont ces derniers qui, sur la base de la discussion collective, doivent ensuite régler individuellement leur(s) problème(s). En outre, les chômeurs primo-entrants sont astreints à participer aux autres réunions et aux activités collectives, à commencer par les actions revendicatives et militantes du MNCP, tout autant qu'à la vie collective de chaque groupe (sorties culturelles, visites d'entreprises, etc.). L'expérience rencontre un vrai succès dans l'est de la France, d'où est issu leur promoteur, mais elle peine à se généraliser ailleurs, car elle repose sur l'existence d'animateurs solidement formés à ce mode de fonctionnement pour « ne pas tomber dans la thérapie de groupe et le n'importe quoi ». C'est pourquoi il organise au sein du MNCP des sessions de formation



de militants du MNCP à la fois pour les sensibiliser à cette forme inédite d'organisation des chômeurs et pour leur transmettre le savoir-faire requis pour faire fonctionner un groupe de chômeurs. Néanmoins, cette innovation semble rencontrer un succès très relatif au sein des Maisons de chômeurs, qui tentent pourtant de l'intégrer, mais en marge de leur fonctionnement « normal ». D'un côté, cette innovation entre en contradiction avec les intérêts et la « culture organisationnelle » des militants les plus anciens au sein du MNCP. De l'autre, son attrait chez les militants les plus jeunes est d'éviter un « consumérisme » de services qui est, on l'a vu, très largement déploré et de faciliter l'action protestataire tout en leur permettant de s'affranchir *partiellement* de leur propre dépendance vis-à-vis des exigences institutionnelles de leurs financeurs. Il faut donc plutôt parler d'une hybridation de ces deux logiques organisationnelles au sein du MNCP, dans la mesure où ces groupes de chômeurs tentent de se mettre en place *à côté* des associations du Mouvement des groupes de chômeurs.

### CONCLUSION

*In fine*, tous les cadres du MNCP sont bien conscients d'être pris en otage par le retrait de l'État social et les dégâts sociaux de la rationalisation gestionnaire dans le traitement étatique de la « misère du monde »<sup>39</sup>, qui tirent le Mouvement du côté de la logique du guichet et du service à bas coûts. Tous sont conscients aussi de la fragilité de leur association, pour laquelle ils se dépensent sans compter, tout comme de la précarité de leur position. Chacun-e tente alors, selon son histoire personnelle, de trouver les ressources pour maintenir son engagement et gérer les impératifs en partie contradictoires du travail associatif et du travail militant. Il leur faut donc sans cesse composer entre le refus de voir leur association devenir un guichet au rabais et leur volonté de garder la foi dans la lutte sociale et politique.

39. Bourdieu, 1995.

**RÉFÉRENCES**

- BOURDIEU Pierre (1995), *La Misère du monde*, Paris: Seuil.
- BRODKIN Evelyn Z. (2008), «Accountability in Street Level Organizations», *International Journal of Public Administration*, vol. 31, n°3, pp. 317-336.
- CASTEL Robert (1995), *Les Métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Paris: Fayard.
- CHAUVIÈRE Michel (2007), *Trop de gestion tue le social. Essai sur une discrète chalandisation*, Paris: La Découverte.
- DEMAZIÈRE Didier et Maria-Teresa PIGNONI (1999), *Chômeurs: du silence à la révolte. Sociologie d'une vie collective*, Paris: Hachette.
- DUNEZAT Xavier (2004), *Chômage et action collective: luttes dans la lutte: mouvements de chômeurs et chômeuses de 1997-1998 en Bretagne et rapports sociaux de sexe*, Thèse de doctorat en sociologie, Université de Versailles – Saint-Quentin-en-Yvelines.
- ELIASOPH Nina (2010), *L'Évitement du politique. Comment les Américains produisent l'apathie dans la vie quotidienne*, Paris: Economica.
- FILLIEULE Olivier (1993), «Conscience politique, persuasion et mobilisation des engagements. L'exemple du Syndicat des chômeurs, 1983-1989», in Olivier FILLIEULE (dir.), *Sociologie de la protestation. Les formes de l'action collective dans la France contemporaine*, Paris: L'Harmattan.
- HÉLY Matthieu et Maud SIMONET (2016), *Le Travail associatif*, Paris: Presses universitaires de Paris Ouest.
- LAVITRY Lynda (2015), *Flexibilité des chômeurs, mode d'emploi. Les conseillers à l'emploi à l'épreuve de l'activation*, Paris: PUF.
- LIPSKY Michael (1980), *Street-level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*, New York: Russell Sage Foundation.
- MATONTI Frédérique et Franck POUPEAU (2004), «Le capital militant. Essai de définition», *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 155, pp. 5-11

MAUGER Gérard (2001), « Les politiques d'insertion : une contribution paradoxale à la déstabilisation du marché du travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 136-137, pp. 5-14.

PÉCHU Cécile (2001), « Les générations militantes à droit au logement », *Revue française de science politique*, vol. 51, n° 1-2, pp. 73-103.

PÉCHU Cécile (2006), *Droit Au Logement. Genèse et sociologie d'une mobilisation*, Paris : Dalloz.

PETTE Mathilde (2014), « Associations : les nouveaux guichets de l'immigration », *Sociologie*, vol. 5, pp. 405-421.

PIERRU Emmanuel (2006), *L'Ombre des chômeurs – Chronique d'une indignité sociale et politique depuis les années 1930*, Thèse de doctorat de science politique, Amiens, Université de Picardie – Jules Verne, 2003. Reproduite et éditée par Lille, ANRT, coll. « Lille thèses ».

PIERRU Emmanuel (2007), « Mobiliser “la vie fragile”. Les communistes et les chômeurs dans les années 1930 », *Sociétés Contemporaines*, vol. 65, n° 1, pp. 113-145.

PIERRU Emmanuel (2014), « Les mouvements de chômeurs », in Michel PIGENET et Danielle TARTAKOWSKY (dir.), *Histoire des mouvements sociaux en France. De 1815 à nos jours*, Paris : La Découverte (1<sup>re</sup> édition 2012).

PIERRU Emmanuel et Sophie MAURER (2001), « Le Mouvement des chômeurs de l'hiver 1997-1998. Retour sur un “miracle social” », *Revue française de science politique*, vol. 51, n° 3, pp. 371-407.

*Politix*, « Militantisme institutionnel », vol. 2, n° 70, 2005.

SCHNAPPER Dominique (1994), *L'Épreuve du chômage*, Paris : Gallimard (1<sup>re</sup> édition : 1982).

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



# UN « BOULOT D'ASSISTANTE SOCIALE » ? FORMES ET EFFETS DU TRAVAIL SYNDICAL DE CARE AU SEIN DES UNIONS LOCALES DE LA CGT

CHARLES BERTHONNEAU

Si y'avait pas ces copains-là je crois que, oui, j'aurais foutu le camp. Et puis je serais où ? En train d'élever des chèvres ou des moutons ? Comme c'est le cas de plein de gens... J'ai pas envie de faire ça, j'ai vraiment pas envie. Et j'en ai besoin parce que je rapporte tout le temps quelque chose. Faire une lettre, au mec, car il ira pas voir l'assistante sociale pour la lui faire, il ira pas voir un écrivain public, il ira pas voir quelqu'un d'autre, il se taira, et il continuera à payer des sommes immenses tous les mois, parce qu'il a pas réussi à résilier son contrat d'assurance, etc. C'est aussi ça la lutte de classes, c'est essayer de limiter la casse et, à un moment donné, de se protéger.

Christian Corouge, ouvrier spécialisé,  
délégué CGT à l'usine Peugeot de Sochaux-Montbéliard  
dans les années 1970<sup>1</sup>

Les études sur les « relations de guichet » dans les organisations militantes pourvoyeuses de services à des membres de classes populaires se concentrent généralement sur la question des effets des usages du droit sur l'action collective. L'accent est alors mis sur les formes de déradicalisation des entreprises protestataires que produit le recours au droit, à travers des processus de bureaucratisation du travail militant, d'individualisation des problèmes au détriment de la construction d'une cause collective, ou encore de soumission aux cadres d'action fixés par les pouvoirs publics<sup>2</sup>. Certains travaux s'attachent alors à montrer comment les organisations militantes mettent en place des stratégies pour contourner

1. Pialoux et Corouge, 2015, p. 277.

2. Agrikoliansky, 2003 ; Piven et Cloward, 1978 ; Pette, 2015 ; Weill, 2014.

ces problèmes, en tâchant de contenir l'usage du droit<sup>3</sup>, de l'associer à une démarche d'action collective<sup>4</sup>, ou encore d'en faire un support pour entretenir le sentiment d'injustice des personnes qu'elles défendent<sup>5</sup>.

À partir d'une enquête portant sur les Unions locales (UL) de la CGT, notre objectif est de déplacer l'attention pour étudier le travail du droit d'abord comme une relation de service auprès de personnes en situation de vulnérabilité. Dans son étude sur les *worker centers* états-unis (structures de défense de droits et de mobilisations de travailleurs journaliers, noirs ou immigrés), Sébastien Chauvin montre très bien en quoi, malgré les objectifs de ces organisations de ne pas faire «à la place des personnes», les militants redoutent ce «spectre du travail social», en raison de la nature des demandes qui leur sont adressées<sup>6</sup>. Confrontés à des travailleurs qui rencontrent de graves difficultés financières, maîtrisant mal l'écrit, leur activité consiste alors nécessairement à aussi jouer un «rôle d'assistante sociale», c'est-à-dire à accomplir pour eux tout un ensemble de procédures administratives pour faire valoir leurs droits, voire à leur proposer de les rémunérer en échange de services (comme, par exemple, tenir une permanence du centre), pour les aider financièrement.

Ce registre d'action se rencontre dans l'ensemble des organisations militantes qui réussissent à construire des liens de solidarité avec des fractions précarisées de classes populaires<sup>7</sup>. Il soulève des dilemmes par l'entretien d'un rapport asymétrique et assistanciel en dissonance avec l'objectif d'engager les personnes dans une démarche d'action collective et protestataire. Cependant, les militants doivent bien répondre à ces demandes d'aide individuelle pour être en prise avec des membres de classes populaires, pour qui les services pourvus par l'organisation revêtent un caractère de nécessité. Dès lors, plus que la question des usages du droit dans les organisations protestataires, c'est aussi celle de la manière dont des militants se positionnent par rapport aux exigences de ce travail de service, adressé à des personnes en situation de vulnérabilité, qu'il faut poser. Comment gèrent-ils les contradictions que soulève ce type d'activité dans leur organisation? Qu'est-ce qui

3. Agrikoliansky, 2010.

4. Giraud, 2017; Péchu, 1996.

5. Willemez, 2017.

6. Chauvin, 2008.

7. Harvard-Duclos et Nicourd, 2005.

les motive à le prendre en charge, au-delà d'un intérêt purement utilitariste (obtenir de nouvelles adhésions, développer l'audience de l'organisation, etc.)? En quoi leur mode d'intervention se distingue-t-il d'autres dispositifs d'assistance auxquels peuvent recourir les classes populaires? Mais aussi, quels sont les effets de ce travail militant sur les «bénéficiaires» de l'action?

Les UL de la CGT fournissent un terrain particulièrement riche pour répondre à ces questionnements. Une des principales fonctions de ces structures est de fournir un lieu d'accueil pour des salariés démunis de représentation syndicale dans leur établissement<sup>8</sup>. Il s'agit autant de leur fournir des conseils et une défense juridique contre les abus de leur employeur que de les aider à s'engager syndicalement dans leur établissement, en constituant une section CGT avec élection de délégués (cf. encadré). Ce travail d'accueil, de défense juridique et de formation syndicale au sein des UL est assuré par des militants principalement issus des fractions hautes du salariat subalterne, voire intermédiaire, travaillant dans des secteurs qui bénéficient de moyens syndicaux plus importants (grandes entreprises du privé, fonction publique). Les salariés qui recourent à l'UL proviennent quant à eux du salariat d'exécution peu ou non qualifié (employés du commerce, aides-soignantes, agents de propreté, ouvriers non qualifiés, etc.) exerçant dans des secteurs plus fortement précarisés, où les moyens syndicaux sont faibles en raison de la taille réduite de leur établissement (grande distribution, Ehpad – Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes –, sous-traitance industrielle, etc.).

À l'instar de ce que l'on constate dans les *worker centers*, les militants des UL comparent fréquemment leur travail syndical à un «boulot d'assistante sociale». En effet, une grande partie de leur activité consiste à aider les salariés qu'ils accueillent à faire valoir leurs droits individuellement contre leur employeur. Ces salariés viennent exposer les problèmes personnels rencontrés au travail, et sont souvent dans une situation de détresse avancée; l'interaction exige alors des militants tout un «travail émotionnel»<sup>9</sup> alliant sens de l'écoute et compassion. Aussi, le manque de «compétences administratives» de ces salariés issus des fractions basses des classes populaires<sup>10</sup> les rend largement dépendants de l'aide extérieure

8. Piotet, 2009.

9. Hochschild, 2003.

10. Dubois, 1999; Siblot, 2006.

des militants, si bien que ces derniers doivent fréquemment prendre en charge eux-mêmes les démarches juridiques. Quant aux salariés, ils reconnaissent les militants pour leurs qualités de dévouement, incarnant à leurs yeux des personnes de confiance à qui ils peuvent s'en remettre dès qu'ils subissent des abus de la part de leur employeur.

Plutôt que de parler de « travail de réparation »<sup>11</sup>, nous utiliserons le concept de travail syndical de *care* pour caractériser cette activité à partir de laquelle s'opère ce lien entre militants et salariés précarisés dans les UL. Ce terme de *care* désigne l'ensemble des activités qui répondent aux « exigences caractérisant les relations de dépendance »<sup>12</sup>, et dont la fonction est d'apporter réparation, mais aussi empathie et sollicitude à des personnes en situation de vulnérabilité<sup>13</sup>. Ce concept offre un point d'appui intéressant pour étudier ce type de relation de service, puisqu'il recouvre autant une disposition à se soucier des autres que des pratiques destinées à apporter concrètement réparation.

Dans un premier temps, nous reviendrons sur la manière dont est organisée l'activité de service juridique dans les UL, et en quoi elle prend la forme d'un travail syndical de *care*. Ensuite, nous expliquerons comment des syndicalistes, dans leur façon de prêter attention aux problèmes des salariés accueillis, construisent un mode d'intervention proprement militant qui se distingue d'autres types d'assistance destinés à des publics précarisés (assistance publique, charité chrétienne). Il s'agira ainsi de rendre compte des formes que peut prendre le sentiment de compassion dans les relations d'assistance en milieu militant. Enfin, grâce au concept de *care*, qui met au centre de l'analyse la dimension émotionnelle et affectuelle des relations de service, nous pourrons nous donner les moyens d'éclairer, dans un dernier point, les effets de ce travail militant sur les salariés qui en bénéficient. Nous montrerons alors comment ces relations peuvent offrir un support à l'engagement de salariés précarisés, pourtant a priori peu disposés à passer à l'action en raison de leur vulnérabilité.

11. Nicourd, 2009.

12. Paperman et Laugier, 2011, p. 288.

13. Tronto, 2009.



### **PRÉSENTATION DES TERRAINS D'ENQUÊTE**

L'organisation de la CGT repose sur deux axes : d'un côté, une structuration professionnelle qui rassemble les syndicats selon leur secteur d'activité en fédérations (métallurgie, commerce, etc.) ; de l'autre, une structuration interprofessionnelle qui rassemble tous les syndicats d'un même territoire, quel que soit leur secteur. Il s'agit des Unions départementales (UD) et des Unions locales (UL), qui couvrent quant à elles un territoire plus réduit (un arrondissement d'une grande agglomération, un bassin d'emploi regroupant plusieurs communes, etc.).

À l'instar de toutes les structures de base de la CGT, le fonctionnement interne des UL est faiblement professionnalisé : il repose sur l'investissement personnel des militants des différents syndicats du territoire, et non sur la présence d'un personnel permanent entièrement dédié à l'activité de l'UL. Il est donc rare que les UL puissent être ouvertes tous les jours ; les militants viennent sur des heures de délégation obtenues grâce à leur mandat dans leur entreprise ou alors sur leurs heures de temps libre. Les militants à la retraite, en raison de leurs disponibilités, jouent dès lors un rôle souvent indispensable dans ces structures, qui représentent pour eux un moyen de maintenir leur engagement malgré leur départ du monde du travail.

Deux types de salariés sollicitent l'UL pour se faire défendre contre leur employeur. D'une part, il s'agit de l'ensemble des salariés non syndiqués travaillant dans des établissements sans institutions représentatives du personnel (IRP) ; ils ont été mis en contact avec l'UL par leur réseau de bouche-à-oreille ou par l'intermédiaire d'autres types d'aides institutionnelles destinées à faire valoir leurs droits au travail (inspection du travail, maison de la justice de leur commune, etc.). En plus de ces salariés, les UL s'occupent du suivi des sections syndicales qui leur sont directement rattachées. Outre les stages de formation syndicale et les réunions de sections accompagnant l'apprentissage du militantisme, les UL sont fréquemment sollicitées pour assurer la défense individuelle des salariés, mais aussi pour protéger les délégués contre les différentes formes d'entrave au libre exercice de leurs responsabilités syndicales (répression, contournement des IRP, etc.).

Le matériel sur lequel s'appuie cet article est issu d'une enquête ethnographique (observations directes, entretiens biographiques) menée au sein des deux UL qui sont parmi les plus importantes (en termes d'adhérents, mais aussi d'activité) de leur département respectif. Elles connaissent également un développement conséquent de la syndicalisation dans des secteurs faiblement organisés.

- L'UL « Benoît Frachon » compte un peu plus de 1000 syndiqués. Ses effectifs se concentrent au sein d'un grand site industriel de métallurgie, à la SNCF (ces deux bases rassemblent à elles seules environ le tiers des syndiqués sur le territoire de l'UL) et d'autres grandes entreprises anciennement nationalisées (EDF, La Poste). Ce sont ces secteurs dont sont issus les militants les plus actifs chargés d'animer l'activité syndicale de l'UL. Ses bases les plus fragiles se concentrent principalement dans les secteurs du commerce, de la santé et de la métallurgie; il s'agit essentiellement de magasins de grande distribution, d'établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) et des usines sous-traitantes dans l'industrie (deux tiers des « individuels » syndiqués dans la métallurgie travaillent pour des sous-traitants).
- L'UL « Antoinette » compte plus de 2000 syndiqués, essentiellement dans la santé, les administrations publiques, les organismes sociaux et le commerce; ses bases les plus importantes et les mieux organisées sont implantées à EDF, dans un hôpital public et dans un centre d'impôt. Déjà bien présente dans le commerce, l'action syndicale s'est aussi fortement développée dans les Ehpad depuis 2011. Alors qu'elle n'avait que deux bases organisées dans ce secteur, l'UL en compte aujourd'hui neuf, avec plus de 60 syndiqués.

#### **LES FONDEMENTS SOCIAUX DE LA RELATION DE CARE DANS L'ACCUEIL DE SALARIÉS PRÉCARISÉS AU SEIN DES UL**

Nous commencerons par expliquer en quoi la prise en charge de l'activité de service juridique dans les UL repose sur une logique de défiance envers la professionnalisation du militantisme, visant à relier ce travail à des objectifs de développement de la syndicalisation

et de l'action collective. Ensuite, à partir de l'observation des interactions au « guichet », nous montrerons en quoi cette activité prend la forme d'un travail de *care*, en raison de la manière dont des salariés en situation de vulnérabilité se saisissent de cette offre d'assistance.

**FONCTIONS ET MODES DE PRISE EN CHARGE MILITANTS DE L'ACTIVITÉ DE SERVICE JURIDIQUE : FAIRE DE LA DÉFENSE DES DROITS UN APPUI POUR LE DÉVELOPPEMENT DE L'ACTION SYNDICALE**

L'offre de service juridique dans les UL s'adresse à des salariés ayant besoin d'aide pour se défendre, principalement contre des sanctions disciplinaires ou des entorses à leur contrat de travail (non-paiement d'heures supplémentaires, changement arbitraire de poste, etc.). Grâce aux mandats de défenseur syndical et de conseiller prud'homal, il leur est possible d'accompagner les salariés en justice, tandis que le mandat de conseiller du salarié permet aux militants d'assister des salariés convoqués à un entretien préalable à un licenciement dans les établissements dépourvus de représentants du personnel<sup>14</sup>. Mais, dans la plupart des cas, le travail des militants consiste simplement en une prise en charge directe, par le biais de la rédaction d'un courrier à l'employeur s'appuyant sur les textes juridiques (droit du travail, convention collective, contrat de travail), pour justifier la contestation et ainsi le contraindre à respecter le droit, moyennant des menaces de saisir les prud'hommes ou l'inspection du travail.

Cette activité occupe une place centrale dans les stratégies de développement de l'action militante en dehors des bases déjà organisées en syndicat. En effet, étant donné le peu de moyens humains sur lesquels peuvent compter les UL, les militants ne sont pas en mesure de mener de véritables campagnes de syndicalisation destinées aux salariés travaillant dans des établissements où la CGT n'est pas implantée. Dès lors, c'est bien parce que la CGT est reconnue comme un intermédiaire du droit que des salariés entreprennent, d'eux-mêmes, des démarches pour se rendre à l'UL, afin de solliciter l'aide des militants. Ils y sont introduits par le biais de leur réseau d'interconnaissance ou par d'autres aides institutionnelles (cf. encadré).

14. Si la fonction du conseiller du salarié permet seulement de vérifier que l'employeur respecte bien le droit dans la procédure de licenciement sans moyen de contrainte, il peut servir à constater des infractions et donc, par la suite, à donner les moyens aux salariés de se défendre aux prud'hommes.

L'objectif des militants est de pouvoir associer leur travail de réparation juridique à la proposition de se syndiquer, voire d'inciter les personnes travaillant dans des établissements d'au moins dix salariés à demander des élections professionnelles (quand il n'existe pas de représentants du personnel) ou à créer une liste CGT (là où les IRP sont déjà constitués) : « Il [le salarié] vient parce qu'il cherche une solution, et toi tu lui proposes une solution qui n'est pas une solution d'après licenciement », déclare ainsi un militant pour résumer la manière dont il s'efforce de proposer avec pragmatisme des débouchés syndicaux aux salariés qu'il reçoit. La possibilité de devenir délégué dans leur établissement est ainsi avancée comme une solution à leurs problèmes, et non comme une offre d'engagement désintéressé.

Mais c'est aussi dans le suivi des sections syndicales, souvent constituées après un premier contact à l'UL à l'initiative d'un salarié désireux de faire valoir ses droits contre son employeur, que l'offre de services juridiques s'avère structurante au sein des UL. Une fois élus, les nouveaux délégués sont alors largement dépendants de l'aide des militants pour exercer leur mandat. Ces derniers se chargent alors de les accompagner dans l'exercice de leurs responsabilités, en organisant des réunions de sections à l'UL et en leur proposant des stages de formation syndicale. Dans les faits, les délégués sollicitent le plus souvent les militants des UL pour se défendre contre les tentatives de répression antisyndicale ou pour aider leurs collègues victimes d'abus de l'employeur. Dans ces cas-là, les salariés disposant déjà de moyens syndicaux au sein de leur établissement, l'enjeu pour les militants est de réussir à associer leur soutien juridique à des modes d'action collectifs (pétitions, débrayage, rassemblements organisés conjointement par les salariés et des militants extérieurs mobilisés par l'UL), en particulier lorsqu'il s'agit de s'opposer à des licenciements abusifs ou à des sanctions disciplinaires.

Entre l'accueil de salariés « isolés » (dépourvus de représentants du personnel dans leur établissement) et le suivi des sections, l'activité de conseil juridique occupe une grande partie du temps de travail syndical des militants des UL. Structurée par des stratégies de « déjudiciarisation », cette activité vise à associer un travail de réparation individuelle à des tentatives d'engager les salariés dans l'action. Le service juridique est ainsi conçu et investi comme un point d'appui pour le développement de l'action militante et collective, l'occasion d'un premier contact avec des salariés pouvant servir de tremplin

pour une mobilisation plus durable dans le syndicalisme : « Les gens viennent nous voir pour une protection individuelle ; nous, ce qu'on leur propose, c'est l'action collective. » La poursuite de cet objectif conditionne logiquement les modes de prise en charge de l'activité juridique (conseil et défense) au sein des UL, qui est assurée par des militants ne s'y consacrant pas entièrement. Bernard à l'UL « Benoit Frachon » et Caroline à l'UL « Antoinette », tous les deux à la retraite, sont respectivement les militants les plus présents et actifs dans leur UL respective, en raison de leur forte disponibilité. Ce sont eux qui assurent l'essentiel du travail d'accueil et de réparation ; en parallèle, ils sont aussi membres des instances dirigeantes de l'UL (bureau et/ou commission exécutive), assurent le suivi des sections et participent à l'animation des stages de formation syndicale. Les autres militants actifs dans l'accueil des salariés sont par ailleurs délégués dans leur établissement. Comme Bernard et Caroline, ils assument aussi des responsabilités au sein des instances dirigeantes de l'UL.

Tous ces militants se sont formés au droit à travers leur expérience syndicale en entreprise et ont étudié de manière autodidacte les spécificités des conventions collectives des secteurs professionnels des salariés accueillis, ce qui n'est pas sans leur poser des difficultés. C'est notamment ce que nous explique Caroline, ancienne institutrice dans un institut médico-éducatif (IME), et qui est désormais devenue de fait la référente à l'UL « Antoinette » des sections implantées dans les Ehpad :

Au début, je comprenais rien, mais rien !

*C'est quoi qui te posait problème ?*

Par exemple, les gens viennent pour demander dans les UL, parce qu'elles ont des problèmes en général, c'est comme ça. Par exemple, est-ce qu'une aide-soignante a le droit de donner des médicaments ? En fait, une aide-soignante, elle peut donner des médicaments, mais quand il a été prescrit par un infirmier, en doses sécables. Ça a un enjeu, on peut pas dire qu'on s'en fout, c'est grave. Imagine une aide-soignante qui donne un médicament alors qu'elle n'a pas le droit, c'est licenciement pour faute grave.

Par ailleurs, le travail d'accueil dans les UL est très peu formalisé par le biais de procédures bureaucratisées qui permettraient de suivre ou d'évaluer l'activité des militants (pas ou peu de traces écrites sur les problèmes des personnes reçues, pas de procédures établies

en amont pour le déroulement des relations de face-à-face, etc.), si bien que ces derniers demeurent largement autonomes et peu contrôlés dans leur activité.

Cette manière de prendre en charge le soutien juridique renvoie plus largement à une certaine défiance que l'on retrouve au sein de la CGT envers la professionnalisation de l'activité syndicale, qui apparaît aux militants comme contradictoire avec une logique d'action protestataire<sup>15</sup>. Au congrès de l'UL « Benoît Frachon » de 2013, alors que Michel (secrétaire général, ouvrier à EDF) introduisait la présentation des comptes de l'UL en soulignant les difficultés à tenir à jour une trésorerie, ce travail reposant seulement sur une militante non experte en la matière, certains avancèrent l'idée de recourir à un comptable extérieur : « On veut des militants, pas des spécialistes ! Un militant, il peut apprendre à gérer ça, mais un spécialiste, lui, on peut pas lui demander de penser comme un militant », répondit alors Michel pour justifier le refus du recours à un expert. De la même manière, concernant l'activité juridique, les équipes dirigeantes des UL veillent à éviter qu'elle ne devienne une activité autonome, prise en charge par des « spécialistes » déconnectés de la poursuite d'objectifs militants.

Dans le département de l'UL « Benoît Frachon », une UL voisine s'est justement spécialisée dans la défense juridique, avec notamment l'engagement d'une avocate dans ses permanences. Les militants critiquent vivement cette UL, qui incarne un dévoiement de l'action syndicale telle qu'elle est pensée à la CGT : « Ils ont délaissé le terrain revendicatif au profit du juridique. Là-bas, c'est une personne qui fait ça toute seule et qui met tout le pognon dans sa poche », assène un militant au cours d'une réunion de commission exécutive (CE) où le cas de cette UL est abordé. Il leur est reproché de ne s'occuper que de la défense juridique et prud'homale sans chercher à proposer aux salariés de s'engager dans la construction d'une section syndicale. Cette activité est d'autant plus suspecte qu'elle repose sur les compétences personnelles et techniques d'une avocate soupçonnée d'agir en son nom propre et non en celui de l'organisation ; des rumeurs circulent selon lesquelles elle encaisserait pour son propre compte une partie des sommes gagnées suite aux jugements. En déléguant la défense des salariés à une professionnelle du droit supposée étrangère aux préoccupations militantes, cette UL incarne

15. Piotet, 2009.

pour les militants une figure repoussoir contradictoire avec « les valeurs de la CGT ».

L'UL «Antoinette» bénéficie quant à elle de la présence d'une avocate qui vient une fois par semaine assurer une journée de permanence. En fin d'études, elle dispose d'un statut de « stagiaire » en raison d'une convention signée avec l'Union départementale (UD) et elle intervient chaque jour de la semaine dans une UL différente ; militante à la Jeunesse communiste (JC), elle avait déjà rencontré des militants de l'UD lors de manifestations de la CGT et travaillait avec une autre avocate habituée à défendre des dossiers portés par la CGT dans le département. À l'UL «Antoinette», elle tient ses permanences en binôme avec Caroline. Si elle intervient essentiellement sur des points juridiques, elle veille aussi à intégrer dans ses réponses, à l'instar de Caroline, des propositions d'action syndicale (demande d'élections, pétition, etc.), et se rend toujours aux rassemblements organisés par l'UL si elle est disponible. Relativement aux critiques évoquées plus haut à l'UL «Benoît Frachon», le profil de cette avocate et son mode d'intervention sont révélateurs des rapports que les UL observés entretiennent avec les professionnels du droit : ceux-ci sont envisageables à condition qu'ils viennent renforcer la démarche syndicale sans la parasiter en limitant, voire en empêchant le lien entre défense individuelle et action collective.

#### **EN QUÊTE DE PROTECTION : FAIRE RECONNAÎTRE SA VULNÉRABILITÉ ET SE FAIRE AIDER POUR GÉRER « LES PAPIERS »**

Si le mode de prise en charge de l'activité juridique au sein des UL vise à éviter de se laisser enfermer dans le carcan d'un travail d'assistance exclusivement individuel, ces aspirations sont particulièrement difficiles à concrétiser dans les faits. En effet, les salariés qui viennent solliciter l'aide des militants à l'UL sont largement démunis du pouvoir d'entreprendre une action collective, en raison de l'absence ou de la fragilité de l'implantation syndicale dans leur établissement. La réponse apportée a donc plus de chances de se limiter à la rédaction d'un courrier menaçant d'un recours aux prud'hommes que de proposer l'organisation d'un débrayage ou la constitution d'une liste CGT dans leur établissement. Mais surtout, les militants sont d'abord contraints par les conditions de l'interaction, comme l'explique ici Michel, secrétaire général de l'UL «Benoît Frachon», à propos des difficultés de proposer la syndicalisation lors d'un premier rendez-vous avec un salarié :

*Quelqu'un qui vient ici juste pour un conseil, vous proposez la syndicalisation ?*

Alors on propose la syndicalisation, après ça dépend des camarades qui sont là. Faut savoir que dans tous les cas de figure, quelqu'un qui vient, faut d'abord l'écouter; et avant de lui proposer la syndicalisation, il faut de préférence répondre à sa question (*sourire*). Ou lui dire qu'on peut pas répondre tout de suite, qu'il manque des papiers qu'on lui demande de ramener, c'est une démarche, ça se fait au fil du temps.

*Parce que, moi, j'étais surpris que c'était pas toujours...*

Automatique? C'est pas automatique, c'est pas culturel dans la tête de tout le monde, et c'est pas toujours facile. Quelqu'un qui vient ici, c'est quelqu'un qui vient se plaindre, et y'a des camarades pour qui c'est compliqué de lui demander de se syndiquer alors qu'il est déjà en détresse.

*Voilà, j'ai déjà vu des salariés en pleurs...*

Et tu peux pas lui dire: (*imitant un air bourru*) «Tu te syndiques mon garçon?!» (*sourire*)

Michel résume ici clairement comment le quotidien du travail syndical de conseil et de défense juridique met en prise les militants avec des salariés «en détresse» qui attendent d'abord qu'on prête attention à leurs problèmes personnels et qu'on y trouve des solutions, plutôt qu'une suggestion d'adhésion à la CGT ou d'investissement dans des responsabilités syndicales. Cette détresse relève autant des rapports de domination qu'ils subissent au travail que de leurs difficultés à savoir défendre par eux-mêmes leurs droits.

D'une part, comme nous l'avons déjà signalé dans l'introduction, les salariés qui se rendent à l'UL appartiennent essentiellement aux fractions basses du salariat subalterne et travaillent dans des secteurs recourant à des méthodes «néo-tayloriennes» d'organisation (grande distribution, Ehpad, industrie), où «le travail est fortement prescrit et l'autonomie est faible en cas d'incident»<sup>16</sup>, ce qui va de pair avec un recours plus fréquent aux sanctions disciplinaires<sup>17</sup>, favorisé par le faible niveau d'ancrage syndical dans les collectifs de travail<sup>18</sup>. Les abus contre lesquels ils souhaitent se défendre s'inscrivent dans un cadre plus large de relations de travail au

16. Amosse et Coutrot, 2008, p. 436.

17. Dayan *et al.*, 2008.

18. Pélisse, 2009.



caractère très autoritaire. Les situations qui motivent leur recours à l'UL relèvent souvent du pouvoir arbitraire d'un membre de l'encadrement et/ou de leur directeur, enclins à contourner le droit du travail afin de maximiser la rentabilité financière de l'établissement (par exemple en obtenant des salariés un travail gratuit ou encore en licenciant facilement les salariés les plus anciens, donc les plus coûteux). Surtout, les entorses au droit du travail dont ils sont victimes remettent en question la sécurité de leur statut salarié et leur maintien dans l'établissement (menace de mise à pied, de licenciement par exemple), alors que leur faible niveau de qualification rend d'autant plus menaçant le risque de perdre son emploi. Tous ces éléments, outre qu'ils sont de nature à provoquer un fort sentiment d'injustice, produisent aussi de la peur et de la fragilité émotionnelle, qui s'expriment dans leur attitude et leurs propos lorsqu'ils sont à l'UL.

Ainsi, lorsque ces salariés sollicitent l'aide des militants, ils ne s'arrêtent pas seulement à la seule raison qui motive explicitement leur démarche. Ils viennent aussi raconter l'ensemble des pratiques de leur encadrement qui attestent de comportements arbitraires et autoritaires, tels que le ton méprisant et humiliant dans les échanges ou les agressions verbales, autant d'éléments décrivant leur travail comme une zone de non-droit et de mépris social : « On n'a pas le droit à l'expression, la direction a toujours raison », « c'est toujours les faibles qui prennent », « on est traités comme des moins que rien », « c'est de l'esclavage ». Ils sont intarissables dès lors qu'il s'agit de parler des problèmes rencontrés au travail, comme s'ils étaient animés par un véritable besoin de témoigner ; leurs propos sont parfois confus, leur ton souvent empressé, et il peut arriver de les voir s'effondrer en larmes. Plus qu'un espace où est demandé un appui pour obtenir réparation d'un préjudice infligé par l'employeur, les UL sont donc aussi saisies par les salariés comme un lieu où il est possible de venir « faire reconnaître sa vulnérabilité »<sup>19</sup>, et représentent de ce fait un appui pour tenir émotionnellement face à l'adversité.

Le travail militant ne suppose donc pas seulement de traduire un sentiment d'injustice dans le langage du droit<sup>20</sup>, mais aussi de savoir faire preuve d'un sens de l'écoute, d'attention et de sollicitude envers des salariés soumis à des rapports sociaux violents. Au-delà

19. Bornand, 2015.

20. Willemez, 2017.

de ces interactions « au guichet », c'est le mode de constitution de liens entre militants et délégués (ou syndiqués) des sections qui appelle des compétences propres à un travail de *care*. Ces derniers disposent du numéro de téléphone personnel du militant de l'UL qui les accompagne ; les échanges sont alors en majeure partie engagés par les salariés, qui les appellent dès qu'eux-mêmes, ou un de leurs collègues, rencontrent un problème avec l'employeur ou un membre de l'encadrement. Le travail que doivent assumer les militants prend alors une forte dimension présenteielle, en ce qu'ils doivent savoir être là et se rendre disponibles pour répondre au téléphone à des salariés parfois pressants, en raison de la crainte qui les anime (il peut arriver ainsi que des militants soient sollicités sur leur temps personnel de loisirs ou de repos, pendant les week-ends ou les vacances) ; il faut alors aussi être en mesure d'organiser rapidement un rendez-vous à l'UL, afin de les rassurer.

Mais leur détresse est amplifiée par le caractère technique et bureaucratique des procédures juridiques à engager, qu'ils ne maîtrisent pas. Ces contraintes affectent tout particulièrement les fractions les plus précaires des classes populaires, pour qui le manque de compétences administratives et le sentiment d'incompétence statutaire qui en découle dépossèdent des capacités à savoir faire valoir ses droits. Leur méconnaissance du droit renforce leur sentiment d'insécurité, parce qu'ils ne sont pas en mesure de connaître les limites posées par le cadre légal aux pratiques de leur employeur, si bien que le contenu de leurs questions concerne le plus souvent des éclaircissements sur ce que celui-ci a « le droit de faire ». En outre, pour connaître ses droits et savoir comment les faire respecter, il est indispensable de recourir à l'écrit, d'avoir une certaine maîtrise des textes du Code du travail ou de la convention collective et de connaître les juridictions compétentes pour attaquer son employeur (ou, du moins, le menacer). Ainsi, de la même manière que Yasmine Siblot analyse comment les habitants des quartiers populaires se font aider (par des proches ou des dispositifs institutionnels) dans le quotidien de leurs rapports aux administrations publiques, notamment dans la gestion des « papiers »<sup>21</sup>, l'aide des militants des UL est ici sollicitée pour faciliter le maniement et l'usage des procédures les plus techniques pour défendre ses droits au travail.

21. Siblot, 2006.

La défense juridique participe donc à entretenir une relation d'assistance asymétrique entre des militants aguerris, ayant acquis un certain niveau d'expertise dans le domaine du droit du travail, et des salariés qui se sentent largement désemparés dans ce registre d'action. Elle induit un rapport de dépendance à l'égard des militants, qui se traduit par la manière dont les salariés s'en remettent à eux pour prendre en charge les démarches de nature à résoudre leurs problèmes. Pour ceux les plus en difficulté, comme, par exemple, les salariés immigrés maîtrisant mal le français, se rendre à l'UL représente un moyen de «faire faire» les tâches les plus techniques pour lesquelles ils se sentent inaptes, notamment toutes celles qui supposent l'usage de l'écrit. Il en va ainsi de la rédaction des lettres de contestation pour sanction abusive, qui occupe une place importante dans le travail des militants des UL en direction de ces salariés d'exécution exposés à des formes de management coercitives. Cette scène prend alors la forme d'un exposé des faits par le salarié, le militant se chargeant de prendre en note, puis de rédiger la contestation.

Entre l'exposition à des rapports de domination violents qui produisent de la détresse émotionnelle et le manque de compétences administratives, la situation de vulnérabilité dans laquelle se retrouvent les salariés participe à construire les bases d'une relation d'assistance asymétrique propre au *care*.

### **SENS ET DILEMMES MILITANTS DU TRAVAIL SYNDICAL DE CARE**

Les militants des UL sont donc engagés dans une relation qui les somme d'apporter une solution aux problèmes personnels des salariés qu'ils reçoivent, où «ils ne peuvent pas ne pas s'occuper» d'eux, pour reprendre l'expression de Pascale Molinier<sup>22</sup>. Ce sont bien ces termes de la rencontre qui amènent des militants érigés en «intermédiaires du droit» à devoir se faire «assistantes sociales». Nous allons désormais étudier comment ils s'investissent dans ces relations.

### **UNE MISE À DISTANCE DU REGISTRE ASSISTANCIEL ET SENTIMENTAL DU CARE**

Prendre en charge ce travail de *care* suppose de s'investir dans une relation qui s'avère contradictoire à une éthique militante soucieuse d'horizontalité. Pour caractériser les dilemmes associés à ce type

22. Molinier, 2011.

d'échange, les militants comparent souvent leur position avec des figures repoussoirs, à savoir celles qui sont supposées favoriser, voire souhaiter l'entretien de la nature asymétrique inhérente aux relations d'assistance. C'est le terme d'« assistante sociale » qui revient le plus souvent, mais on peut aussi parfois entendre ceux de « bonne sœur » ou d'« Armée du Salut ». À travers ces figures repoussoirs, c'est aussi le registre sentimentaliste de la charité qui est déprécié, en ce qu'il entre en contradiction avec la dimension agonistique du militantisme, faite de rapports de force et de conflits avec les employeurs.

Ces principes de hiérarchisation et de distinction reposent notamment sur des logiques genrées : les exigences en termes de travail émotionnel de ces relations de *care* appellent des dispositions socialement construites et reconnues comme féminines (comme la tendresse, la bienveillance ou la sensibilité à l'égard de personnes en situation de vulnérabilité), tandis que les pratiques de type agonistique font quant à elles appel à des dispositions jugées « masculines », se référant à la virilité. Dans son enquête sur les formes d'engagement syndical à la CGT chez les cheminots, Julian Mischi remarque ainsi que les militants actifs dans les structures interprofessionnelles condamnent une militante assurant les permanences à l'UL, celles-ci étant comparées à un « bureau des pleurs » ne correspondant pas à la démarche revendicative qu'ils défendent, « valorisant la figure, implicitement masculine, du gréviste »<sup>23</sup>. Ces fondements genrés structurant la manière d'appréhender le travail syndical de *care* s'observent notamment lors de l'étude des rapports différenciés des militants à cette activité, selon leur disposition sexuée.

À l'UL « Benoît Frachon », Bernard, cheminot à la retraite (il est né en 1955), est un des militants les plus actifs dans l'accueil des salariés. Il intègre la SNCF comme conducteur de train au début des années 1980 et se syndique à la CGT en 1987. Après avoir exercé des responsabilités syndicales dans son entreprise (élu au CHSCT, au CE, secrétaire de son syndicat), mais aussi au sein de sa fédération (où il a été membre de la commission exécutive), il commence à s'investir à l'UL en 2003, deux ans avant sa retraite. Il dispose d'un mandat de défenseur syndical qui lui permet d'accompagner des salariés devant les prud'hommes et donne beaucoup de son temps dans le suivi des nouvelles sections syndicales.

23. Mischi, 2016, p. 311.

Cette position suscite régulièrement chez lui des agacements dès lors qu'il est face à des salariés témoignant d'une certaine dépendance à l'égard de son aide lorsqu'elle a pour objet de régler des problèmes personnels, ou que l'interaction appelle d'une certaine manière des manifestations de tendresse et d'attention. Nous n'avons jamais eu l'occasion de l'observer répondre à des salariés qui s'effondrent en larmes, mais sa façon de nous relater ces scènes atteste d'une certaine forme de mise à distance de ce type de situation parfois difficile à gérer sur le plan émotionnel. La première fois que je lui avais demandé de le suivre lors de ses rendez-vous, il m'avait répondu sur le ton de la rigolade «ah bah tu vas voir, prépare les mouchoirs!», comme s'il cherchait à s'éloigner de ce registre émotionnel propre au travail de *care*, en le tournant en dérision.

Lorsque des salariés peinent à comprendre les détails juridiques de leurs situations, il s'exclame fréquemment: «Mais à quoi ça sert que je parle si tu ne m'écoutes pas!?» Ou alors, confronté au constat d'impuissance de salariés qui déclarent que «le patron fait ce qu'il veut», il répond, comme sur le ton du défi: «Bah oui, mais forcément, si personne n'ose rien dire, le patron, il va pas se gêner!» Plutôt que de reconforter les salariés, c'est comme s'il cherchait à les «secouer», à manifester un étonnement énervé à chaque fois qu'on lui apprend les pratiques illégales auxquelles se livre l'employeur, comme s'il lui était difficile de se montrer compréhensif à l'égard de l'impuissance des salariés.

On ne peut comprendre ces réticences à faire preuve de «sentimentalisme» qu'en les rapportant aux dispositions qu'il a pu incorporer au cours de sa trajectoire professionnelle et militante. En effet, que ce soit au travail ou au syndicat, il a surtout évolué dans des univers masculins et populaires, où les capacités de repartie, de «mise en boîte», sont plus valorisées que le sens de la bienveillance. C'est donc avant tout dans le registre agonistique que Bernard excelle dans les interactions, surtout sur le mode de l'humour, quand il se retrouve dans l'entre-soi militant. Cette socialisation façonne aussi son rapport à l'apprentissage et à la pédagogie, où il valorise l'autodiscipline, la rigueur, des valeurs au service de l'autodidaxie, vertus intégrées au contact d'autres hommes peu enclins à faire preuve de douceur dans leurs rapports à autrui. En entretien, il nous décrivait sa formation juridique assurée par un camarade qui «commençait par te mettre une branlée et après il t'expliquait».

Par conséquent, il lui est souvent difficile de se sentir à l'aise ou de prendre du plaisir dès lors que la relation avec les salariés nécessite d'apporter réconfort, soutien moral, ou que l'interaction suppose de faire preuve de patience, de compréhension bienveillante à l'égard de leur vulnérabilité. Pour expliquer le choix de ne défendre juridiquement que ceux qui étaient déjà syndiqués avant de se tourner vers l'UL, il se justifie à partir d'une forme de défense de ses conditions de travail militant, comme une manière de se préserver un quant-à-soi face à ces demandes qu'il peut juger parfois intempestives: « Si je défends tout le monde, après, c'est fini, je peux plus m'en sortir, je devrais faire que ça », répète-t-il souvent d'un air agacé, comme s'il s'agissait d'un « sale boulot » dans lequel il ne tient pas à se faire enfermer.

À l'UL « Antoinette », Caroline, ancienne institutrice dans un IME à la retraite, entretient quant à elle un rapport différent à cette activité. Contrairement à Bernard, Caroline a pu incorporer au cours de sa trajectoire des dispositions favorables à la prise en charge d'un travail syndical de *care*. D'une part, en raison de son statut de « femme », dans la sphère familiale, elle a pu apprendre à devoir s'occuper des autres, que ce soit son fils ou sa mère, qu'elle a notamment accompagnée tout au long de sa fin de vie, mais aussi à certains moments son frère, en difficulté dans la gestion des tâches administratives et qui, par conséquent, la sollicite régulièrement. D'autre part, si elle est, au moment de l'enquête, à la retraite, la nature de son travail à l'IME lui a permis d'acquérir l'habitude de s'adresser à des personnes en difficulté, ainsi que des compétences pédagogiques et d'attention aux autres. Cette expérience se traduit dans son style, qui la voit se montrer chaleureuse avec les personnes de son entourage, n'hésitant pas à manifester des marques d'affection, par des sourires et des formes de douceur dans sa manière de prendre la parole, c'est-à-dire tout un ensemble de dispositions dites « féminines ».

Par conséquent, Caroline se montre particulièrement à l'aise dès lors qu'il s'agit de se mettre à l'écoute des salariés et de créer un cadre réconfortant. La dimension de *care* associée à son travail se retrouve dans sa posture à l'égard des salariés en détresse émotionnelle et fait ici aussi référence à des dispositions « féminines ». C'est d'abord une manière de s'adresser à eux, en adoptant un ton bienveillant et apaisé ; ce sont ensuite des regards qui expriment son empathie, sa compassion, une reconnaissance de la gravité de la situation ; des gestes

par lesquels elle instaure une proximité affective (comme quand elle passe une main dans le dos de salariées pour les consoler) ; des mots par lesquels elle affirme explicitement son soutien, sa présence (« ne t'inquiète pas, tu n'es pas toute seule » ; « dès que t'as un problème, tu m'appelles »). C'est donc toute une manière d'interagir propre au travail de *care* qui atteste de l'attention qu'elle porte aux salariés.

C'est bien à partir de ce rapport heureux au travail de *care* que Caroline en vient à prendre des distances par rapport à la règle selon laquelle seuls les salariés déjà syndiqués sont défendus juridiquement aux prud'hommes :

*Moi, j'avais vu dans une autre UL qu'ils refusaient de défendre des salariés qui n'étaient pas syndiqués avant...*

Oui, là-dessus, on a quelques divergences avec Christian [secrétaire général de l'UL]. C'est que lui, en gros, la priorité de l'UL, c'est construire le syndicat, surtout la période qu'on a passé là, par rapport aux gens qui viennent pour se défendre juste individuellement, c'était de dire qu'on n'est pas des bonnes sœurs, on n'est pas l'Armée du Salut. Moi, je suis plus sur le... « ouais faut les aider quand même ». Quand tu aides quelqu'un, il s'en souvient, et plus tard, il se souviendra que c'est la CGT. Plus tard, tu sais pas ce qu'il va devenir dans sa vie, peut-être qu'il entrera dans une entreprise où y'a la CGT et il se syndiquera.

*Après, je peux comprendre aussi des militants qui s'agacent, parce que, en tant que militant, t'espères organiser la contestation, et que tu te retrouves à juste répondre aux problèmes individuels des gens, tu peux avoir l'impression de ne pas faire ce qui te plaît le plus...*

Moi non, ça me plaît d'essayer d'aider les autres, ça me plaît, ce côté peut-être un peu... Je pense que ça plaît beaucoup à des filles comme Martine, Leila, Sonia [autres militantes membres du bureau de l'UL], on se retrouve là-dedans.

Si elle sait justifier la défense inconditionnelle de tous les salariés selon des critères qui intéressent directement l'organisation (à savoir ses retours espérés en matière de syndicalisation), c'est bien parce qu'elle éprouve un certain « plaisir » à « essayer d'aider les autres » qu'elle s'investit autant syndicalement. À l'inverse, des militants plus marqués par le poids de dispositions « masculines » dans leur habitus, comme c'est le cas de Bernard, rencontreront plus de difficultés pour tirer des rétributions de cette activité.

Il est important de noter que ce rapport particulier de Caroline au travail syndical de *care* se voit minorisé dans la hiérarchie des valeurs militantes à la CGT. En effet, Caroline peut nous confier en entretien qu'elle « aime bien essayer d'aider les autres », mais ce n'est jamais ainsi qu'elle présentera son action syndicale dans des espaces collectifs de prise de parole (congrès, assemblées), où elle évoquera seulement sa dimension revendicative et protestataire. Dans l'élaboration des stratégies d'action, l'UL est donc d'abord là pour « rassembler les combattants » (intervention d'introduction de Christian, secrétaire général, au congrès de l'UL « Antoinette »), pas pour être un groupe destiné à apporter de l'aide à des *victimes* d'arbitraire patronal, alors que c'est pourtant de cela qu'il s'agit en partie. Le champ lexical de l'aide est absent des interventions publiques de la CGT (discours, tracts, etc.), supplanté par celui de la revendication, alors qu'il est omniprésent dans les échanges qui se nouent entre militants et salariés dans le quotidien du travail syndical.

#### PRENDRE LE PARTI DES SALARIÉS :

##### UNE GRAMMAIRE DE LA RELATION DE CARE MILITANTE

Si le registre assistanciel et sentimental propre aux relations de *care* semble donc poser problème au sein de la CGT, qu'est-ce qui motive des militants à prêter attention à la vulnérabilité des salariés qu'ils rencontrent, en s'efforçant d'y trouver des solutions immédiates ? Bien évidemment, il y a un intérêt organisationnel que l'on pourrait qualifier d'utilitariste, à savoir que tous les militants actifs dans l'accueil au sein des UL ont pris conscience que c'est bien ce travail de service qui permet de rentrer en contact avec des salariés inorganisés ou travaillant dans des établissements où l'implantation syndicale demeure fragile : « J'ai rapidement compris que ça faisait partie du truc, ce boulot d'assistante sociale », déclare Bernard pour résumer cette posture pragmatique. Cependant, cet intérêt ne suffit pas pour tenir ce travail sur la longueur et ils doivent aussi en retirer des rétributions directes. Si la CGT est une organisation où les « bons sentiments » propres à la charité chrétienne et à l'assistance publique sont dépréciés, les formes de socialisation militantes qui s'y reproduisent encouragent aussi les syndicalistes à nourrir de la compassion pour les salariés rencontrés, ce qui les dispose à se prendre au jeu du travail syndical de *care*.

Comme nous l'avons vu plus haut, l'accueil des salariés dans les UL est faiblement professionnalisé, contrairement à d'autres pays comme



l'Italie, où Cristina Nizzoli souligne que «le travail du syndicaliste est celui d'un professionnel respectant les règles de l'institution qui l'emploi», ce qui l'incite à adopter un ethos bureaucratique moins ouvert à l'expression de marques d'empathie envers les salariés<sup>24</sup>. Dans les UL de la CGT, au contraire, la socialisation militante des syndicalistes les amène à prendre le parti des salariés qu'ils reçoivent. Leur interprétation des problèmes des salariés est en effet structurée par un «marxisme intuitif» propre à la CGT<sup>25</sup>, selon lequel le travail est un lieu d'exploitation et d'affrontement entre patronat et salariat. Étant donné que les salariés viennent leur rapporter des abus qui mettent en cause l'employeur (ou l'encadrement), les syndicalistes des UL sont d'autant plus disposés à s'indigner devant ces injustices qu'ils ont intériorisé ce cadrage d'inspiration marxiste à travers lequel ils perçoivent et évaluent les relations de travail<sup>26</sup>:

*Notes de terrain, UL «Benoît Frachon», mars 2016:*

Pendant que nous sommes en train de discuter avec Bernard, le téléphone nous interrompt. Il décroche et laisse un long silence. Je devine qu'il s'agit d'un(e) salarié(e) qui lui explique un problème personnel; puis il répond: «Alors déjà, elle a pas le droit de vous mettre à la porte comme ça, y'a une procédure à respecter, et puis elle vous reproche quoi?» Bernard garde le silence tandis que la salariée continue ses explications, puis soupire, l'air dégoûté. Il lui explique les fonctions du mandat de conseiller de salarié, mais l'entretien a lieu dans moins d'une heure; il lui conseille alors d'aller à l'entretien et, «une fois que vous aurez la décision, vous me rappelez et on voit comment on fait». Après avoir raccroché, il soupire d'énervement, «pauvres gens, je te jure», puis se tourne vers moi pour m'expliquer la situation en s'emportant: «C'est une pauvre dame qui fait les ménages dans un cabinet dentaire. Un jour férié, elle a fait le grand ménage, comme elle dit, et elle a trouvé un billet de 10 euros. Donc elle ne savait pas à qui c'était, elle l'a mis dans une enveloppe chez elle en disant que si quelqu'un l'avait perdu, ça allait se savoir et qu'elle allait lui remettre. Cinq jours après, une dentiste l'appelle pour lui demander, et elle répond: "Oui, oui je l'ai, j'attendais qu'on me le réclame." Ils la virent pour ça, j'te jure...» Il tape du poing sur la table et s'enfonce dans son fauteuil, l'air énervé et le regard noir.

24. Nizzoli, 2016.

25. Mouriaux, 1985.

26. Mathieu, 2010.

Alors qu'ils ont fréquemment affaire à des salariés qu'ils ne connaissent pas et dont il est impossible de s'assurer de la sincérité (comme c'est le cas ci-dessus), leurs propos sont toujours pris pour argent comptant, comme si ces situations venaient confirmer un rapport d'exploitation dans lequel la culpabilité et l'arbitraire de l'employeur ne sont plus à prouver. Dans ces échanges, les militants requalifient spontanément les difficultés des salariés dans un registre d'injustice, ce qui les incline alors à se sentir solidaires de leur sort. L'empathie qu'ils ressentent pour les salariés est solidaire de l'aversion qu'ils entretiennent pour les employeurs. Par conséquent, en dépit des réticences de certains militants à faire preuve de sentimentalisme face à des salariés en situation de vulnérabilité, ils n'en demeurent pas moins animés par un sentiment de compassion, que l'on peut définir comme « le fait d'être pris par un sentiment de responsabilité vis-à-vis du *témoignage* de détresse d'autrui »<sup>27</sup>.

Ainsi, lorsque des salariés exposent les abus endurés et se plaignent de leur employeur, les militants manifestent d'abord leur indignation, que ce soit en soupirant ou en exprimant un air dégoûté. Ils prennent le temps d'écouter, de laisser la personne s'expliquer, en adoptant un air sérieux, voire grave en fonction des faits rapportés, attestant qu'ils reconnaissent l'importance de l'expérience du salarié. Mais, surtout, leurs réponses ne prennent pas la forme d'une explication technique et formelle sur les détails de la situation juridique du salarié. Ils rebondissent en relatant des anecdotes concernant d'autres salariés reçus et qui rencontrent des problèmes similaires, une attitude censée conforter les propos de la personne et apporter la preuve que son cas n'est pas isolé. Ils se joignent aussi à la condamnation morale que livrent les salariés de leur employeur, là encore en usant de différentes anecdotes pour rappeler qu'« il n'y a que le fric qui les intéresse ». Toutes ces manières d'interagir montrent qu'ils *partagent* l'indignation des salariés, qu'ils sont de leur côté en quelque sorte, et qu'ils se sentent directement affectés par les abus qu'ils subissent. Par conséquent, au-delà de l'intérêt pragmatique de mener ce travail assistanciel pour développer l'action syndicale, les militants sont confrontés à des situations où, en raison de toutes ces émotions qui les animent, ils se font « assistantes sociales » malgré eux. C'est le cas de Bernard qui, malgré ses agacements, se montre toujours disponible et prêt à donner de son temps personnel pour trouver une solution aux problèmes des salariés qu'il accueille.

27. Barbot et Dodier, 2014, p. 367.

À travers ce parti pris assumé en faveur du salarié contre son employeur, on retrouve ainsi ce que Vincent-Arnaud Chappe dénomme une «grammaire de la relation d'aide militante»<sup>28</sup>, qui se distingue nettement de celle des dispositifs d'assistance publique regroupés sous le terme de «gouvernement humanitaire» par Didier Fassin, face auxquels les classes populaires doivent *prouver* leur vulnérabilité ou leur mérite<sup>29</sup>. Ici, ils sont crus a priori, et c'est plutôt leur mauvaise foi qui est à démontrer, raison pour laquelle il convient alors de parler de «grammaire de la relation de *care* militante», une notion qui permet de comprendre que l'aide est imprégnée d'une attention à la vulnérabilité des salariés en même temps qu'elle vise à leur offrir des conditions pour recouvrer leurs capacités d'agir. Cette grammaire passe notamment par l'encouragement adressé aux salariés pour qu'ils s'engagent dans des responsabilités syndicales au sein de leur établissement. Pour les délégués et syndiqués qui fréquentent assidûment l'UL, ces pratiques relevant d'une forme d'*empowerment* se traduisent également dans la proposition d'assumer des responsabilités au sein des instances dirigeantes de l'UL (commissions exécutives, bureau). D'un point de vue organisationnel et dans un souci de démocratie interne, il s'agit de poursuivre l'objectif d'une meilleure représentativité de ces instances via l'intégration de délégués appartenant à des secteurs et des catégories sous-représentés au sein de la CGT, mais aussi de contribuer à la formation militante de nouveaux syndiqués.

### **LES EFFETS INCLUSIFS ET ÉMANCIPATEURS DU TRAVAIL SYNDICAL DE CARE**

Nous allons désormais montrer en quoi ce travail syndical de *care* mené au sein des UL de la CGT constitue effectivement un support favorisant l'*empowerment* et l'engagement de salariés précarisés et vulnérables.

### **« UN BON SYNDICAT, C'EST UN SYNDICAT QUI TE LAISSE PAS TOMBER » : LES EFFETS DES RESSOURCES MORALES PROCURÉES PAR LE TRAVAIL SYNDICAL DE CARE**

Pour une grande partie des salariés qui sollicitent ponctuellement l'UL, l'adhésion peut se résumer à un acte intéressé visant à s'assurer d'être défendu en cas de nécessité. Certains d'entre eux adhèrent,

28. Chappe, 2010.

29. Fassin, 2018.

mais se désaffilie une fois leur problème résolu. À l'inverse, pour les délégués et syndiqués des sections rattachées à l'UL, et qui ont donc l'occasion de fréquenter les militants plus régulièrement, les liens noués leur servent continuellement à faire respecter le droit dans le quotidien de leurs relations de travail. L'adhésion se voit aussi consolidée grâce à la constitution de rapports de familiarité fondés sur un véritable soutien moral et donc plus chargés émotionnellement. Leur rapport à l'UL se construit d'abord en fonction du lien qui les unit avec le ou la militante qui constitue officiellement leur référent: «Dès que j'ai un problème, j'appelle Bernard ou Caroline», résumant les délégués ou les syndiqués fréquentant le plus souvent l'UL, signifiant ainsi qu'ils s'estiment autorisés à les solliciter dès lors que le besoin s'en fait sentir. Les militants sont donc reconnus comme des personnes qui *sont là pour eux*. Ils ne sont pas seulement appréciés pour leur disponibilité, mais aussi pour leurs qualités humaines: «Tu vois, c'est ça qui est bien à la CGT, c'est qu'ils se soucient de toi», déclare Nicole, 52 ans, aide-soignante et déléguée du personnel depuis deux ans dans son Ehpad. Bagui, ouvrier dans une usine sous-traitante sur le territoire de l'UL «Benoît Frachon», est délégué syndical de la section CGT au moment de l'entretien; il est aussi membre de la commission exécutive de l'UL:

*Qu'est-ce qui te plaît dans le syndicat... enfin je veux dire en dehors de ce qui se passe dans ton entreprise?*

Ouais, c'est parce que je vois des gens qui viennent là-bas, à l'UL, des ouvriers, des salariés, il y en pas mal qui viennent à l'UL, ils sont démoralisés, mais quand ils sont là-bas, ils ont le moral. Ils ont des soucis avec leur patron, mais la CGT leur remonte leur moral, parce qu'un bon syndicat, c'est un syndicat qui te laisse pas tomber.

Ainsi, les différentes formes d'aide et de soutien proposées par les militants des UL («la CGT») telles qu'elles sont reconnues par les salariés ne s'arrêtent pas seulement à leurs aspects techniques. L'adhésion à la CGT revêt aussi une dimension d'attachement à des personnes qui sont là pour «remonter le moral». Pour eux, le sens du terme «réparation» a une connotation affective, comme une compensation aux blessures morales infligées par les rapports de domination au travail, voire en dehors. L'accompagnement proposé par les militants à l'UL s'inscrit en rupture avec leur expérience

de classe au travail, qui les oppose à des membres de l'encadrement aux comportements agressifs, voire humiliants, dans des rapports où ils ont l'impression de ne pas être écoutés et reconnus. Ce qui est valorisé parmi ces salariés précarisés, ce sont donc toutes les formes d'attention délivrées par les militants, qui permettent non seulement de faire valoir des droits, mais aussi de reconquérir une confiance en soi minée par l'expérience de la vulnérabilité.

Cette dimension des effets du travail syndical de *care* joue un rôle décisif dans le développement de la contestation au sein des lieux de travail. En effet, en raison des traitements répressifs dont ils font l'objet de la part de leur encadrement, les salariés craignent d'exprimer ouvertement leurs griefs, une attitude qui constitue un obstacle important à l'action syndicale et qui peut toucher aussi les délégués. Le soutien juridique et moral que leur portent les militants des UL s'avère alors être une précieuse ressource pour rendre le pouvoir de l'encadrement moins intimidant et pour entretenir leur insubordination. D'une part, les militants leur offrent un lieu d'écoute où leur sentiment d'injustice se voit conforté, favorisant ainsi la verbalisation de leur souffrance : « Les gens, quand ils sont seuls, ils ont peur de parler. Là, moi, j'ai moins peur de parler », déclare une ASH syndiquée dans un Ehpad, après une entrevue avec Caroline à l'UL « Antoinette ». D'autre part, l'aide apportée par des militants affiliés à une organisation reconnue leur offre un sentiment de protection face aux abus qu'ils subissent au travail. C'est ce que nous explique Aminata, aide-soignante en Ehpad, qui s'est syndiquée à l'UL « Benoît Frachon » pour se défendre contre une sanction disciplinaire, après avoir suivi les conseils de ses collègues déléguées :

*Et comment t'as entendu parler de la CGT ?*

C'est des collègues qui m'ont dit : « Va adhérer pour connaître tes droits. Parce qu'ici [dans son Ehpad] ils te le disent pas. Ils [l'équipe dirigeante] croient que tu connais pas tes droits, vaut mieux aller te syndiquer, eux ils vont te guider, t'expliquer tes droits, où tu dois aller. Et puis quand on est syndiqué, des fois, ils ont peur de s'en prendre à des gens comme ça. »

En se syndiquant, Aminata exprime ainsi une volonté de consolider son statut en espérant devenir une salariée dont l'employeur « a peur », puisqu'elle jouit désormais d'une protection du syndicat,

qui peut le dissuader de « s'en prendre à elle ». En étant accompagnée par des personnes qui sont là pour la « guider », c'est comme si elle changeait de statut et devenait ainsi une salariée qui « connaît ses droits ».

Ces ressources morales procurées par l'appui des militants de l'UL apparaissent clairement dans l'engagement syndical de Francine, 36 ans, caissière et déléguée syndicale dans un magasin de grande distribution. Francine travaille dans ce secteur depuis l'âge de 20 ans, après être sortie du système scolaire à 17 ans sans diplôme ; elle a deux enfants, âgés de 16 et 8 ans. Elle se syndique après avoir supporté plusieurs humiliations de la responsable de la ligne de caisse, ainsi que des menaces de sanctions jugées abusives, alors qu'elle travaillait depuis moins d'un an dans le magasin. Elle s'est alors tournée vers l'UL « Antoinette » pour obtenir de l'aide, suivant les conseils d'une voisine de son quartier : « Va voir la CGT pour qu'ils t'aident, te protègent », lui avait-elle dit.

Dans la manière dont elle fait le récit de ces premiers moments d'agressions verbales de la part de sa responsable, elle rend bien compte de son état de détresse et de désespoir :

Tu te dis « à qui je vais raconter ça?! », tu te dis que t'es en train de délirer, elle est en train de me faire des pressions, tu sais même pas si tu peux raconter ça : est-ce que je suis crédible si je raconte ça ? Elle me prend pour un con ? T'as le cerveau... des fois je pleurais, elle [la responsable caisse] me regardait avec le sourire pleurer toute la journée (*soupire*), j'en pouvais plus. [...] Tu te demandes toi-même si t'es pas folle. Je pétais un plomb.

Dans son entourage proche, Francine est relativement isolée et manque de soutien. Au travail, les quelques collègues avec qui elle peut discuter lui conseillent justement de « faire attention à qui [elle] parle », de peur que cela ne soit ébruité auprès de la responsable. Chez elle, son mari s'agace très vite de l'entendre décrire ses problèmes, si bien qu'elle n'ose plus lui en parler. Elle s'efforce de trouver des moments pour s'isoler et pleurer en cachette à la maison, mais en vain : « Mes enfants, ils se posaient des questions ; “mais pourquoi Maman elle pleure ?” » Ne pouvant partager son expérience, son isolement accentue sa détresse et l'amène à se remettre en question elle-même, comme elle l'explique dans l'extrait d'entretien ci-dessus.

C'est dans ce contexte qu'elle se tourne vers l'UL. Pour se défendre contre une mise à pied conservatoire, elle rencontre Christian et Caroline, qui lui rédigent une lettre de contestation menaçant de recourir aux prud'hommes et l'encouragent à s'investir syndicalement, alors que les élections des représentants du personnel approchent dans son magasin. Francine accepte de se présenter sur une liste CGT et obtient de justesse le seuil de représentativité (10% des voix exprimées) pour être mandatée comme déléguée syndicale de l'UL. C'est ce travail syndical de soutien mené par les militants extérieurs qui, en la sécurisant, lui donne l'assurance nécessaire pour oser endosser une posture protestataire au travail, en dépit de sa situation de précarité économique, d'absence de capital militant et des différentes formes de domination et de répression rencontrées.

Alors qu'elle nous raconte sa détresse en raison du harcèlement de sa responsable, elle nous confie à la fin de l'entretien, hors enregistrement, que cet accompagnement syndical «[l'a] apaisée»: «Si j'avais pas eu la CGT derrière moi, je sais pas ce que je serais devenue», dit-elle en faisant référence au risque de se retrouver au chômage. Elle ajoute:

Eux [l'UL] ils t'expliquent la structure, déjà, que t'es adhérent, tu suis des formations, des trucs comme ça. Après, quand tu expliques les problèmes que t'as dans ta boîte, ils te disent: «Non, mais attends, c'est pas possible», ils t'orientent, ils te lâchent pas hein! Et tu vois que t'es soutenue, que tu peux te battre, et que derrière y'a quand même des personnes.

Des militants comme Christian ou Caroline sont estimés en raison de leur qualité d'expertise («ils t'orientent»), leur disponibilité («ils te lâchent pas»), ce qui donne plus d'assurance à des déléguées comme Francine pour s'engager dans une démarche protestataire («tu vois que t'es soutenue, que tu peux te battre»). Même si Francine continue à subir le harcèlement de son encadrement depuis qu'elle est devenue déléguée CGT, elle s'investit fortement dans ses nouvelles responsabilités: diffusion de tracts, de comptes-rendus des réunions au sein des IRP, participation à la CE de l'UL «Antoinette» et, enfin, participation aux mouvements interprofessionnels de grève à l'occasion de la Loi Travail au printemps 2016.

**« J'AI VOULU AIDER COMME ON M'A AIDÉ » :**

**DES ENGAGEMENTS CONSTRUITS SUR LE MODE DU CONTRE-DON**

Nous avons noté ci-dessus que les militants des UL s'efforcent de proposer aux délégués des sections qu'ils accompagnent d'intégrer les instances dirigeantes de leur structure (commission exécutive, bureau). Certains travaux portant sur les sociabilités militantes en milieu syndical montrent bien en quoi les réseaux locaux des organisations sont avant tout dominés par des membres issus des fractions à statut du salariat d'exécution, les plus anciennement syndiqués et fortement investis dans différentes responsabilités militantes<sup>30</sup>. À l'inverse, les délégués plus récemment syndiqués, membres des sections constituées à partir des UL et issus de secteurs précarisés, pâtissent d'un manque de moyens syndicaux (ils bénéficient de beaucoup moins d'heures de délégation que les élus des grands établissements du privé ou de la fonction publique) et sont plus exposés à la répression antisyndicale. Aussi, en raison de leur faible niveau de capital culturel, ils sont moins disposés à s'approprier les enjeux « politiques » qui traversent les débats au sein des instances dirigeantes de l'UL<sup>31</sup>. Ces facteurs contribuent à les marginaliser dans l'accès à des responsabilités au sein des structures de la CGT.

Face à ces obstacles, le travail syndical de *care* joue un rôle décisif dans le processus d'intégration, voire de prise de responsabilités de délégués peu disposés à en prendre au sein des réseaux locaux de l'organisation syndicale. En effet, ce travail militant permet une forme de participation profane dans les instances dirigeantes de l'UL (voire de l'UD), qui se construit sur le mode du contre-don, en échange des services rendus par les militants, comme nous allons le voir avec le cas de Fatma, 56 ans, aide-soignante et déléguée en Ehpad. Syndiquée et déléguée depuis 2013 au moment du rachat de sa résidence par une association, elle a déjà participé à l'organisation de deux rassemblements de soutien à des collègues de sa résidence menacées de licenciement, accompagnés de pétitions. Elle se rend régulièrement à l'UL pour demander des conseils à Caroline, en vue notamment de préparer ses réunions de délégués du personnel (DP). Elle a assisté aussi plusieurs fois aux assemblées générales mensuelles de l'UL, et a été élue à la CE au congrès de 2015, à laquelle elle se rend régulièrement. En plus de cette

30. Duriez et Sawicki, 2003; Mischi, 2016; Renou, 2003.

31. Bourdieu, 1979; Gaxie, 1978.



participation aux instances délibératives de l'UL, elle prend part fréquemment aux manifestations et aux «moments fraternels». Si elle bénéficie de très peu d'heures de délégation (15), elle peut compter sur une certaine disponibilité biographique pour être en mesure de s'investir: Fatma travaille en effet à mi-temps, elle est veuve et ses enfants sont entrés dans la vie active. Au moment de l'entretien – au début de l'année 2016 –, l'UL a proposé sa candidature à la CE de l'UD, qui a été acceptée.

Au regard de sa trajectoire, Fatma semble donc s'être parfaitement intégrée à l'organisation, à travers notamment ses mandats aux CE de l'UL et de l'UD, ce qui semble exceptionnel vu les difficultés à investir les délégués de ces secteurs dans les instances délibératives de la CGT. Cependant, au cours des réunions de ces instances dirigeantes, elle ne prend jamais la parole et reste complètement en retrait. Même lors d'échanges informels à l'UL ou en entretien, elle ne donne jamais son avis concernant les débats internes à la CGT. Pour justifier sa présence malgré cette attitude distante et ces marques de manque d'intérêt concernant ces questions, elle m'explique en entretien qu'elle aime bien participer à ces réunions pour «écouter» et ainsi entretenir ses connaissances concernant le monde du travail grâce aux interventions de délégués évoluant dans d'autres secteurs d'activité. Mais c'est aussi parce que les invitations à venir participer à ces instances émanent de Caroline et Christian, deux militants qu'elle a l'habitude de solliciter pour se défendre au travail et exercer ses responsabilités de déléguée.

*Par rapport à la CGT, mais pas sur ce qui se passe dans la résidence... tu fais partie de la CE à l'UL, t'assistes souvent à ces réunions?*

Pas tout le temps, quand je peux, parce que, je te dis, j'ai pas beaucoup d'heures, des fois... (*soupire*) Alors, par rapport aux réunions, par rapport à l'UL, ce que j'ai aimé dans l'UL, c'est cet échange qu'il y a, moi j'aime bien écouter les autres parler, parce que j'apprends avec les autres, même si je suis pas d'accord tout le temps, mais j'aime bien les écouter parler, y'a un échange. [...] Donc voilà, j'ai fait des manif avec les collègues, pour X. (une entreprise menacée de fermeture), ce qui est normal. Quand je peux, je le fais. Pour le 1<sup>er</sup> mai, j'étais là, Caroline, elle me l'a demandé, j'étais là.

*Ils vont te proposer à la CE de l'UD aussi?*

Ouais, ils m'ont proposée (*sourire désabusé, je rigole*). Du coup, je vais avoir encore plus de boulot! Quand j'ai dit ça à ma fille,

elle m'a dit : « Tu vas encore avoir plus d'heures de délégation ? »  
 Non, non, du tout ! Rien du tout (*rires*) ! Bon ça va, ça me plaît.  
 J'ai dit à Christian : « Si c'est pour vous rendre service, y'a pas de soucis. »

Fatma souligne qu'elle a participé à la manifestation du 1<sup>er</sup> mai parce que c'est Caroline qui le lui a « demandé ». C'est la même logique d'échanges qui structure sa participation à la CE de l'UD. Alors que les militants de l'UL font de cet acte un moyen de promouvoir des représentantes de nouveaux fronts de la syndicalisation au sein de l'organisation, Fatma saisit le fait d'accepter cette proposition comme une manière de leur « rendre service », et pas comme une offre de participation qui lui permettrait de s'investir encore plus dans les sociabilités intra-organisationnelles et les enjeux de lutte internes à l'organisation. C'est donc le langage du contre-don qui est ici avancé, comme s'il s'agissait là pour elle de rendre – sur le mode de l'engagement – aux militants l'aide qu'ils lui apportent.

Si Fatma demeure distante du monde de la CGT avant tout incarné pour elle par Caroline et Christian, cette logique de contre-don peut aussi être à la base d'engagements plus intenses au sein de l'UL. C'est le cas de Sonia, agent de service hospitalier (ASH – chargée de l'entretien et de l'hygiène des locaux) dans une société de propreté travaillant pour une clinique privée, qui s'est syndiquée et est devenue déléguée en 2012, à l'âge de 33 ans, et fait désormais partie du bureau de l'UL « Antoinette ». Elle se tourne vers la CGT au moment du projet d'externalisation de son service de propreté au sein de la clinique (qui comprenait sept salariés), alors que la direction lui proposait un avenant à son contrat dont elle ne comprenait pas les enjeux. Suite aux conseils des militants de l'UL « Antoinette » et face à l'intransigeance de la direction, Sonia et ses collègues s'engagent dans une grève, qui s'étalera sur dix jours et leur permettra d'obtenir la satisfaction de leurs revendications.

C'est par le biais de ce conflit victorieux que Sonia découvre la CGT, à travers l'UL « Antoinette ». Pendant toute la période des négociations et de la grève, elle y va très fréquemment pour solliciter de Christian et Caroline une assistance pour toutes les procédures institutionnelles, comme, par exemple, faciliter le recours à l'inspection du travail ou la compréhension des accords proposés

par leurs employeurs. Plusieurs rassemblements de soutien à leur piquet de grève sont organisés par l'UL, au cours desquels elle fait la rencontre d'autres militants et découvre le pouvoir d'action collective de cette structure. En parallèle, elle est invitée aux réunions mensuelles de la CE de l'UL puis, sollicitée, accepte de devenir membre du bureau. Au moment de notre rencontre, trois ans après sa syndicalisation, Sonia fait partie des militantes les plus actives de l'UL «Antoinette» : elle assiste à toutes les réunions du bureau et de la CE, tient des permanences de renseignement juridique, s'investit dans l'organisation des stages de formation syndicale à l'UL et participe aux rassemblements et manifestations organisés par la CGT au niveau départemental :

*C'est quoi qui t'a plu quand t'as commencé à mettre le nez dedans [le syndicalisme] ?*

Ce qu'on a reçu nous, le fait de rien comprendre et d'avoir reçu une aide de personnes, et qu'en fait t'as des possibilités de savoir tes droits. Le contact est super bien passé avec Caroline et Christian, ils ont été là du matin au soir, tous les jours, et puis le fait d'avoir des camarades que tu connais pas du tout et qui viennent te soutenir... Et moi, si tu veux, j'ai voulu aider comme on m'a aidé, en fait. Après, je me suis intéressée, je me suis super bien entendue au niveau de l'UL, c'est devenu maintenant plus que... y'a une vraie relation.

L'engagement de Sonia exprime ainsi une réponse à des marques de dévouement militant qui l'ont beaucoup touchée. Alors qu'elle se sentait désarmée par «le fait de rien comprendre» au moment du projet d'externalisation, elle souligne ainsi la présence «du matin au soir» de Caroline et Christian, qui l'ont accompagnée tout au long de ce conflit. Mais aussi, elle insiste bien pour rappeler le soutien de militants extérieurs plus éloignés pendant la grève, soutien qui lui semble d'autant plus remarquable qu'elle ne les connaissait pas. C'est bien la constitution de ces liens d'interdépendance fortement chargés émotionnellement qui l'accroche au militantisme syndical à l'UL. Son engagement représente une manière d'«aider», que ce soit en recevant à l'UL des salariés en situation de détresse et auxquels elle peut s'identifier, ou en offrant son temps personnel pour faire vivre une structure que des militants l'ayant elle-même aidée s'efforcent d'animer.

**CONCLUSION**

À travers cette étude des « relations de guichet » dans les UL de la CGT, nous espérons avoir montré l'intérêt de saisir le travail du droit dans les organisations militantes comme une relation de service adressée à des personnes en situation de vulnérabilité, à partir du concept de *care*. Alors que ce registre d'action est généralement appréhendé comme étant contradictoire avec une démarche militante trop souvent réduite à l'organisation d'actions collectives, nous avons montré en quoi une approche protestataire et agonistique des rapports sociaux peut aussi se déployer dans des relations d'assistance individuelle, et ainsi contribuer à construire une « grammaire de la relation de *care* militante ».

Si nous avons insisté sur les effets inclusifs et émancipateurs de ce travail syndical de *care*, il conviendrait cependant d'élargir le spectre des formes que peut prendre ce type de relation pour compléter cette étude. En effet, comme le souligne Fabienne Brugère, « il n'existe pas de souci des autres qui ne soit confronté au risque de la prise de pouvoir sur un autre destin fragile »<sup>32</sup>; ainsi, la prise en compte des activités de *care* dans le militantisme pourrait s'avérer fécond pour mieux saisir comment se construisent des rapports de pouvoir de type charismatique dans les organisations militantes, entre des personnes pourvoyeuses de services qui endossent le rôle de « sauveurs », et d'autres que leur condition précaire dispose à s'en remettre à eux.

**RÉFÉRENCES**

AGRIKOLIANSKY Éric (2003), « Usages choisis du droit : le service juridique de la ligue des droits de l'homme (1970-1990) », *Sociétés contemporaines*, vol. 4, n° 52, pp. 61-84.

AGRIKOLIANSKY Éric (2010), « 11. Les usages protestataires du droit », in Éric AGRIKOLIANSKY, Isabelle SOMMIER et Olivier FILLIEULE (éds), *Penser les mouvements sociaux. Conflits sociaux et contestations dans les sociétés contemporaines*, Paris : La Découverte « Recherches », pp. 225-243.

32. Brugère, 2009.

AMOSSÉ Thomas, et Thomas COUTROT (2008), «L'évolution des modèles socioproductifs en France depuis 15 ans: le néo-taylorisme n'est pas mort», in *Les relations sociales en entreprise*, Paris: La Découverte.

BARBOT Janine et Nicolas DODIER (2014), «Que faire de la compassion au travail? La réflexivité stratégique des avocats à l'audience», *Sociologie du travail*, vol. 56, n° 3, pp. 365-385.

BORNAND Sandra (2015), «Faire reconnaître sa vulnérabilité: quand les épouses zarma (Niger) quittent le foyer conjugal», *Cahiers du Genre*, vol. 1, n° 58, pp. 113-33.

BOURDIEU Pierre (1979), *La Distinction. Critique sociale du jugement*. Paris: Minuit.

BRUGÈRE Fabienne (2009), «La sollicitude et ses usages», *Cités*, vol. 4, n° 40, pp. 139-158.

CHAPPE Vincent-Arnaud (2010), «La qualification juridique est-elle soluble dans le militantisme? Tensions et paradoxes au sein de la permanence juridique d'une association antiraciste», *Droit et société*, n° 76, pp. 543-567.

CHAUVIN Sébastien (2008), «Le worker center et ses spectres: les conditions d'une mobilisation collective des travailleurs précaires à Chicago», *Sociologies pratiques*, n° 15, pp. 41-54.

DAYAN Jean-Luc, Guillaume DESAGE, Corinne PERRAUDIN et Antoine VALEYRE (2008), «La pluralité des modèles d'organisation du travail, source de différenciation des relations de travail», in *Les relations sociales en entreprise*. Paris: La Découverte.

DUBOIS Vincent (1999), *La vie au guichet: relation administrative et traitement de la misère*, Paris: Economica.

DURIEZ Bruno et Frédéric SAWICKI (2003), «Réseaux de sociabilité et adhésion syndicale. Le cas de la CFDT», *Politix* 3 (63), pp. 17-51.

FASSIN Didier (2018), *La Raison humanitaire. Une histoire morale du présent*, Paris: Points.

GAXIE Daniel (1978), *Le cens caché. Inégalités culturelles et ségrégation politique*. Paris: Seuil.

GIRAUD Baptiste (2017), « Quand on va au juridique, c'est qu'on a déjà perdu ». Le droit comme contrainte dans les mobilisations syndicales », *Politix*, vol. 2, n° 118, pp. 131-55.

HAVARD-DUCLOS Bénédicte et Sandrine NICOURD (2005), *Pourquoi s'engager? Bénévoles et militants dans les associations de solidarité*, Paris: Payot.

HOCHSCHILD Arlie Russell (2003), « Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale », *Travailler*, vol. 1, n° 9, pp. 19-49.

MATHIEU Lilian (2010), « Les ressorts sociaux de l'indignation militante. L'engagement au sein d'un collectif départemental du Réseau éducation sans frontière », *Sociologie*, vol. 1, n° 3, pp. 303-318.

MISCHI Julian (2016), *Le bourg et l'atelier. Sociologie du combat syndical*, Marseille: Agone.

MOLINIER Pascale (2011), « Au-delà de la féminité et du maternel, le travail du care », *Champ psy*, n° 58, pp. 161-74.

MOURIAUX René (1985), *Syndicalisme et politique*, Paris: Éditions ouvrières.

NICOURD Sandrine (2009), « Travail associatif et travail syndical : la proximité des répertoires d'action », in *Le travail militant*, Rennes: Presses universitaires de Rennes, pp. 59-69.

NIZZOLI Cristina (2016), « S'adresser au syndicat pour s'excuser auprès de son employeur. Incompréhensions et résistances lors des permanences à la CGIL de Bologne », in Lausanne: Journée d'étude CRAPUL, EthnoPol « "Militantisme de guichet" : enquêtes ethnographiques en comparaison ».

PAPERMAN Patricia et Sandra LAUGIER (2011), *Le souci des autres. Éthique et politique du care*, édition revue et augmentée. Paris: Éditions de l'EEHESS.

PÉCHU Cécile (1996), « Quand les « exclus » passent à l'action. La mobilisation des mal-logés », *Politix*, vol. 9, n° 34, pp. 114-133.

PÉLISSÉ Jérôme (2009), « Judicialisation ou juridicisation? Usages et réappropriations du droit dans les conflits du travail », *Politix*, vol. 2, n° 86, pp. 73-96.

PETTE Mathilde (2015), «Associations: les nouveaux guichets de l'immigration? Du travail militant en préfecture», *Sociologie*, vol. 5, n° 4, pp. 405-421.

PIALOUX Michel et Christian COROUGE (2011), *Résister à la chaîne. Dialogue entre un ouvrier de Peugeot et un sociologue*, Marseille: Agone.

PIOTET Françoise (2009a), «La CGT, une anarchie (plus ou moins) organisée?», *Politix*, n° 85, pp. 9-30.

PIOTET Françoise (2009b), «Le rapport aux structures», in *La CGT et la recomposition syndicale*, Paris: PUF, pp. 245-266.

PIVEN Frances Fox et Richard CLOWARD (1978), *Poor People's Movements: Why They Succeed, How They Fail*, New York: Vintage.

RENOU Gildas (2003), «L'institution à l'état vif. Sociabilités et structuration des groupes dans un syndicat de salariés», *Politix*, vol. 3, n° 63, pp. 53-77.

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

TRONTO Joan (2009), *Un monde vulnérable*, Paris: La Découverte.

WEILL Pierre-Édouard (2014), «Quand les associations font office de street-level bureaucracy. Le travail quotidien en faveur de l'accès au droit au logement opposable», *Sociologie du travail*, vol. 56, n° 3, pp. 298-319.

WILLEMEZ Laurent (2017), «Une pédagogie du droit sous contrainte. Les syndicalistes et les inspecteurs du travail dans l'activité de consultation juridique», *Politix*, vol. 2, n° 118, pp. 103-130.





## **DES GUICHETS DU GENRE**



# « ON N'EST PAS LÀ POUR DISTRIBUER DES COUCHES ! » CE QUE LE GUICHET FAIT AU MILITANTISME *PRO-LIFE*

MARTINA AVANZA

J'ai commencé mon enquête ethnographique sur le militantisme pro-vie<sup>1</sup> en Italie en entrant par le haut : via une amie commune, j'ai obtenu le contact de Lisa, une des quatre vice-présidents nationaux du Mouvement pour la Vie (MpV), la plus importante organisation pro-vie italienne, qui a le même âge que moi et est originaire de la même ville. C'est Lisa qui, en février 2013, m'a aiguillée dans cet univers qui m'était totalement inconnu, en me donnant des conseils sur ce qu'il était intéressant pour moi de voir et sur les personnes à contacter. C'est ainsi que, pendant six mois, j'ai fréquenté des conférences et meetings pro-vie, lu de la littérature militante et mené des entretiens avec des responsables locaux et nationaux, mais j'ai sensiblement ignoré le monde des Centres d'aide à la vie (CAV), qui sont pourtant la partie numériquement la plus importante du MpV. Dans ces centres, partout en Italie, des milliers de volontaires<sup>2</sup> animent ce que l'on peut appeler des « guichets pro-vie » : elles y reçoivent, dans des entretiens de face-à-face, des femmes enceintes faisant face à une grossesse difficile et/ou non désirée dans le but officiel d'éviter qu'elles ne l'interrompent, mais, en réalité, le plus souvent, pour distribuer de l'aide psychologique et matérielle (couches, bons d'achat, argent...) à des femmes enceintes en difficulté qui n'ont pas l'intention de recourir à l'IVG. Lisa, dont le point de vue est tout à fait représentatif des élites masculines (elle était la seule femme vice-présidente) et fortement diplômées du mouvement (elle a fait

1. Ce texte étant issu d'une enquête ethnographique, il reprend le terme de militantisme et mouvement « pro-vie », que les acteurs utilisent pour se définir, plutôt que le terme « antiavortement », qui est le terme utilisé par les opposants au mouvement. Il ne s'agit pas de valider le point de vue des militants étudiés, mais de rendre compte de leur façon de voir le monde et de concevoir leur mouvement.

2. Le MpV revendique le chiffre de 15 000 volontaires et de 345 CAV, mais ces chiffres sont une estimation, peut-être généreuse, étant donné qu'il n'existe pas d'inscription formelle à ces structures.

des études juridiques avec un Master 2 sur l'embryon comme sujet de droit), m'a bien donné le contact de quelques directrices de CAV particulièrement intégrées à la structure nationale du mouvement, mais ne voyait pas trop l'intérêt pour moi de passer du temps dans ces centres qu'elle considère comme un lieu où l'on fait un travail caritatif, pas de la politique. Puisque je lui ai présenté mon travail comme une étude du militantisme pro-vie, elle m'a dirigée vers des personnes et des événements qu'elle considère comme politiques et a exclu de ce périmètre les volontaires du guichet et leur travail quotidien. Dans sa vision des choses, les CAV ont oublié leur mission, à savoir «sauver des vies» en détournant les femmes de l'IVG, pour devenir des «distributeurs de couches».

En reprenant, sans le réaliser, cette vision légitimiste à mon compte, j'ai mis du temps à intégrer les guichets pro-vie à mon enquête. Ce retard, dont, en tant que chercheuse féministe et ethnographe prétendument attentive à des dimensions non conventionnelles du politique, je ne suis pas particulièrement fière, est intéressant pour deux raisons.

Premièrement, cette vision du mouvement souligne une convergence entre le point de vue de Lisa et le mien, convergence pas commune quand on travaille sur des enquêtes dont on ne partage pas les objectifs politiques. Cette convergence porte sur ce que l'on a implicitement tendance à considérer comme politique. Les CAV, avec leur dimension caritative et de service, ne sont pas immédiatement associés au politique ni par Lisa ni par moi-même, en tout cas en début d'enquête. À en juger par la littérature sur les mouvements *pro-life*, centrée sur le cas américain, je ne suis pas la seule à avoir mesuré tardivement l'importance du guichet dans le mouvement. Comme le souligne Karissa Haugeberg, les Pregnancy Crisis Centres (équivalent américain des CAV) ont commencé à se développer dans les années 1960, mais ont tardivement attiré l'attention des (nombreux) chercheurs étasuniens ayant travaillé sur le mouvement *pro-life* qui se sont concentrés sur des formes d'action plus facilement identifiables comme politiques (et plus masculines), comme le lobby ou l'action directe<sup>3</sup>.

Comme l'a montré le premier chapitre de cet ouvrage, l'entrée par le guichet permet d'aller à l'encontre d'une vision restrictive du politique et des mouvements sociaux. Le cas des CAV illustre

3. Haugeberg, 2017.

parfaitement l'intérêt d'élargir cette focale en incluant à l'analyse des formes d'actions routinisées et davantage tournées vers le *care* et le service que vers l'action contestataire.

Deuxièmement, cette entrée sur le terrain quelque peu ratée est intéressante parce que le point de vue de Lisa nous révèle l'existence de tensions internes au mouvement concernant la forme guichet et ses effets potentiels de dépolitisation. Le guichet éloigne-t-il le mouvement de l'action collective et politique pour le tirer vers l'action humanitaire et individualisée? Si tel est le cas, comment « ramener » les guichets dans la mission qui est celle du mouvement? Ces inquiétudes font parfaitement écho à la littérature sociologique sur les guichets militants. Comme le souligne l'introduction à ce volume, le guichet est souvent présenté comme transformant des activistes en *street level bureaucrats* et des mouvements contestataires en prestataires de services. Les tensions et discussions existantes dans le mouvement autour des CAV nous permettent de discuter cette littérature tout en tenant compte de la réflexivité des personnes étudiées qui, elles aussi, se posent la question de ce que le guichet fait à la cause.

Pour montrer ce que le guichet fait au mouvement pro-vie, il est nécessaire de le situer dans l'entreprise militante. Il s'agira donc, en premier lieu, de positionner le guichet dans l'histoire du mouvement, pour montrer comment ce mode d'action est né puis s'est développé et transformé dans le contexte italien de délitement de l'État providence, qui délègue de plus en plus de tâches au secteur associatif, notamment catholique. Ensuite, il s'agira de situer le guichet dans la structure organisationnelle du mouvement pour montrer le type de division (de genre et de classe) du travail militant qu'il produit. Une fois la place du guichet établie dans l'histoire et l'organisation du mouvement, je serai en mesure d'aborder la question de ses effets sur la mobilisation, et ce à partir de deux points qui sont centraux dans la littérature, mais aussi dans les discussions qui entourent le guichet au sein du MpV. Premièrement, la question de la sélection du public que le guichet doit retenir comme approprié en fonction de la cause défendue, question qui est loin de faire l'unanimité au sein du mouvement. Deuxièmement, la question de la dépolitisation potentiellement induite par la forme guichet. Les acteurs étant tout à fait conscients de ces risques, les tentatives entreprises au MpV pour contrer ces effets seront abordées.

Nous montrerons qu'il n'y a aucun automatisme induit par la forme guichet. Certes, d'un côté, on pourrait souligner son effet dépolitisant (il transformerait les CAV en des centres caritatifs distribuant des couches au lieu de lutter contre l'avortement). Mais, de l'autre, on observe que le travail organisationnel du mouvement pour rattacher les CAV à l'aire politique peut faire émerger des nouveaux cadrages mobilisables par le MpV pour faire avancer sa cause.

#### **UNE ENQUÊTE AU SEIN DU MOUVEMENT PRO-VIE EN ITALIE**

Quelques données sur l'enquête sont nécessaires avant de passer à l'exposé des résultats. J'ai réalisé ce terrain en trois phases distinctes. Pendant la première phase (février-juillet 2013), j'ai pu faire du terrain à plein temps, ce qui m'a permis de négocier mon entrée, de vérifier la faisabilité de l'enquête et surtout de cartographier l'univers pro-vie dans lequel le MpV est l'organisation la plus importante, mais certainement pas la seule, puisque des groupes plus petits et plus radicaux, aussi enquêtés, lui font concurrence. Ces groupes ne sont pas présents dans ce chapitre, puisque le MpV est la seule organisation à avoir des guichets. Pendant la deuxième phase de terrain (à mi-temps pendant l'année académique 2014-2015), je me suis concentrée sur le MpV et davantage encore sur les CAV. J'ai visité plusieurs CAV en Italie du Nord et j'ai pu négocier une place d'observation participante au sein de deux d'entre eux situés en Lombardie. Je suis restée deux semaines dans l'un et six mois dans l'autre en participant comme « bénévole en formation » aux entretiens des militantes pro-vie avec les femmes enceintes qui viennent au centre. Pendant la troisième et dernière phase (année académique 2015-2016), le terrain a été mené de manière plus épisodique : ont été suivis les grands événements du mouvement, y compris son audience papale, mais pas la quotidienneté de la vie militante. Pendant les deux dernières phases, j'ai participé aux assemblées générales nationales du MpV (sur deux jours) et aux conférences nationales qui servent d'instance de formation des CAV (sur trois jours), ce qui m'a permis de saisir les liens organisationnels entre le mouvement et ses centres, mais aussi les tensions militantes qui entourent la forme guichet.

En plus des observations participantes qui constituent la partie la plus congruente de mes matériaux (observation de conférences, assemblées, formations, marches pour la vie, prières publiques, enterrements de fœtus avortés, veillées, etc.), j'ai également réalisé 30 entretiens approfondis avec des militants hommes et femmes, de différentes générations, dans différentes organisations et à différents niveaux de responsabilités (du militant de base aux élites). Un travail sur les publications militantes, bien que non systématique, complète ce matériel.

L'enquête a été menée à découvert, la prise de notes se faisait de manière explicite (quand la situation le permettait) et les entretiens ont été enregistrés. Malgré cela, ma position au sein du mouvement était teintée d'une ambiguïté certaine. Puisque je priais avec eux, il a été donné comme entendu que j'étais catholique comme le sont les militants (ce qui n'est pas le cas), même si je ne l'ai jamais dit. Puisque je participais à des activités militantes et que je faisais du bénévolat au CAV, il a été tenu pour acquis que je voyais avec sympathie les positions du mouvement (ce qui n'est pas le cas), même si je ne l'ai jamais affirmé. Bref, faire avec rime aux yeux des militants avec être avec, ce qui est parfaitement logique (en dehors d'un ethnographe, qui se mettrait à participer à des actions militantes sur la longue durée sans en partager le but?). Cette ambiguïté, que j'assume malgré les tensions éthiques dont elle est porteuse et dont je suis consciente, m'a permis non seulement de rester sur le terrain sur la longue durée, mais aussi d'accéder à des espaces et des situations qui m'auraient autrement été inaccessibles, notamment aux séances individuelles entre bénévoles pro-vie et femmes enceintes au sein des CAV.

#### **L'HISTOIRE DU GUICHET AU SEIN DU MOUVEMENT POUR LA VIE : UN RÉPERTOIRE CATHOLIQUE EN RÉPONSE À LA DÉFAITE**

Pour le MpV, le guichet a été un choix par défaut faisant suite à une cuisante défaite politique. Après la légalisation de l'IVG en 1978 par voie parlementaire (loi n. 194), les milieux catholiques, qui se sentaient trahis par leurs représentants (la loi a été votée alors que c'est le parti de la Démocratie chrétienne qui détenait

la majorité), décident d'organiser un référendum abrogatif. Pour ce faire, ils commencent une récolte de signatures puis, le nombre de signatures atteint (plus de 2 millions de signatures récoltées alors que 500 000 auraient suffi), ils font campagne autour de la votation qui aura lieu le 17 mai 1981. C'est dans ces circonstances que se structure le MpV, officiellement créé en janvier 1980. Le référendum est un échec cuisant : 68 % des votants se prononcent en faveur de la loi sur l'IVG, 32 % seulement contre. Contraints d'accepter la légalisation de l'IVG, les militants pro-vie structurent alors leur action à deux niveaux.

Le premier est juridique, politique et « culturel ». Il s'agit d'essayer de veiller à ce que la « vie » (entendue « de la conception naturelle à la mort naturelle ») soit protégée juridiquement, par exemple en s'opposant à des lois sur l'euthanasie ou le diagnostic préimplantatoire ; de promouvoir des liens et si possible des réseaux d'influence avec les milieux politiques ; de développer une « culture de la vie » qui puisse servir de terreau au mouvement (colloques, publications, interventions dans le cadre scolaire...). Cette mission est celle du MpV et de ses antennes locales.

Le deuxième niveau est constitué par les Centres d'aide à la vie, dont le but est officiellement de « sauver des vies », à savoir de rencontrer les femmes confrontées à une grossesse non désirée et/ou difficile pour les convaincre de ne pas l'interrompre.

Face à la réalité juridique de la légalisation de l'IVG, passer à l'action individuelle sur le terrain semble au MpV la seule façon de continuer à lutter contre l'avortement non plus de façon collective, mais de façon individualisée, en soustrayant le plus de « vies » possible à l'IVG. C'est donc dans les CAV que la forme guichet devient centrale dans l'action du mouvement. Après la défaite, dans un contexte qui est défavorable au mouvement, les CAV, qui doivent opérer dans l'ombre et dans la discrétion, représentent un choix par défaut, par rapport au militantisme juridico-politique (collectif, public et intellectuellement plus exigeant), mais un choix qui permet au mouvement de perdurer.

CAV et MpV locaux, réunis en fédérations régionales, font partie de la fédération nationale Movimento per la Vita, avec un président, une secrétaire, quatre puis cinq vice-présidents, un bureau. Une assemblée générale annuelle et une conférence annuelle des CAV, en plus de la communication et de formations ponctuellement offertes, sont censées assurer les liens entre le haut



et le bas de la fédération, mais, en réalité, les antennes locales jouissent d'une grande autonomie.

Si le guichet est un choix par défaut, il ne constitue pas pour autant un répertoire inconnu. Premièrement, il s'agit d'un outil que d'autres mouvements *pro-life* avaient déjà commencé à utiliser. Aux États-Unis, les Pregnancy Crisis Centers commencent à s'ouvrir dès les années 60 quand certains États libéralisent l'avortement et ils sont au départ l'œuvre de *pro-life* catholiques<sup>4</sup>. Cette généalogie n'est pas revendiquée par le mouvement dans son histoire officielle<sup>5</sup>, mais il est peu plausible que l'existence de ces centres n'ait pas été connue par les élites du MpV.

Deuxièmement, le guichet est cohérent avec la socialisation catholique des membres et des dirigeants du Mouvement pour la Vie. Les catholiques ont développé en Italie une multitude d'initiatives de type social, caritatif et de *care* qui impliquent la plupart du temps la forme guichet<sup>6</sup>. Ces initiatives, qui font partie de ce que l'on appelle en Italie le troisième secteur, ont acquis de plus en plus d'importance au fur et à mesure que l'État providence a restreint son rayon d'action, et viennent intégrer ce que l'on a appelé le familialisme du système social italien, à savoir le rôle central occupé par la famille en Italie dans le travail de *care*<sup>7</sup>. Cette importance s'est accrue lors des lois de décentralisation de 2000 et 2009, qui ont délégué aux villes et régions une partie importante des services sociaux auparavant gérés au niveau central sans pour autant les doter des budgets nécessaires<sup>8</sup>. Dès lors, les associations, ONLUS (organismes sans but lucratif, la forme juridique qui a été choisie pour les CAV), syndicats et coopératives catholiques, fonctionnant en grande partie grâce au travail gratuit des bénévoles<sup>9</sup>, ont occupé une place croissante dans la gestion des populations en difficulté (pauvreté, vieillesse, dépendance, handicap, migration),

4. *Ibid.* Aujourd'hui, en revanche, les Pregnancy Crisis Centers sont majoritairement tenus par les évangéliques. Voir Kelly, 2012.

5. Telle qu'on peut la lire par exemple dans l'un des livres de son président historique. Casini, Carlo (2011), *Si alla vita. Storia e prospettive del Movimento per la Vita*, Milan: San Paolo. Aujourd'hui, en revanche, les liens entre les réalités italienne et étatsunienne sont reconnus par le MpV et formalisés via la fédération Heart Beat International: [<https://www.heartbeatinternational.org>].

6. Pour une synthèse sur les associations catholiques, lire Giorgi, 2016.

7. Marchetti et Scrinzi, 2014.

8. *Ibid.*

9. Selon Ranci, aucun autre pays européen ne repose de façon aussi massive sur le bénévolat que l'Italie: environ un quart du très étendu secteur *non-profit* repose exclusivement sur le travail gratuit de bénévoles. Ranci, 2001.

populations qui ont notablement augmenté depuis la crise économique de 2008 et encore davantage avec la « crise des réfugiés » de 2015-2016. Ce phénomène de délégation est plus marqué dans les régions gouvernées historiquement par des catholiques (régions dites blanches), comme c'est le cas en Lombardie, où ont eu lieu les observations participantes au sein des CAV, que dans les régions historiquement de gauche (régions dites rouges), où l'État, y compris dans ses incarnations locales, est plus présent et où le troisième secteur n'est pas catholique (incarné par la figure des « coopératives rouges » d'initiative communiste)<sup>10</sup>. La Lombardie est en effet la région où les CAV sont plus présents (57 sur les 349 que le MpV comptabilise officiellement) et dans laquelle on a « aidé » le plus de femmes enceintes (66 femmes pour 100 000 habitants)<sup>11</sup>.

Les CAV participent de cette nébuleuse catholique. De nombreuses bénévoles des CAV ont participé à d'autres guichets catholiques en prise avec les populations les plus fragiles, ce qui souligne la continuité entre ces groupes. Des liens organisationnels existent également, variables en fonction des configurations locales (Caritas, centres d'hébergement, associations consacrées à l'enfance ou aux migrants, plannings familiaux catholiques, etc.). Des interactions existent aussi avec les administrations locales qui, de fait, délèguent une partie de leur travail d'encadrement, de soutien et de contrôle des populations vulnérables aux organisations catholiques.

Le guichet a donc permis au MpV de se réinventer après la défaite référendaire, tout en se situant en continuité avec le registre compassionnel et caritatif typique des modalités d'intervention catholique. Mais ce nouveau mode d'action laisse des traces qui, aujourd'hui, marquent profondément la culture organisationnelle du MpV.

#### **LE GUICHET AU SEIN DU MPV :**

##### **GENRE, CLASSE ET DIVISION DU TRAVAIL MILITANT**

Le MpV est donc un mouvement à deux branches, l'une collective et juridico-politique-culturelle, l'autre individuelle et fondée sur le *care*. Cette structure correspond aussi à une division du travail militant en termes de genre et de classe.

10. Muehlebach, 2013.

11. Segreteria nazionale di collegamento dei centri di aiuto alla vita, *Vita CAV 2016*, Padoue, avril 2017.

Le MpV est né autour d'une initiative juridico-politique : l'organisation d'un référendum abrogatif. L'enjeu étant de rédiger le texte du référendum<sup>12</sup>, puis de promouvoir une campagne référendaire, c'est logiquement un juriste, plus précisément un avocat, Francesco Migliori (1922-2003), qui a pris la direction du mouvement, et ce jusqu'en 1990. Migliori était spécialiste de droit de la famille et du droit canonique. Il a été parmi les fondateurs de l'association des juristes catholiques. Son successeur, Carlo Casini, président entre 1990 et 2015 (mais présent au sein des leaders du mouvement dès le début), était aussi juriste, magistrat plus précisément. Il était également un homme politique pouvant assurer au MpV un relais institutionnel. Casini a en effet été élu à la Chambre des députés en Italie ou au Parlement européen quasiment sans discontinuer entre 1979 et 2014, toujours dans des partis s'inspirant clairement du catholicisme. Spécialiste de bioéthique, il est également membre (par nomination pontificale) de l'Académie pontificale pour la vie, créée par Jean Paul II en 1994, dont le but est d'étudier et d'informer au sujet des principaux problèmes biomédicaux et juridiques relatifs « à la promotion et la défense de la vie ». Casini a poursuivi pendant toute sa carrière le rêve de voir l'embryon reconnu juridiquement. Sa dernière tentative a été menée au niveau européen : il a organisé la première initiative citoyenne européenne<sup>13</sup> dite « One of Us », dont l'objectif était d'empêcher le financement d'actions qui aboutiraient à la destruction d'embryons humains, en instituant ainsi, *de facto*, le statut de l'embryon comme personne juridique à protéger, donc comme « l'un de nous ». Lancée en mai 2012, cette initiative a recueilli 1,8 million de signatures, mais elle a été rejetée par la Commission européenne en mai 2014. En 2015, c'est pour la première fois un médecin, mais aussi parlementaire, membre de l'Académie pontificale pour la vie et ancien président de la fédération internationale des associations des médecins catholiques, Gianluigi Gigli, qui est élu président, ce qui témoigne de

12. Deux textes seront rédigés, l'un dit « maximaliste », qui est pour une pénalisation de tout avortement, l'autre dit « minimaliste », qui le tolère uniquement en cas de danger pour la vie ou la santé de la femme. Le texte maximaliste a été déclaré inconstitutionnel par la Cour constitutionnelle et donc refusé (la Cour avait déclaré en 1975 que l'embryon n'est juridiquement pas une personne et que donc, en cas de danger pour la mère, c'est celle-ci qui est prioritaire). Seul le référendum minimaliste a donc été soumis au vote en 1981.

13. L'initiative citoyenne européenne (ICE) est une innovation du Traité de Lisbonne donnant un droit d'initiative politique à un rassemblement d'au moins un million de citoyens de l'Union européenne, venant d'au moins un quart des pays membres. La Commission européenne peut ainsi être amenée à rédiger de nouvelles propositions d'actes juridiques de l'Union dans les domaines relevant de ses attributions, mais n'y est pas forcée.

l'importance croissante de l'expertise médicale dans les débats sur « la vie » (une bonne partie des vice-présidents du MpV sont aussi médecins). En 2018, c'est la fille de Carlo Casini, Marina Casini, elle aussi juriste, chercheuse à l'université catholique et spécialiste de bioéthique, qui est élue présidente.

Ce militantisme juridico-politique (et désormais médico-politique), qui a dominé l'histoire du mouvement, est clairement incarné par des hommes (en majorité) dotés de fortes ressources, que cela soit en termes de capitaux culturels, de carrière professionnelle, de réseaux politiques et ecclésiastiques. Cela est également vrai, même si dans une moindre mesure, pour les MpV locaux, dominés par des hommes (en majorité), exerçant souvent des professions libérales (juristes ou médecins pour la plupart), bien insérés dans la politique et l'Église locales.

Le militantisme des hommes, mais aussi des femmes de l'aile politique du mouvement est centré sur l'embryon et sur sa reconnaissance légale et culturelle, ce qui nécessite des arguments médicaux et juridiques.

À l'inverse, les volontaires des CAV sont quasi exclusivement des femmes, pour la plupart moins dotées en capitaux scolaires (niveau bac, le plus souvent professionnel), femmes au foyer ou retraitées (de l'enseignement ou du travail social notamment) et surtout mères et grand-mères.

Même si le travail d'accueil et d'écoute tend à se spécialiser, surtout dans les CAV des grandes villes, où il y a désormais quelques figures professionnelles rémunérées (assistantes sociales, psychologues), le travail de guichet a été pensé comme, et reste de fait, une forme d'engagement bénévole mené par des mères (ou désormais grand-mères, la première génération militante ayant aujourd'hui autour de 70 ans et les nouvelles recrues étant souvent de jeunes retraitées) parlant à de futures mères en difficulté, difficulté qui pourrait les pousser à interrompre leur grossesse, ce qu'il s'agit précisément d'éviter. Il s'agit donc d'une forme d'engagement ouverte à des femmes peu dotées en capitaux scolaires et sans expérience professionnelle spécifique, même si le mouvement offre des formations pour ses bénévoles (formations locales ou nationales) afin d'enrichir ce savoir-être affectif-maternel de savoir-faire utiles au travail de guichet (allant du fonctionnement des services sociaux aux phases de la grossesse en passant par les « méthodes naturelles de régulation des naissances »). Mais les formations ne sont pas obligatoires et les

volontaires n'en ont pour la plupart pas suivi. La formation se fait essentiellement sur le tas en suivant des volontaires expérimentées. Ensuite, chaque « opératrice », dans des limites collectivement décidées concernant les aides possibles (sur lesquelles nous reviendrons plus loin), interprète l'accueil à sa manière. Aucune opératrice n'est considérée comme pas assez formée ou pas apte à recevoir, à partir du moment où elle est prête à donner de son temps à l'organisation (une, voire deux demi-journées par semaine sont nécessaires), même si certaines sont considérées comme meilleures que d'autres et que les figures professionnelles bénévoles (par exemple assistante sociale à la retraite) sont recherchées. Ce que ces femmes ont en commun est le fait d'être mères (alors que du côté de l'aile politique il y a des femmes qui n'ont pas d'enfants), d'avoir mis la maternité au centre de leur existence, et d'être catholiques pratiquantes mariées à des hommes de classes moyennes supérieures (première génération de diplômés universitaires). Certes, les quelques figures professionnelles travaillant dans les CAV peuvent se plaindre de l'amateurisme des volontaires, comme c'était le cas dans le CAV où j'ai mené six mois d'observation participante. Ici, la jeune assistante sociale employée à un tiers temps (mais faisant nettement plus d'heures) se plaignait du fait (vérifié par mes observations) que les volontaires se trompaient dans les informations données aux femmes enceintes quant aux aides sociales auxquelles elles ont droit, et ce malgré l'aide-mémoire préparé pour elles. Pour autant, aucun test ne vient vérifier la maîtrise d'une quelconque connaissance qui serait nécessaire pour être acceptée en tant que bénévole. C'est plutôt la disponibilité et la dimension émotionnelle de la personne qui sont jugées.

Dans mon cas d'étude, le guichet ne semble donc pas induire une sursélection scolaire, voire sociale, des militant-e-s, comme cela est le cas pour le militantisme juridique (conseil juridique des sans-papiers ou des mal-logés, comme le montrent les chapitres consacrés à ces causes dans cet ouvrage). Ce cas de guichet « émotionnel » et féminisé (les deux choses allant bien entendu de pair) nous montre que ce n'est pas le guichet en lui-même ni le traitement individualisé des cas qui induit une spécialisation des activités militantes et donc une sursélection sociale des militants qui s'y engagent. Au MpV, c'est d'ailleurs l'inverse qui se produit : l'aile politique qui s'occupe de la défense collective de la cause est bien davantage sélective socialement (et en termes de genre) que l'aire du *care* qui s'occupe des cas individuels aux guichets (CAV).

Les CAV représentent alors une offre importante de participation pour des femmes<sup>14</sup>, pour la plupart sans compétences professionnelles spécifiques et avec un capital scolaire moins important par rapport aux militants du versant politique. Ces femmes, qui constituent, de loin, la majorité des rangs militants de l'organisation, ne trouveraient pas leur place au MpV. La division du travail entraînant toujours une hiérarchie<sup>15</sup>, le militantisme féminin du versant *care* est dominé dans l'organisation militante. Les présidents et vice-présidents nationaux viennent toujours du versant mouvement par exemple, et seule la secrétaire générale du MpV est issue du versant CAV.

Le militantisme des CAV se distingue aussi de celui de l'aile politique parce qu'il tend à se centrer davantage sur les femmes que sur l'embryon. Les bénévoles des centres tendent à dire qu'elles sont engagées pour aider d'autres femmes, même si, dans leur conception, cela signifie les aider à accepter leur sort (la maternité), et non leur donner les moyens de le choisir. Elles sont plus sensibles à la vie réelle des femmes qu'elles ont en face d'elles qu'à celle potentielle de l'embryon. Cela peut les amener, dans des cas extrêmes, à passer outre leurs principes. Nives, par exemple, a décidé d'accompagner une de « ses mamans » à l'hôpital pour son IVG, car, même si elle ne partageait pas sa décision, elle ne pouvait se résoudre à la laisser affronter seule l'intervention. Le guichet, confrontant les opératrices à la réalité du terrain, a donc des conséquences sur la façon de voir et de concevoir le militantisme pro-vie.

Au MpV, on parle de la partition mouvement-CAV comme de celle entre « esprit » et « cœur ». Bref, aux uns le savoir-faire intellectuel, aux autres le savoir-être émotionnel nécessaire à ce qui est appelé en langage indigène « l'accueil » et qu'en sociologie nous appelons le travail du *care* ou, pour reprendre la catégorie forgée par Arlie Hochschild, le travail émotionnel<sup>16</sup>. Cette partition est doublement genrée : elle témoigne d'une division sexuelle du travail militant (hommes majoritaires au MpV, femmes aux CAV), mais aussi d'une connotation genrée des activités (esprit versus cœur).

14. Mais aussi à des hommes moins diplômés qui font la comptabilité des centres, tiennent à jour les fiches sur l'ordinateur ou s'occupent de la récolte du matériel de puériculture offert par des particuliers, des tâches davantage connotées au masculin par rapport à l'écoute et l'accueil de femmes enceintes, mais pas socialement excluantes comme celles du MpV (organiser et donner des conférences, écrire des livres, rencontrer les administrations publiques et les autorités politiques et ecclésiastiques...).

15. Kergoat, 2000.

16. Hochschild, 1983.

**PORTRAIT DU CAV COMME GUICHET**

Aux CAV, le guichet, au sens de Jacques Chevallier de dispositif physique et symbolique de séparation et de rencontre<sup>a</sup>, apparaît clairement dans l'organisation de l'espace. En entrant, il y a une salle d'attente où des femmes enceintes (ou ayant déjà accouché) patientent, parfois accompagnées de leur mari/compagnon ou de leurs enfants. Des informations potentiellement utiles aux usagères y sont affichées (services de la ville ou d'autres associations), mais aussi du matériel militant (par exemple des opuscules sur la grossesse publiés par le MpV), des messages glorifiant la maternité et des photos des bébés que le CAV a « aidé à naître ». Les « mamans » (comme on les appelle au CAV, qu'elles aient déjà accouché ou qu'elles soient enceintes de huit semaines) sont ensuite reçues par des bénévoles (une en général, deux s'il y a une nouvelle qui doit se former) en entretien individuel, plus rarement en couple. Les salles des entretiens peuvent ressembler à un bureau administratif (avec un bureau séparant bénévoles et public) ou au contraire à un petit salon intime sans dispositif physique de séparation. Cela dépend de la sensibilité de chaque CAV, mais aussi de ses moyens : certains CAV ont des locaux issus de donations et peuvent les aménager en fonction de leurs besoins, mais la plupart sont hébergés gratuitement dans des locaux ecclésiastiques qui ne sont pas forcément équipés comme il le faut et qui peuvent servir, dans d'autres créneaux horaires, à un autre usage. Lors des entretiens, les nouvelles usagères sont enregistrées (grâce à des fiches standardisées préparées par le MpV et archivées informatiquement). Des documents permettant de renseigner la situation de la femme sont dans la plupart des cas exigés dans le but de vérifier l'état de besoin et d'urgence. Ce sont ces informations qui seront utilisées pour décider si la « maman » sera suivie ou pas et avec quel protocole (une aide minimale avec des paquets de couches ou des aides plus substantielles). Dans les CAV, on trouve également deux salles où les bénéficiaires n'accèdent pas. Premièrement, la salle où se trouvent les registres, l'ordinateur, le téléphone, la comptabilité, la caisse avec l'argent

a. Chevallier, 1983.

liquide à distribuer ou les bons d'achat, etc. La sociabilité entre bénévoles se déroule dans cette pièce, où l'on peut tout aussi bien partager un gâteau et un thé entre bénévoles que discuter d'un cas difficile. C'est aussi le seul espace où il peut y avoir une présence masculine (des hommes font la comptabilité ou la gestion, pas les colloques). Deuxièmement, la pièce consacrée au vestiaire, où s'accumulent les produits à distribuer (couches, vêtements de bébé, lait en poudre, poussettes de deuxième main). Les bénéficiaires ne peuvent pas y accéder parce qu'il n'est pas question qu'elles « se servent ».

Salle d'attente, mise en fiche des personnes, bureaux pour les RDV en face-à-face, demande de justificatifs, espaces non accessibles aux usagères : tous les ingrédients de l'interaction de type administratif sont réunis aux CAV. Les interactions entre bénévoles et femmes assistées, parfois très familières, voire affectives, surtout quand la relation s'instaure dans la durée, peuvent en partie subvertir ce cadre, mais jamais le dépasser.

### **PUBLIC RECHERCHÉ ET PUBLIC RÉEL. LOGIQUE MILITANTE ET LOGIQUE DE GUICHET**

Le cas d'étude ici exploré contredit la littérature existante sur les guichets militants également sur un autre point central : celui de la « sélection » des cas. Les travaux sur l'aide juridique aux sans-papiers<sup>17</sup>, mais aussi ceux de Cristina Nizzoli sur les guichets syndicaux<sup>18</sup>, montrent que le guichet est source de (sur) sélection des publics. On passerait d'un logique mouvementiste « régulariser tous les sans-papiers » ou « défendre les travailleurs » à une logique de guichet « traiter les cas que l'on peut défendre compte tenu du droit » (droit d'asile, droit du travail). Or, dans le cas traité dans ce chapitre, c'est l'inverse qui a lieu.

Le MpV a ouvert ses centres pour « sauver des vies ». L'avortement étant considéré comme un geste désespéré, si les femmes sont aidées émotionnellement et matériellement, si elles ne sont pas laissées seules, elles décideront, c'est la philosophie des CAV, de poursuivre leur grossesse et éviteront non seulement de supprimer « une vie »,

17. Pette, 2014. Voir aussi Miaz dans ce volume.

18. Nizzoli, 2015.



mais aussi de s'infliger ce qui est considéré comme une « violence » que les femmes vont regretter toute leur vie. C'est cela qu'on lit dans les documents officiels du MpV. C'est ce que l'on entend en entretien, où la plupart des volontaires choisissent de raconter et de valoriser les quelques cas où elles ont convaincu une femme de ne pas avorter. Mais, et c'est là tout l'avantage d'une enquête par observation participante, la réalité quotidienne des CAV est aujourd'hui tout autre. Du fait du retrait de l'État et de la crise économique et migratoire, les CAV sont progressivement devenus un lieu où des femmes migrantes, enceintes ou venant d'accoucher, viennent chercher de l'aide matérielle (lait en poudre, couches, vêtements pour bébés, parfois des aides plus substantielles comme le paiement de factures arriérées ou la recherche d'un logement d'urgence), des informations (qui a droit aux allocations familiales et comment les demander) et parfois un soutien émotionnel (femmes battues, seules, rejetées par leur partenaire ou par leur famille)<sup>19</sup>. Ces femmes, dans la quasi-totalité des cas, ne souhaitent pas interrompre leur grossesse, certaines ont même déjà accouché, mais elles vivent toutes des situations difficiles, voire dramatiques, notamment au niveau économique, et vont chercher de l'aide là où elles le peuvent, donc aussi au CAV, dont elles ont entendu parler par bouche-à-oreille dans les réseaux communautaires de sociabilité. Le résultat est que, aujourd'hui, seulement 7 % des femmes assistées au niveau national constituent le cœur de cible des CAV (femmes enceintes ayant une IVG programmée), pourcentage qui n'a pas cessé de diminuer au fur et à mesure que les femmes migrantes augmentaient au CAV<sup>20</sup>.

Que faire face à ces futures ou néo-mères en détresse, mais ne constituant pas le cœur de cible des CAV, puisque n'ayant pas l'intention d'avorter ou venant tout juste d'accoucher? Chaque CAV peut localement gérer cette situation comme il le souhaite. En principe, il peut même refuser d'entrer en matière pour ces cas qui ne font pas partie de « la mission » (comme le disait en anglais sans arrêt la présidente d'un des CAV où j'ai mené des observations

19. En 1990, première année d'existence de statistiques centralisées produites par le mouvement, 84 % des femmes assistées étaient italiennes et 16 % étrangères. Aujourd'hui, cette proportion s'est inversée, avec 80 % de femmes migrantes. C'est à partir de 1997 que les étrangères sont devenues majoritaires. Source: Segreteria nazionale di collegamento dei centri di aiuto alla vita, *Vita CAV 2016*, Padoue, avril 2017.

20. Segreteria nazionale di collegamento dei centri di aiuto alla vita, *Vita CAV 2016*, Padoue, avril 2017.

participantes). J'ai néanmoins entendu parler une seule fois de ce cas de figure et il s'agissait d'un CAV très petit qui ne disposait même pas de locaux propres, en fait, d'un CAV représenté par une seule volontaire qui, du coup, ne s'occupait que de quelques cas par an, mais de « vrais » cas, c'est-à-dire de femmes voulant avorter. En revanche, à chaque fois qu'un centre a des locaux avec pignon sur rue (ce qui est presque toujours le cas) où de futures mères peuvent se rendre dans des horaires d'ouverture, bref, à chaque fois qu'il y a un guichet, ces futures mères étrangères sont, à ma connaissance, toujours reçues (avec différents critères de sélection, sur lesquels nous reviendrons). Dans ce cas d'étude, donc, le guichet opère un élargissement du public, pas l'inverse: de « les femmes risquant de faire recours à l'IVG » aux « femmes vivant une maternité non désirée et/ou difficile », catégorie bien plus large. Cette ouverture de la catégorie dont traite l'action collective n'est pas seulement due à la réalité du terrain, donc au fait qu'il est difficile de refuser une femme migrante handicapée enceinte et SDF (cas observé) au nom du fait qu'elle ne souhaite pas avorter. Cet élargissement est également dû au dispositif guichet et à la bureaucratisation qu'il implique. En effet, bien que fonctionnant en grande partie sur le bénévolat, les CAV ont besoin d'argent: pour payer le loyer du centre (généralement symbolique s'ils sont hébergés par l'Église locale), les factures, le papier, l'ordinateur, etc., pour payer des prestations de professionnelles quand il y en a (assistantes sociales, psychologues), pour financer des aides (payer des factures d'électricité pour éviter une coupure de courant à une femme enceinte, donner des bons d'achat pour aliments ou médicaments...). Cet argent, chaque CAV doit se donner les moyens de le trouver, le MpV (entendu comme fédération) ne finançant pas les antennes locales (sauf pour l'envoi de matériel militant, l'offre de formations). Pour financer les CAV, il y a la possibilité de récolter des dons, de vendre des primevères à la « Journée de la vie » en février (initiative nationale de la Conférence épiscopale italienne), mais, surtout, il y a la possibilité de répondre à des appels d'offres pour le secteur associatif: appels régionaux, municipaux, de fondations privées et bancaires. Pour répondre à ces appels, il faut montrer que l'on répond à un besoin sur le territoire et il serait ardu pour les CAV de le faire en axant leur action sur les femmes voulant interrompre leur grossesse, qui représentent uniquement quelques cas par an. En revanche, parler de maternité difficile résonne davantage auprès

des financeurs et des pouvoirs publics. Parler de femmes migrantes aussi, surtout en Lombardie, où les observations ont eu lieu, région avec le plus fort taux d'immigration en Italie.

### **LE GUICHET : UNE INSTANCE DE DÉPOLITISATION ?**

Les instances centrales du MpV ont une attitude ambivalente envers cette ouverture des CAV à un public hors cible. D'un côté, les chiffres, importants, des « femmes aidées » sont utilisés régulièrement par le mouvement pour faire bonne figure non seulement auprès de bailleurs de fonds, mais aussi de la presse, des institutions et de l'Église. Ce sont en effet ces chiffres qui figurent chaque année dans le contre-rapport rédigé par le MpV sur la loi 194 réglementant l'IVG<sup>21</sup>. Ces chiffres permettent également au MpV de se donner une image en positif : nous ne sommes pas contre l'avortement, nous sommes pour la vie et nous œuvrons en conséquence. Et c'est cette image qui fait du MpV un interlocuteur considéré comme acceptable par les pouvoirs publics (le Ministère de la santé finance par exemple certains de leurs projets liés aux CAV). C'est également cette image qui a été choisie pour la première audience, en avril 2014, accordée au MpV par le pape François (réputé moins intéressé par les questions de bioéthique que son prédécesseur) : la salle d'audience a été remplie, en plus des officiels du mouvement, de 100 personnes : « mamans » de toutes les origines avec leurs enfants supposés avoir vu le jour grâce à l'aide des CAV.

21. Le Ministère de la santé doit rédiger un rapport annuel sur l'application de la loi 194 (comme prévu par la loi elle-même). Le MpV rédige à chaque fois un contre-rapport. Il y est constamment souligné que la première partie de la loi portant sur la protection de la maternité n'est pas appliquée. La loi dit en effet que les obstacles pouvant motiver le choix d'interrompre une grossesse doivent être supprimés, ce qui n'est de fait pas le cas (par exemple en cas de difficultés économiques pouvant motiver le choix de l'IVG). Le MpV peut alors revendiquer être le seul qui, grâce aux CAV, s'emploie à faire sauter ces obstacles. Pour ce faire, c'est le nombre de femmes enceintes aidées qui est mis en avant dans le contre-rapport, y compris toutes les femmes migrantes n'ayant pas l'intention d'avorter. Par exemple : « Seulement en 2013 sont nés, grâce aux 205 CAV sur les 345 qui nous ont envoyés les données, 10 291 enfants, le plus haut chiffre jamais enregistré, en moyenne 50 enfants par CAV. » Mais ce chiffre inclut bien entendu les enfants des femmes qui n'avaient aucune intention d'avorter. Le rapport du MpV le dit d'ailleurs si on cherche l'information : il est précisé plus loin que seules 39 % des 35 875 femmes assistées étaient dans le premier trimestre (la limite pour l'IVG est de douze semaines) et que seulement 6 % des femmes assistées se sont présentées au CAV avec un certificat de demande d'une IVG (89 % d'entre elles ont poursuivi leur grossesse). Mais si l'on regarde les communiqués de presse, les prises de parole au moment de la divulgation de ce contre-rapport, on voit bien que l'ambiguïté est maintenue sur ce que signifie « aider à naître ». Ainsi, dans plusieurs articles de presse, on glisse de « aider à naître » à « sauvés de l'IVG ». Bref, sans la transgression des CAV « distributeurs de couches », le MpV ne pourrait pas se targuer de tels chiffres.

De l'autre côté, en interne, cette ouverture à des femmes hors cible est constamment critiquée. Deux phrases qui reviennent sans arrêt dans les colloques consacrés aux CAV résument bien cette critique: « nous ne sommes pas ici pour distribuer des couches » et « nous ne sommes pas Caritas ». Dans les colloques annuels, qui réunissent environ 400 personnes pendant trois jours de travaux (j'en ai suivi deux), mais aussi dans les entretiens, la question de « l'identité » des CAV est constamment abordée comme un problème: les CAV n'accompliraient pas la tâche pour laquelle ils ont été créés (sauver des vies), mais simplement une tâche caritative, louable, mais pour laquelle d'autres instances existent (notamment Caritas). Les CAV sont alors incités à resserrer leurs liens (parfois quasiment inexistantes) avec les sections locales du mouvement (aire politique) afin de (re)politiser leur action. Les présidentes des CAV sont incitées à amener davantage de volontaires aux colloques annuels pour qu'elles comprennent que leur action quotidienne d'accueil fait partie d'un mouvement plus vaste avec des objectifs politiques spécifiques. Des ateliers sur comment repenser l'identité des CAV sont organisés dans ces colloques, notamment avec la présentation de CAV « exemplaires » qui auraient su remettre leur mission originelle au centre. Pourtant, quand on regarde ce que font ces CAV portés en exemple, on s'aperçoit qu'ils accueillent aussi une forte population « hors cible ». Contrairement aux CAV pointés du doigt, pourtant, les CAV exemplaires savent produire un discours sur leur action et/ou l'entourer d'autres types d'actions.

À Gênes, Paola, dont le travail comme présidente de CAV a été jugé tellement exemplaire qu'elle a été élue en 2015 secrétaire générale du mouvement, a produit un discours sur la « maternité non acceptée » qui a été fortement valorisé par les instances dirigeantes. Le cœur de cible des CAV, selon Paola, seraient les femmes qui n'acceptent pas leur grossesse, que cette non-acceptation implique la tentation de l'IVG ou pas. Ainsi, elle dit accueillir dans son CAV un grand nombre de femmes migrantes, mais pas celles dont les problèmes sont uniquement économiques, qu'elle redirige vers d'autres interlocuteurs. Les femmes enceintes considérées comme du domaine du CAV, en plus de celles qui veulent avorter, sont celles qui vivent la maternité de manière conflictuelle. Soit parce que la grossesse n'était pas désirée, soit parce que le père refuse l'enfant, soit parce que des codes culturels font barrière (grossesse hors mariage pour certaines populations), soit parce que la mère

est très jeune ou a déjà beaucoup d'enfants, etc. La mission du CAV est donc d'accompagner ces femmes vers l'acceptation de leur grossesse, qui est pour Paola l'acceptation de la nature féminine. Ce discours est politique et repéré comme tel par les instances centrales du MpV parce qu'il travaille la question de l'acceptation de la grossesse non désirée, question centrale dans le recours, ou pas, à l'IVG. Comme on l'entend souvent aux CAV, « l'avortement n'évite pas aux femmes de devenir mères, il fait uniquement d'elles les mères d'un enfant mort ». C'est donc sur la grossesse comme un état de fait irréversible (tu es déjà mère) que travaille Paola en entourant l'action de son CAV (pas si différent en réalité des autres) d'un discours la politisant.

À Turin, ville considérée elle aussi comme exemplaire, le travail des CAV (il y en a cinq dans la seule ville de Turin, plus ceux de la province) se fait comme dans les CAV non exemplaires, puisque le public est composé en très grande majorité de femmes migrantes en difficulté, mais qui n'ont pas l'intention d'avorter. Mais les CAV, qui travaillent en lien étroit avec le MpV local, organisent aussi des activités qui s'adressent à un public tout autre. Il s'agit notamment des rencontres « TPN: T'incontro Prima di Nascere » (je te rencontre avant la naissance) : des cours de préparation à la maternité et à la paternité donnés par des spécialistes bénévoles où des femmes enceintes (italiennes et ne venant pas du tout des mêmes milieux que les publics habituels des CAV), accompagnées de leur compagnon-conjoint, apprennent comment communiquer avec leur futur enfant. Ces couples prêts à s'extasier sur une échographie ou à apprendre comment chanter à son fœtus des chansons ne souhaitent de toute évidence pas faire recours à l'IVG. Ces cours sont néanmoins considérés comme exemplaires, car ils permettent de valoriser la maternité et de donner de l'importance à la vie intra-utérine, bref, ils participent à la construction d'une « culture pour la vie » qui fait partie des missions centrales du MpV. Après tout, communiquer avec un fœtus, c'est vouloir affirmer qu'il s'agit d'un enfant et donc d'une personne.

En résumé, tous les CAV se fixent des limites (accepter uniquement les femmes enceintes ou aussi les néo-mères? Jusqu'à quel âge de l'enfant suivre la mère? Six mois? Douze mois? Plus?) et des priorités budgétaires (les aides économiques plus substantielles sont souvent réservées ou données en priorité aux femmes en début de grossesse, encore plus si elles arrivent au CAV avec le

rendez-vous pris pour une IVG). Mais, ce qui fait d'un CAV un « bon » ou « mauvais » élève est moins la rigidité d'une telle limite que la capacité de produire un discours politisé sur son action, l'intégration du CAV aux instances nationales (notamment la participation aux colloques annuels CAV et aux assemblées générales annuelles fédérales, mais aussi aux assemblées régionales qui se tiennent environ quatre fois par an), le fait d'associer aux activités caritatives d'autres activités qui puissent valoriser le « témoignage » (au sens catholique) des CAV. Bien entendu, plus les volontaires ou au moins les responsables d'un CAV sont intégrés aux instances régionales et nationales du MpV, plus ils ou elles seront en mesure d'organiser ces activités « autres » et de produire un discours politisé sur leur action, discours venant mettre en cohérence (ou essayant de le faire) le service effectivement proposé (distribuer des couches) et la cause défendue (lutter contre l'avortement).

En revanche, quand les CAV sont professionnalisés, cette mise en cohérence n'est pas toujours aisée. Par exemple, dans le CAV où j'ai passé le plus de temps, l'assistante sociale qui y travaillait souhaitait organiser une formation pour les volontaires. Elle trouvait en effet qu'elles ne savaient pas s'adresser à un public de femmes immigrées et que certaines traitaient les femmes migrantes avec dureté, ne comprenant pas leur situation ou leur façon de s'exprimer. Pensant leur fournir des outils utiles dans leur pratique quotidienne d'opératrices, elle a invité une psychologue spécialiste de la médiation culturelle et travaillant dans un planning familial catholique avec des migrantes (elle est elle-même argentine) pour deux ateliers de formation auxquels j'ai participé.

Lors de la première rencontre, nous sommes une dizaine en cercle et la psychologue nous demande de réfléchir aux raisons qui nous ont donné envie de travailler (bénévolement) avec des migrantes, pour pouvoir, en partant des attentes des volontaires, comprendre ensuite les difficultés ou frustrations dont l'assistante sociale lui a fait part. Les volontaires commencent à prendre la parole pour dire, unanimement, qu'elles n'avaient pas du tout choisi le CAV pour être auprès de femmes migrantes (incompréhension de la psychologue, qui a construit tout l'atelier là-dessus, rage mal cachée de l'assistante sociale). Ce qui les intéresse, disent les volontaires, c'est la maternité et sa préservation, surtout s'il y a un risque d'interruption de grossesse. Les migrantes, elles doivent faire avec. Elles ne les ont pas choisies.

Ce décalage entre le point de vue « professionnel » de l'assistante sociale, qui raisonne à partir de la réalité quotidienne du public accueilli, et le point de vue militant de la plupart des volontaires présentes (qui sont arrivées au CAV via des réseaux religieux leur présentant le CAV dans sa mission originale de « sauver des vies ») est tout à fait parlant du décalage entre la cause théoriquement défendue et la pratique effective du guichet.

Le guichet peut être source de dépolitisation (la routine de la distribution de couches, la réalité du public accueilli qui n'est pas le public visé). Mais cet effet peut être largement compensé si les opératrices du guichet sont intégrées dans la structure militante (l'aile politique), en tout cas si leurs responsables le sont et qu'elles sont en mesure de produire un cadrage militant pour une action qui pourrait ne pas sembler politique de prime abord (distribuer les fameuses couches). En revanche, si ces opératrices sont mises sous la tutelle d'une professionnelle qui, bien que proche idéologiquement du mouvement (où son père milite), raisonne d'abord par rapport à son éthique professionnelle, la dépolitisation risque d'être plus importante.

## **CONCLUSION**

De façon cohérente avec ce que cet ouvrage défend, ce chapitre montre bien que, si le guichet produit des effets certains sur les groupes mobilisés, ces effets ne sauraient en rien être considérés comme mécaniques.

Concernant la sélection du public visé par l'action collective, dans le cas des CAV, l'effet du guichet peut se révéler très différent, voire opposé, à ce qui semble généralement se produire ailleurs, à savoir la sursélection des bénéficiaires. Ici, le guichet et ses coûts de fonctionnement démultiplient le public, ils ne le restreignent pas.

Le cas des CAV semble en revanche confirmer, à première vue, l'effet de dépolitisation du guichet souligné à maintes reprises dans la littérature. Pourtant, les effets du guichet sont bien plus complexes quand on regarde de près comme on le fait dans une enquête ethnographique. Certes, il y a un risque, très bien identifié par l'organisation elle-même, que les exigences du guichet transforment l'action collective (lutter contre l'avortement) en une prestation de service (distribuer des couches). Pourtant, cet effet peut être contré, en tout cas partiellement. Comme dans le cas

du collectif étudié par Xavier Dunezat dans cet ouvrage, le MpV fait preuve d'une grande capacité de réflexivité organisationnelle et essaie consciemment de contrer ces effets dépolitisants, notamment en entretenant et en renforçant les liens entre le monde des CAV et l'aile politique du mouvement.

Quand ce lien est vivant, les CAV peuvent au contraire devenir des lieux de politisation et notamment d'émergence de nouveaux cadrages pour l'action collective, comme nous l'avons montré pour le cas de la « maternité non acceptée ». De même que pour les pères séparés étudiés par Fiona Friedli dans cet ouvrage, ou que pour les centres anti-violence observés par Pauline Délage, le guichet et les interactions qui y ont lieu deviennent alors un lieu d'élaboration de nouvelles catégories pouvant armer l'action collective.

#### RÉFÉRENCES

CHEVALLIER Jacques (1983), « L'administration face au public », in CURAPP (éd.), *La communication administration-administrés*, Paris: PUF, pp. 13-60.

GIORGI Alberta (2016), « L'associazionismo religioso », in Roberto BIORCIO et Tommaso VITALE (éds), *Italia civile, Associazionismo, partecipazione e politica*, Rome: Donzelli.

HAUGEBOG Karissa (2017), *Women against Abortion: Inside the Largest Moral Reform Movement of the Twentieth Century*, Champaign: University of Illinois Press.

HOCHSCHILD Arlie (1983), *The managed heart: commercialization of human feeling*, Berkeley: University of California Press.

KELLY Kimerly (2012), « In the name of the mother: renegotiating Conservative Women's Authority in the Crisis Pregnancy Center Movement », *Signs: Journal of Women in Culture and Society*, vol. 38, n° 1, pp. 203-230.

KERGOAT Danielle (2000), « Division sexuelle du travail et rapports sociaux de sexe », in Helena HIRATA, Françoise LABORIE, Hélène LE DOARÉ et Danièle SÉNOTIER (éds), *Dictionnaire critique du féminisme*, Paris: PUF.



NIZZOLI Cristina (2015), *C'est du propre! Syndicalisme et travailleurs du « bas de l'échelle » (Marseille et Bologne)*, Paris: PUF.

MARCHETTI Sabrina et Francesca SCRINZI (2014), « Gendered and Racialised Constructions of Work in Bureaucratised Care Services in Italy », *EUI Working Paper*, n° 123.

MUEHLEBACH Andrea (2013), « The Catholicization of Neoliberalism: On Love and Welfare in Lombardy, Italy », *American Anthropologist*, vol. 115, n° 3, pp. 452-465.

PETTE Mathilde (2014), « Associations: Les nouveaux guichets de l'immigration? Du travail militant en préfecture », *Sociologie*, vol. 5, n° 4, pp. 405-421.

RANCI Costanzo (2001), « Democracy at Work: Social Participation and the 'Third Sector' in Italy », *Daedalus*, vol. 130, n° 3, pp. 73-84.



# DÉPOLITISATION DU GUICHET, POLITISATION AU GUICHET ? L'EXEMPLE DE L'ACCOMPAGNEMENT DES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES EN FRANCE ET AUX ÉTATS-UNIS

PAULINE DELAGE

Dans les années 1970, des organisations et des militantes féministes se sont spécialisées dans la production de services destinés aux femmes victimes de violences conjugales en France et aux États-Unis. Tout en dénonçant la violence dans le couple comme symptôme de la domination, l'aveuglement social et l'inaction des pouvoirs publics face à ce problème, elles ont proposé d'accueillir les femmes et leurs enfants pour leur apporter un soutien psychosocial et/ou juridique et, dans certaines structures, d'héberger les femmes en très grand danger ou qui n'ont pas de ressources sociales et économiques. Ainsi les mouvements féministes des années 1970 ont-ils produit des guichets. Le sens de « guichet » ne doit pas ici être pris au sens strict : en effet, les associations héritières des féminismes ne disposent pas nécessairement de comptoirs, mais proposent des lieux d'accueil individuels, comme des entretiens à visée psychosociale ou thérapeutique, et collectifs, comme les groupes de parole ou des ateliers, qui constituent des espaces de division symbolique où se rencontrent des professionnelles (salarisées et bénévoles) et des personnes aidées<sup>1</sup>. En ce sens, ces guichets sont des dispositifs qui structurent l'organisation du travail, la relation de service et le travail politique.

Depuis leur création, les organisations spécialisées dans le traitement des violences et héritières des mouvements féministes ont évolué. En cherchant à être reconnues par les institutions publiques, elles ont fait du traitement des violences conjugales un « domaine de spécialité »<sup>2</sup> et se sont généralement orientées vers le

1. Chevallier, 1983.

2. Champy et Israel, 2009.

secteur du travail social en France et vers celui de la santé mentale aux États-Unis<sup>3</sup>. Parallèlement, la traduction de la lutte contre les violences conjugales, en tant que cause militante, en activité assistancielle a initié l'inscription d'organisations et de professionnelles spécialisées dans l'accompagnement des victimes dans l'espace de la cause des femmes<sup>4</sup>.

À partir d'une enquête ethnographique menée dans le comté de Los Angeles et en région parisienne (voir encadré), cet article propose de saisir ce que le guichet fait à la lutte féministe contre la violence conjugale. En quoi ces guichets incarnent-ils des pratiques militantes issues des mouvements féministes des années 1970? Quelles formes de politisation permettent-ils? Et quelles limites au militantisme comportent-ils? C'est la cristallisation dans le dispositif du guichet du double processus de professionnalisation du féminisme et de politisation féministe du travail social que cet article tente d'éclairer. Plutôt que d'entériner une opposition schématique entre contestation et aide, l'analyse des dispositifs de guichet souligne l'immixtion de l'action militante dans les pratiques de travail quotidiennes<sup>5</sup>. Cette approche permet en effet d'observer concrètement un dispositif par lequel un travail militant est mené et les tensions qu'il peut générer dans des organisations spécialisées dans le traitement d'une cause<sup>6</sup>. En matérialisant l'héritage militant des organisations, ces guichets féministes interrogent le lien entre la professionnalisation d'organisations militantes et leur dépolitisation. La comparaison des terrains français et états-unien permet alors d'ancrer dans leur contexte institutionnel et politique les transformations militantes que soulignent ces guichets féministes.

Après avoir situé le dispositif du guichet dans l'organisation du travail féministe des associations, on s'intéressera aux relations entre professionnelles et victimes ainsi qu'aux formes de politisation qu'il construit. Bien que ces dispositifs constituent une rupture avec la logique protestataire des féminismes des années 1970, ils rendent possible l'appropriation individuelle et collective d'idées et de pratiques féministes dans un cadre professionnel<sup>7</sup>.

3. Delage, 2017.

4. Bereni, 2007.

5. Voir également le chapitre d'Emmanuel Pierru dans cet ouvrage.

6. Pette, 2014.

7. Albenga, Bereni et Jacquemart, 2015.

**MÉTHODE**

Cet article s'appuie sur une recherche portant sur l'émergence et les transformations du problème public de la violence conjugale en France et aux États-Unis. En croisant les approches sociohistorique, ethnographique et comparatiste, l'enquête repose sur l'étude de plusieurs associations aux histoires militantes et professionnelles différentes et situées principalement dans le comté de Los Angeles et en Île-de-France. Pendant l'enquête, qui a eu lieu entre 2010 et 2013, j'ai adopté des postures variées. J'étais le plus souvent observatrice de la relation d'aide qui se déroulait au guichet, perçue comme une stagiaire en France et comme une étudiante aux États-Unis, les professionnelles demandant alors parfois au préalable si ma présence dérangeait les femmes. J'ai aussi parfois dû me positionner davantage du côté des professionnelles, en étant chargée de la prise de notes pendant des entretiens individuels en France, par exemple, ou en participant à l'animation des groupes de parole aux États-Unis.

**ORGANISATIONS FRANÇAISES**

Fédération nationale solidarité femmes (FNSF)	Fondée en 1987, la FNSF regroupe les 65 associations féministes de lutte contre la violence conjugale. Elle gère la permanence téléphonique nationale depuis 1992.
Flora Tristan	Située en région parisienne, elle accueille et héberge des femmes depuis 1978.
Abri	Créé en 1985 en région parisienne, l'Abri accueille et héberge les femmes victimes.
Association pour les femmes (AF)	Créée en 1981 dans le sud de la France, l'AF accueille et héberge les femmes victimes.
Refuge	Association fondée en 1981 en région parisienne, héberge et accueille les femmes.
Écouter les femmes	Créée en 1996 en région parisienne, Écouter les femmes accueille les femmes et mène des actions de prévention.
SOS	Créé en 1989 en région parisienne, SOS héberge et accueille les femmes victimes.

**ORGANISATIONS ÉTATS-UNIENNES**

Domestic violence center (DVC)	Fondée en 1994, elle accueille les femmes victimes. La directrice de l'organisation est à l'initiative des équipes d'urgence accompagnant la police au domicile des victimes.
Safe haven for Asian families	Créée en 1978 à Los Angeles, l'association est spécialisée dans l'accompagnement et l'hébergement des femmes asiatiques victimes de violences sexuelles et conjugales.
California partnership to end domestic violence	Coalition fondée en 2005, à la suite de la fusion de California alliance against domestic violence (CAADV) avec le Statewide California coalition for battered women (SCCBW). Elle regroupe et représente les associations d'accueil et d'hébergement des femmes victimes de violence conjugale.
Los Angeles group against violence against women (LAGA-VAW) - For peace	Créée en 1971 à Los Angeles, l'association accueille les victimes de violences sexuelles et conjugales.
Hogar	Créée en 1979 à Los Angeles, Hogar est une association d'accueil et d'hébergement des victimes de violence conjugale.
Shelter	Créée en 1977, Shelter accueille et héberge les victimes de violence conjugale.
Sunny	Fondée en 1983, l'association accueille et héberge les victimes de violence conjugale.

**LE GUICHET COMME INCARNATION DE LA LUTTE CONTRE LES VIOLENCES CONJUGALES****LE GUICHET COMME HÉRITAGE FÉMINISTE**

En France et aux États-Unis, la question des violences conjugales a été en premier lieu entendue par les mouvements féministes des années 1970 comme l'une des violences soulignant les effets et les rouages sociaux de la domination masculine<sup>8</sup>. Les violences faites aux femmes sont alors traitées dans des espaces non mixtes, comme

8. Delage, 2017.

les groupes de conscience; et le manque, sinon l'absence, d'intervention publique sur cette question est dénoncée publiquement dans des textes militants et au cours de manifestations de rue. À la fin des années 1970 et dans les années 1980, certaines militantes politisées au sein du mouvement de libération des femmes commencent à se spécialiser dans l'accueil et l'hébergement de femmes victimes de violences conjugales et leurs enfants.

À l'époque (dans les années 1970), il n'y avait rien du tout, rien. On traitait les problèmes d'alcool, voilà ce qu'on faisait pour la violence conjugale.

Comme l'explique Barrie, fondatrice de LAGAVAW – rebaptisé For peace dans les années 2000 – et de Shelter à Los Angeles, c'est parce que les féministes constatent qu'un réel besoin existe qu'elles développent des structures d'accueil et d'hébergement en tentant de prendre garde à ne pas reproduire les logiques de domination des services sociaux qui ne sont pas issus des féminismes. L'instauration de LAGAVAW et de Shelter procède de cette volonté de répondre à une demande immédiate tout en s'inscrivant dans un mouvement militant. Dans cette même lignée, une militante parisienne raconte que la création de Flora Tristan à la fin des années 1970 ne consistait en aucun cas à « gérer la misère », mais bien à faire du militantisme. Le récit de la naissance de plusieurs organisations féministes spécialisées dans le traitement des violences dans le couple est ainsi marqué par une mise à distance du dispositif du guichet, qui est alors conçu comme un simple outil pour l'émancipation des femmes plutôt que comme une finalité de l'action collective. Alors que les militantes féministes privilégiaient la dénonciation publique des rapports de domination et des inégalités à l'accompagnement des femmes, la place primordiale qu'a prise la production de services dans les organisations n'allait pas de soi. Souvent pour combler un manque de structures d'aide aux victimes, la forme guichet s'est progressivement imposée dans la lutte contre les violences conjugales.

Dans les années 1980, l'accueil, l'écoute, l'accompagnement dans les démarches administratives et juridiques ainsi que l'hébergement des femmes victimes de violences deviennent les principales tâches menées quotidiennement dans les associations issues des mouvements féministes. Si elles sont centrales dans les structures, les pratiques

d'accueil ne sont pas nécessairement homogènes d'une organisation à l'autre. Par exemple, SOS, une association francilienne, propose des matinées d'accueil collectif, des moments pensés et organisés dans la lignée des groupes de conscience féministes des années 1970, pendant lesquels les intervenantes doivent permettre à des femmes, venues sans inscription et dans un groupe ouvert, d'échanger et de créer des formes de solidarité entre elles ; l'Abri, une autre organisation, privilégie les rendez-vous individuels et propose également des ateliers au cours desquels les participantes, inscrites au préalable cette fois-ci, se retrouvent autour d'une activité et peuvent évoquer leurs expériences personnelles, discuter des violences subies, etc. Dans le comté de Los Angeles, les professionnelles proposent également des rendez-vous individuels, souvent entendus comme du *counseling*, et des moments collectifs, comme des thérapies de groupe ou des groupes de parole. À Shelter, le modèle des Alcooliques anonymes a été adapté au cas de la violence conjugale : tour à tour, les femmes, sans être inscrites ou sans venir régulièrement, peuvent partager leur ressenti et recevoir les retours des autres membres du groupe. Malgré la diversité des pratiques, c'est bien la production de services destinés aux femmes victimes et à leurs enfants qui organise le travail des structures héritières des féminismes.

#### UN TRAVAIL POLITIQUE PAR ET POUR LE GUICHET

Dans les deux pays, la concentration autour des services façonne les activités politiques. Les associations de lutte contre les violences conjugales mènent un travail politique qui s'inscrit, pour partie, dans les tâches liées au guichet et qui repose essentiellement sur une logique de conviction, plutôt que sur une logique contestataire. Il s'agit, pour les professionnelles, d'expliquer la perspective féministe sur les violences conjugales et de diffuser des normes de traitement des femmes victimes. Quotidiennement, les professionnelles mettent en œuvre une « politique discursive »<sup>9</sup> ; au cours des formations et des sensibilisations des acteurs investis dans l'action publique contre les violences, au cours des rencontres avec d'autres associations ou avec des représentants d'institutions publiques, elles cherchent à imposer la définition féministe du problème de la violence conjugale, à démontrer la validité de leur pratique et donc, en retour, à rendre légitimes les guichets féministes.

9. Yancey Martin, 2005.



S'il arrive que des actions dans la rue, comme des manifestations ou des *happenings*, interrompent, le temps de quelques heures ou d'une journée, le travail d'accueil et d'hébergement, les professionnelles qui ne sont pas cadres font généralement passer le guichet avant les activités d'*advocacy*<sup>10</sup>. En plus des services, une partie du temps, qui varie en fonction des structures, est dévolue aux réunions destinées à répartir les tâches ou à octroyer des hébergements aux femmes.

Lors de mon premier jour d'enquête à l'Abri, une réunion « éducative » a lieu, comme chaque lundi, de 9h30 à 12h. Les éducatrices et une des deux secrétaires sont présentes, ainsi que les deux directrices, la technicienne de l'intervention sociale et familiale (TISF) et une stagiaire, même si elles ne restent pas pendant toute la réunion. La première partie de la réunion, de 9h30 à 10h45, est consacrée à la « synthèse » d'un « cas ». Une éducatrice décrit alors différents aspects de la vie d'une des femmes accueillies : sa vie personnelle, les conditions du premier contact avec l'Abri, le déroulement de la procédure juridique, la trajectoire professionnelle, son hébergement et ses liens familiaux et amicaux. Un débat s'engage ensuite entre les éducatrices pour savoir si elle doit être hébergée dans le bâtiment où sont les bureaux des professionnelles et où sont reçues les femmes en entretien, ou dans un autre, plus éloigné de ce point névralgique de l'association et donc du regard des éducatrices. Il s'agit là d'éviter tout danger à cette femme et de s'assurer que l'hébergement se déroule bien. Après cette synthèse, les éducatrices se répartissent les nouveaux suivis. Beaucoup de femmes sont arrivées, elles ont été hébergées en urgence à l'hôtel et vont être suivies par les éducatrices, même si cette mission n'est plus financée par les pouvoirs publics. Le fait de suivre les femmes à l'hôtel sans financements publics représente, selon la directrice, « une part de (leur) militantisme ». La seconde partie de la réunion est consacrée à l'agenda et aux prochains rendez-vous de la semaine. L'une des salariées discute du problème des enfants, de la maltraitance qu'ils subissent, et de leur protection en tant que « témoins » ou « victimes ». Après la réunion et la pause déjeuner

10. Entendues ici comme les activités de représentation et de défense publique de la cause militante, elles constituent une part du travail politique mené par les professionnelles des organisations. Il est difficile d'en préciser davantage le sens, puisque, comme nous le verrons, la notion d'*advocacy* fait l'objet d'usages variés dans les organisations. Voir Ollion et Siméant, 2015.

qui lui fait suite, je rejoins les directrices et la comptable pour faire le budget, tandis que les éducatrices vont recevoir des femmes, leur rendre visite dans leurs hébergements, appeler les « partenaires » (policiers, travailleurs sociaux, etc.) pour faire un point sur certaines situations.<sup>11</sup>

Non seulement le guichet structure les temporalités de travail, mais il organise également l'espace des associations. À titre d'exemple, les locaux de For peace, l'une des plus anciennes organisations féministes de lutte contre les violences de Los Angeles, matérialisent la double dimension des activités de l'organisation : produire des services et diffuser un message politique.

En entrant dans le bâtiment de l'association, on passe d'abord par une salle d'attente, composée de quelques fauteuils et d'un petit coin où des jeux sont disponibles pour les enfants. Un tableau rassemblant différents prospectus sur les violences sexuelles et conjugales et un autre sur lequel sont écrits les noms des donateurs sont accrochés sur deux des murs. Face à la porte d'entrée, au fond de la salle, une réceptionniste accueille les personnes derrière un comptoir et peut les diriger dans les petits salons où ont lieu les rendez-vous avec les professionnelles des organisations. Derrière la réceptionniste, sur un écran de télévision, apparaissent le logo de For peace ainsi que des travailleuses de l'organisation (bénévoles et salariées) et des personnalités locales, comme le maire ou le chef de la police, affichant leur refus de la violence. À côté de ces salons, une grande salle est composée de plusieurs postes téléphoniques où des bénévoles répondent à la ligne d'écoute. Une autre aile du bâtiment est constituée des bureaux des cadres et des directrices de l'association<sup>12</sup>.

En organisant les tâches, le cadre de travail et l'emploi du temps des professionnelles, le travail de guichet a pris le pas sur l'investissement militant à l'extérieur des associations, dans l'espace de la cause des femmes ou dans l'espace public pour dénoncer les violences. Il tend à opérer un repli des professionnelles à l'intérieur des associations. La primauté accordée aux activités de guichet par rapport à celles liées à la dénonciation publique n'est pas évidente du

11. Extrait du journal de terrain, octobre 2010, Abri.

12. Extrait du journal de terrain, février 2011, For peace.

point de vue de l'histoire des associations ; elle entre en rupture avec l'orientation prise par d'autres organisations féministes spécialisées, comme, par exemple, le Collectif féministe contre le viol, qui se mobilise contre les violences sexuelles en France<sup>13</sup>. Contrairement à d'autres espaces militants, comme les syndicats<sup>14</sup>, le guichet ne constitue pas pour autant un « sale boulot », dans la mesure où le professionnalisme et les compétences développées pour aider les victimes sont envisagés par les professionnelles comme une part de l'héritage militant ; il détient une valeur morale et politique<sup>15</sup>. Dans un article intitulé « Femmes victimes de violence pour un travail social féministe », paru dans les *Actualités sociales hebdomadaires*, la vice-présidente de la FNSF de l'époque, devenue depuis directrice, revendique par exemple la spécificité et l'importance de la pratique développée par les associations féministes<sup>16</sup>. Parce qu'il concentre le travail politique des organisations, le guichet reste une activité valorisée.

#### DES PROFESSIONNELLES AU GUICHET FÉMINISTE

Les associations étant spécialisées et professionnalisées, il n'y est pas nécessairement question de constituer un collectif de militantes qui se diraient féministes ou qui se revendiqueraient d'une expérience dans des mouvements sociaux, mais bien d'employer des personnes compétentes, parfois qualifiées dans le secteur social ou de la santé mentale, et qui, *a minima*, adhèrent aux principes égalitaristes et humanistes des associations. C'est donc le guichet, plus que l'engagement féministe, qui oriente le recrutement des professionnelles. Lors des entretiens de recrutement des futures salariées de l'Abri par exemple, on ne leur demande pas si elles sont féministes, mais si elles sont en accord avec la volonté de lutter contre les inégalités entre femmes et hommes. Le rapport à la qualification change d'une structure à l'autre, même si celle-ci peut être requise par les institutions de financement ; dans ce cas, en France, toutes les salariées sont qualifiées dans le secteur du travail social. Dans les

13. Debauche, 2011.

14. Nizzoli, 2015.

15. Cela ne veut pas dire que les associations reposent sur une organisation du travail horizontale. Malgré la valorisation du guichet dans les associations, dans les deux pays, les tâches d'encadrement et celles du guichet demeurent différenciées, les directrices n'accompagnant les femmes que très ponctuellement : ainsi, Judith, directrice de DVC et experte pour les tribunaux, reçoit principalement les femmes aux situations juridiques particulièrement délicates, en particulier celles qui sont poursuivies pour le meurtre d'un conjoint violent.

16. Brié, 2013.

organisations de Los Angeles, une partie des employées détiennent une licence en droit ou en sciences humaines et sociales, sans qualification dans le secteur du *social work*. Là encore, c'est davantage un accord préalable sur la conception du travail d'accompagnement et sur des valeurs égalitaristes qui est demandé qu'une expérience militante.

En outre, la structuration de l'organisation du travail par le guichet dans les deux pays prend des formes distinctes en fonction des configurations associatives locales et nationales. Contrairement aux associations observées en France, où l'accompagnement des femmes incombe principalement aux salariées, les bénévoles constituent une main-d'œuvre indispensable à Los Angeles, ce qui tient plus généralement à l'importance du travail non salarié dans ce secteur d'activité aux États-Unis<sup>17</sup>. À For peace ou à Shelter, les bénévoles accueillent les femmes et leurs enfants, elles les accompagnent dans les hôpitaux et les services de police et animent des groupes de parole et des activités collectives. À DVC, ce sont principalement des stagiaires en formation, appelées *volunteers* ou *interns*, qui font le travail thérapeutique lors des entretiens individuels et de l'accueil de groupe, en anglais et en espagnol. À Safe haven for Asian families, non seulement les bénévoles s'acquittent de nombreuses tâches quotidiennes, comme l'accueil ou l'écoute, mais elles suppléent également les salariées en faisant office d'interprètes pendant les séances de *counseling* ou les rendez-vous avec la police, les médecins, etc. Dans les associations françaises, le bénévolat occupe une place plus marginale : ce sont principalement, parfois exclusivement, des salariées qui accueillent et accompagnent les femmes et leurs enfants. S'il n'y en a aucune à l'Abri, les bénévoles du Refuge sont membres du conseil d'administration, souvent fondatrices de l'association, et effectuent des tâches ponctuelles, comme accompagner les enfants lors d'une sortie ou régler des questions liées à la comptabilité, au recrutement, etc. Ces bénévoles peuvent également être sollicitées pour représenter l'association auprès des pouvoirs publics et intervenir lors de manifestations publiques contre les violences conjugales.

Outre la place qu'il occupe dans l'organisation du travail, le bénévolat dans ces associations est plus institutionnalisé aux États-Unis qu'il ne l'est en France. En Californie, toutes les travailleuses,

17. Simonet, 2010.

bénévoles et salariées, ont suivi une formation d'au moins 40 heures (allant jusqu'à 65 heures pour les organisations spécialisées dans les violences conjugales et sexuelles) pour connaître la violence et les principes d'accueil et d'accompagnement promus dans les associations. De cette façon, les bénévoles et les salariées sont formées au travail de guichet. Paradoxalement, l'importance d'un bénévolat institutionnalisé aux États-Unis, qui constitue une part significative de la main-d'œuvre, semble renforcer un phénomène d'« évitement du politique »<sup>18</sup>, puisque les bénévoles viennent quelques heures par semaine pour effectuer une tâche, sans chercher à prendre part à un mouvement social, sans nécessairement se revendiquer du féminisme au préalable et sans expérimenter de socialisation militante au cours de leur travail dans les organisations. A contrario, les professionnelles françaises, qui ne sont pas non plus militantes par ailleurs, sont encouragées à prendre part au travail politique, en dehors du guichet.

La division du travail politique opérante dans les associations ne recoupe en effet que partiellement la division sociale du travail : les professionnelles qui s'occupent du guichet ne sont pas totalement déconnectées des activités politiques. Par exemple, en France, une partie des salariées sont encouragées à participer, aux côtés des cadres et directrices, aux Universités d'automne de la FNSF, rassemblement annuel des organisations héritières des féminismes. Elles sont également encouragées à s'investir dans l'organisation des événements publics autour du 25 novembre, Journée internationale de la lutte contre les violences faites aux femmes. De la même manière, si ce sont principalement les cadres qui vont aux rencontres avec les institutions, les autres professionnelles peuvent y assister, co-animer des formations et utiliser les discussions avec les « partenaires » sur des situations spécifiques pour diffuser l'analyse féministe de la violence. Il en va de même aux États-Unis, où les professionnelles participent activement aux réunions avec les pouvoirs publics de la ville, du comté et de l'État ou avec les autres associations, et peuvent aussi tenir des stands pour rendre visible l'association et récolter de l'argent. Becky, ancienne bénévole devenue salariée de For peace, a créé un service spécifique pour personnes en situation de handicap ; elle assure quasiment tous les rendez-vous avec les personnes victimes et met en œuvre un

18. Eliasoph, 2010.

travail important de lobbying pour faire reconnaître la spécificité de ces violences et la nécessité de mettre en place des dispositifs de traitement spécifiques. La relative porosité de la division du travail politique traduit alors souvent, dans un cadre professionnel, une volonté de ne pas figer les rôles militants qui s'inscrit dans la lignée des principes développés par les mouvements féministes.

L'instauration du guichet façonne les objectifs et les intérêts des organisations féministes, et donc les formes de travail politique. Ce dispositif constitue un moteur d'ordonnement des pratiques : l'aide prime sur la contestation, les associations emploient des salariées compétentes en France et des bénévoles formées aux États-Unis plutôt que des militantes pour accompagner les victimes. Ainsi, en reprenant la typologie de Kriesi, le guichet place les associations héritières des féminismes dans les organisations de soutien, principalement centrées sur la production de services, plutôt que dans le mouvement social, orienté vers la mobilisation politique<sup>19</sup>. Pourtant, l'histoire militante des associations ainsi que l'importance accordée à la politique discursive, fondée sur la volonté d'influencer les pouvoirs publics et les acteurs locaux de l'action publique (travailleurs sociaux, policiers, etc.), relativisent les transformations que le guichet induit sur le rapport au féminisme.

### **LE GUICHET COMME MISE EN TENSION DU FÉMINISME**

L'éloignement de l'action protestataire n'engendre pas de dépolitisation radicale des associations, mais bien plutôt une mise en tension de l'héritage féministe. L'enquête ethnographique permet alors de capter la manière dont les rapports au féminisme se reconstituent et s'immiscent dans les pratiques quotidiennes des organisations.

### **UN ESPACE DE SÉPARATION ET D'ÉVALUATION DES FEMMES (VICTIMES)**

À ce titre, l'observation des relations construites par les professionnelles avec les femmes victimes éclaire les ambivalences de la mise en pratique de la perspective féministe sur les violences conjugales. Dans les associations, l'approche féministe ne se traduit pas par la recherche de l'égalisation des positions dans la relation de service, comme ce pouvait être le cas dans les groupes de conscience, où toutes les femmes échangeaient sur leur expérience

19. Kriesi, 1993.

de la domination. La distinction entre professionnelles et profanes, que le guichet matérialise, est à la fois structurante et façonnée par l'histoire militante des associations.

La séparation symbolique entre aidantes et aidées s'illustre en particulier dans la manière de désigner les femmes victimes. En France, les victimes sont appelées « femmes » ou « femmes victimes » par les professionnelles. Or, si les bénévoles et les salariées sont principalement, et parfois exclusivement, constituées de femmes, elles ne s'autodésignent pas comme telles, mais plutôt en fonction de leur statut dans la relation de service : elles sont donc nommées « professionnelles », « travailleuses sociales » ou « bénévoles », ou plus spécifiquement « AS » pour « assistantes sociales », « éduc », etc. Dire « femmes » plutôt qu'usagères ou bénéficiaires, comme on a coutume de le faire dans le travail social, rappelle l'histoire militante des associations qui soulignent ainsi la position des femmes dans l'ordre de genre. Toutefois, le fait de renvoyer une partie des femmes à leur identité de genre et l'autre à un statut professionnel entérine une ligne de partage entre celles qui ont une fonction dans la relation de service et celles qui n'ont pas d'autres qualités sociales que leur expérience de la victimation. Aux États-Unis, la différenciation entre aidante et aidée prend une autre tournure : « *survivors* » est préféré à « *victims* » pour désigner celles qui viennent chercher un soutien, tout en insistant, discursivement, sur la capacité d'agir des femmes. Cette catégorie sert là encore à désigner les personnes aidées par rapport à la victimation et en opposition à celles qui sont *volunteers* (bénévoles), *social workers* (travailleuses sociales), *advocates* (soutiens), *therapists* (thérapeutes) ; autrement dit, qui aident.

Une division symbolique s'instaure entre une représentante du groupe des professionnelles (bénévoles ou salariées), délimité par un statut et une fonction, qui est présente pour soutenir et aider en mobilisant un bagage symbolique et matériel, et une victime, venue pour dévoiler son intimité, et dont le statut et la fonction sont censés ne pas avoir d'incidence dans la relation de service. Bien qu'en principe toutes les femmes soient reçues et reçoivent un soutien, le guichet est un espace d'évaluation des victimes, voire d'éloignement de certaines d'entre elles. Il peut arriver qu'un premier entretien entre professionnelles et victimes ne donne pas suite à un accompagnement plus long parce qu'une travailleuse sociale a des « doutes » sur les propos d'une femme. Alors que, s'agissant de la traite par

exemple, les victimes sont parfois considérées comme coupables et la victimation peut être remise en cause par les acteurs étatiques et associatifs, dans le cas de la violence conjugale<sup>20</sup>, les doutes ne portent pas tant sur la véracité de l'expérience de la violence que sur l'adéquation du comportement et de l'état psychique des femmes aux services proposés par l'association. C'est notamment arrivé à DVC.

À la suite d'un entretien entre Lucy, travailleuse sociale en stage, une autre femme et moi, Lucy se dit déstabilisée: sans remettre en cause la violence que la femme a subie, la jeune professionnelle pense qu'elle ment. Pendant le rendez-vous, elle s'est montrée quelque peu incohérente dans son récit, elle a semblé avoir joué, voire surjoué, son récit, en pleurant notamment à des moments qui paraissaient inopportuns, et elle n'a pas cessé de ponctuer son discours de termes français pour marquer un lien de connivence avec moi. Ces différents points et la norme professionnelle locale qui veut qu'on ne remette pas en cause la parole d'une victime sont la raison d'un réel malaise exprimé par Lucy: «Je pense vraiment qu'elle a vécu des choses très dures, mais je crois aussi qu'elle raconte n'importe quoi et qu'elle a un autre problème.» Parce que cette femme est suspectée d'avoir un problème psychologique et, plus fondamentalement, parce que Lucy n'a pas confiance en son récit et donc en elle, son comportement n'est pas jugé conforme à celui attendu des victimes. En se fondant sur un faisceau d'indices difficilement saisissables, Lucy propose alors à la directrice de l'organisation de ne pas poursuivre l'accompagnement.<sup>21</sup>

Outre des normes tacites sur lesquelles s'appuient les professionnelles, un certain nombre de règles formalisées peuvent justifier l'arrêt d'un accompagnement, si elles ne sont pas respectées. Toujours à DVC, les travailleuses sociales refusent de continuer à accompagner les femmes au bout de plusieurs «*no-show*», des rendez-vous non tenus. Ainsi, l'accès aux services peut être limité lorsque les professionnelles jugent que les victimes n'ont pas un comportement ou un problème adéquat, mais aussi lorsqu'elles sont soumises à des contraintes organisationnelles et institutionnelles. C'est en particulier le cas des hébergements d'urgence de Los Angeles; il

20. Jakšić, 2016.

21. Journal de terrain, DVC, 2011.



arrive que des femmes n'y aient pas accès si elles ne rentrent pas dans les critères déterminés pour évaluer qui sont les victimes « adéquates »<sup>22</sup> – celles qui ne sont pas suspectées d'avoir des pathologies mentales ou des addictions, celles qui semblent vouloir se plier aux règles des institutions, comme être capable de couper tout lien avec l'extérieur pendant plusieurs jours, d'interrompre un emploi ou une formation pendant au moins un mois ou encore se montrer volontaire pour participer à la vie collective des organisations. En France, l'hébergement des femmes n'est pas nécessairement accordé à partir de critères pré-établis aussi stricts que ceux observés dans les structures de Los Angeles. Par contre, certains droits peuvent être accordés ou refusés en fonction de l'évaluation faite au guichet. Ainsi, c'est à l'occasion de rencontres régulières avec Nora que son éducatrice de référence a jugé qu'elle n'était pas à même de bénéficier d'un hébergement en Centre d'hébergement et de réinsertion sociale et qu'il valait mieux, pour elle et la structure, qu'elle reste à l'hôtel<sup>23</sup>. La capacité à déterminer qui sont les victimes « appropriées » pour les services proposés peut aller à l'encontre des principes féministes défendus par les associations<sup>24</sup>. Par exemple, les femmes victimes sont parfois soumises à une réelle « injonction à l'autonomie » en France<sup>25</sup>, tandis que celles qui sont hébergées doivent interrompre leur emploi ou leur formation pendant leur séjour dans les centres de Los Angeles pour éviter tout contact avec les auteurs de violences et assurer leur protection.

Le dispositif du guichet entérine ainsi une asymétrie des attentes et des pouvoirs qui s'inscrit dans des exigences organisationnelles et institutionnelles. Les devoirs des victimes, implicites – qui font appel au respect de normes sociales et institutionnelles – ou explicites – tels qu'ils sont enregistrés dans les règlements intérieurs –, qui découlent de leur potentiel accès aux droits – celui d'être accompagnée par une organisation spécialisée et l'obtention de prestations sociales –, tendent à organiser un classement entre les victimes<sup>26</sup>. À la manière des *street level bureaucrats*<sup>27</sup>, les professionnelles ont le pouvoir de déterminer qui pourra bénéficier des services des organisations.

22. Loseke, 1992.

23. Journal de terrain, Abri, 2010.

24. Loseke, 1992.

25. Herman, 2016.

26. Pette, 2014 ; Jakšić, 2016.

27. Lipsky, 1980.

Si les normes de classe, de genre et de race façonnent les représentations des comportements jugés appropriés dans les structures<sup>28</sup>, le guichet matérialise un rapport de pouvoir propre à la relation de service – certaines détiennent des savoirs administratifs et juridiques que d'autres cherchent à obtenir – et peut, dans la temporalité de l'interaction, transcender les rapports de classe et ethno-raciaux. En effet, la violence conjugale traverse tous les groupes sociaux. Bien que les femmes hébergées soient souvent les plus démunies en ressources sociales et économiques, celles qui sont accueillies viennent de tous les milieux. Contrairement à ce que l'on observe dans d'autres services sociaux, il peut donc arriver que les aidantes se trouvent face à des aidées issues des mêmes milieux sociaux qu'elles. Par exemple, Cristina, travailleuse sociale à DVC, est une ancienne victime âgée d'une vingtaine d'années, *latina* et issue des milieux très pauvres de Los Angeles; en tant que professionnelle, elle rencontre souvent des femmes ayant le même profil social et leur prodigue conseils et soutien. En outre, l'asymétrie des pouvoirs au cœur du guichet se reflète dans le fait que certaines détiennent un savoir à transmettre ainsi qu'un regard professionnel, le plus souvent bâti sur des savoirs psychologiques. Par exemple, Hélène, éducatrice spécialisée, reçoit une femme de 61 ans, elle-même éducatrice. Malgré tout le soutien exprimé pendant l'entretien, Hélène, en remplissant une fiche sur cette dame, m'explique, après le rendez-vous, qu'elle « n'est pas sortie » parce que son psychologue joue un rôle ambivalent auprès d'elle, qu'il doit mettre l'accent sur l'idée de coresponsabilité et chercher ce qui ne « va pas chez elle ». Elle ajoute que si ça ne tenait qu'à elle, elle lui dirait d'arrêter d'aller le voir, mais qu'elle ne peut pas faire ça<sup>29</sup>. Les deux femmes font partie de la même classe d'âge, elles ont le même statut professionnel, mais l'une peut évaluer le comportement de l'autre pour *in fine* juger et déterminer ce qui est bon pour elle, en s'appuyant sur des savoirs professionnels qui lui permettent de donner sens à des « indices » de l'état psychique de la victime.

Ces formes d'évaluation, de mise à distance et de sélection des femmes rompent avec les principes féministes de solidarité entre femmes, et d'accueil et d'accompagnement quasiment

28. Comme pour d'autres guichets, les rapports sociaux ne sont pas suspendus; ils s'expriment notamment dans des formes de mépris de classe ou de culturalisme, voir Delage, 2017; sur la construction des relations de guichet par les rapports sociaux, voir notamment Dubois, 1999, et Siblot, 2006.

29. Journal de terrain, Abri, 2010.

inconditionnels de celles qui se disent victimes de violences conjugales. Toutefois, ces guichets, contrairement à d'autres, sont construits à partir d'une visée politique. Ils se fondent sur une volonté de dépassement des pratiques dominantes dans le travail social et la santé mentale, non féministe.

#### UN LEVIER DE DISTINCTION DU TRAVAIL SOCIAL

Historiquement, l'activité des organisations est construite par et pour des femmes; elle s'est forgée en opposition aux normes institutionnelles dominantes qui tendent à culpabiliser les victimes et à normaliser la violence subie. Dans les deux pays, la relation de service qui se crée au guichet est imprégnée de principes professionnels qui sont pensés comme des héritages militants. Les professionnelles cherchent à se distancier de la posture d'experte pour endosser celle de soutien; elles doivent prendre en compte le choix des femmes. Janet, cadre dans l'association For peace, présente sa posture professionnelle en ces termes :

Notre objectif, c'est de ne pas porter de jugement sur les femmes. On ne dit à personne ce qu'elle doit faire. Nous sommes là pour les écouter, les soutenir et leur proposer des options. On ne leur donne pas notre opinion.

La centralité du choix des femmes se manifeste notamment dans la compréhension du phénomène des allers-retours et de la difficulté, voire de l'impossibilité, d'avoir recours aux autorités judiciaires (la crainte d'être mal reçue par ces services ou des représailles restant importante). Hormis dans les cas de très grand danger, les professionnelles n'imposent pas aux victimes de quitter leur conjoint ou d'entamer des démarches juridiques. Même si elle a pu l'être dans les années 1970 et 1980, cette posture n'est pas nécessairement propre au féminisme. Toutefois, elle est pensée et présentée comme étant constitutive de la politisation de la pratique dans les associations.

L'autonomie en France et l'*empowerment* aux États-Unis sont deux notions qui sont utilisées par les actrices des associations pour décrire leurs objectifs professionnels et politiques. Ces deux termes trouvent une résonance dans les domaines à la fois professionnels et militants et peuvent être envisagés comme des « signifiants flottants », puisque leur omniprésence dans le discours des actrices associatives tend à

masquer le fait que leur sens change en fonction des contextes historique et politique de leur usage<sup>30</sup>. Ainsi, la notion d'*empowerment* puise son origine dans le monde militant et a été retraduite dans les politiques publiques<sup>31</sup>. Si, dans les années 1970 et dans certaines des associations les plus radicales, les deux notions sont considérées comme des équivalents de l'idée d'émancipation collective à travers un processus de conscientisation et de transformation de soi, leur usage renvoie aujourd'hui davantage à celle de choix individuel. Ce glissement, lié au traitement quotidien et répété de cas variés, rappelle comment le guichet alimente une forme de tyrannie du singulier qui empêche toute « généralisation des griefs »<sup>32</sup>. Pourtant, ces termes trouvent là des applications politiques, dans la mesure où ils servent à décrire l'influence militante des activités des organisations.

Andrea, travailleuse sociale qualifiée employée au Safe haven for Asian families, une organisation spécialisée dans l'accompagnement des femmes asiatiques et des îles du Pacifique, décrit son métier en ces termes :

Une part importante de la guérison, c'est alors l'*empowerment*. Alors c'est ce que je fais ici : c'est une philosophie sans techniques parce que c'est toujours la personne qui est experte de sa propre expérience. Alors, quand je travaille avec quelqu'un, je ne suis pas experte et je ne lui dis pas : « Ok, alors voilà comment je vais m'y prendre. » Non, quoi que cette personne puisse décider, c'est toujours mieux. Ce qu'on fait ici, c'est de l'*empowerment*, et pour moi, c'est lié à l'éducation.

Dans le même entretien, elle définira l'*empowerment* comme « la capacité à faire des choix ».

Objectif militant, l'idée d'*empowerment* est devenue une norme professionnelle qui se traduit, en pratique, par l'accompagnement à la prise de décision, grâce à la présentation des choix possibles et la création d'un environnement où les femmes peuvent s'exprimer.

Jessica, thérapeute à DVC, s'apprête à recevoir Judy, une femme suivie par l'organisation qui a été renvoyée du centre d'hébergement qui la logeait à cause de son comportement. Elle me dit que

30. Bacqué et Biewener, 2012.

31. *Ibid.* ; voir aussi Cottin-Marx et Osganian, 2016.

32. Agrikoliansky, 2003, p. 81.

c'est « une situation très difficile, la plus difficile qu'[elle ait] eue, parce que Judy se montre très réticente vis-à-vis des institutions ». Selon elle, le centre d'hébergement, généraliste, n'a pas fait les demandes de financement auxquelles Judy a droit en tant que victime, ce qui l'a mise dans une grande difficulté financière. La description de la situation de Judy conduit Jessica à me parler de son métier: « Tu vois, je suis thérapeute, mais en fait, ici, je fais beaucoup de travail qui consiste à défendre (*advocacy*) les victimes et de l'administratif (*case-management*), pas tellement de thérapie. » Judy arrive à l'association et nous salue. Nous nous installons dans l'un des salons de DVC et Jessica dit: « On va faire beaucoup d'*advocacy* aujourd'hui. » La discussion se centre sur un bilan de la situation de Judy, notamment à propos de l'hébergement et des services de protection de l'enfance [...].

Très vite, l'entretien devient conflictuel: alors que Jessica essaie d'expliquer le fonctionnement des différents services sociaux, en particulier ceux de protection de l'enfance, Judy est confuse et s'énerve. Elle ne comprend pas ce qui est attendu d'elle. Jessica continue de lui expliquer à quels services elle doit s'adresser et les règles auxquelles elle doit se plier: « Je suis désolée, mais ce système est complètement pourri, mais il faut parfois que tu sois sympa avec eux pour obtenir ce que tu veux. » Sans interrompre Judy, elle passe l'entretien à acquiescer, à reformuler ce que Judy dit et à expliquer comment retrouver une place en hébergement et bénéficier d'aides sociales.

La posture de Jessica consiste à présenter aux femmes l'ensemble des contraintes et des choix possibles pour qu'elles prennent une décision. Si Jessica considère que ce n'est pas représentatif de sa qualification, cette attitude constitue le cœur du travail effectué à DVC. De la même manière, lors des formations suivies à Shelter et Safe haven for Asian families, écouter, respecter et valider les paroles, acquiescer, ne pas couper la parole, reformuler les propos des femmes et expliquer les possibles sont présentés comme des actes censés permettre de parler de leur situation et de faire des choix avisés.

Si les associations étudiées en France ne font pas, au moment de l'enquête, référence à la notion d'*empowerment*, l'usage qui est fait de celle d'autonomie reflète les tensions entre les dynamiques individuelles et collectives que comporte un travail social censé

permettre à des femmes de « reprendre du pouvoir sur leur vie »<sup>33</sup>. Pour Monique, directrice de l'Abri, situé en Île-de-France, l'autonomie est un « processus ponctué d'étapes » que les professionnelles doivent s'attacher à faciliter en proposant un « accompagnement global », un concept du travail social qui consiste à prendre en compte l'ensemble des besoins – sociaux, juridiques et spécifiques au vécu des violences des victimes. Là encore, c'est une posture, fondée sur des techniques du corps et du cœur<sup>34</sup>, qui doit favoriser l'autonomisation des femmes. L'écoute est l'un des outils professionnels employés dans la relation de services ; un rapport d'activité de l'Abri de 1997 la définit en ces termes :

- c'est faire parler, même si les propos sont durs à entendre, leur expression est importante pour la femme ;
- c'est aider à reconstruire l'histoire, le premier acte de violence, la chronologie des faits, le rythme, l'intensité sont autant d'éléments qui vont permettre à la femme de mieux comprendre ce qu'elle vit ;
- c'est redonner confiance, croire ce qu'elle dit, condamner l'acte, rappeler la loi, accepter totalement là où elle en est, ce qu'elle peut ou ne peut pas mettre en œuvre, sont autant d'éléments de reconstruction de la femme ;
- c'est apporter un soutien, amener la femme à dire ce qu'elle veut, ce qu'elle attend de l'association, et l'aider à partir de ses propres choix.

Même si les professionnelles encadrent la durée et le contenu des entretiens avec les femmes, elles semblent prendre le temps de les écouter, elles rendent légitimes leurs propos, elles leur présentent les recours administratifs et judiciaires possibles, et elles ne jugent pas leur choix. C'est en réaction au contexte de violence conjugale, qui s'organise autour du contrôle des victimes, ainsi qu'au contexte social qui, plus généralement, tend à délégitimer la parole des femmes et à contraindre leur prise de décision, que les normes professionnelles des organisations héritières des féminismes ont été élaborées pour permettre aux femmes victimes de prendre des décisions pour elles-mêmes. Cette pratique est la traduction professionnelle, dans un contexte néolibéral, de notions militantes, orientées vers le collectif, mais ce souci accordé à la parole et au choix révèle aussi une volonté de déjouer certains des effets de la

33. Cottin-Marx et Osganian, 2016.

34. Traïni, 2017.

socialisation genrée qui tend, au contraire, à limiter les possibles des femmes. La relation de service est élaborée pour annihiler certains des effets des rapports de genre et des inégalités femmes/hommes sur les individus.

Dans cette perspective, des concepts ont été développés pour expliquer les processus de victimation et d'enfermement dans une relation violente en les intégrant dans des catégories savantes, et permettre ainsi de parer aux visions stéréotypées du comportement des femmes. Pour répondre à la fameuse question « pourquoi ne part-elle pas? », les notions de *battered woman syndrome* ou de cycle de la violence ont été élaborées par Lenore Walker à la fin des années 1970 aux États-Unis<sup>35</sup>. La première explique le phénomène d'impuissance acquise (*learned helplessness*) que génère des mois ou des années d'une vie marquée par la peur et le contrôle de l'autre ; de la même manière, le cycle de la violence décrit les comportements répétés des auteurs de violences (la montée de la tension, la crise, la lune de miel et la déresponsabilisation). Dans les années 1980, la roue du pouvoir et du contrôle, représentation non cyclique de la violence soulignant mieux l'impact des rapports de domination dans l'intimité du couple, s'impose aux États-Unis. D'autres outils, moins directement issus de la psychologie féministe, sont également très utilisés dans les associations, en particulier ceux de trauma et de syndrome de stress post-traumatique. En France aussi, les notions d'emprise et de traumatisme permettent d'expliquer un ensemble de non-réactions et d'actes compris comme ambivalents qui marqueraient le comportement des victimes. Ces concepts ne servent pas uniquement à forger une grille de lecture cohérente et utile au travail des professionnelles. Ils sont également transmis au guichet pour permettre aux femmes de comprendre ce qui leur est arrivé et, en fonction des professionnelles, de politiser leur condition.

Diffuser de tels concepts est l'une des visées de la relation de service que décrivent les salariées. Lors du rendez-vous déjà évoqué avec Hélène, une éducatrice de l'Abri, celle-ci s'attache à rendre problématique le comportement de l'auteur de violences pour que la femme ne se sente pas coupable ; en expliquant les différentes phases du cycle de la violence, elle expose les stratégies déployées pour maintenir son épouse sous emprise. À DVC, des posters de la « roue du pouvoir et du contrôle » sont affichés dans les salons

35. Walker, 1979.

d'entretien et les bureaux ; ils sont montrés et expliqués aux femmes pour que ces dernières comprennent les mécanismes de contrôle qui les ont conduites à se sentir enfermées, impuissantes, à avoir peur de leur compagnon, etc. Si les informations transmises se concentrent le plus souvent sur la violence et ses effets, elles peuvent également ouvrir sur des thèmes plus globaux, tels que les inégalités femmes/hommes dans les activités et dans les discussions qui se déroulent au guichet. Des séances de discussion peuvent également être organisées avec des intervenantes féministes, du Planning familial par exemple, pour évoquer les questions de sexualité et de santé sexuelle. Des activités sont également pensées pour bouleverser et discuter des normes de genre. C'est ainsi que l'Abri propose aux femmes des ateliers de menuiserie dans le but explicite de remettre en cause, collectivement, la division genrée du travail. Les ateliers collectifs sont également l'occasion de parler des violences et d'affirmer la perspective féministe.

Cette matinée est consacrée à un atelier créatif. Huit femmes hébergées, deux éducatrices, une assistante sociale en stage et moi sommes assises autour d'une grande table. Dès l'arrivée des femmes, des gâteaux et des boissons chaudes sont servies. Toutes les personnes présentes, éducatrices incluses, émargent. L'atelier commence par un tour de table où chacune se présente. Après cela, les éducatrices expliquent le cadre de cet atelier – élaborer un livret personnel – et son objectif – faciliter la reconstruction et travailler sur les dommages personnels causés par la violence. Les deux professionnelles insistent à plusieurs reprises sur la visée de ce livret ; elles insistent sur le fait que « tout le monde a des compétences » et rappellent que l'impression de ne rien savoir faire est liée au phénomène d'emprise, qu'elles expliquent. Barbara, l'une des éducatrices présentes, en vient alors à aborder les effets des inégalités dans la vie des femmes, en particulier des thèmes comme ceux de la répartition des tâches et des trajectoires d'emploi discontinues. Elle évoque la posture « féministe » de l'association, qui promeut les droits et le respect des femmes, et rappelle alors que leur corps leur appartient et qu'elles ont le droit de dire « non » aux hommes. Cet atelier permet également aux femmes d'évoquer leurs expériences collectivement : alors que certaines disent ne pas aimer parler de leur souffrance, d'autres, probablement encouragées par ma présence, manifestent leur reconnaissance à l'égard de



l'association et évoquent le fait que cela leur a permis de se rendre compte de la violence vécue, sans honte et sans culpabilité. Elles réinvestissent alors le discours des professionnelles, en parlant notamment des interdictions imposées par leurs maris – comme celles de conduire ou de travailler. L'une d'entre elles lance alors : « Les hommes abusent trop de nous, les femmes. »<sup>36</sup>

La diffusion d'idées féministes, sur les violences conjugales et, plus généralement, sur les rapports de genre, est pensée et discutée par les professionnelles, ce qui contribue à les différencier de travailleuses sociales « classiques »<sup>37</sup> et à donner ainsi un contenu politique à leur travail.

#### UN ESPACE DE POLITISATION

Le guichet étant central, à la fois symboliquement – parce qu'il matérialise l'héritage militant – et concrètement – pour l'activité de travail –, il peut permettre aux professionnelles de prendre conscience des effets des rapports de genre et contribue ainsi à un processus de politisation.

Sans que le guichet soit un vecteur de recrutement de militantes ou d'impulsion d'une identification au féminisme, il permet de diffuser auprès des professionnelles des savoirs sur la violence conjugale en premier lieu et, parfois, sur les inégalités de genre plus généralement. Dans les deux pays, les structures entières se font parfois des vectrices de politisation des professionnelles.

À Los Angeles, au début de la formation que je suis pour devenir bénévole à Shelter, je suis surprise par le contenu des classeurs distribués par l'organisation aux bénévoles, qui inclut des textes, qui sembleraient très radicaux en France, des féministes noires, comme bell hooks, Sojourner Truth, etc. En outre, une séance est consacrée aux discriminations ethnoraciales et une autre aux LGBTQQI. Dans les deux cas, la perspective adoptée interroge les effets des privilèges sur les représentations et les pratiques des dominant-e-s. Le contenu de cette formation est particulièrement influencé par le féminisme par rapport à d'autres organisations du comté.

36. Journal de terrain, octobre 2010.

37. Pour reprendre l'expression de plusieurs interlocutrices en France, issues elles-mêmes de ce secteur professionnel.

Le lieu de travail peut constituer un espace de politisation, en particulier lorsque des moments de formation et de réflexion collectives sont insérés dans l'organisation du travail quotidien. C'est le cas à l'Abri ou au Refuge, deux organisations d'accueil et d'hébergement des femmes et de leurs enfants, qui proposent des séances de travail collectif dans lesquelles la question de l'héritage féministe et de ses effets sur la pratique et l'organisation du travail est abordée. Pour valider sa formation d'assistante sociale, Amélie a fait un stage à l'AF avant d'y être engagée. Si elle dit avoir toujours été consciente des « inégalités profondes entre les hommes et les femmes », elle ne s'identifiait pas comme féministe avant d'y travailler. En travaillant à l'AF, elle est alors devenue féministe et s'est engagée dans d'autres associations, en particulier Mix-Cité. De la même façon, Patricia a travaillé dans des structures de protection de l'enfance pendant vingt ans avant d'être employée à l'Abri, au moment où je commence mon enquête. Elle ne se dit alors pas féministe et n'a jamais été investie dans un mouvement militant. En suivant les formations sur la violence conjugale, en allant aux Universités d'automne, en découvrant quotidiennement l'ampleur de la violence, elle réenvisage son parcours et dit que « travailler à l'Abri l'a changée », qu'elle s'est « rendu compte [qu'elle est] passée à côté de cas de violence conjugale avant ». Cette politisation au travail a semblé plus prégnante dans les associations en France, ces dernières revendiquant leur identification au féminisme (dans les rapports d'activité et, collectivement, à travers leur adhésion à la FNSF), alors que c'est moins le cas aux États-Unis, l'identité féministe étant plus masquée à l'extérieur des organisations et moins cultivée en leur sein<sup>38</sup>.

L'activité de guichet constitue pour certaines salariées une dimension centrale de leur identité non seulement professionnelle, mais aussi politique. Pour certaines d'entre elles qui ne sont pas engagées à l'extérieur de leur emploi, le travail au guichet peut définir leur politisation féministe. Ainsi, certaines salariées de l'Abri se définissent comme « militantes féministes du quotidien » parce que l'activité de guichet est envisagée comme une spécificité politique et militante<sup>39</sup>. À Los Angeles également, certaines voient leur travail comme une continuité de leur adhésion au féminisme. C'est notamment le cas de Julie, en charge de développer les

38. Delage, 2017.

39. Journal de terrain, Abri, 2011.

partenariats de Safe haven for Asian families, qui est militante dans des organisations LGBT et qui a postulé plusieurs fois pour travailler dans cette association en raison de son histoire et de ses valeurs militantes. Par ailleurs, même si les salariées ne se disent pas toutes féministes, les valeurs structurantes du travail de guichet (soin des autres, compassion, défense des femmes, prise en compte des choix et accompagnement vers l'autonomie) définissent une identité politique construite dans et par le cadre professionnel. Ainsi, certaines salariées ne se revendiquent pas du féminisme, mais adhèrent aux valeurs portées par les associations et voient leur travail comme une forme d'engagement<sup>40</sup>. Ce rapport distancié à l'identification féministe fait écho à l'usage du terme d'*advocate* pour définir le rôle des professionnelles aux États-Unis. Dans l'usage qu'en font les professionnelles, la notion d'*advocacy* renvoie à la défense de cas individuels et, à travers eux, à celle de la lutte contre les violences conjugales. Andrea, salariée de Safe haven for Asian families, le définit ainsi :

Une *advocate* est généralement celle qui travaille directement avec les usagères. C'est quelqu'un qui parle pour celle qui ne peut pas le faire. En fait, c'est toujours ce qu'on fait, parce que les gens n'ont pas les informations pour se défendre eux-mêmes.

Être *advocate* consiste à soutenir les femmes victimes dans leurs différentes démarches, à les défendre à la fois dans la relation de service et dans les interactions avec d'autres acteurs institutionnels et professionnels. Cette notion articule ainsi l'idée que le travail politique est mené dans les associations et à l'extérieur, à la fois pour conseiller les femmes et promouvoir des politiques publiques. Il ne s'agit pas de se revendiquer militante féministe ou de chercher à dénoncer les inégalités de genre, mais bien de mettre en pratique des principes politiques généraux dans la relation de services. Comme l'a déjà souligné Sébastien Chauvin, l'*advocacy* permet de distinguer l'activité politique des associations du militantisme féministe, de l'*activism*, puisqu'elle est exclusivement appliquée dans un cadre professionnel et limitée à la question des violences conjugales et au soutien des victimes<sup>41</sup>. Dans tous les cas, le guichet constitue un support pour que les professionnelles donnent un sens

40. Aronson, 2015.

41. Chauvin, 2007.

politique à leur travail. La signification politique de ce travail fait l'objet d'appropriations diverses qui varient en fonction des trajectoires militantes individuelles et des contextes politiques plus généraux, et notamment des configurations nationales. Ainsi, par leur activité quotidienne au guichet, certaines professionnelles se diront féministes, voire militantes féministes, d'autres, aux États-Unis en particulier, auront recours à des catégories plus consensuelles et plus générales, comme celles d'*advocates*.

### CONCLUSION

L'analyse des guichets des associations spécialisées permet de capter certaines formes de diffusion du féminisme dans un cadre et une pratique professionnelle. Depuis la fin des années 1970, les organisations féministes de lutte contre les violences sont devenues des espaces de production de services pour les victimes. La forme guichet s'est alors imposée tant en France qu'aux États-Unis. En reconfigurant l'activité des associations héritières du militantisme des années 1970, ainsi que le temps et l'espace du travail politique mené en dehors, la centralité du guichet a favorisé la mise à distance de la logique protestataire. Ce processus prend des formes quelque peu différentes en fonction des configurations politiques et professionnelles locales : la place du bénévolat et la distance au féminisme aux États-Unis ou encore le type de recrutement des professionnelles et le degré d'institutionnalisation en France et aux États-Unis sont autant de facteurs qui expliquent une plus forte concentration sur la production de services plutôt qu'un investissement dans les mouvements contestataires.

Peut-on pour autant parler d'un phénomène de dépolitisation des organisations ? L'héritage féministe est non seulement mis à l'épreuve par et dans le guichet, mais il est également mis en pratique. Si les associations héritières du féminisme peuvent être décrites comme des *street level organizations*<sup>42</sup>, qui mettent en œuvre des opérations de classement et de sélection des femmes pour leur allouer, ou non, des ressources et des services, elles demeurent des organisations féministes qui, à ce titre, cherchent à promouvoir des normes sociales et politiques. Le guichet apparaît alors comme un espace de constitution et de diffusion d'une politique discursive.

42. Brodtkin, 2008.

En tant que dispositif de traitement de cas, singuliers, il rend possible, tout autant qu'il délimite et contraint, un travail politique, centré sur la dénonciation de la violence conjugale et du sort réservé aux victimes. Ce travail politique spécialisé et centré sur une logique de conviction ne se déroule pas uniquement à l'extérieur des organisations, lorsqu'il s'agit d'expliquer aux acteurs de l'action publique le bien-fondé de la perspective féministe sur le traitement des violences conjugales; elle est particulièrement développée en leur sein. La production de services permet en effet de politiser des professionnelles et elle donne surtout une signification politique à leur activité. Ainsi, si le travail de guichet tend à façonner et, ce faisant, à restreindre la focale politique, il constitue un levier de conscientisation et un support d'identification politique pour les structures et les professionnelles.

#### RÉFÉRENCES

AGRIKOLIANSKY Éric (2003), « Usages choisis du droit: le service juridique de la ligue des droits de l'homme (1970-1990). Entre politique et raison humanitaire », *Sociétés contemporaines*, vol. 52, n° 4, pp. 61-84.

ALBENGA Viviane, Laure BERENI et Alban JACQUEMART (dir.) (2015), « Appropriations ordinaires des idées féministes », *Politix*, vol. 1, n° 109, pp. 91-109.

ARONSON Pamela (2015), « Féministes ou postféministes? Les jeunes femmes, le féminisme et les rapports de genre », *Politix*, vol. 1, n° 109, pp. 135-158.

BACQUÉ Marie-Hélène et Carole BIEWENER (2012), *L'empowerment, une pratique émancipatrice*, Paris : La Découverte.

BERENI Laure (2007), « Du MLF au Mouvement pour la parité: La genèse d'une nouvelle cause dans l'espace de la cause des femmes », *Politix*, vol. 2, n° 78, pp. 107-132.

BRIÉ Françoise (2013), « Femmes victimes de violences: pour un travail social féministe », *Actualités sociales hebdomadaires*, n° 2816, pp. 34-35.

BRODKIN Evelyn Z. (2008), «Accountability in Street Level Organizations», *International Journal of Public Administration*, vol. 31, pp. 317-336.

CHAMPY Florent et Liora ISRAËL (2009), «Professions et engagement public», *Sociétés contemporaines*, vol. 73, n° 1, pp. 7-19.

CHAUVIN Sébastien (2007), «Le *worker center* et ses spectres: les conditions d'une mobilisation collective des travailleurs précaires à Chicago», *Sociologies pratiques*, vol. 15, n° 2, pp. 41-54.

CHEVALLIER Jacques (1983), «L'administration face au public», in *La communication administration-administrés*, Paris: CURAPP/PUF, pp. 13-60.

COTTIN-MARX Simon et Patricia OSGANIAN (2016), «L'importation des notions d'*empowerment* et de *community organizing* en France. Entretien avec Marie-Hélène Bacqué», *Mouvements*, vol. 85, n° 1, pp. 138-145.

DEBAUCHE Alice (2011), *Viol et rapports de genre: émergence, enregistrements et contestations d'un crime contre la personne*, Thèse de sociologie: Paris, Institut d'études politiques.

DELAGE Pauline (2017), *Violences conjugales. Du combat féministe à la cause publique*, Paris: Presses de Sciences Po.

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

ELIASOPH Nina (2010), *L'évitement du politique. Comment les Américains produisent l'apathie dans la vie quotidienne*, Paris: Economica.

HERMAN Élisabeth (2016), *Lutter contre les violences conjugales. Féminisme, travail social, politique publique*, Rennes: Presses universitaires de Rennes.

JAKŠIĆ Milena (2016), *La traite des êtres humains en France. De la victime idéale à la victime coupable*, Paris: CNRS Éditions.

KRIESI Hanspeter (1993), «Sviluppo organizzativo dei nuovi movimenti sociali e conteste politico», *Rivista Italiana di Scienza Politica*, vol. 23, n° 1, pp. 67-117.

LIPSKY Michael (1980), *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*, New York: Russell Sage Foundation.

LOSEKE Donileen R. (1992), *The Battered Woman and Shelters. The Social Construction of Wife Abuse*, New York: SUNY Press.

NIZZOLI Cristina (2015), *C'est du propre! Syndicalisme et travailleurs du « bas de l'échelle » (Marseille et Bologne)*, Paris: PUF.

OLLION Étienne et Johanna SIMÉANT (2015), « Le plaidoyer: internationales et usages locaux », *Critique internationale*, vol. 67, n° 2, pp. 9-15.

PETTE Mathilde (2014), « Associations: les nouveaux guichets de l'immigration? Du travail militant en préfecture », *Sociologie*, vol. 5, n° 4, pp. 405-421.

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

SIMONET Maud (2010), *Le Travail bénévole. Engagement citoyen ou travail gratuit?*, Paris: La Dispute.

TRAÏNI Christophe (2017), « Registres émotionnels et processus politiques », *Raisons politiques*, vol. 65, n° 1, 2017, pp. 15-29.

WALKER Lenore E. (1979), *The Battered Woman*, New York: Harper & Row.

YANCEY MARTIN Patricia (2005), *Rape Work: Victims, Gender, and Emotions in Organization and Community Context*, Londres: Routledge.





# SE RENCONTRER ENTRE PÈRES POUR DÉNONCER UNE JUSTICE FAMILIALE « HOSTILE AUX HOMMES » : ANALYSE DU MILITANTISME PATERNEL EN SUISSE

FIONA FRIEDLI

Il est vingt heures, un soir de semaine. Une dizaine d'hommes sont attablés dans une petite salle de location pouvant accueillir une quinzaine de personnes dans une ville de Suisse romande. Tous sont venus participer à une rencontre entre pères séparés ou divorcés. Certains discutent entre eux, d'autres attendent que la réunion débute, serrant entre leurs doigts un petit dossier rempli de différents documents et courriers. Durant deux heures, les participants vont tour à tour être invités à prendre la parole afin de partager leur situation personnelle avec le reste du groupe. Quelques habitués du rendez-vous feront état de l'évolution de leur dossier judiciaire ou de leur relation avec la mère de leurs enfants. D'autres se présentent pour la première fois.

Ces rencontres à l'allure informelle se déroulent une fois par mois. Selon les termes de l'organisation de défense des intérêts des pères séparés et divorcés qui les anime, elles seraient le lieu d'une écoute et d'un partage d'expériences visant l'entraide entre des pères vivant ou ayant vécu une séparation ou un divorce. De prime abord, ce dispositif peut ainsi être perçu comme une forme de permanence collective, durant laquelle les destinataires de l'action sont reçus, écoutés et peuvent échanger entre pairs. Si l'on s'en tient à la typologie de l'action collective élaborée par Hanspeter Kriesi<sup>1</sup>, ce dispositif semble répondre au mode d'action des organisations dites de *self-help*, dont l'activité repose essentiellement sur le service aux personnes, dans une perspective d'autonomie et d'*empowerment*.

Nous verrons cependant dans ce chapitre qu'il serait sommaire de réduire ces groupes de parole à leur finalité première. Loin de se limiter à la portée individuelle que l'on attribue généralement

1. Kriesi, 1993, cité dans Neveu, 2005, p. 26.

aux groupes de *self-help*, nous montrerons en effet que ce dispositif articule plusieurs dimensions de l'action collective et qu'il comporte une orientation à la fois individuelle et politique. En examinant l'articulation entre la « cause » des pères séparés et divorcés et le dispositif des « rencontres entre pères », il ressortira de notre analyse que ces réunions s'inscrivent dans une forme de « militantisme de guichet », dont la vocation est tout à la fois d'offrir un service à des individus, de transformer une série de litiges relevant du droit privé en emblèmes des injustices et des inégalités dont les pères – dans leur ensemble et par-delà l'hétérogénéité des situations – seraient les victimes et, *in fine*, de promouvoir une cause dans l'espace public.

Ce chapitre reviendra dans un premier temps sur l'émergence des groupes de pères séparés et divorcés en Suisse. Sur la base d'une analyse documentaire<sup>2</sup>, nous montrerons comment la « cause des pères » s'est instituée, en politisant la question des séparations conjugales. À partir d'observations réalisées dans une organisation de défense de la cause paternelle située en Suisse romande<sup>3</sup>, nous analyserons le déroulement des « rencontres entre pères » et les moyens employés par les militants de l'organisation pour requalifier les récits qui y sont partagés en remplaçant les expériences individuelles dans un contexte cognitif plus large relevant d'une « condition paternelle ». Ce faisant, nous montrerons que le guichet se révèle être un dispositif de médiation entre des vécus individuels et des discours procédant à une « montée en généralité » fondée sur une rhétorique de l'injustice. Cela nous conduira finalement à rendre compte de la manière dont les militants de la cause paternelle prennent appui sur ces rencontres pour produire des cadres<sup>4</sup> d'interprétation du phénomène social qu'est la paternité post-conjugale. Nous verrons que ce processus associant ces cadres aux intérêts des pères se nourrit

2. Analyse de la revue de presse « Divorce » au centre VieDoc de l'Université de Lausanne, ainsi que des publications disponibles sur les sites internet des organisations paternelles romandes.

3. Réalisées dans le cadre d'un mémoire de Master en Science politique soutenu à l'Université de Lausanne, les observations et les entretiens ont été effectués entre février et juillet 2014. Il s'agit de deux séances de « rencontres entre pères », d'une conférence publique organisée par le groupe étudié, ainsi que son assemblée générale. Sept entretiens semi-directifs – de type « récit de vie » d'une durée allant de deux à cinq heures – ont en outre été menés avec des militants et des adhérents du groupe.

4. « Le verbe "cadrer" est utilisé ici pour conceptualiser ce travail de signification, une des activités que les adhérents et les dirigeants des mouvements sociaux font de manière continue. Pour reprendre nos propres termes, "ils attribuent du sens, interprètent des événements et des conditions pertinentes, de façon à mobiliser des adhérents et des participants potentiels, à obtenir le soutien des auditoires et à favoriser la démobilisation des adversaires" (Snow et Benford, 1988, p. 198) » (Snow, 2001, pp. 27-28).

des expériences rapportées lors de ces rencontres. Nous montrerons ainsi comment, à partir de récits singuliers et qui font l'objet d'une requalification par l'organisation, les militants participent à instituer dans l'espace public la figure de « père » en la construisant selon une posture victimaire, au-delà des disparités des vécus des individus pouvant être rattachés à cette catégorie juridico-administrative.

### **LES GROUPES DE PÈRES SÉPARÉS ET DIVORCÉS EN SUISSE : ÉMERGENCE ET REVENDICATIONS**

On observe, depuis la fin des années 1970, un lien entre l'affirmation d'un mouvement en faveur des droits des pères de plus en plus revendicateur et la politisation croissante des questions liées aux séparations conjugales<sup>5</sup>. La littérature internationale dédiée aux mobilisations paternelles en Europe et en Amérique du Nord montre l'influence que ces groupes peuvent avoir sur les perceptions d'une justice familiale qui serait allée « trop loin » en faveur des mères<sup>6</sup>, et dont les pères seraient désormais les nouvelles victimes.

Bien qu'il convienne de reconnaître le caractère transnational du « mouvement des pères »<sup>7</sup>, les groupes qui y prennent part ne sont pas organisés à cette échelle<sup>8</sup>, leur action se limitant à s'adresser aux institutions du pays ou de la région où ils sont présents plutôt qu'à des organismes internationaux<sup>9</sup>. Toutefois, on observe une forte circulation, d'un contexte national à l'autre, des registres mobilisés par les militants de la « cause des pères », le plus souvent importés d'Amérique du Nord (notamment du Québec pour les francophones), où ce mouvement trouve ses origines<sup>10</sup>. Dans les différents contextes nationaux où ces groupes sont présents, se constituent ainsi des discours similaires ayant pour objectif de « lutter contre l'effacement du rôle du père dans la société »<sup>11</sup>.

5. Collier et Sheldon, 2006.

6. Rassemblées dans un ouvrage édité par Richard Collier et Sally Sheldon en 2006, ces recherches ont été menées sur des groupes de pères au Canada, en Grande-Bretagne, aux États-Unis, au Danemark, en Australie et en Suède. Dans un chapitre d'un livre sur le masculinisme au Québec (Blais et Dupuis-Déri, 2015), Josianne Lavoie montre aussi que les groupes de pères dénoncent le système judiciaire comme étant une institution « corrompue » qui favoriserait les femmes de manière systémique dans tous les dossiers du droit de la famille (Lavoie, 2015).

7. Fillod-Chabaud, 2016, p. 2.

8. Au sens de Della Porta et Tarrow, 2005.

9. Fillod-Chabaud, 2014, p. 324.

10. Fillod-Chabaud, 2013.

11. Collier et Sheldon, 2006; Boyd, 2006.

Ces convergences entre les types de revendications et de mobilisations des pères sont à mettre en lien avec celles que l'on observe dans les transformations du droit de la famille des États où ces groupes sont présents. Historiquement, les mobilisations paternelles apparaissent à la suite d'un processus de « modernisation » du droit matrimonial et du droit du divorce entrepris par la majorité des pays occidentaux dès la fin des années 1960<sup>12</sup>. En une vingtaine d'années, les législations nationales connaissent des évolutions importantes et similaires qui bouleversent l'encadrement de l'institution familiale, ainsi que la place de l'homme en son sein : le modèle de la famille patriarcale, dirigée par le mari « chef de famille », est en effet remplacé par un modèle dit « partenarial », dans lequel les conjoints ont, formellement, des droits et devoirs équivalents. Ces transformations résultent notamment de l'adoption de traités internationaux comprenant des dispositions contraignantes en matière d'égalité entre les femmes et les hommes et de respect des libertés individuelles.

C'est dans ce contexte de fortes mutations des rôles et des droits des membres qui constituent la famille qu'émergent les mobilisations paternelles. Celles-ci s'imposent de manière croissante dans le débat public concernant l'encadrement juridique de la famille post-conjugale<sup>13</sup> et parviennent à constituer la paternité en problème public<sup>14</sup>, la question de l'attribution des droits parentaux étant peu à peu perçue sous l'angle d'une « guerre entre les sexes »<sup>15</sup> dont l'enjeu serait le pouvoir qu'auraient les mères et les pères sur leurs enfants<sup>16</sup>.

En Suisse, le premier article de presse rendant compte d'une action menée par un père divorcé date de 1975. Un habitant de Genève se suspend durant trente heures en haut d'une grue et déploie une banderole sur laquelle on peut lire : « On m'a volé mes enfants. »<sup>17</sup> Il entend ainsi protester publiquement contre la

12. Commaille *et al.*, 1983.

13. Voir Fillod-Chabaud, 2014 ; Collier et Sheldon, 2006.

14. Fillod-Chabaud, 2014 ; Collier et Sheldon, 2006.

15. Les groupes ne parlent pas explicitement de « guerre des sexes », mais d'un « combat pour les droits des pères » en mobilisant un registre guerrier. Voir à cet égard Collier, 2010.

16. Anne-Marie Devreux montre aussi dans le cas de la France que « les débats qui ont préparé la rédaction de la loi française de mars 2002 relative à l'autorité parentale resteront un cas exemplaire d'utilisation par les groupes de pression défendant les droits des pères de glissements sémantiques et d'invention de nouvelles catégories de pensée qui ont d'ailleurs été largement relayés par les juristes et les porte-parole des pouvoirs publics » (Devreux, 2009, p. 40).

17. *Journal de Genève* des 24 et 25 janvier 1975.

décision de divorce attribuant la garde de ses deux enfants à leur mère. Ce fait divers serait à l'origine de la constitution, l'année suivante, du premier groupe de pères divorcés de Suisse<sup>18</sup>. Par des annonces dans la presse locale, ces pères genevois appellent leurs semblables à « défendre leurs droits et ceux de leurs enfants » et entendent mener différentes actions :

Alerter l'opinion publique, sensibiliser les services sociaux et la magistrature, promouvoir l'évolution de la législation et de la jurisprudence qui lèsent et bafouent trop souvent les droits les plus élémentaires des pères responsables à l'égard de leurs enfants.<sup>19</sup>

À la fin des années 1970, une dizaine de groupes similaires voient le jour dans les principales villes de Suisse<sup>20</sup>. Leur apparition correspond à un moment où la question du divorce est inscrite à l'agenda politique. À cette période, le législateur suisse entreprend, en effet, de réviser le droit du divorce, demeuré inchangé depuis l'introduction du Code civil de 1907<sup>21</sup>. Selon les dispositions en vigueur depuis 1907, l'accès au divorce découlait alors nécessairement d'une faute commise de la part de l'un des époux<sup>22</sup> et les effets accessoires du divorce étaient déterminés en fonction de la faute ou de l'innocence de l'époux<sup>23</sup>. À l'instar des dynamiques entreprises par les pays voisins, cette révision instaurait le modèle du divorce par consentement mutuel<sup>24</sup>. Résultant de la double opération de déculpabilisation et de libéralisation du divorce, la possibilité de divorcer sur la base d'un consentement mutuel visait également la pacification des procédures

18. L'ASPER, l'Association des pères de Genève, est créée en 1975. Suite à une scission, elle disparaît l'année suivante au profit du Mouvement de la condition paternelle de Genève (MCPG), qui choisit son nom en résonance avec celui d'un groupe français.

19. *Journal de Genève*, 15 février 1978.

20. À Zurich, des pères fondent en 1976 la « Communauté d'intérêt des hommes divorcés ou séparés » (IGM, *Interessengemeinschaft geschiedener ungetrennt liebender Männer*) ; l'Association vaudoise pour la défense des pères (AVDP) se constitue en 1979 ; l'Association des pères responsables (*Verantwortungsvoll erziehende Väter* [VeV]) émerge à Bâle en 1992, avec des sections dès 1994 dans les cantons de Zurich, de Berne et de Soleure. À partir de 1997, il existe des « Mouvements de la condition paternelle » dans chaque canton de Suisse romande.

21. Pour une histoire de ces réformes, voir Friedli, 2021.

22. Selon le Code civil de 1907, le divorce ne pouvait être prononcé que pour des causes déterminées : adultère (art. 137 CC), attentat à la vie, sévices et injures graves (art. 138 CC), délits et atteinte à l'honneur (art. 139 CC), abandon malicieux (art. 140 CC), maladie mentale (art. 141 CC). À noter également l'existence de la cause générale qui pouvait être invoquée à titre exceptionnel (art. 142 CC). Le nouveau droit du divorce, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2000, instaure la possibilité de divorcer par « consentement mutuel ».

23. Commaillé, 1986.

24. *Idem*.

de séparation, qui ne seraient plus nécessairement fondées sur un modèle contradictoire et conflictuel (*adversarial*)<sup>25</sup>.

La révision du droit du divorce figure également à l'agenda des groupes de pères séparés et divorcés, qui se constituent en relation avec des prises de position relatives aux dispositions de ce projet de révision. Parmi les dispositions envisagées par le nouveau droit, se trouve la possibilité qu'une contribution d'entretien puisse être octroyée à l'époux ou l'épouse qui aurait renoncé à exercer une activité lucrative hors du foyer pour se consacrer à celui-ci et qui ne pourrait subvenir seul-e à ses besoins au moment du divorce. Lors du processus de consultation du nouveau droit, certains groupes de pères séparés ont ostensiblement manifesté leur opposition au principe de solidarité post-divorce entre époux<sup>26</sup>, alors que d'autres se sont opposés au principe même du divorce par consentement mutuel, censé affaiblir l'institution familiale. On relève cependant qu'à cette époque, ces mobilisations n'affectent pas vraiment le processus de révision législative.

Suite à l'adoption par le Parlement du divorce par consentement mutuel en 1998, un groupe de pères séparés et divorcés de Suisse alémanique lance un référendum contre la loi. Intitulé « Non au droit du divorce »<sup>27</sup>, ce référendum peine à mobiliser le soutien de groupes de pères séparés et divorcés en Suisse romande et laisse entrevoir des divergences stratégiques au sein de l'espace de la cause des pères<sup>28</sup>. Afin de récolter les 50 000 signatures alors nécessaires, les référendaires font alliance avec le Parti chrétien conservateur suisse<sup>29</sup>. Ils lancent conjointement un second référendum intitulé « Pour le mariage et la famille »<sup>30</sup> et appellent les signataires à s'opposer aux nouvelles règles qui « facilitent » le divorce en mobilisant un discours à la fois patriarcal et antiféministe<sup>31</sup>. La stratégie de

25. Commaille, 1984.

26. Lors de la phase de consultation du droit du divorce, une pétition est lancée par un groupe de pères zurichois. Interviewé au sujet de la contribution d'entretien à l'ex-époux en 1979, le porte-parole déclare : « Les hommes doivent payer pour un mauvais choix de partenaire et les femmes reçoivent un salaire pour cela. » « Les problèmes des hommes divorcés », *L'Express*, 12 février 1979.

27. « *Trägerschaft Scheidungsrecht nein* » (en allemand).

28. La totalité des groupes de pères séparés et divorcés de Suisse romande refuse de participer à la récolte de signatures d'un référendum qu'ils jugent trop conservateur.

29. *Katholische Volkspartei der Schweiz* (en allemand).

30. « *Pro Ehe und Familie* » (en allemand).

31. Le porte-parole de « *Trägerschaft Scheidungsrecht nein* » dénonce la hausse du taux de « divortialité » en Suisse, qu'il impute à l'existence d'organisations féministes qu'il s'agirait de combattre. Cf. « *Geschiedene Männer rufen zum Kampf* », *Neue Zürcher Zeitung*, 28 juillet 1998.

ces militants engagés dans la défense de la condition paternelle au nom de la cellule familiale traditionnelle échoue cependant à fédérer un ensemble plus large d'organisations. Finalement, les référendaires ne parviennent pas à présenter un nombre suffisant de signatures à l'Assemblée fédérale<sup>32</sup>. Suite à cet échec, l'action des groupes de pères séparés et divorcés de Suisse se focalise principalement sur l'encadrement législatif de la parentalité post-conjugale. Assimilables à des intermédiaires d'une « cause paternelle » transnationale, ils participent désormais à la légitimation en Suisse du principe de coparentalité comme « solution » aux séparations conjugales<sup>33</sup>.

Dès l'entrée en vigueur du nouveau droit du divorce en 2000, la « cause des pères » s'institue véritablement en Suisse lorsque les militants revendiquent une révision des règles relatives à la parentalité hors mariage en réclamant l'autorité parentale conjointe d'office entre le père et la mère, que les parents soient divorcés, séparés ou non mariés. Cette revendication ne vise pas nécessairement à transformer la représentation traditionnelle des rôles parentaux, mais permet toutefois d'en exprimer la « complémentarité », en garantissant au père séparé ou divorcé un pouvoir décisionnel<sup>34</sup> sur toutes les questions relatives à l'enfant (éducation, représentation, administration de ses biens), indépendamment de son investissement matériel et affectif auprès de celui-ci<sup>35</sup>. S'accommodant aussi bien d'une conception « égalitaire » visant l'équivalence des droits parentaux que d'un discours faisant la promotion de la cellule familiale traditionnelle et hétérosexuelle (de type « un enfant égal un papa et une maman »), cette revendication se retrouve dans toutes les franges du mouvement, des

32. En Suisse romande, ce référendum reçoit uniquement le soutien du « Groupe chrétien conservateur valaisan » (scission du Parti démocrate-chrétien valaisan).

33. Nous nous inspirons ici des travaux de Sally Merry consacrés à la lutte contre les violences faites aux femmes, un mouvement qui se déploie à l'échelle internationale avec des ramifications dans plusieurs régions du monde grâce au travail d'intermédiaires – le plus souvent issus d'une élite locale – mobilisés pour « traduire les droits humains » de façon à transposer dans différentes configurations nationales les catégories générales et abstraites contenues dans les traités (Merry, 2006).

34. « Le Code civil ne donne pas de définition de l'autorité parentale. Selon la doctrine et la jurisprudence, il s'agit d'un « droit-devoir » (*Pflichtrecht*), soit un droit impliquant des responsabilités. Plus précisément, il représente la responsabilité et le pouvoir légal des parents de prendre les décisions nécessaires pour l'enfant mineur en ce qui concerne son éducation, sa représentation et l'administration de ses biens (art. 301 à 306 CC et 318 ss CC) » (Cottier *et al.*, 2017, p. 14).

35. En effet, le partage de l'autorité parentale n'implique pas un partage équivalent de la charge matérielle et émotionnelle liée à l'éducation de l'enfant (la garde).

plus progressistes aux plus conservatrices. Elle confère alors aux organisations de pères une importante attention médiatique et politique, qui contraste avec la faiblesse du nombre de leurs adhérents<sup>36</sup>. Conseiller national du Parti démocrate-chrétien, Reto Wehrli, lui-même père séparé, se fait le relais parlementaire de ces mobilisations en demandant, par le biais d'un postulat<sup>37</sup>, que soit introduit dans le Code civil le principe du partage d'office de l'autorité parentale entre les parents, indépendamment de l'état civil de ces derniers. Cette intervention donne lieu à la révision des règles en matière d'attribution de l'autorité parentale dans le Code civil. Adoptées par le Parlement le 21 juin 2013, les nouvelles dispositions prévoient que toutes les décisions relatives à l'enfant doivent être prises conjointement par le père et la mère – notamment celles qui concernent le lieu de résidence de l'enfant (garde) et les relations personnelles (droit de visite) –, à moins que cela ne contrevienne à l'intérêt de l'enfant. À la faveur de ce processus, la coresponsabilité des parents en matière éducative au-delà de la séparation est érigée en modèle correspondant au bien de l'enfant<sup>38</sup> et les contours de l'institution familiale se redessinent autour de la relation parent-enfant<sup>39</sup>.

Dans les médias, cette révision est présentée comme l'avènement, tant attendu dans le droit suisse, du principe de coparentalité. Certains éditorialistes qualifient ainsi cette révision de « petite révolution pour les pères », lesquels auraient « enfin leur mot à dire » sur le devenir de leurs enfants et seraient « mis sur un pied d'égalité avec les mères »<sup>40</sup>. Au journal de la chaîne de télévision publique, il est souligné que cette révision « répond aux exigences posées par le droit international et aux nouvelles réalités familiales », en permettant aux enfants de maintenir un lien avec

36. C'est aussi ce que souligne Karine Foucault à propos des masculinistes au Québec où « malgré leurs faibles effectifs, leur influence ne cesse de s'accroître, autant dans les médias, qu'auprès des instances gouvernementales » (Foucault, 2008, p. 235).

37. Postulat 04.3250, « Tâches parentales. Égalité de traitement », déposé par Reto Wehrli (PDC) au Conseil national le 7 mai 2004.

38. Cottier *et al.*, 2017, p. 13.

39. Depuis 2012, les autorités fédérales estiment que « le fondement de la famille contemporaine n'est plus le couple, dont le maintien est incertain dans la durée, mais plutôt la relation parent-enfant ». Rapport relatif au projet soumis à la consultation concernant une modification du Code civil (entretien de l'enfant), du Code de procédure civile (art. 296a) et de la loi fédérale en matière d'assistance (art. 7), juillet 2012, p. 5.

40. Voir notamment les journaux : « Les pères auront enfin leur mot à dire », *La Liberté*, 1<sup>er</sup> juillet 2014 ; « Petite révolution pour les pères », *L'Express/L'Impartial*, 18 juin 2014 ; « L'autorité parentale conjointe automatique dès le 1<sup>er</sup> juillet », *Le Matin*, 18 juin 2014 ; ou encore, sur la chaîne de télévision RTS, le Journal de 19h30 du 27 juin 2014.



leurs deux parents à la suite d'une séparation ou d'un divorce et, surtout, en « offrant de meilleurs droits aux pères séparés et divorcés »<sup>41</sup>.

Bien qu'elles aient toutes soutenu l'introduction du principe d'autorité parentale conjointe, il serait erroné de considérer que les organisations qui se réclament de la défense de la cause paternelle marcheraient « comme un seul homme » en Suisse<sup>42</sup>. Malgré des efforts de coordination au début du processus de révision législative, certaines coalitions se sont en effet formées et de nouveaux acteurs ont fait leur apparition dans l'espace de la « cause des pères »<sup>43</sup>. Il faut, à cet égard, souligner les rapports concurrentiels que les militants de la « cause des pères » peuvent entretenir les uns envers les autres en vue de « s'approprier » (selon la formulation de Gusfield<sup>44</sup>) le problème public que représente la « paternité post-conjugale »<sup>45</sup>.

À la suite de l'adoption de l'autorité parentale conjointe par le Parlement, on observe en effet une ligne de démarcation entre les groupes qui s'engagent dans une réflexion plus générale sur les transformations contemporaines de la masculinité et de la parentalité et d'autres qui maintiennent un discours revendicatif à l'encontre de la justice familiale. Les premiers sont amenés à s'institutionnaliser, en faisant notamment du congé paternité leur revendication phare. Les seconds poursuivent leur engagement critique sur la régulation judiciaire des litiges privés en droit de la famille. Alors que le régime du divorce est passé d'un processus formellement contradictoire et conflictuel (le divorce pour faute) à un processus dans lequel ni la femme ni le mari ne peuvent prétendre au statut de « victime officielle » (selon leur innocence ou leur culpabilité respective), ces groupes continuent à mobiliser un discours conflictuel érigeant les hommes en victimes des procédures de divorce, leur action s'adressant aux pères en situation de transition familiale

41. Journal de 19:30, RTS, 27 juin 2014.

42. Au début du processus de révision législative de l'autorité parentale, on observe toutefois un effort de coordination entre les organisations : vingt-quatre représentants tiennent une assemblée le 2 février 2005 à Olten.

43. En 2004, six formations romandes décident de former une coordination pour peser davantage face aux deux formations zurichoises (IGM Zürich et VeV Zürich) considérées comme dominantes. En 2005, un nouvel acteur émerge sous le nom de « Männer.ch ». Cette organisation se présente comme l'organisation « porte-parole des garçons, des hommes et des pères en Suisse ». Son fondateur, le psychologue Markus Theunert, a été le premier délégué aux questions masculines de la ville de Zurich à partir de 2012.

44. Gusfield, 2009, p. 11.

45. Fillod-Chabaud, 2014.

qu'ils tentent alors de mobiliser autour d'un sentiment d'injustice. Toutefois, cette injustice ne trouverait plus son fondement dans les règles de droit proprement dites (les droits parentaux étant équivalents indépendamment du statut et du sexe du parent), mais dans leur application par les institutions publiques compétentes en matière de droit de la famille (tribunaux et autorités de protection de l'enfance). Ce nouveau cadrage contribue ainsi à l'émergence d'une autre forme de politisation de la question des séparations conjugales. Il s'observe dans d'autres contextes nationaux, au Québec notamment, où les discours de défense des droits des pères expriment une critique particulièrement virulente d'un droit supposé être *gender blind*, mais qui dans les faits caractériserait un système judiciaire dans lequel des juges « complices » à l'égard des mères exerceraient une forme de « terrorisme judiciaire fondé sur le sexisme envers les hommes »<sup>46</sup>.

#### **APPORTER UN SOUTIEN ET UNE RECONNAISSANCE AUX PÈRES SÉPARÉS ET DIVORCÉS**

Parmi les organisations investies dans la défense de la condition paternelle à la suite de l'adoption de l'autorité parentale conjointe, nous nous sommes intéressées à l'une d'entre elles, localisée en Suisse romande. Créée en 1996, elle vise, selon sa propre présentation, à apporter un soutien et une reconnaissance aux pères séparés et divorcés. Comme dans le cas des recherches menées sur des groupes similaires en France<sup>47</sup> et en Amérique du Nord<sup>48</sup>, on observe parmi les membres de ce type d'organisations une division entre, d'une part, une base militante qui dispose de ressources culturelles et temporelles nécessaires pour s'investir dans les activités de l'organisation et, d'autre part, des « adhérents de service », qui se tournent de manière temporaire vers l'organisation au moment de leur rupture, afin de bénéficier de conseils et de soutien<sup>49</sup>. Suivant une typologie établie par Aurélie Fillod-Chabaud, on peut dire de cette organisation qu'elle comporte toutes les caractéristiques des groupes aux « ressources associatives militantes » : créée par un ou

46. Lavoie, 2015, pp. 252-256.

47. Fillod-Chabaud, 2014.

48. Crowley, 2008.

49. Fillod-Chabaud relève cette même division (Fillod-Chabaud, 2014, p. 91).

deux individus, composée de bénévoles, reposant sur des financements privés, affichant un caractère revendicatif et lobbyiste<sup>50</sup>.

Le faible nombre de militants qui constituent ce groupe et les données limitées dont nous disposons ne permettent pas de dresser une typologie exhaustive des individus qui le composent. Nous pouvons tout de même souligner quelques caractéristiques partagées par cette poignée de militants que nous avons rencontrés. Ces pères ont tous connu une procédure de séparation conjugale judiciairisée, conflictuelle, souvent longue et durant laquelle leur capacité éducative a pu faire l'objet d'une enquête en vue d'une évaluation. Certains d'entre eux, au bénéfice d'une formation supérieure, ont connu une rupture professionnelle consécutive à leur rupture conjugale. Sur la base de nos observations, il ressort que cette organisation localisée en Suisse romande n'est que peu représentative de la population des pères dans son ensemble et rassemble avant tout des pères qui font l'expérience des séparations conjugales les plus conflictuelles. On peut souligner en revanche la « disponibilité biographique »<sup>51</sup> des militants les plus investis dans l'organisation, pour qui l'après-conjugalité devient synonyme d'isolement social et de repli sur soi, puis d'un investissement quasi total de leurs ressources en direction de la « cause des pères ».

Les actions du groupe peuvent être catégorisées selon deux logiques. En premier lieu figurent celles qui sont dirigées vers l'extérieur (« logique d'influence »), en second lieu celles tournées vers les membres (« logique d'adhésion »)<sup>52</sup>. Les activités de lobbyisme, dirigées vers l'extérieur, visent à rendre visible la « condition paternelle » lors de mobilisations ponctuelles dans l'espace public (notamment durant les fêtes de Noël et lors du jour de la fête des pères), via la publication non régulière de journaux et de témoignages, ainsi que l'animation d'un site internet. Comme nous allons le voir, ces activités visent également à interpeller les « spécialistes » des questions familiales dans les domaines judiciaire et académique. Les activités en direction des « adhérents de service » consistent essentiellement en l'existence d'une permanence téléphonique qui sert de premier contact avec l'organisation et d'un groupe de parole mensuel ouvert aux pères en procédure de séparation.

50. Aurélie Fillod-Chabaud (2016) distingue les différents groupes de pères en fonction de leurs ressources.

51. McAdam, 2012.

52. Schmitter et Streeck, 1999.

Ces « rencontres entre pères » constituent donc le dispositif principal d'adhésion à cette organisation. Les pères qui prennent part à ces réunions ne sont pas obligés de payer une cotisation à l'organisation, mais y sont encouragés. Les observations réalisées lors des activités proposées par le groupe donnent à voir un faible nombre de participants aux réunions et un nombre limité d'adhérents qui paient des cotisations<sup>53</sup>. Le nombre restreint de pères qui se tournent vers l'organisation trouverait son explication, selon les militants, dans la faible appétence qu'auraient les hommes à s'épancher sur leurs difficultés personnelles. Cet argument sert également de justification à la nécessité qu'il y aurait de fournir aux hommes des espaces dans lesquels ils pourraient surmonter cette difficulté « typiquement masculine » à parler de soi.

Les « rencontres entre pères » semblent de prime abord revêtir les caractéristiques d'un dispositif de service agissant dans une perspective d'*empowerment* et se calquent sur le mode d'action des organisations de *self-help*. Les bénéficiaires rejoignent le groupe de parole sur le seul critère de leur paternité, après un premier contact par mail ou via la permanence téléphonique. Ils sont accueillis par les militants qui animent, généralement en binôme, les séances. Dans la présentation qu'il fait lors d'une « rencontre entre pères », un animateur souligne qu'elles permettent de favoriser le « regard », la « proximité » et « l'échange » entre pères sur des sujets « tabous ». Le répertoire de l'intime est utilisé avec insistance pour introduire ces réunions et mobilise un discours sur les difficultés qu'auraient les pères et plus généralement les hommes à mettre en mots les problèmes qu'ils rencontreraient dans leur sphère privée.

Durant les séances, les participants sont ainsi invités à partager des expériences intimes de la vie quotidienne et de la paternité post-conjugale. Les pères y abordent des questions relatives à la prise en charge matérielle et affective de l'enfant, ainsi que des aspects à la fois concrets et symboliques ayant trait à la séparation<sup>54</sup>. Certaines discussions portent ainsi sur le sentiment d'échec lié à l'ennui exprimé par un enfant en visite chez son père, le partage d'idées d'activités à réaliser avec les enfants le week-end, la relation

53. Durant l'année 2014, 39 adhérents ont payé des cotisations, dont six nouveaux membres. Nous avons en outre observé une quinzaine de pères répartis sur deux séances de « rencontres entre pères » et une vingtaine de participants à l'assemblée générale.

54. C'est également ce qu'observe Aurélie Fillod-Chabaud à partir d'observations réalisées dans des groupes de parole similaires en France et au Québec. Fillod-Chabaud, 2016, p. 11.

avec leur ex-femme, ou encore la crainte de voir le lien avec l'enfant se déliter.

Ce type de discussion entre en résonance avec les observations de Richard Collier faites au sein d'organisations paternelles similaires en Grande-Bretagne<sup>55</sup>. Il montre que les militants y charrient un double discours, à la fois « guerrier » et « hypermasculin » quand il est question de l'affirmation de leurs droits, et centré sur la pratique du *care* lorsqu'il s'agit d'encourager les pères à s'occuper de leurs enfants et à partager leurs émotions. Selon l'auteur, cette dualité serait le produit des contradictions contemporaines structurant les représentations et les attentes liées au « renouveau » de la paternité<sup>56</sup>. Alors que nous évoluons dans des sociétés où le travail de *care* reste la charge principale des mères, il est cependant attendu des parents qu'ils partagent ce travail au moment de la séparation. La confusion qui en résulterait pour les pères qui n'auraient que peu expérimenté la coparentalité avant la séparation peut dès lors servir de point d'ancrage à partir duquel se pense une partie des services prodigués par les organisations paternelles.

### **AMENER LES PÈRES À AVOIR CONSCIENCE DE « LEURS » DROITS**

Les observations des « rencontres entre pères » montrent aussi que le droit est au cœur de ce dispositif. Les pères qui se rendent aux réunions collectives sont ainsi invités à partager, s'ils le souhaitent, leur situation individuelle et les documents relatifs à leur séparation (conventions ou ordonnances de jugement). À la différence de structures caritatives ou militantes qui tiennent des permanences juridiques, l'organisation ne propose pas d'entretien individuel et n'offre pas de conseil juridique prodigué par des avocats ou des juristes. Dès lors, on ne peut pas dire que les militants de ce groupe procèdent à du *cause lawyering*<sup>57</sup>, à une mobilisation juridique (*legal mobilization*)<sup>58</sup>, ni même à un dispositif d'accès au(x) droit(s)<sup>59</sup>. Le dispositif des « rencontres entre pères » peut cependant être interprété comme un espace de conscientisation au droit, ou plus précisément aux droits (subjectifs) tels que construits par les militants de la « cause des pères ».

55. Collier, 2010, p. 222.

56. *Ibid.*, pp. 223-224.

57. Israël, 2001 ; Sarat et Scheingold, 1998.

58. McCann, 1994.

59. Miaz, 2017, et sa contribution dans le présent ouvrage.

Les « rencontres entre pères » sont le lieu d'un échange d'expériences entre des militants impliqués de longue date dans la défense de la condition paternelle et des pères qui vivent une situation de transition familiale. Durant les séances, les animateurs sont amenés à dresser des parallèles entre des informations évoquées par les participants et leur propre histoire, qu'ils ont l'habitude de partager publiquement. En effet, les militants ont appris à mettre en récit leur expérience et les relations conflictuelles qu'ils ont pu entretenir avec la mère de leurs enfants, avec les institutions judiciaires ou avec la protection de l'enfance. Ce faisant, ils en viennent à nommer et à dénoncer ce qu'ils estiment être des injustices à partir des récits partagés par les participants et diffusent ainsi des cadres d'interprétation<sup>60</sup> de la « cause des pères » auprès de leur audience. Les exemples de la « symétrisation » des violences au sein du couple et du « syndrome d'aliénation parentale » illustrent comment les militants mobilisent des cadres d'interprétation pouvant servir à la requalification de certains actes ou de certaines accusations pouvant être portées à leur rencontre. Ils tendent à produire un discours collectif victimaire, qui se retrouve dans le discours public de l'organisation.

Les discours tenus par les militants lors des rencontres abordent la question des violences conjugales en commençant par relever la « sous-estimation » et la « sous-documentation » des violences exercées à l'encontre des hommes. Il est reproché aux autorités du maintien de l'ordre, ainsi qu'aux autorités judiciaires, le manque de sérieux avec lequel seraient traitées les allégations de violences subies par des hommes. Ce cadrage en termes de « symétrie » des violences exercées par les hommes et par les femmes se double d'une lecture de celles-ci en termes de genre qui offre une forme de justification à l'usage de la violence physique : alors que les hommes seraient plus enclins à recourir à la violence physique, les femmes useraient quant à elles de techniques de violence psychologique moins aisées à identifier et donc inégalement rapportées à la justice. À cet égard, nous avons observé – durant une réunion entre pères – l'établissement d'un parallèle entre, d'une part, les violences physiques dont un père admettait être l'auteur à l'encontre de son ex-conjointe et, d'autre part, l'usage jugé instrumental et destructeur de la justice et des services de protection de l'enfance par celle-ci, conduisant le père à voir sa capacité éducative mise à l'épreuve par des institutions publiques.

60. Contamin, 2020.

Durant les réunions, on observe également la mobilisation d'une catégorie qui emprunte au registre médical, le « syndrome d'aliénation parentale » (SAP), lorsque sont abordées des questions relatives au lien père-enfant, pouvant recouvrir des actes potentiellement répréhensibles commis à l'égard de l'enfant. Le SAP apparaît dans les publications du psychiatre Richard Gardner à la fin des années 1980 aux États-Unis. Il exerce alors comme thérapeute indépendant et publie des ouvrages à partir de sa pratique clinique. En 1986, il affirme sur la base de ses observations personnelles que, dans 90 % des cas de litige portant sur la garde d'un enfant à la suite d'une séparation, l'enfant serait « victime » d'aliénation. Il décrit le SAP comme un « syndrome » dans lequel les mères en quête de vengeance utiliseraient les allégations d'abus d'enfant comme une « arme puissante » pour punir leur ex-partenaire et s'assurer la garde de leurs enfants<sup>61</sup>. Du fait de cette « aliénation », le lien entre l'enfant « endoctriné » et le parent « aliéné » se trouverait brisé, ce qui conduirait l'enfant à participer au dénigrement du parent « aliéné »<sup>62</sup>. Alors que la théorie de Richard Gardner sur le SAP n'a jamais été validée scientifiquement par ses pairs, elle connaît un certain succès commercial auprès des professionnels du droit<sup>63</sup>. Pourtant, et il est important de le souligner, aucune association professionnelle de spécialistes de la santé ne reconnaît le SAP comme un véritable syndrome. Il ne figure pas dans le Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux (DSM) et ne fait l'objet d'aucune reconnaissance par l'Organisation mondiale de la santé (OMS). Pour autant et étonnamment, vu la non-reconnaissance du SAP dans les milieux scientifique, médical et des professionnels de la santé, dans plusieurs pays, dont la Suisse, on observe un recours au SAP dans les procédures judiciaires lorsque le parent non gardien rencontre des difficultés à exercer son droit de visite<sup>64</sup>. Toutefois, récemment, plusieurs pays ont proscrit l'argument du SAP devant les tribunaux (Espagne, Angleterre, pays de Galles, Canada, France).

61. Gardner, 1992.

62. Comme le montrent Patrizia Romito et Micaela Crisma (2009), le diagnostic clinique du SAP se base uniquement sur certains critères formulés par Richard Gardner qui n'ont jamais fait l'objet d'études de contrôle. Selon ces auteures, le SAP contribue à l'occultation des violences domestiques masculines.

63. Le « manuel » de Richard Gardner sur le SAP connaît un succès commercial outre-Atlantique. Cf. Gardner, 1992.

64. Bruchs, 2001.

Reprenant à leur compte la théorie du SAP, les militants de la cause paternelle estiment que les « fausses accusations » en matière de maltraitance ou d'abus sur mineur seraient répandues lors de séparations. Ces accusations seraient, selon eux, redevables d'une manipulation de l'enfant orchestrée par d'autres adultes en conflit avec le père, principalement la mère. Les pères apparaissent dès lors comme victimes potentielles de ces « fausses accusations ». Ainsi, lorsqu'un père revient durant une réunion sur la convocation qui l'intime de se rendre à une audition en lien avec des allégations de maltraitance sur enfant, l'un des animateurs fait immédiatement le parallèle avec sa propre expérience. Il explique qu'il aurait lui-même été la cible, durant sa séparation, d'une campagne de dénigrement à son encontre, impliquant des allégations d'abus sexuels sur enfant. Il conseille au père participant à la rencontre de demander à ce que soit ordonnée une expertise de l'enfant, visant à « révéler l'existence d'un syndrome d'aliénation parentale ». Il met aussi en garde l'assemblée contre le peu de crédit qui serait accordé à la parole masculine dans ces affaires, insinuant ainsi que les pères ne feraient pas l'objet d'un traitement équitable devant la justice.

Les « rencontres entre pères » apparaissent être un lieu permettant de penser des cas individuels au prisme d'une cause collective et d'agir sur la perception que les participants ont de leurs expériences individuelles. Le cas d'un participant qui explique lors d'un entretien avoir longtemps eu le sentiment que la justice suisse « s'acharnait sur lui » en raison de son origine étrangère témoigne de cette opération d'alternation<sup>65</sup>. Il raconte qu'il aurait « pris conscience », en participant aux activités du groupe, que son expérience était partagée par d'autres pères d'origine suisse. De cette expérience découlerait sa conviction d'avoir été victime d'un « racisme anti-pères ». Ce terme que nous avons entendu plusieurs fois lors de nos entretiens renvoie à l'idée d'un traitement différencié en raison d'une appartenance à un groupe social spécifique, en l'occurrence celui des « pères ». Cela évoque, telle que se la représentent les militants, la dimension transnationale de la « cause des pères », mais aussi des discriminations dont ils seraient victimes de part et d'autre du monde.

Ce processus d'alternation ou de réinterprétation d'une biographie passée du type « avant je pensais... maintenant je sais »<sup>66</sup> peut s'appuyer sur un appareil de légitimation reposant lui-même sur

65. Berger et Luckmann, 1996.

66. *Idem*.



un ensemble de théories développées principalement en Amérique du Nord, où le groupe romand que nous avons étudié emprunte la majorité de ses référentiels théoriques. Depuis la fin des années 1990, on observe une intensification des échanges transatlantiques entre militants de la « cause des pères », probablement favorisée par le développement d'internet. La documentation mise en ligne par les militants que nous avons étudiés rend compte de séjours de pères suisses au Québec, ainsi que d'invitations de conférenciers québécois à venir partager les répertoires théoriques développés en Amérique du Nord. Ces théories « masculinistes » mettent en garde contre « l'effacement » du rôle de l'homme dans la société ainsi qu'auprès de l'enfant, et invitent les hommes à lutter pour leurs droits et le pouvoir qu'ils auraient perdu au profit des femmes<sup>67</sup>. En matière de justice familiale, elles dénoncent les faveurs accordées aux mères par les institutions publiques, notamment par le pouvoir judiciaire<sup>68</sup>. Le site internet du groupe romand que nous avons étudié renvoie également à cette littérature, à partir de laquelle sont rédigées des fiches thématiques synthétiques à disposition des visiteurs, notamment au sujet des violences exercées au sein du couple et du « syndrome d'aliénation parentale », des thématiques par ailleurs abordées durant les « rencontres entre pères ».

Les recherches menées sur l'émergence et la transformation des litiges montrent que seule une petite partie des « expériences offensantes » se transforment un jour en litiges<sup>69</sup>. En effet, des personnes peuvent vivre des expériences similaires sans nécessairement les percevoir de la même manière. Ainsi, « rien n'est moins évident que la transformation d'un litige privé en litige judiciaire »<sup>70</sup>. Certaines études suggèrent que trois étapes seraient nécessaires à l'institutionnalisation d'une expérience offensante en litige : pouvoir se dire à soi-même qu'une expérience est offensante en la nommant (*naming*) ; la transformer en un grief contre un responsable (*blaming*) ; et, enfin, porter son grief auprès d'une entité supposément responsable (*claiming*)<sup>71</sup>. Dans le cadre des « rencontres entre pères », les participants ont la particularité de se trouver déjà dans un litige, le plus souvent

67. Sur les théories masculinistes au Québec, voir notamment Blais et Dupuis-Déri, 2011, 2015.

68. On retrouve ce type de discours au Québec (Lavoie, 2015 ; Boyd, 2008) et en France (Fillod-Chabaud, 2014), notamment.

69. Felstiner, Abel et Sarat, 1991.

70. Israël, 2012, p. 38.

71. *Ibid.*, pp. 42-43.

porté devant la justice, sans qu'ils en soient nécessairement à l'origine. L'étude des groupes de parole suggère que ce dispositif peut fonctionner comme un espace de transformation, non pas des griefs des pères en litige judiciaire, mais de leurs litiges judiciaires privés en un sentiment d'injustice lié aux cadres d'interprétation de la « cause des pères » et à des droits subjectifs que celle-ci affirme défendre.

### REVENDIQUER UN « SAVOIR » SUR LA JUSTICE FAMILIALE EN PRATIQUE

Le dispositif des « réunions entre pères » constitue une ressource à plusieurs titres pour les militants que nous avons observés. S'il leur permet de diffuser leur discours auprès des participants et de les amener à concevoir leur situation en lien avec leurs cadres d'analyse, il les conduit également à faire le lien entre les activités dites de « service » et celles de lobbyisme ou de prise de position dans l'espace public. En effet, les militants de la cause paternelle ne disposent pas d'expertises scientifiques qui permettraient de conforter leur sentiment d'injustice lorsqu'ils affirment être victimes d'inégalités de traitement par des institutions publiques qu'ils accusent d'être trop favorables aux mères. Les « connaissances » sur le fonctionnement de la justice familiale dont ils se prévalent – et qui reposent sur leur propre expérience des procédures de séparation conjugale – s'avèrent dès lors essentielles dans la promotion de leur cause dans l'espace public<sup>72</sup>. À l'instar de travaux qui soulignent l'apport central de la production d'expertise par des profanes (*lay activists*) dans la construction des problèmes publics<sup>73</sup>, les recherches menées par Aurélie Fillod-Chaubaud montrent que la production et la diffusion d'un « savoir associatif »<sup>74</sup> sur la pratique judiciaire<sup>75</sup> en matière de droit de la famille est l'un des enjeux prioritaires des organisations paternelles en France comme au Québec. Les militants de la « cause des pères » tentent en effet de faire valoir leur savoir associatif auprès des professionnels de différents services publics en lien avec les questions familiales.

Les militants que nous avons étudiés multiplient ainsi les prises de contact avec des juges de différentes instances, afin de sensibiliser

72. Fillod-Chaubaud, 2016, p. 9.

73. Les travaux de Nancy Whittier (2009) montrent comment, aux États-Unis, la production d'une expertise profane sur les abus sexuels a permis de transformer les politiques publiques et les pratiques des institutions publiques.

74. Un savoir qui « se revendique d'une expérience que le profane détient en propre, que le professionnel ne peut lui disputer et qui fonde sa prétention à la reconnaissance ». Lochar et Simonet, 2010, p. 275.

75. Fillod-Chaubaud, 2016, p. 9.

à leur cause et à leurs cadres d'interprétation des acteurs susceptibles de modifier les pratiques judiciaires et la jurisprudence en droit de la famille. Cette opération vise donc à agir sur le droit sans passer par l'arène législative. Les militants se rendent également à la plupart des forums et lieux de débat qui concernent la politique familiale suisse ou le droit de la famille. Lorsqu'ils ne sont pas invités à y intervenir directement, les militants prennent la parole depuis le public. Estimant que toutes les thématiques qui concernent les hommes et les femmes nécessitent la présence des représentants d'associations masculines, ils formulent des demandes afin que leur organisation soit présente dans différentes commissions qui comptent des représentantes d'organisations féminines, telles que des commissions cantonales d'égalité ou des commissions cantonales en matière de violence conjugale. La documentation du groupe romand étudié atteste également de différentes collaborations menées avec des universités et hautes écoles dans l'organisation de conférences publiques. Ces échanges qui s'inscrivent dans un renouvellement des pratiques de communication des universités valorisant le contact avec la « Cité » participent à positionner ces militants en tant qu'interlocuteurs privilégiés sur les questions familiales. C'est donc dans cette perspective que les militants de la « cause des pères » appellent également la communauté universitaire à engager des recherches qui rendraient compte de leur situation, convaincus que de tels travaux pourraient apporter une caution scientifique aux doléances qu'ils expriment<sup>76</sup>.

En raison de l'absence de recherches empiriques qui viendraient conforter leur perspective sur le traitement judiciaire des séparations conjugales en Suisse, on observe que les prises de position publiques des militants (communiqués de presse, consultations ou interventions dans la presse) expriment avant tout leurs propres certitudes vis-à-vis du fonctionnement des institutions judiciaires et non des analyses empiriquement fondées. Les « réunions de pères » permettent à cet égard de constituer un « stock » de récits vécus, incarnés, prêts à être mobilisés dans l'espace public et auprès des médias pour exemplifier leur discours et, éventuellement, susciter un sentiment d'injustice de la part du public. Des appels à témoignages figurent parfois sur le site internet du groupe étudié afin d'inviter les pères à se manifester s'ils souhaitent être interviewés dans le cadre d'un reportage sur la justice familiale réalisé par la télévision publique. L'utilisation

76. Cet aspect explique en partie la possibilité qui nous a été accordée d'accéder aux activités du groupe étudié.

de témoignages peut, à cet égard, constituer un ressort émotionnel efficace de sensibilisation du grand public<sup>77</sup>. Ce procédé permet de diffuser le point de vue de ces pères et leur expérience individuelle d'une séparation manifestement vécue comme douloureuse, ainsi que d'opérer des montées en généralité à partir de cas individuels érigés en sujet universel, à la fois impartial et objectif.

On observe également que la prise de parole des militants recourt à des procédés littéraires qui visent à imposer la conviction. L'usage rhétorique d'adverbes qui sont des marqueurs d'intensité (comme « trop », « fréquemment » ou « beaucoup ») permet d'opérer des montées en généralité à partir de leurs perceptions :

Chaque année, environ 15 000 enfants vivent le divorce de leurs parents, dont beaucoup perdent, à plus ou moins brève échéance, le contact avec le papa. L'autorité parentale conjointe n'y a malheureusement pas remédié. Très souvent, le papa a toutes les difficultés de faire respecter le droit des enfants et son propre droit à entretenir des relations personnelles, en raison des obstructions de l'autre parent. L'absence de relations avec le père, après séparation ou divorce, induit fréquemment des perturbations dans le développement des enfants à court et long terme. Certains enfants subissent une aliénation parentale et grandissent sans aucun contact avec leur père. [...] Trop fréquemment, les tribunaux ne font pas respecter le droit des personnes à avoir une vie de famille, le droit à un procès équitable lors de divorces ou séparations conflictuels, ainsi que de les mettre à l'abri de toute forme de discrimination. [...] Pourquoi exclure le père de la vie de ses enfants? À titre d'exemple (canton de ZH), au mépris du droit international, certaines autorités concèdent à des pères séparés honorables un « droit de visite » aux jeunes enfants limité à six heures par mois! Pour comparaison, le droit de visite normal d'un détenu est de quatre heures par mois!<sup>78</sup>

L'analyse des interventions publiques des militants de la cause paternelle montre également qu'en creux de ces discours se cristallisent des représentations stéréotypées des « mères » et des « pères »,

77. Comme le montrent Bastien François et Érik Neveu, le témoignage et les affects font partie des registres de la parole publique, au détriment des discours critiques et de la mise en évidence de déterminants structurels. Neveu et François, 1999, pp. 33-35. Sur la logique médiatique de sélection des témoignages dans le domaine des mal-logés, voir Péchu, 2006, p. 263.

78. Ces phrases figurent sur le document servant de support à une manifestation organisée en 2018 par neuf organisations de Suisse romande.

en relation avec le cadrage du « combat » que les pères devraient mener lors de leurs séparations. À la figure repoussoir de la « mère égoïste » qui chercherait à limiter le contact entre le père et l'enfant, voire à instrumentaliser ce dernier dans le litige conjugal en vue d'obtenir une contribution d'entretien, s'oppose celle du « père dépossédé » de ses droits, de ses enfants et potentiellement de ses ressources économiques. Ces catégories de la « mère égoïste » agissant au détriment du bien-être de l'enfant *versus* le « père dépossédé » qui revendiquerait plus de droits en faveur de l'intérêt de l'enfant se retrouvent dans les autres pays où le mouvement des pères est implanté<sup>79</sup>.

En Suisse, on observe que ces catégories s'imposent également dans le débat public, à la faveur de leur réappropriation par des médias de grande audience, notamment dans des reportages de grande écoute diffusés sur la chaîne publique (RTS)<sup>80</sup>. L'usage de ces figures stéréotypées dans les médias facilite la transposition, dans une situation locale et particulière, du cadrage idéologique de la « cause des pères » tel qu'il se développe dans d'autres contextes nationaux. Ce procédé se donne particulièrement à voir au sujet des conséquences financières du divorce ou de la séparation. En effet, les médias présentent volontiers les pères comme étant les premières victimes des conséquences financières de la séparation<sup>81</sup>. Ce cadrage, qui tend à valider l'hypothèse véhiculée par les militants de la cause paternelle, fait pourtant fi des recherches en sciences sociales et juridiques qui étudient les arrangements financiers post-conjugaux en Suisse. Celles-ci mettent en effet en évidence qu'en cas de séparation la situation économique des hommes tend à être préservée avant celle des femmes et que les ruptures conjugales précarisent de manière prépondérante ces dernières<sup>82</sup>.

79. Rhoades, 2002.

80. RTS, « La révolte des pères », *Temps présent*, 14 octobre 2004 ; RTS, « Quand papa n'est pas là... », *Temps présent*, 11 mai 2006 ; RTS, « Divorce : droit des pères bafoué? », *Infrarouge*, 24 novembre 2006 ; RTS, « Papa divorcé et sur la paille », *Temps présent*, 15 février 2007 ; RTS, « Pères divorcés ruinés par les pensions alimentaires », *TTC*, 26 octobre 2009 ; RTS, « Enfants, otages du divorce », *Temps présent*, 1<sup>er</sup> septembre 2011 ; RTS, « Divorce, le cri des pères », *Temps présent*, 28 mai 2015.

81. En plus des titres du média public romand présentés plus haut, certains titres de la presse locale romande sont aussi évocateurs : « Le retour du papa payeur... », *Lausanne Cités*, 30 septembre 2015 ; « Le couple divorce, le mari s'endette », *Écho Magazine*, 21 janvier 2016 ; « Les pères vont encore plus casquer! », *Le Matin*, 31 décembre 2016 ; « Coup de massue financier pour les papas séparés », *20 minutes*, 3 janvier 2017 ; « Ces pères séparés ou divorcés que l'on continue à maltraiter », *Lausanne Cités*, 11 janvier 2017.

82. Binkert et Wyss, 1997 ; Friedli, 2021 ; Kessler, Portarca et Bernardi, 2021 ; Larenza, 2019.

Le cadrage qui voudrait que les pères séparés et divorcés soient les grands perdants de l'équation ne tient pas non plus compte de l'application du droit en matière d'entretien de l'enfant en Suisse. La pratique relative à la fixation des contributions d'entretien – telle qu'elle a été uniformisée par le Tribunal fédéral en 1995<sup>83</sup> – veut en effet que la capacité économique du parent non gardien (parent débiteur) soit prise en compte avant les besoins de l'enfant ou de l'autre parent – étant précisé qu'en raison de la persistance d'une répartition semi-traditionnelle des tâches au sein des familles, les hommes se retrouvent tendanciellement dans la position du débiteur et les femmes dans celle du créancier<sup>84</sup>. Dans l'hypothèse où le versement d'une contribution d'entretien porterait atteinte au minimum vital du parent non gardien, aucune contribution ne saurait lui être imposée. Le principe de l'intangibilité du minimum vital du parent débiteur implique en revanche que le parent gardien (parent créancier) peut se retrouver à supporter unilatéralement l'entier du déficit causé par la séparation et à devoir émarger à l'aide sociale. Selon les chiffres de l'Office fédéral de la statistique, près d'une mère seule sur cinq est au bénéfice de l'aide sociale en Suisse<sup>85</sup>.

Si l'analyse de la diffusion dans l'espace public d'un savoir associatif par les militants de la « cause des pères » mériterait de faire l'objet d'une enquête approfondie, nos recherches permettent toutefois de suggérer que les groupes de parole fonctionnent également comme une ressource pour faire reconnaître la légitimité du discours des militants lorsqu'ils s'expriment dans l'espace public. Bien que l'organisation étudiée réunisse un nombre limité d'adhérents, c'est moins le nombre de pères qu'ils disent représenter (légitimité par le nombre) que l'expérience auprès d'eux dont ils se prévalent qui confère à leur discours une légitimité (légitimité par le terrain)<sup>86</sup>. Les discours de ces groupes de pères reposent ainsi sur un savoir associatif fondé sur les impressions et les expériences des militants, elles-mêmes fondées sur la parole d'un nombre réduit d'adhérents et de participants aux

83. ATF 121 I 97, consid. 2 et 3.

84. Cantieni, 2007; Friedli, 2021; Widmer, Favez et Doan, 2014.

85. Office fédéral de la statistique (OFS), 2015, *Rapport social statistique suisse 2015*, pp. 93-94.

86. Les militants tendent néanmoins à revendiquer un nombre d'adhérents plus élevé que ce que laisse voir celui de leurs cotisants lorsque cette question leur est adressée. Un militant explique à ce sujet lors d'un entretien que la première question qui lui est posée lorsqu'il est « reçu par des médias ou des politiques » est « Combien avez-vous de membres? ». À cet égard, le groupe se revendique d'environ 300 membres, alors qu'ils n'étaient que 39 à avoir payé une cotisation en 2014 et que certains d'entre eux sont, par ailleurs, membres d'autres groupes de pères séparés ou divorcés situés dans d'autres cantons de Suisse romande.

réunions. Cette légitimation « par le terrain » – c'est-à-dire en tant qu'acteurs de terrain confrontés à des situations et des problématiques que rencontreraient les pères – leur permet de ne pas avoir à administrer d'autre preuve que leurs propres observations pour que les conclusions qu'ils en tirent soient reprises et diffusées aussi bien dans l'arène politique que dans les médias publics ou locaux. On peut, de surcroît, faire l'hypothèse que ces discours sont d'autant plus repris dans l'espace public et montés en généralité qu'ils émanent d'une parole masculine censée faire autorité.

### CONCLUSION

Au-delà de contribuer à l'analyse des mobilisations paternelles en Suisse – un objet encore très peu étudié par la recherche en sciences sociales –, cette analyse de cas pose les jalons d'une discussion sur les multiples dimensions, fonctions et usages des dispositifs de permanences et de guichet, entendus comme des lieux de rencontre entre une organisation et les destinataires de son action. Ce chapitre met en évidence la manière dont ce dispositif s'inscrit et est utilisé dans l'ensemble des activités du groupe que nous avons étudié, permettant ainsi aux militants de faire le lien entre les activités dites de « service » (« logique d'adhésion ») et celles de lobbying ou de prise de position dans l'espace public (« logique d'influence »).

Les « rencontres entre pères » constituent d'abord un dispositif de soutien aux pères qui se trouvent en situation de transition familiale. Ces réunions offrent donc un lieu de parole et d'écoute, de partage d'expériences et d'entraide entre les participants et les militants du groupe. En ce sens-là, ces dispositifs revêtent les caractéristiques d'un dispositif de service agissant dans une perspective d'*empowerment*, se calquant sur le mode d'action des organisations de *self-help*.

Toutefois, nous avons aussi montré que, loin de se limiter à sa fonction première (*self-help*), le dispositif des « rencontres entre pères » permet d'articuler différentes dimensions de l'action collective et de relier des intérêts (ceux des pères séparés et divorcés) avec des cadres d'interprétation et des revendications aux « droits des pères ». Les histoires individuelles prises en charge lors des réunions y sont appréhendées au prisme d'une cause collective qui leur confère une dimension intrinsèquement politique, susceptible de faire l'objet d'une montée en généralité politique, médiatique,

ou juridique dans l'espace public. L'étude des usages du dispositif des « rencontres entre pères » permet ainsi de montrer comment les militants de la cause des pères participent concrètement à la circulation de discours, d'idées et de normes transnationales qu'ils cherchent à relier et à appliquer à des expériences locales.

Enfin, au-delà d'agir sur les perceptions des individus impliqués dans les activités du groupe, ce dispositif de guichet permet aussi aux militants de se prévaloir d'un « savoir associatif » sur le fonctionnement de la justice. Cette forme de guichet que sont les « rencontres entre pères » permet ainsi au groupe de se prévaloir d'une certaine « expertise », fondée sur le fait que les militants seraient des acteurs de terrain, en contact avec des situations réelles. Cela leur permet de revendiquer une légitimité à intervenir publiquement, auprès des médias – qui véhiculent volontiers le stéréotype du « père dépossédé » à la suite d'une séparation – ou lors d'événements scientifiques, et de faire valoir *in fine* un discours présentant les pères comme « victimes » du système judiciaire.

## RÉFÉRENCES

BERGER Peter et Thomas LUCKMANN (1996), *La construction sociale de la réalité*, Paris : Armand Colin.

BINKERT Monika et Kurt WYSS (1997), *Die Gleichstellung von Frau und Mann im Ehescheidungsrecht: eine empirische Untersuchung an sechs erstinstanzlichen Gerichten*, Bâle : Helbing & Lichtenhahn.

BLAIS Mélissa et Francis DUPUIS-DÉRI (2011), « Masculinism and the Antifeminist Countermovement », *Social Movement Studies*, vol. 1, n° 19, pp. 21-39.

BLAIS Mélissa et Francis DUPUIS-DÉRI (2015), *Le mouvement masculiniste au Québec, l'antiféministe démasqué*, Montréal : Éditions du remue-ménage, 2<sup>e</sup> édition.

BOYD Susan B. (2006), « “Robbed of their families”? Fathers'rights discourses in canadian parenting law reform processes », in Richard COLLIER et Sallie SHELDON (dir.), *Fathers'rights activism and law reform in comparative perspective*, Oxford / Portland : Hart Publishing, pp. 27-51.



BRUCHS Carole Susan (2001), « Parental Alienation Syndrome and Parental Alienation: Getting it wrong in child custody cases », *Family Law Quarterly*, 35, pp. 527-552.

CANTIENI Linus (2007), *Gemeinsame elterliche Sorge nach Scheidung. Eine empirische Untersuchung, Band 7 der Schriftenreihe zum Familienrecht*, Berne: Stämpfli Verlag AG.

Collectif Onze (2013), *Au tribunal des couples: enquête sur des affaires familiales*, Paris: Odile Jacob.

COLLIER Richard (2010), *Men, Law and Gender: Essays on the «Man» of Law*, Abingdon: Routledge.

COLLIER Richard et Sally SHELDON (2006), *Fragmenting fatherhood: a socio-legal study*, Oxford: Portland, Oregon: Hart Publishing.

COMMAILLE Jacques *et al.* (1983), *Le divorce en Europe occidentale. La Loi et le Nombre*, Paris: Éditions de l'INED.

COMMAILLE Jacques (1984), « Le divorce en Europe occidentale. La loi et le nombre. Présentation d'un ouvrage », *Population*, 39-2, 1984, pp. 357-361.

COMMAILLE Jacques (1986), « D'une sociologie de la famille à une sociologie du droit. D'une sociologie du droit à une sociologie des régulations sociales », *Sociologie et sociétés*, vol. 18, n° 1, pp. 113-128.

CONTAMIN Jean-Gabriel (2020), « Analyse des cadres », in Olivier FILLIEULE, Lilian MATHIEU et Cécile PÉCHU (dir.), *Dictionnaire des mouvements sociaux*, 2<sup>e</sup> édition mise à jour et augmentée. Paris: Presses de Sciences Po, « Références », pp. 44-51.

COTTIER Michelle, Éric WIDMER, Sandrine TORNARE et Myriam GIRARDIN KECIOUR (2017), *Étude interdisciplinaire sur la garde alternée, mandatée par l'Office fédéral de la justice, Rapport de recherche*, Genève: Université de Genève, [<https://archive-ouverte.unige.ch/unige:100098>].

CROWLEY Jocelyne E. (2008), *Defiant Dads: Father's rights Activists in America*, Ithaca: Cornell University Press.

DELLA PORTA Donatella et Sidney TARROW (2005), *Transnational Protest and Global Activism*, Lanham, MD: Rowman & Littlefield.

DEVREUX Anne-Marie (2009), «Le droit, c'est moi.» Formes contemporaines de la lutte des hommes contre les femmes dans le domaine du droit», *Nouvelles Questions Féministes*, vol. 28, n° 2, pp. 36-51.

FELSTINER William L. F., Richard L. ABEL et Austin SARAT (1991), «L'émergence et la transformation des litiges: réaliser, reprocher, réclamer», *Politix*, vol. 4, n° 16, pp. 41-54.

FILLOD-CHABAUD Aurélie (2013), «Les groupes militants de pères séparés en France: assurer la visibilité de la lignée paternelle», *Informations sociales*, n° 176, pp. 90-98.

FILLOD-CHABAUD Aurélie, (2014), «*Au nom du père*»: une sociologie comparative du militantisme paternel en France et au Québec, Thèse de doctorat, Florence: Institut universitaire européen.

FILLOD-CHABAUD Aurélie (2016), «Les usages du droit par le mouvement des pères séparés. Une comparaison France-Québec», *Genre, sexualité & société*, n°15. En ligne: [<http://journals.openedition.org/gss/3746>].

FOUCAULT Karine (2015), «L'influence du masculinisme auprès de l'État: le débat autour de la réforme du Conseil du statut de la femme», in Mélissa BLAIS et Francis DUPUIS-DÉRI, *Le mouvement masculiniste au Québec, l'antiféministe démasqué*, Montréal: Éditions du remue-ménage, pp. 235-250.

FRIEDLI Fiona (2021), «*Régulation des relations familiales et reproduction de l'ordre de genre: des transformations du droit à la justice en action*», Thèse de doctorat: Université de Lausanne.

GARDNER Richard A. (1992), *True and false accusations of child sex abuse*, Cresskill, NJ: Creative Therapeutics.

GUSFIELD Joseph (2009), *La culture des problèmes publics. L'alcool au volant: la production d'un ordre symbolique*, Paris: Economica.

ISRAËL Liora (2001), «Usages militants du droit dans l'arène judiciaire: le cause lawyering», *Droit et société*, vol. 3, n° 48, pp. 793-824.

ISRAËL Liora (2012), «Qu'est-ce qu'avoir le droit? Des mobilisations du droit en perspective sociologique», *Le sujet dans la Cité. Revue internationale de recherche biographique*, n° 3, pp. 34-47.

KESSLER Dorian, Gina PORTARCA et Laura BERNARDI (2021), « Measuring public-private substitution after divorce: Ex-spouse income and the effect of marital separation on social assistance take-up », *International Journal of Social Welfare*.

KRIESI Hanspeter (1993), « Sviluppo organizzativo dei nuovi movimenti sociali e ontesto politico », *Rivista italiana di scienza politica*, vol. 23, n° 1, pp. 67-117.

LARENZA Ornella (2019), « *Social policy shaping the life-course: A study on lone parents' vulnerability* », Thèse de doctorat : Université de Lausanne.

LAVOIE Josianne (2015), « L'activisme juridique, le divorce et la garde des enfants : *backlash* sur les gains essentiels du mouvement féministe », in Mélissa BLAIS et Francis DUPUIS-DÉRI, *Le mouvement masculiniste au Québec, l'antiféministe démasqué*, Montréal : Éditions du remue-ménage, pp. 251-265.

LOCHARD Yves et Maud SIMONET (2010), « Les experts associatifs, entre savoirs profanes, militants et professionnels », in Didier DEMAZIÈRE et Charles GADÉA, *Sociologie des groupes professionnels*, Paris : La Découverte, pp. 274-284.

MCADAM Doug (2012), *Freedom summer = Lutttes pour les droits civiques, Mississippi 1964*, Marseille : Agone.

MCCANN Michael (1994), *Rights at Work. Pay Equity Reform and the Politics of Legal Mobilization*, Chicago : University of Chicago Press.

MERRY Sally Engle (2006), *Human rights and gender violence: translating international law into local justice*, Chicago : University of Chicago Press.

MIAZ Jonathan (2017), « Qui peut rester et qui doit partir ? Les frontières au prisme des usages sociaux du droit d'asile en Suisse », *Trajectoires*, Hors-série 3. En ligne : [<http://journals.openedition.org/trajectoires/2398>].

NEVEU Érik (2005), *Sociologie des mouvements sociaux*, 4<sup>e</sup> édition, Paris : La Découverte.

NEVEU Érik et Bastien FRANÇOIS (1999), *Espaces publics mosaïques : Acteurs, arènes et rhétoriques des débats publics contemporains*, Rennes : Presses universitaires de Rennes.

PÉCHU Cécile (2006), *Droit au logement, genèse et sociologie d'une mobilisation*, Paris : Dalloz.

RHOADES Helen (2002), «The “No Contact Mother” : Reconstructions of Motherhood in the Era of the “New Father” », *International Journal of Law, Policy and the Family*, vol. 16, n°1, pp. 71-94.

ROMITO Patrizia et Micaela CRISMA (2009), «Les violences masculines occultées : le Syndrome d'aliénation parentale», *Empan*, vol. 1, n° 73, pp. 31-39.

SARAT Austin et Stuart A. SCHEINGOLD (1998), *Cause Lawyering. Political Commitments and Professional Responsibilities*, New York/Oxford : Oxford University Press.

SCHMITTER Philippe et Wolfgang STREECK (1999), «The Organization of Business Interests : Studying the Associative Action of Business in Advanced Industrial Societies», *MPIfG Discussion Paper*, 99/1, Cologne : Max-Planck-Institut für Gesellschaftsforschung.

WIDMER Éric, Nicolas FAVEZ et Minh-Thuy DOAN (2014), «Coparentage et logiques configurationnelles dans les familles recomposées et de première union», *Politiques sociales et familiales*, n° 117, pp. 45-57.

WHITTIER Nancy (2009), *The politics of child sexual abuse : emotion, social movements, and the state*, Oxford/New York : Oxford University Press.

## **RETOURS CONCLUSIFS**



# L'ACTION COLLECTIVE À L'ÉPREUVE DU GUICHET

CÉCILE PÉCHU, JONATHAN MIAZ ET MARTINA AVANZA

Le premier chapitre de ce livre proposait de considérer le guichet comme une modalité de l'action collective. En décloisonnant la sociologie des mouvements sociaux, notre perspective invitait alors à observer la place qu'occupe ce dispositif dans les organisations, les contraintes qui affectent son fonctionnement, ainsi que le rôle qui lui est assigné, les collectifs étudiés ici envisageant (ou non) une relation entre sa fonction a priori assistancielle et la prise en charge de leur cause à un niveau collectif. Encore faut-il s'interroger, et c'est l'objet du présent chapitre, sur *les effets* de ce dispositif. Favorise-t-il ou au contraire entrave-t-il des processus de politisation, d'une part des individus bénéficiaires des prestations et services délivrés, d'autre part des guichetiers et, enfin, plus largement, des organisations militantes ou associatives, affectant ou non leur capacité à promouvoir leur cause dans l'espace public? Concevoir les effets du guichet en termes de politisation requiert un usage élargi de cette notion polysémique. «Écheveau conceptuel»<sup>1</sup> souvent associé à des considérations normatives<sup>2</sup>, elle peut être rapportée au schéma de Kriesi discuté dans le premier chapitre de ce livre<sup>3</sup>. Le dispositif de guichet est-il susceptible d'inciter les individus jusque-là isolés à s'impliquer directement dans l'action organisée (axe horizontal) et/ou permet-il que celle-ci se développe en direction des autorités, que ce soit par le biais d'un travail de représentation ou d'une mobilisation plus large, de type protestataire (axe vertical)?

Du côté des bénéficiaires, le guichet peut-il contribuer au développement d'une capacité à monter en généralité et à reconnaître

1. Deloye et Haegel, 2019.

2. Lagroye, 2003, p. 360.

3. Kriesi, 1996.

l'existence d'une dimension conflictuelle<sup>4</sup>, voire à l'acquisition d'un « intérêt » et d'une « compétence » politique, et cela dans une perspective de *self-help*, d'autonomie et d'*empowerment* favorisant leur engagement dans une action collective, le cas échéant par des voies contestataires et non conventionnelles ?

S'agissant des guichetiers, sont-ils portés à envisager les services délivrés aux bénéficiaires en termes collectifs et à les investir d'une signification politique pouvant les amener à s'impliquer dans une action collective orientée vers les autorités (politiques, judiciaires, administratives), ou conçoivent-ils au contraire leur activité dans sa dimension simplement assistancielle, la réduisant ainsi à une fonction principalement caritative ? C'est ici le rapport pratique des guichetiers à leur rôle qu'il s'agit d'analyser, leurs attitudes à l'égard des publics reçus, ainsi que les effets de leur professionnalisation, plus ou moins marquée selon les cas, sur le contenu et les modalités de leur engagement au sein des organisations.

Enfin, par sa fonction a priori défensive, le guichet tendrait à individualiser la prise en charge des griefs et donc à inhiber leur potentiel de montée en généralité. Peut-il néanmoins constituer un point d'appui pour formuler des revendications collectives à partir des activités de soutien individuel, renforcer la reconnaissance publique d'une cause via un travail de requalification de certains enjeux au sein du champ politique et accroître ainsi la capacité d'action et de mobilisation des organisations, selon des voies conventionnelles ou protestataires ?

D'une manière générale, quels que soient les domaines considérés ou les contextes nationaux, les différentes contributions soulignent l'ambivalence du dispositif de guichet à ces différents niveaux de l'action des organisations.

#### **EFFETS SUR LES BÉNÉFICIAIRES :**

##### **PERCEPTIONS, EMPOWERMENT ET ENGAGEMENT ?**

S'interroger sur les effets des guichets en termes de politisation des bénéficiaires/destinataires/publics amène à observer s'ils envisagent leur réalité comme relevant d'un problème collectif. Autrement dit, le guichet leur fournit-il des ressources cognitives leur permettant de qualifier comme injuste la situation qu'ils

4. Cf., par exemple, Hamidi, 2006, p. 10.



vivent et de penser qu'elle peut être modifiée grâce à l'action de l'association en leur faveur<sup>5</sup>? Par extension, dans quelle mesure participe-t-il de leur *empowerment*, voire de leur engagement dans l'action collective? Ces questions renvoient donc à deux dimensions de la politisation: une dimension cognitive (perception de sa situation comme étant injuste) et une dimension pratique (*empowerment* et engagement dans l'action collective). La plupart des guichets mis en place par des associations ou des collectifs militants s'adressent en effet à des destinataires (étrangers sans-papiers et requérants d'asile, locataires, travailleurs, femmes victimes de violences domestiques...) qui se trouvent dans une situation de dépossession à la fois cognitive et pratique. Même lorsque la finalité des guichets n'est pas principalement orientée vers la politisation et la mobilisation des publics cibles, mais se limite à une visée caritative ou humanitaire, les services délivrés au guichet sont susceptibles d'avoir des effets à ces deux niveaux.

#### L'EFFET SUR LES PERCEPTIONS DES BÉNÉFICIAIRES

Sur le plan cognitif, l'aide individuelle est de nature à fournir des instruments d'intelligibilité des problèmes rencontrés et des situations vécues, que ce soit dans le cadre de groupes de parole ou de permanences sociojuridiques. En filtrant les demandes qui leur sont adressées et en les traduisant en termes juridiques, les consultations juridiques apparaissent ainsi « comme une activité de pédagogie du droit et de socialisation au juridique »<sup>6</sup> modifiant la perception que les individus ont de leur situation, ou de leurs potentiels droits. Autrement dit, ce dispositif peut conduire à nommer un problème (*naming*), à en identifier la cause et/ou les responsables (*blaming*), voire à réclamer une sanction et/ou une réparation (*claiming*)<sup>7</sup>. Plus généralement et au-delà de l'aspect juridique, les sociologies de la domination insistent sur le fait que les dominés éprouvent, seuls, des difficultés à énoncer leurs plaintes sous une forme aboutissant

5. Gamson (1992) a ainsi souligné que l'élaboration de « cadres de l'action collective » était nécessaire à cette dernière. Ils se déclinent en trois composantes: le sentiment de l'existence d'une injustice (*injustice*), le sentiment qu'il est possible de modifier cet état de fait par l'action collective (*agency*) et, enfin, la constitution d'une identité collective, d'un « nous » opposé à un « eux » (*identity*).

6. Willemez, 2017, p. 105.

7. Felstiner, Abel et Sarat, 1980.

à une prise en charge par l'État de leurs problèmes et souffrances<sup>8</sup>. L'action des « membres par conscience »<sup>9</sup> au guichet peut contribuer à cette traduction des souffrances subies.

Toutefois, plusieurs travaux estiment au contraire que, parce qu'il repose sur une prise en charge individuelle, le guichet est peu propice à l'identification des processus structurels responsables des situations subies, à l'émergence d'un sentiment d'injustice et à la constitution d'une identité collective. C'est notamment le cas des permanences juridiques individualisées<sup>10</sup> qui, bien souvent, ne permettent de contester qu'à la marge le droit et les pratiques administratives, patronales ou des propriétaires. Ainsi, en ne remettant pas en question des catégories étatiques (qu'elles soient juridiques ou bureaucratiques), le guichet peut même contribuer à « fabriquer du consentement »<sup>11</sup> parmi les publics reçus, voire à les pacifier. Camille Hamidi, travaillant sur des associations dirigées vers des jeunes d'origine maghrébine, éclaire ce processus du côté des militants de guichet : leur souci de se sentir utiles dans leur engagement va venir faire obstacle à la montée en généralité offerte aux bénéficiaires. Il se décline en effet dans deux rhétoriques : la « rhétorique de l'urgence » et « le traitement volontiers psychologique des bénéficiaires et des solutions à leur proposer »<sup>12</sup>.

Dans cet ouvrage, les contributions apportent des réponses nuancées. En effet, si certains guichets fonctionnent comme des « dispositifs d'imposition des possibles juridiques » en faisant renoncer les bénéficiaires à leurs prétentions, d'autres guichets travaillent au contraire sur le sens des situations à l'origine de la demande de soutien. Il s'agit alors d'autoriser la verbalisation de la souffrance et de replacer les situations individuelles subies dans le cadre des processus structurels de domination connus et répertoriés, pour entretenir le sentiment d'injustice des bénéficiaires et favoriser leur mobilisation collective. La dénonciation peut concerner des processus de domination économique et sociale – en rejetant les approches institutionnelles des publics en termes de manque ou de

8. Pierre Bourdieu relève pour les dominés l'« impossibilité de convertir leur plainte entendue comme simple expression de la douleur, de l'insatisfaction ou du mécontentement, en plainte au sens juridique, en énonciation d'un tort ou d'une injustice [...] ou en revendication universelle » (1997, pp. 72-73).

9. McCarthy et Zald, 1977, pp. 1221-1222. Pour une critique de la notion de membre par conscience, cf. Collovald, 2002, pp. 198-199.

10. Pette, 2014, p. 409. Voir aussi Agrikoliansky, 2003.

11. Weill, 2014, pp. 315-316.

12. Hamidi, 2010, pp. 175-180.

handicap –, le fonctionnement du droit et du système judiciaire ou encore les rapports de genre. Certains guichets visent ainsi à politiser la condition des bénéficiaires en désindividualisant les situations et en identifiant des processus structurels qui serviront à la production d'un discours de victimisation.

Qu'ils mobilisent la psychologie ou des lectures économiques de la domination, ces guichets fournissent des ressources cognitives aux bénéficiaires, car les guichetiers y transmettent des grilles de lecture du monde social et des situations qu'ils vivent leur permettant de ne pas se sentir responsables de la dureté de leur sort, de nommer des injustices subies collectivement et de s'identifier à d'autres victimes. De plus, dans certaines associations, les professionnels manifestent des efforts pédagogiques envers le public reçu visant spécifiquement à provoquer leur « *agency* », ne serait-ce qu'en cherchant à leur montrer qu'ils peuvent lutter, individuellement et éventuellement collectivement, sans avoir peur, comme c'est le cas à la CGT. Les guichetiers cherchent alors à redonner aux bénéficiaires une force d'agir, en leur procurant les ressources morales nécessaires par un travail de *care*<sup>13</sup>, par l'offre d'activités visant à soutenir leur accès à la citoyenneté<sup>14</sup> ou encore en remettant leur propre choix au centre des procédures engagées<sup>15</sup>. Il s'agit alors de les accompagner dans un processus « d'autonomie » ou « d'*empowerment* » et d'entretenir leur insubordination.

### L'EFFET SUR LES PRATIQUES DES BÉNÉFICIAIRES

On touche là à la dimension pratique des effets du guichet sur les bénéficiaires. Qu'elles consistent en un soutien juridique, social, ou psychologique, les prestations qui y sont dispensées effectuent un *travail de réparation* – « c'est-à-dire de prise en charge des demandes sociales de services liées aux problèmes individuels que rencontrent les publics des organisations [...] »<sup>16</sup> –, voire restituent une capacité d'agir aux bénéficiaires. À travers la relation de service qui s'instaure au guichet, les bénéficiaires peuvent recourir aux compétences spécifiques et pratiques que les guichetiers mettent à

13. Voir la contribution de Charles Berthonneau sur la CGT.

14. Voir la contribution de Emmanuel Pierru sur le Mouvement national des chômeurs et précaires.

15. Voir la contribution de Pauline Delage sur les associations destinées aux femmes victimes de violences conjugales.

16. Briot, 2018, p. 469. Nicolas Briot parle plus spécifiquement des organisations de chômeurs, mais nous étendons sa définition aux autres organisations étudiées dans cet ouvrage.

leur disposition<sup>17</sup>. Ainsi, les organisations qui recourent au guichet de type permanences juridiques, à travers la défense des droits individuels, configurent un accès au(x) droit(s)<sup>18</sup>, certes toujours individuel, mais plus étendu, c'est-à-dire un accès à la fois à l'usage du répertoire juridique et, en cas d'issue positive, à la jouissance de droits individuels subjectifs. Autrement dit, les juristes, bénévoles ou militants, se muent en intermédiaires capables de rendre les demandes de leurs bénéficiaires « recevables » par les autorités administratives ou judiciaires<sup>19</sup>. En cela, le soutien juridique leur permet de recourir à l'arme du droit<sup>20</sup> pour se défendre ou pour attaquer l'État, leur employeur ou leur bailleur. Dans le cas d'un soutien psychosocial, il peut aussi s'agir de permettre l'*empowerment* (« la capacité à faire des choix ») ou l'autonomie (« reprendre du pouvoir sur sa vie »)<sup>21</sup> des bénéficiaires.

Ce travail de réparation permet-il de mobiliser les bénéficiaires et les conduit-il à s'engager ou, au contraire, contribue-t-il plutôt à leur dépolitisation en lien avec l'individualisation des prestations et la professionnalisation des guichetiers ? Dans la littérature existante, les guichets militants sont tantôt considérés comme un dispositif permettant la mobilisation des bénéficiaires, tantôt comme un dispositif renforçant leur dépossession initiale. De fait, leur analyse se retrouve aux prises avec les problèmes habituels auxquels est confrontée l'appréhension scientifique de l'action politique des catégories populaires (dont sont souvent issus les bénéficiaires des guichets), en tension entre une vision misérabiliste de ces dernières, insistant sur leur dépossession et leur incapacité à s'émanciper seules de la domination subie, et une vision populiste, soulignant leurs capacités d'action propres<sup>22</sup>.

D'un côté, la théorie de la mobilisation des ressources souligne ainsi la difficulté qu'ont des bénéficiaires dépourvus de ressources à se mobiliser. Or, en offrant des services individualisés, les guichets fournissent aux publics cibles des associations des bénéfices individuels à leur implication dans une action collective. Cette incitation sélective autorise alors la mobilisation collective autour d'une cause

17. Sur la relation de service, nous renvoyons à l'ouvrage de Erving Goffman, *Asiles* (Goffman, 1968), ainsi qu'à la discussion qui en est faite par Pascal Ughetto (2004, p. 6).

18. Belkis, Franguiadakis et Jaillardon, 2004.

19. D'Halluin, 2010 ; Spire et Weidenfeld, 2011. Voir aussi, sur les avocats, Lejeune, 2011.

20. Agrikoliansky, 2010 ; Israël, 2009.

21. Ces deux citations sont issues de la contribution de Pauline Delage.

22. Grignon et Passeron, 1989

de personnes, souvent à faibles ressources, qui en son absence ne seraient pas entrées dans l'action, trop coûteuse pour elles<sup>23</sup>. D'un autre côté, la sociologie des mouvements de pauvres insiste sur les capacités d'action de ces derniers, et concomitamment sur les processus qui, dans l'action collective, les dépossèdent de leur capacité d'agir individuellement et collectivement. La relation de service, hantée par le « spectre du travail social »<sup>24</sup>, induirait des processus de bureaucratisation, instaurant une séparation nette entre la « base » des associations, composée des bénéficiaires de l'action et ne participant pas directement aux activités des associations, et « l'appareil », peuplé par les guichetiers – membres par conscience<sup>25</sup>. Ces derniers, différents des bénéficiaires dans leurs caractéristiques sociopolitiques, en raison des ressources économiques, culturelles et sociales qu'ils possèdent, auront alors tendance à prendre les positions de pouvoir décisionnel et à faire preuve de paternalisme<sup>26</sup>. Le guichet irait aussi de pair avec des processus de professionnalisation au sein des associations, les guichetiers détenant ainsi le monopole de l'expertise et les publics du guichet s'en remettant à leurs compétences. Cette professionnalisation – et plus généralement la relation de service – « [mettrait] donc en danger l'idéal démocratique d'auto-organisation des classes populaires »<sup>27</sup>, un idéal qui ne concerne bien sûr que les associations visant à mobiliser les bénéficiaires.

Or, il convient de préciser que certaines associations étudiées ici se définissent elles-mêmes comme des associations de service dans lesquelles les bénéficiaires n'ont pas vocation à devenir membres à part entière<sup>28</sup>, qu'une des associations considérées exige de ses bénéficiaires qu'ils deviennent membres, sans pour autant qu'ils doivent se mobiliser autrement que par le versement de cotisations annuelles<sup>29</sup>, et que d'autres se définissent au contraire, au moins

23. Péchu, 1996.

24. Chauvin, 2008.

25. Havard-Duclos et Nicour, 2005. Pierre-Édouard Weill (2014) donne bien à voir cette séparation. C'est contre de telles modalités d'intervention, « paternalistes, hiérarchiques et inégalitaires », que des professionnels du travail social mobiliseront la notion d'*empowerment* apparue dans les mouvements féministes des années 1970 aux États-Unis (Bacqué, 2016, pp. 138-139).

26. Cf. notamment Marx et Useem, 1971. Pour une présentation de ce débat, cf. Péchu, 2006a, pp. 49-59.

27. Talpin, 2016, p. 255.

28. Voir les contributions de Pierre-Édouard Weill, Jonathan Míaz, Martina Avanza et Pauline Delage.

29. Voir les contributions de Marie Métrailler.

théoriquement, comme des collectifs de bénéficiaires<sup>30</sup>. Enfin, au guichet militant de l'association Délit de solidarité, étudiée par Xavier Dunezat, les sans-papiers sont invités à rejoindre une autre association – un collectif de soutien aux personnes sans-papiers – et à participer aux manifestations<sup>31</sup>.

De manière générale, on constate que la non-implication des bénéficiaires dans les associations est le cas de figure le plus fréquent. Comme le laissait entendre la littérature, la séparation d'avec les guichetiers est d'autant plus nette dans les associations dans lesquelles le public pris en charge est par trop dépossédé. Elle est également d'autant plus présente que le guichet nécessite des « aptitudes techniques », comme c'est le cas des guichets juridiques, qui semblent particulièrement propices aux mécanismes de dépossession, dans la mesure où le champ juridique et le travail du droit ont pour effet une coupure entre les professionnels du droit et les profanes, ainsi que la dépossession de ces derniers<sup>32</sup>. Cette coupure peut provenir aussi des logiques de professionnalisation des guichetiers : des juristes à l'identité professionnelle fragile rechercheront par une relation assistancielle à se procurer des gratifications symboliques qu'ils ont du mal à trouver dans leur champ professionnel, comme c'est le cas à l'ASLOCA. Elle peut aussi découler de la valorisation du seul capital militant, au détriment du « capital vécu » des bénéficiaires, comme dans les collectifs étudiés par Xavier Dunezat, où les sans-papiers sont relégués et assignés prioritairement au statut de simple usager du droit. Cela souligne combien la non-implication des bénéficiaires a à voir avec les modalités de la division du travail qui ont cours dans les associations.

Ce sont les associations les plus contestataires étudiées ici qui cherchent à obtenir une participation directe de leurs adhérents à leurs activités collectives. De fait, cette mobilisation est souvent limitée au temps nécessaire à la résolution de leurs problèmes individuels. Pourtant, parfois, comme à la CGT, on assiste à l'engagement au long cours des bénéficiaires, qui penseront leur investissement syndical sur le mode du contre-don par rapport à ce qui leur a été donné au guichet. Les guichets permettent *a minima* l'adhésion des bénéficiaires à l'association ou au syndicat, lorsque cette dernière

30. Voir les contributions de Charles Berthonneau, de Pierre-Édouard Weill, de Fiona Friedli et de Emmanuel Pierru.

31. Voir la contribution de Xavier Dunezat.

32. Voutat, 2009, p. 61. Voir aussi Willemez, 2015.

conditionne l'obtention des services offerts. Toutefois, l'augmentation du nombre de membres peut aussi en soi pousser l'organisation à rationaliser ses activités, à se bureaucratiser, et donc approfondir la séparation entre guichetiers et bénéficiaires.

Dans la plupart des associations cherchant l'implication de leurs membres, ce tropisme vers la bureaucratisation est contré par un véritable travail symbolique sur la forme matérielle du guichet la plus susceptible de faire disparaître la séparation entre accueillants et population accueillie. Ainsi, dans certaines associations étudiées ici, comme les groupes de pères divorcés ou les associations à destination des femmes victimes de violence, l'accueil se fait sous forme de groupes de parole, proches des groupes de conscience mis en place par les associations féministes dans les années 1970. Dans d'autres, comme les collectifs de sans-papiers étudiés par Xavier Dunezat ou l'association Droit Au Logement dans la contribution de Pierre-Édouard Weill, tout est mis en œuvre, dans l'utilisation de l'espace notamment, pour que le montage des dossiers individuels se transforme en expérience collective. Enfin, les associations peuvent *a minima* chercher explicitement à éviter de reproduire l'aspect impersonnel, inégalitaire et « descendant » du guichet administratif producteur de violence symbolique, par exemple en instaurant le tutoiement, en offrant le café ou en n'utilisant pas d'ordinateurs (qui fonctionnent comme une barrière entre les guichetiers et les personnes reçues) comme au Mouvement national des chômeurs et des précaires. A contrario, l'appareillage particulier du guichet présentant une séparation physique nette entre bénéficiaires et guichetiers est toujours présent dans les associations les plus étrangères à l'objectif de mobilisation des personnes concernées, les guichetiers pouvant même parfois exercer une violence symbolique à l'égard des bénéficiaires.

Au final, l'implication des bénéficiaires dans les associations pratiquant le militantisme de guichet est rare, soit parce que ce n'est pas l'objectif poursuivi par les organisations, soit du fait de la dépossession des publics, de la technicité des procédures favorisant des processus de professionnalisation, et plus généralement de la division du travail qu'il induit, et cela malgré les intentions initiales de certaines associations, qui se traduisent par une véritable réflexion sur les formes de l'accueil du public. Devraient-elles pour autant supprimer cette modalité d'action pour parvenir à mobiliser collectivement les bénéficiaires? Du point de vue de ces derniers,

souvent pris dans des procédures administratives ou juridiques très complexes et devant se dérouler dans des délais très courts, le service offert a néanmoins l'avantage de procurer parfois un bénéfice bien réel, qu'il s'agisse par exemple d'obtenir un permis de séjour pour les demandeurs d'asile ou l'annulation d'un licenciement pour les salariés, un bénéfice que l'action collective, plus longue à mettre en œuvre, ne garantit pas forcément. Et il leur permet parfois d'acquérir une lecture structurelle de leur situation individuelle, ayant des effets politisants.

### **DES GUICHETIERS (DÉ)POLITISÉS ?**

On peut ensuite s'interroger sur les effets du guichet sur celles et ceux qui y travaillent, c'est-à-dire sur les rapports (politiques) au rôle des guichetiers. Comment envisagent-ils leur activité de guichet ? Leur engagement repose-t-il sur des dispositions les conduisant à concevoir la dimension politique des services qu'ils délivrent aux bénéficiaires ? Ces questions renvoient à l'analyse de la division du travail associatif et à la professionnalisation des guichetiers – autrement dit à un recrutement par les organisations de « professionnels » plutôt que de « militants ». Leur rapport au rôle peut être envisagé selon deux dimensions principales. La première concerne le positionnement des guichetiers dans leur fonction, les uns se revendiquant d'une identité professionnelle spécifique (juriste, psychologue, travailleur social), sanctionnée par une formation et un diplôme, alors que les autres invoquent plutôt une identité militante, prolongée par un apprentissage « sur le tas » du travail de guichet. La deuxième renvoie aux registres cognitifs et normatifs, sous l'angle desquels les situations des bénéficiaires/publics sont traitées au guichet, l'un s'appuyant sur le raisonnement professionnel spécifique aux prestations dispensées et au champ professionnel dans lequel elles s'inscrivent<sup>33</sup>, l'autre se fondant davantage sur les subjectivités politiques et morales des guichetiers<sup>34</sup>, c'est-à-dire les valeurs qu'ils investissent dans leur travail.

33. Ainsi, si on prend l'exemple des guichets juridiques, certains guichetiers appréhendent les situations de leurs publics dans un registre s'appuyant sur le raisonnement juridique construit à partir des catégories du droit positif.

34. Pour Didier Fassin, « les subjectivités morales se réfèrent aux processus par lesquels les individus déploient des pratiques éthiques dans leur relation à eux-mêmes ou aux autres » (Fassin *et al.*, 2013, p. 23).



### PROFESSIONNALISATION ET SALARISATION

Le travail de guichet consiste souvent à fournir des prestations reposant sur des compétences spécifiques et répondant aux demandes sociales des publics visés par l'action collective<sup>35</sup>. De ce fait, le recours à cette modalité d'action conduit en général à l'engagement – dans le double sens de sélection/recrutement par l'organisation et d'autosélection par les personnes qui s'engagent – de guichetiers plus sur la base de leurs compétences professionnelles que de leurs dispositions militantes, engagement accompagné parfois de leur salarisation. Souvent, en effet, l'instauration du guichet transforme les « organisations de mouvement social classiques », dont les ressources proviennent des bénéficiaires, en « organisations de mouvement social professionnelles », tirant leurs ressources des non-bénéficiaires et employant des salariés plutôt que comptant sur le travail bénévole de militants<sup>36</sup>. Pette note ainsi une augmentation du nombre de salariés des associations de soutien aux sans-papiers pratiquant le guichet<sup>37</sup>. Cette salarisation de professionnels est particulièrement présente dans le cas des guichets juridiques, mais peut aussi se produire pour d'autres types de guichet, notamment lorsque les injonctions étatiques en termes d'expertise obligent à recruter des professionnels diplômés<sup>38</sup>. Mais la professionnalisation ne va pas forcément de pair avec la salarisation des guichetiers, ceux-ci pouvant être engagés dans des carrières bénévoles présentant des articulations et des interactions diverses avec leurs carrières professionnelles<sup>39</sup>.

Les associations étudiées ici n'étaient pas toutes initialement des organisations de mouvement social classique. Mais certaines contributions confirment le phénomène d'augmentation du nombre de salariés dans les associations lorsque s'installe et se massifie la pratique du guichet<sup>40</sup>, ainsi que l'importance de l'injonction à la professionnalisation de la part des institutions finançant les associations de guichet<sup>41</sup>. D'autres associations étudiées ici se

35. Briot, 2018.

36. McCarthy et Zald, 1977, p. 1222.

37. Pette, 2014, p. 41.

38. Alberti, 2019.

39. Sur ce point de l'interaction entre carrières bénévoles et carrières professionnelles, les carrières bénévoles pouvant être des « carrières invisibles » (pour des femmes ne travaillant pas), des « secondes carrières » (pour des retraités), des carrières parallèles ou des phases de pré-professionnalisation, cf. Simonet, 2010.

40. Voir la contribution de Marie Métrailler sur l'ASLOCA.

41. Voir la contribution de Emmanuel Pierru sur le MNCP ou celle de Martina Avanza sur les centres anti-IVG.

méfient au contraire des phénomènes de professionnalisation et de salarisation, pour des raisons idéologiques<sup>42</sup>. D'autres n'emploient pas de professionnels, non pas en raison de leur orientation idéologique, mais parce que les guichetiers ont comme caractéristique d'être eux-mêmes des bénéficiaires de la cause<sup>43</sup>. Enfin, la plupart des organisations envisagées dans cet ouvrage emploient, en plus des salariés, des bénévoles, dont certains cherchent effectivement par là à acquérir une expertise professionnelle, qu'ils soient ou non étudiants.

### PROFESSIONNELS OU MILITANTS ?

Si la question de la politisation des guichetiers renvoie à ce processus de professionnalisation, quels sont les effets de cette dernière sur les rapports au rôle des guichetiers<sup>44</sup> ? Pensent-ils leur rôle en rapport avec sa finalité professionnelle ou en lien avec ses attendus militants ? Pour certains auteurs, leurs pratiques seraient marquées par leur ethos professionnel et par la recherche de rétributions ayant à voir avec l'aspect professionnalisant de leur travail et non pas avec sa dimension militante<sup>45</sup>, d'autant plus lorsqu'ils sont recrutés en fonction de leurs compétences professionnelles et non pas (ou plus) en raison de valeurs et de dispositions politiques spécifiques. D'autres, au contraire, soulignent combien l'engagement de ces professionnels salariés peut souvent être lu dans le prolongement de dispositions protestataires existantes, reconverties dans une activité salariée, le cadre associatif leur offrant alors un débouché organisationnel<sup>46</sup>. Et la littérature sur les *cause lawyers*<sup>47</sup>, ces professionnels du droit qui, dans leur activité, s'engagent au service d'une cause, montre comment ils se font « l'avocat d'une cause au sens fort », s'en faisant « le défenseur non seulement intellectuel, mais aussi dans le prétoire, au travers de la défense de ceux qui l'incarnent, la

42. Voir la contribution de Xavier Dunezat sur une association de soutien aux sans-papiers ou celle de Charles Berthonneau sur la CGT.

43. Voir la contribution de Fiona Friedli sur un groupe de pères séparés ou divorcés.

44. Sur les rapports différents des guichetiers à leur rôle, à la cause et à leurs publics, cf. Miaz, 2017 ; Métrailler, 2020.

45. Weill, 2014, pp. 301-306.

46. Les travaux sur les conséquences de l'engagement dans les mouvements des années 1960 documentent bien la manière dont les dispositions contestataires sont reconverties dans certaines professions, et particulièrement les professions du social (cf., par exemple, l'ouvrage de référence de McAdam, 2012). De même, les travaux sur les juges ou avocats rouges montrent comment certaines carrières juridiques fournissent un débouché à des dispositions contestataires (cf., par exemple, Tonneau, 2011).

47. Voir Sarat et Scheingold, 1998 ; Israël, 2001.

défendent, la portent.», une «activité, indissociablement politique et juridique»<sup>48</sup>. Ainsi, comme le souligne Laurent Willemez, la professionnalisation tend certes à éloigner des militants, mais elle tend aussi à en fidéliser d'autres, «qui voient dans l'action militante une manière de faire le pont entre activité professionnelle et engagement politique»<sup>49</sup>. Quant aux guichetiers bénévoles, il faut se demander dans quel type de carrière bénévole ils s'inscrivent. En effet, on peut penser, en reprenant la typologie des carrières bénévoles de Maud Simonet, que les «carrières invisibles» des femmes de classe supérieure qui ne travaillent pas et les carrières bénévoles comme «préprofessionnalisation» sont plus susceptibles de connaître un tropisme vers la conformité avec le monde professionnel, dans le but de trouver un emploi. Au contraire, pour les «carrières parallèles» ou les «secondes carrières» de retraités, qui concernent des personnes qui réalisent là leurs aspirations profondes qu'ils ne peuvent ou n'ont pu mettre en œuvre dans leur carrière salariée, cette conformité est certainement moins centrale et les engagements sont alors davantage dirigés par des valeurs politiques spécifiques, laissant plus de place aux identifications militantes, comme le laissent entendre les travaux de Pierre-Édouard Weill<sup>50</sup>. Enfin, les travaux de Pauline Delage montrent bien que les associations et leurs guichets peuvent constituer des espaces de politisation pour certaines professionnelles, même lorsque leur recrutement se fonde avant tout sur leurs qualifications professionnelles plutôt que sur leur engagement militant, ce qui conduit à la constitution d'un «territoire professionnel» à travers une double dynamique de politisation des professionnelles et de professionnalisation des militantes<sup>51</sup>.

Les contributions rassemblées ici confirment que, dans certains cas, la logique de guichet conduit à recruter des professionnels sans qu'entre en ligne de compte l'existence préalable d'une attitude militante. L'éthique professionnelle et la recherche de rétributions s'inscrivant d'abord dans le champ professionnel considéré peuvent alors prendre le pas sur la politisation de l'action menée. Ce peut être aussi une identité professionnelle fragile qui conduira à ne pas prendre le risque de la laisser se confondre avec un engagement

48. Israël, 2001, p. 795.

49. Willemez, 2004, p. 51.

50. Weill, 2014.

51. Delage, 2017, p. 62.

militant, comme à l'ASLOCA. Là, les salariés, marqués par un ethos légaliste ou, dans d'autres cas, comme au Mouvement national des chômeurs et des précaires, par des visions managériales et entrepreneuriales étrangères aux finalités protestataires des associations, développeront une pratique marquée par le souci de l'efficacité de leur action plutôt que par celui de l'avancement de la cause politique, et la dimension individualisante s'imposera face à d'autres modalités d'engagement plus collectives.

A contrario, les cas empiriques analysés dans cet ouvrage confirment aussi, entre les lignes, que les associations peuvent offrir la possibilité de reconvertir professionnellement des dispositions protestataires ou que l'investissement dans les associations peut aussi être une manière de prolonger une compétence professionnelle en la mettant au service d'une cause. À cet égard, dans le cas de permanences juridiques – en particulier pour les demandeurs d'asile<sup>52</sup> et pour les locataires<sup>53</sup> –, certains des juristes qui y travaillent peuvent effectivement être analysés comme des *cause lawyers*, qui fondent leur engagement non seulement sur des compétences professionnelles, mais aussi sur un rapport politique, voire militant à ce rôle et à cette cause. Dans le cas des carrières bénévoles aussi, les choix professionnels qui s'y articulent peuvent être dictés par une orientation militante. Par ailleurs, même lorsque les logiques professionnelles prennent le pas sur celles de l'engagement protestataire au moment des recrutements, les salariés peuvent effectivement connaître par la suite une forme de « politisation au travail », effectuée « à rebours » par les associations. La socialisation organisationnelle amène alors les professionnels à acquérir des savoirs et des orientations idéologiques marqués par la cause défendue, qu'ils conjuguent ensuite dans leur pratique au guichet avec leurs savoirs professionnels. Ainsi, dans les associations destinées aux femmes victimes de violence étudiées ici par Pauline Delage, les professionnelles acquièrent et utilisent des savoirs sur la violence conjugale et les inégalités de genre constitués par le mouvement féministe. En définitive, si la professionnalisation peut certes engendrer des changements dans les profils des guichetiers, ce processus ne conduit pas nécessairement à une « dépolitisation » à proprement parler, dans la mesure où on peut assister à la fois à une professionnalisation des militants et à une politisation des professionnels.

52. Voir la contribution de Jonathan Miaz, ainsi que Miaz, 2017.

53. Voir la contribution de Marie Métrailler, ainsi que Métrailler, 2020.

**LES REGISTRES COGNITIFS ET NORMATIFS DES GUICHETIERS**

Par ailleurs, certains rapports au rôle conduiraient aussi les guichetiers à reproduire les stéréotypes, les assignations et l'ordre social, en menant à des pratiques de tri, établissant qui peut être aidé et dans quel ordre<sup>54</sup>. Les guichetiers associatifs seraient ainsi amenés à reprendre les catégories juridico-administratives, à reproduire les mêmes pratiques que celles des agents administratifs et à éviter les arguments ou les registres risquant de braquer les représentants de la préfecture ou les juges<sup>55</sup>. Dans certains cas, les guichetiers peuvent même reproduire des stéréotypes et assignations de genre, de race et de classe dans leurs pratiques de tri<sup>56</sup>. De même, les syndicalistes italiens étudiés par Cristina Nizzoli<sup>57</sup> adoptent un ethos bureaucratique éloigné de l'expression de marques d'empathie. Toutefois, selon d'autres auteurs, plus que de l'appareillage du guichet en soi, ces rapports au rôle proviendraient plutôt de l'appartenance des guichetiers aux catégories dominantes, différentes en tout cas des catégories sociales qu'ils reçoivent. Marx et Useem<sup>58</sup> relèvent ainsi, dans les organisations qu'ils observent, une tendance des membres de la majorité à véhiculer des stéréotypes sociaux. Au contraire, Vincent-Arnaud Chappe explique que les interactions au guichet de l'association antiraciste qu'il étudie sont prises dans une «grammaire de la relation d'aide militante» bien éloignée de telles pratiques<sup>59</sup>.

Certaines contributions de cet ouvrage soulignent comment des guichets associatifs peuvent reproduire parfois des pratiques de tri, et en analysent les critères et les ressorts. Les guichetiers trient les dossiers en reprenant les catégories administratives et juridiques par anticipation des exigences des autorités auxquelles ils s'adressent, mais il arrive aussi que soient rajoutés des critères économiques, moraux ou relevant d'une logique compassionnelle, anticipant des exigences administratives cette fois-ci officieuses, bien que les acteurs associatifs dénoncent dans le même temps leur application, comme à la Fondation Abbé Pierre ou dans les associations de soutien aux sans-papiers étudiées par Jonathan Miaz. Mais, comme le montre cette dernière contribution, ces

54. D'Halluin, 2012; Darley, 2014.

55. Pette, 2014; Miaz, 2017.

56. Darley, 2014.

57. Nizzoli, 2015.

58. Marx et Useem, 1971.

59. Chappe, 2010.

critères moraux et compassionnels peuvent aussi parfois conduire des guichetiers à traiter un cas que leurs critères juridico-administratifs suggéreraient de ne pas prendre en compte, ou au contraire les amener à refuser de prendre en charge un cas rentrant dans les catégories administratives, mais qui leur poserait des problèmes éthiques.

Ainsi, les contraintes liées au champ d'action des associations (contraintes juridiques par exemple) ou un rapport au rôle marqué par la prépondérance de l'ethos professionnel sur les dispositions militantes ne sont pas les seuls ressorts du tri des dossiers. Certaines contributions rassemblées ici montrent d'ailleurs que même lorsque les associations refusent les logiques de professionnalisation et de salarisation pour des raisons idéologiques et/ou qu'effectivement les pratiques des guichetiers sont profondément marquées par une politisation militante que soutient une socialisation organisationnelle tendue vers cet objectif, des phénomènes de surcharge et de surinvestissement, mêlés au sentiment d'impuissance, sont susceptibles de nourrir une distance envers les bénéficiaires, qui s'accompagnera d'un éloignement des objectifs politiques des associations, comme au Mouvement national des chômeurs et précaires étudié par Emmanuel Pierru.

C'est donc aussi souvent en raison de ressources limitées et de contraintes temporelles que les associations peuvent être amenées à mettre en œuvre des pratiques de tri objectivement éloignées des orientations politiques qu'elles défendent par ailleurs. Mais les dispositions préalables spécifiques des guichetiers et la manière dont ils sont socialisés, par leur organisation, à la réception des publics et à la constitution des dossiers individuels ont également un impact sur la façon dont ils reproduisent au guichet associatif les rôles et les jugements stigmatisants des guichets institutionnels ou, au contraire, les rôles et les jugements s'appuyant sur des grammaires militantes.

Au final, le guichet dépolitise-t-il les guichetiers, via leur professionnalisation ? La réponse n'est donc pas univoque et dépend des dispositions variables dont ils sont porteurs, des usages différents des guichets, et des organisations que l'on observe : elles ne sont ni toutes politisées de la même manière, ni toutes militantes et contestataires, ne disposent pas nécessairement des mêmes ressources, n'ont pas les mêmes relations avec l'État et ne participent pas de la même manière à la mise en œuvre des politiques publiques.

## **CE QUE LE GUICHET FAIT AUX ORGANISATIONS**

### **ET AUX CAUSES QU'ELLES DÉFENDENT**

Enfin, dans quelle mesure le guichet influence-t-il le cadrage d'une cause à défendre et sert-il de point d'appui pratique permettant à l'organisation de la promouvoir dans l'espace public? La question des effets du guichet sur la politisation des causes renvoie à la manière dont l'offre de services, souvent individualisés, s'intègre dans les différentes modalités d'action de l'organisation, redéfinit le cadrage de la cause et les finalités poursuivies, et entre ou non en contradiction avec la visée collective de l'action, voire s'y substitue. Dans cette perspective, il s'agit d'observer si le guichet inhibe ou non le potentiel de montée en généralité d'un cas, en réduit ou non la conflictualité, et permet ou non l'avancement de la cause collective. Cette question nécessite d'envisager la politisation à la fois dans une perspective lagroyenne de « requalification des activités sociales » – ou plutôt de requalification des enjeux et questions dans le champ politique<sup>60</sup> – et dans une perspective attentive aux modalités par lesquelles les organisations parviennent (ou non) à « monter en généralité » sur la base de cas individuels, d'en exprimer la dimension conflictuelle<sup>61</sup> et de traiter à travers eux des enjeux sociaux<sup>62</sup>.

### **L'EFFET DU GUICHET SUR LES REVENDICATIONS**

Pour certains auteurs, le guichet irait de pair avec un certain cadrage des revendications portées par les associations, dans le sens d'une limitation du « revendiqué » par rapport au « revendicable »<sup>63</sup>. D'une manière générale, le processus d'encadrement des revendications des associations par les travailleurs sociaux, l'administration et les élus politiques, avec comme conséquence une évaporation du politique, a pu être souligné dans certains contextes associatifs, y compris sans guichet<sup>64</sup>. Quant au guichet, en contribuant à faire reconnaître des règles, il produirait une autolimitation des revendications des associations, ces dernières en venant à ne revendiquer que l'application de droits déjà acquis. De nombreuses analyses sur les usages du droit dans l'action collective dans le cadre de permanences juridiques montrent que la défense de cas individuels peut

60. Lagroye, 2003, pp. 360-361.

61. Pour cette définition de la politisation, voir par exemple Hamidi, 2006, p. 10.

62. Ibos, 2019.

63. De Montlibert, 1989, pp. 39-59.

64. Eliasoph, 2010, p. 39.

instaurer une « tyrannie du singulier »<sup>65</sup> qui contribue à légitimer le droit et les procédures en vigueur<sup>66</sup>, contraignant ainsi l'expression de revendications collectives qui, au contraire, les remettent en cause. Pourtant, ce n'est pas toujours le cas : les associations de sans-papiers étudiées par Mathilde Pette<sup>67</sup> ne renoncent pas à demander la régularisation de tous les sans-papiers, à rebours des conditions restrictives posées dans le droit, même si l'auteure relève que le filtrage des dossiers effectué au guichet, encouragé par le financement public des associations selon les taux de régularisations obtenues, a tendance à entrer en contradiction avec de telles revendications.

Les contributions rassemblées ici montrent effectivement toute l'ambivalence du dispositif de guichet pour « monter en généralité » et porter la cause dans l'espace public. Certaines des associations étudiées semblent bien s'autolimiter dans leurs revendications (et limiter leurs bénéficiaires dans ce qu'ils souhaiteraient demander), en ne revendiquant pas ce qui n'est pas inscrit dans le droit. Ainsi, l'ASLOCA ne prend pas en charge la défense des locataires contre les expulsions de logement s'ils sont en défaut de paiement du loyer, le droit reconnaissant cette possibilité au propriétaire dans ce cas-là. L'association ne demande pas l'arrêt des expulsions locatives et légitime la dichotomie normal/abusif contenue dans le droit, contrairement, par exemple, à l'association française Droit Au Logement, dont les activités sont moins tournées vers le guichet. De même, la Fondation Abbé Pierre, plus institutionnelle, étudiée par Pierre-Édouard Weill, ne revendique pas que les mal-logés puissent être logés à l'endroit où ils le souhaitent, allant contre les demandes de ces derniers et limitant ainsi ses revendications en fonction de ce qui est autorisé dans le droit. Les revendications sont donc limitées pour préserver la crédibilité auprès des autorités, légitimant ainsi le statu quo. Pourtant, parfois, certaines associations, comme celles soutenant les demandeurs d'asile étudiées par Jonathan Miaz, prennent en charge des dossiers malgré leurs faibles chances de succès, pour montrer un désaccord avec la politique publique dont ils relèvent.

65. Nous étendons ici aux guichets, en particulier lorsque ceux-ci prennent la forme de permanences juridiques, l'analyse en termes de « tyrannie du singulier » d'Éric Argikoliansky (2003, p. 61).

66. Il s'agit aussi ici de faire un parallèle entre les effets légitimants du dispositif du guichet et ceux du recours au droit dans le cadre d'une défense juridique individualisée qu'analyse Liora Israël (2003, p. 21).

67. Pette, 2014.



Mais les chapitres de ce livre confirment aussi que la pratique du guichet peut fournir un point d'appui à une action politique, en permettant de construire du collectif à partir des cas individuels rencontrés. Elle servira ainsi de support pour, au-delà des cas individuels, faire apparaître des problèmes récurrents qui nourriront ensuite des actions collectives contestataires ou des actions de lobbying. Ainsi, les permanences au guichet peuvent aider les associations à élaborer leurs revendications ou leurs propositions politiques, comme c'est le cas pour les permanences juridiques de l'ASLOCA, qui permettent aux guichetiers de repérer les changements législatifs qui seraient nécessaires pour protéger les locataires. Certaines configurations associatives sont même pensées pour « produire du collectif » et favoriser le passage de l'action d'aide individuelle tournée vers les adhérents à une action politique dirigée vers les autorités. C'est ainsi que certaines associations, et particulièrement celles qui utilisent aussi des modes d'action protestataires, essaient d'éviter une division interne des tâches entre guichet et réflexion politique sur l'action du groupe, et d'instituer des processus organisationnels favorisant cette jonction, pour pouvoir repérer les traits communs entre les situations individuelles prises en charge et empêcher l'évaporation du politique. Dans l'association de sans-papiers bicéphale étudiée par Xavier Dunezat, à l'association Droit Au logement, dans les Unions locales CGT ou au MNCP, des actions contestataires sont organisées regroupant plusieurs cas individuels similaires. Mais les permanences de guichet peuvent aussi fournir aux associations une légitimité en tant que groupe de pression, que ce soit en leur permettant de mobiliser dans leur discours le récit de « cas » concrets susceptibles de sensibiliser l'opinion pour asseoir leurs revendications, comme le fait l'association de pères divorcés étudiée par Fiona Friedli, ou tout simplement en leur permettant d'utiliser la ressource du nombre<sup>68</sup>, comme, par exemple, pour le mouvement « *pro-life* » italien.

En définitive, le guichet peut donc constituer un point d'appui pour l'expression de la cause dans l'espace public et sa demande de prise en charge politique, même si l'ampleur des revendications est souvent limitée par l'horizon des possibles institutionnels qu'il incarne d'une certaine manière.

68. Offerlé, 1998, pp. 112-121.

### LES EFFETS DU GUICHET SUR LES MODES D'ACTION UTILISÉS PAR LES ASSOCIATIONS

Parallèlement, le guichet comme forme d'action routinière se substituerait aux formes d'action contestataires et, pour paraphraser Piven et Cloward, « tirerait les gens des rues vers les guichets des associations »<sup>69</sup>. C'est ce qu'on peut conclure d'une partie de la littérature, qui met l'accent sur deux processus. Tout d'abord, nous l'avons vu, la forme guichet va de pair avec l'implication de membres par conscience, différents des bénéficiaires. Or, certains auteurs expliquent que ces derniers vont modérer stratégiquement et tactiquement les mouvements, car ils appartiennent au monde des dominants. Ainsi, Marx et Useem constatent cela pour les « outsiders » des mouvements de minorités ethniques qu'ils étudient<sup>70</sup>. De même, Lilian Mathieu explique que lorsque les mouvements de pauvres sont autonomes et indépendants du soutien de groupes plus privilégiés, ils sont « plus vindicatifs et radicaux »<sup>71</sup>. Mais Cress et Snow prennent le contrepied de ces affirmations dans ce qu'ils appellent la « thèse de la correspondance » : à des organisations de mouvement social radicales seraient associés des « supporters » radicaux<sup>72</sup>. Les membres par conscience qui peuplent les guichets ne seraient donc pas forcément des modérés rejetant toute action confrontationnelle.

L'autre processus tient à la nécessité, la plupart du temps, de financer la professionnalisation des guichets. C'est d'autant plus vrai que, comme l'a montré Matthieu Hély<sup>73</sup>, le monde associatif se voit dévolu par l'État un certain nombre de tâches de service public, sous forme de partenariat et de conventions de délégation. Qu'il s'agisse de fondations ou de l'État, les financeurs orienteraient les associations vers le renoncement aux formes d'action contestataires. Ainsi, Tom Bartley<sup>74</sup> dénonce le fait que les fondations modéreraient et canaliseraient les mouvements sociaux : dans les associations financées par les fondations, le recours au droit serait favorisé au détriment des actions protestataires, car les visions du monde et pratiques de ces dernières déteindraient sur les mouvements sociaux. L'auteur reprend ainsi les acquis du néo-institutionnalisme

69. Piven et Cloward, 1977, p. XII.

70. Marx et Useem, 1971.

71. Mathieu, 2003, p. 19.

72. Cress et Snow, 1996, p. 1106.

73. Hély, 2009, pp. 25-42.

74. Bartley, 2007, cité in Talpin, 2016, p. 253.

sur l'isomorphisme institutionnel<sup>75</sup>. L'assagissement des associations peut aussi provenir de leur financement sélectif: seules les organisations renonçant aux modes d'action contestataires seraient financées, notamment par l'État, et comme, selon la loi d'airain de l'oligarchie de Roberto Michels, les professionnels rechercheraient avant tout la survie d'organisations qui leur permettent de vivre, ils inciteraient à l'abandon des tactiques trop confrontationnelles. C'est ce qu'expliquent notamment Piven et Cloward: les «organisateurs» des mouvements de pauvres, cooptés par l'État, renonceraient aux modes d'action directe. Ainsi, Christina Nizzoli montre bien comment le syndicat italien CGIL touche de l'argent de l'État pour les actes de guichet qu'il délivre, et les guichetiers ont donc tendance à considérer les problèmes rencontrés par les salariés du point de vue des «lettres d'excuse», rémunérées, que le syndicat peut rédiger, en n'envisageant pas d'autres modes d'action, contestataires et/ou collectifs<sup>76</sup>. Au-delà du financement sélectif, Mathilde Pette montre, au sujet d'associations de sans-papiers, que l'État va faire le tri entre «bonnes» associations non contestataires utilisant exclusivement le guichet et «mauvaises» associations contestataires, en refusant de traiter avec les associations utilisant la grève de la faim des requérants d'asile comme moyen d'action, par le biais de la fréquence de leurs rendez-vous en préfecture pour étudier les dossiers individuels<sup>77</sup>. A contrario, le guichet peut servir à justifier une action protestataire. Il fournira ainsi une légitimité publique à la contestation, en permettant aux groupes d'indiquer qu'ils ont essayé toutes les voies légales du guichet, et que c'est leur échec qui les mène à utiliser des actions contestataires, comme le fait Droit Au Logement<sup>78</sup>.

Dans ce volume, cinq associations étudiées ont recours à des moyens d'action protestataires: Droit Au Logement, étudiée par Pierre-Édouard Weill; l'association de pères divorcés observée par Fiona Friedli; l'association de sans-papiers dont parle Xavier Dunezat; le Mouvement national des chômeurs et des précaires, considéré par Emmanuel Pierru; ou encore les Unions locales CGT étudiées par Charles Berthonneau. L'ASLOCA, étudiée par Marie Métrailler, les associations anti-IVG recevant des femmes

75. Di Maggio et Powell, 1991.

76. Nizzoli, 2015, pp. 92-93.

77. Pette, 2014, p. 419.

78. Péchu, 2006a, pp. 396 et 463.

au guichet analysées par Martina Avanza, celles consacrées aux femmes victimes de violence dont rend compte Pauline Delage et l'association de soutien aux demandeurs d'asile enquêtée par Jonathan Miaz n'utilisent pas, quant à elles, ces modes d'action contestataires parallèlement à l'usage du guichet.

Effectivement, les associations alliant guichet et contestation sont peuplées par des guichetiers aux dispositions politiques les conduisant à valoriser cette dernière; au contraire, l'action au guichet est dévalorisée et considérée comme un « mal nécessaire » par ces militants, ce qui tend à valider la thèse de la correspondance exposée ci-dessus. Ainsi, les militants libertaires et féministes de l'association de sans-papiers étudiée par Xavier Dunezat, le leader de Droit Au Logement, ancien militant de l'organisation maoïste la Gauche prolétarienne, ou les syndicalistes retraités de l'Union locale CGT sont, en raison des modalités de constitution de leurs dispositions politiques, tous très attachés au fait que leur organisation ait recours à l'action protestataire parallèlement à l'accueil individuel.

Par ailleurs, les associations utilisant ces modes d'action tirent la majeure partie de leurs ressources, si ce n'est la totalité, des cotisations de leurs membres. Mais les contributions rassemblées ici montrent qu'au-delà des processus d'isomorphisme institutionnel et de financement sélectif, d'autres facteurs peuvent intervenir pour limiter le recours à l'action protestataire dans les associations pratiquant le guichet: la logique administrative du travail de guichet a comme conséquence un rétrécissement du temps et de l'investissement consacré à l'activisme dans l'espace public et à l'extérieur des associations, comme le montre Pauline Delage pour les associations d'accueil des femmes victimes de violence, un trait que relève aussi Emmanuel Pierru au sujet du MNCP, bien que cette association garde un pied dans l'action contestataire.

En définitive, si certains mécanismes favorisés par l'usage du guichet, comme la participation de membres par conscience aux associations, la nécessité de financement institutionnel ou le temps nécessaire à la pratique de guichet, peuvent parfois conduire à l'abandon des modes d'action contestataires, ce n'est pas toujours le cas. Par ailleurs, dans l'espace d'une cause donnée, il peut y avoir des spécialisations des associations, certaines plus spécialisées dans le guichet, de type caritatif et, pour reprendre la typologie de Kriesi, tournées d'abord vers les adhérents, pendant que d'autres utilisent

des moyens d'action plus contestataires et sont tournées d'abord vers les autorités. Comme nous le rappelions dans le premier chapitre, il peut alors s'opérer une véritable division « fonctionnelle » du travail entre associations prestataires de services et associations contestataires, tout à fait identifiée, assumée et valorisée par les membres des associations, car elle permettrait une complémentarité dans la défense de la cause, comme c'est le cas ici dans trois associations sur quatre parmi celles qui n'utilisent pas de modes d'action contestataires<sup>79</sup>. Cette division « fonctionnelle » permet là d'éviter les phénomènes d'isomorphisme institutionnel, de financement sélectif et de captage des ressources de l'organisation par la seule action de guichet. Enfin, l'action politique des associations de guichet peut, au-delà des modes d'action contestataires, utiliser des moyens d'action plus institutionnels, comme à l'ASLOCA, l'association de locataires suisse, qui porte sa cause dans l'arène législative grâce à des élus issus de ses rangs.

#### LE GUICHET ET L'EXTENSION DU DOMAINE DE LA LUTTE

Mais la question des modalités de l'avancement des causes ne concerne pas uniquement la portée des revendications présentées ou le type de mode d'action employé pour se faire entendre auprès des autorités politiques. Il faut aussi considérer la manière dont le guichet peut permettre de porter les causes sur d'autres terrains et auprès d'autres autorités que celles qui décident formellement et officiellement des politiques publiques. Dans la continuité des travaux sur les *street-level organizations*, on peut ainsi considérer que les guichets sont souvent impliqués dans les processus de production et de mise en œuvre des politiques publiques en configurant un accès au droit et à la justice sociale, et en défendant les droits de leurs publics<sup>80</sup>.

Par ailleurs, les organisations qui recourent au guichet offrent un accès à des services spécialisés, répondant souvent à une demande sociale de services<sup>81</sup> et s'appuyant sur un héritage militant<sup>82</sup>. Ainsi, pourrait-on dire, le travail de réparation et la relation de service

79. Seule l'ASLOCA, étudiée par Marie Métrailler, ne s'inscrit pas de façon assumée dans un tel partage des tâches entre associations.

80. Miaz, 2017 ; Briot, 2018.

81. Briot souligne ainsi que les organisations ne peuvent ignorer les sollicitations de leurs publics sans s'exposer à se couper de la population qu'elles cherchent à mobiliser (Briot, 2018, p. 470).

82. Delage, 2017.

qui s'instaurent au guichet correspondent souvent à une application individualisée, quotidienne et professionnalisée de principes militants « en actes » relatifs à la cause défendue. Le guichet amène alors à une reconfiguration des organisations et de la cause<sup>83</sup> qui les conduit à poursuivre le conflit politique, en particulier celui qui a trait à la définition de l'action publique (*policy conflict*)<sup>84</sup> et à son application, « sur le terrain », c'est-à-dire dans les pratiques de mise en œuvre de prestations relevant du domaine de l'action publique<sup>85</sup>. La défense de la cause passe en effet aussi par des pratiques sociales et professionnelles et par la prise en charge des personnes qui constituent la cible de l'action. On peut reprendre ici Laurent Willemez, qui souligne que « [l']activité de consultation est ainsi d'abord un travail militant et politique de représentation des salariés, faisant du droit une ressource collective dans une logique agonistique ». En effet, selon cet auteur, les consultations juridiques, parce qu'elles permettent l'utilisation dans des situations individuelles du capital politique accumulé par les syndicats « pour renforcer des ressources sociales et culturelles insuffisantes (...), constituent bien un moment proprement politique ». De ce fait, « le passage par le droit, même le plus individuel (celui du contrat de travail et de la fiche de paie), peut être pris dans le cadre le plus collectif »<sup>86</sup>.

Il convient alors de relever que les formes du travail de guichet et de prise en charge des cas individuels par les organisations varient d'une association à l'autre en fonction de la manière dont ces dernières cadrent leur cause et leurs modalités d'action. En effet, les organisations recourant au guichet peuvent être plus ou moins « radicales » ou contestataires, s'inscrivant dans différents héritages et courants politiques, ainsi que dans différentes orientations militantes, caritatives ou humanitaires. Le travail de réparation variera alors en fonction de la position qu'elles occupent dans l'espace associatif<sup>87</sup>. Mais, dans tous les cas, ce travail de *care* contribue à porter et à faire avancer la cause, en étendant le domaine de la lutte au quotidien<sup>88</sup>, à l'immédiat et à des résultats individuels, et en s'inscrivant dans l'action collective par le biais de l'exemplarité<sup>89</sup>.

83. *Ibid.*

84. Brodtkin, 2013.

85. Miaz, 2021.

86. Willemez, 2017, p. 112.

87. Briot, 2018.

88. Mansbridge, 2013.

89. Renou, 2020.

Les contributions à cet ouvrage montrent toutes combien cette prise en charge individuelle des cas contribue à l'existence sociale et pratique des causes défendues.

En plus de l'aspect politique du soutien apporté individuellement, la défense de cas individuels, au-delà de la « tyrannie du singulier » qu'elle peut impliquer, peut aussi manifester une contestation des pratiques d'acteurs publics ou privés, de l'action publique dans un domaine spécifique, voire du droit lui-même. Ainsi, à travers la multiplication de procédures juridiques individuelles contestant des décisions administratives ou privées, certaines organisations procèdent à une « guérilla juridique »<sup>90</sup> permettant de s'opposer massivement à certaines pratiques, tout en défendant une autre application du droit faisant plus largement valoir les droits des individus. De plus, cette « guérilla juridique » permet parfois d'obtenir des jurisprudences qui font évoluer la pratique du droit en faveur des personnes que ces organisations défendent. La défense individuelle permet ainsi, à la marge, une défense collective. De plus, les guichets juridiques peuvent également conduire les associations qui y recourent à développer des stratégies judiciaires fondées sur des litiges stratégiques<sup>91</sup> consistant à sélectionner des cas individuels dits « exemplaires » afin de faire changer le droit via des jurisprudences<sup>92</sup>. Enfin, les guichets juridiques peuvent aussi permettre de réunir des cas individuels en un collectif judiciaire afin d'entamer une action judiciaire coordonnée<sup>93</sup>, voire collective (*class action*). La pratique du guichet participe donc bien à la production des politiques publiques au « niveau de la rue » (*street-level*). Dans cet ouvrage, certaines contributions, comme celles de Marie Métrailler ou de Jonathan Miaz, montrent bien comment le guichet peut favoriser des avancées jurisprudentielles ou, à tout le moins, comme le montrent les contributions de Charles Berthonneau ou d'Emmanuel Pierru, permettre de combattre certaines pratiques des employeurs ou des administrations.

S'intéresser aux effets du guichet en termes de politisation des organisations et des causes conduit à s'interroger sur ce qui est politique ou « radical », sur ce qui est contestataire ou protestataire, ainsi que sur les autorités considérées comme étant politiques.

90. Israël, 2003 ; Miaz, 2017 ; Métrailler, 2020.

91. Lejeune et Oriane, 2014.

92. Voir la contribution de Jonathan Miaz.

93. Chappe et Keyhani, 2018.

Que ce soit dans la littérature existante et dans les contributions de cet ouvrage, les analyses mettent bien en évidence les ambivalences de ce mode d'action à ces différents égards. D'un côté, le recours au guichet implique une individualisation découlant des prestations de service (« tyrannie du singulier ») et une professionnalisation qui auraient pour effets de déradicaliser et d'assagir les mouvements sociaux, voire de dépolitiser des organisations et des causes, en conduisant à une autolimitation des revendications, et en empêchant l'utilisation de certaines formes d'action pour les porter auprès des autorités, notamment les formes contestataires et confrontationnelles. De l'autre, il faut toutefois considérer les dimensions politiques et contestataires des guichets, des prestations de service et du travail de réparation, de même que la manière dont le travail sur les cas individuels peut permettre de collecter un éventail de cas susceptibles de faire l'objet d'une montée en généralité aboutissant à la mise en forme d'une cause, et appuyant sa demande de traitement politique par les autorités. Ce mode d'action peut aussi, de diverses manières, produire du collectif et servir de point d'appui pour les revendications collectives. Ainsi, il ne faudrait pas parler de dépolitisation, mais souligner comment les guichets transforment les formes de la contestation, les terrains sur lesquels les organisations défendent leur cause, les autorités à qui elles s'adressent, ou encore la division du travail en leur sein ou avec d'autres acteurs.

### **CONCLUSION**

La littérature et les contributions rassemblées ici permettent de conclure à l'ambivalence des effets de la pratique du militantisme de guichet quant à la politisation des bénéficiaires, des guichetiers, et des causes. S'il est souvent compliqué pour les organisations de mobiliser les bénéficiaires de leurs prestations, elles offrent souvent à ces derniers des instruments d'intelligibilité de leurs problèmes, voire parfois une lecture structurelle de leur situation qui les restaure dans un « pouvoir d'agir », ainsi qu'une prise en charge, souvent dans l'urgence, de leurs problèmes, susceptible parfois de connaître une issue favorable.

Le recours au guichet conduit souvent à l'engagement de guichetiers suivant des critères liés à des compétences professionnelles plutôt qu'à des dispositions militantes. Ce processus



de professionnalisation peut ainsi parfois entraîner un oubli de la part des guichetiers de la dimension politique de leur pratique. Ils auront alors tendance à subir le tropisme du fonctionnement de leur champ professionnel plutôt que celui du champ militant. Toutefois, ce processus peut s'accompagner d'une politisation de certains professionnels dans leur travail au sein de l'association. Il peut également permettre à d'autres de déployer leurs dispositions contestataires dans leur profession, mettant ainsi leurs compétences au service d'une cause. Les rapports des guichetiers à leur rôle et à la cause peuvent donc être plus ou moins politisés et contestataires, ce qui aura des effets sur leurs pratiques au guichet, en particulier sur le « tri » des publics et la prestation fournie. Les rapports des guichetiers à leur rôle et à la cause défendue configurent donc leurs usages du guichet.

Enfin, l'aide individuelle délivrée au guichet militant peut, dans certains cas, instaurer une « tyrannie du singulier », légitimant le système tout en limitant la contestation au traitement de cas individuels et en contraignant la formulation de celle-ci. Toutefois, si les usages du guichet militant peuvent parfois conduire à une (auto-)limitation des revendications, et aller à l'encontre de l'usage de modes d'action protestataires, ils peuvent aussi contribuer à « fabriquer du collectif », qui servira de base à une action politique, avec des moyens d'action confrontationnels – parfois délégués à d'autres associations, ou plus institutionnels. Les dispositions spécifiques des guichetiers et les modalités de division sociale et fonctionnelle du travail associatif sont, de ce point de vue, des facteurs importants qui pèsent sur les processus permettant de porter politiquement une cause. Par ailleurs, le guichet sert de diverses manières de point d'appui à la cause défendue, en déplaçant sur d'autres terrains, individuels et quotidiens, et parfois auprès d'autres autorités, la contestation et les revendications. La mise en place de guichets peut alors servir de levier aux organisations pour défendre leur cause, la construire et la légitimer, pour adresser des revendications aux autorités ou pour les contester, ainsi que pour s'adresser aux publics, non seulement les bénéficiaires des services offerts, mais aussi le grand public. En définitive, ces sont les usages différents du guichet par les associations qui en feront plus ou moins un point d'appui pour formuler et faire avancer des revendications politiques.

Nous le rappelons dans le premier chapitre, la conception étroite des « répertoires d'action » de Charles Tilly l'amenait à exclure les

formes routinières ou encore les formes individuelles de l'action du champ d'analyse des mouvements sociaux, puisqu'il ne considérait que les formes de « contestation ouvertes, collectives et discontinues »<sup>94</sup>. Il avait pu être montré, à partir de l'analyse de l'invention du squat<sup>95</sup>, que l'opposition individuel-collectif, ou l'opposition discret-ouvert s'agissant de la publicité des actions, d'une part constituaient des continuums plutôt que des oppositions binaires, et d'autre part que celles-ci ne variaient pas toujours de concert : il pouvait y avoir des formes d'action collective, mais néanmoins « discrètes ». Enfin, la publicité des actions pouvait recouvrir plusieurs choses différentes : la clandestinité ou non de leur réalisation, la recherche ou non de leur divulgation, et la présentation ou non de revendications. L'analyse du guichet nous permet elle aussi de revenir sur la partition des actions que réalise Tilly. En effet, elle nous montre comment des formes individualisées et discrètes d'action – la prise en charge d'un dossier individuel – peuvent donner lieu à la production de formes collectives, en servant de point d'appui pour une montée en généralité dans l'espace public, confirmant ainsi la complexité du couple individuel-collectif et montrant comment une forme individuelle peut devenir « ouverte ». Mais elle permet aussi de revenir sur la question de la publicité des actions : on a ici des formes routinières d'action qui sont aussi utilisées pour formuler des revendications « à bas bruit », directement au niveau de la mise en œuvre de l'action publique, contribuant ainsi à sa redéfinition, et dont l'existence peut tantôt n'être divulguée que par l'exemple qu'elles constituent pour d'autres bénéficiaires potentiels, des revendications sans publicité en quelque sorte, tantôt être largement publicisée et associée à une « contestation visible dans les arènes publiques »<sup>96</sup>. On le voit à la lumière de l'analyse du guichet, l'élargissement du regard auquel conviait Hanspeter Kriesi, pour une prise en compte de la diversité des organisations liées au mouvement social et des modalités de l'action militante<sup>97</sup>, s'avère particulièrement justifié, tant la partition des actions entre actions collectives contestataires, actions individuelles de résistance et opérations routinières des organisations non visibles dans les arènes publiques est empiriquement difficile à réaliser.

94. Tilly, 1995, p. 32.

95. Péchu, 2006b.

96. Tilly, 1995, p. 32.

97. Kriesi, 1996.

**RÉFÉRENCES**

AGRIKOLIANSKY Éric (2003), «Usages choisis du droit: le service juridique de la ligue des droits de l'homme (1970-1990). Entre politique et raisons humanitaires», *Sociétés contemporaines*, vol. 52, n° 4, pp. 61-84.

AGRIKOLIANSKY Éric (2010), «Les usages protestataires du droit», in Eric AGRIKOLIANSKY, Isabelle SOMMIER et Olivier FILLIEULE (éds), *Penser les mouvements sociaux. Conflits sociaux et contestations dans les sociétés contemporaines*, Paris: La Découverte «Recherches», pp. 225-243.

ALBERTI Camilla (2019), «Sous-traitance et bureaucratisation néolibérale: une analyse de l'interface de la distance dans l'accueil des demandeurs d'asile», *Lien social et Politiques*, vol. 83, pp. 123-143.

BACQUÉ Marie-Hélène (2016), L'importation des notions d'*empowerment* et de *community organizing* en France: Entretien avec Marie-Hélène Bacqué, *Mouvements*, vol. 85, n° 1, pp. 138-145.

BARTLEY Tim (2007), «How foundations shape social movements: the construction of an organizational field and the rise of forest certification», *Social Problems*, vol. 54, n° 3, pp. 229-255.

BELKIS Dominique, Spyros FRANGUIADIAKIS et Édith JAILLARDON, (2004), *En quête d'asile. Aide associative et accès au(x) droit(s)*, Paris: LGDJ.

BOURDIEU Pierre (1997), *Méditations pascaliennes*, Paris: Seuil.

BRIOT Nicolas (2018), *La cause des chômeurs. Organisations militantes et travail ordinaire de mobilisation*, Thèse de doctorat en Science Politique, Strasbourg, Université de Strasbourg.

BRODKIN Evelyn Z. (2013), «Street-Level Organizations and the Welfare State», in Evelyn Z. BRODKIN et Gregory MARSTON (dir.), *Work and the Welfare State. Street-Level Organizations and Workfare Politics*, Washington, DC: Georgetown University Press, pp. 17-34.

CHAPPE Vincent-Arnaud (2010), «La qualification juridique est-elle soluble dans le militantisme? Tensions et paradoxes au sein de la permanence juridique d'une association antiraciste», *Droit et société*, vol. 76, n° 1, pp. 543-567.

CHAPPE Vincent-Arnaud et Narguesse KEYHANI (2018), «La fabrique d'un collectif judiciaire. La mobilisation des cheminots marocains

contre les discriminations à la SNCF», *Revue française de science politique*, vol. 68, n° 1, pp. 7-29.

CHAUVIN Sébastien (2008) «Le worker center et ses spectres: les conditions d'une mobilisation collective des travailleurs précaires à Chicago», *Sociologies pratiques*, n° 15, pp. 41-54.

COLLOVALD Annie (2002), «Pour une sociologie des carrières morales des dévouements militants», in Annie COLLOVALD (dir.), *L'humanitaire ou le management des dévouements. Enquête sur un militantisme de «solidarité internationale» en faveur du Tiers-Monde*, Rennes: Presses universitaires de Rennes.

CRESS Daniel M. et David A. SNOW (1996), «Mobilization at the Margins: Resources, Benefactors, and the Viability of Homeless Social Movement Organizations», *American Sociological Review*, vol. 61, pp. 1089-1109.

DELAGE Pauline (2017), *Violences conjugales: du combat féministe à la cause publique*, Paris: Presses de Sciences Po.

D'HALLUIN Estelle (2010), «Passeurs d'histoire. L'inconfort des acteurs associatifs impliqués dans l'aide à la procédure d'asile», in Didier FASSIN (dir.), *Les nouvelles frontières de la société française*, Paris: La Découverte, pp. 363-383.

D'HALLUIN-MABILLOT Estelle (2012), *Les épreuves de l'asile. Associations et réfugiés face aux politiques du soupçon*, Paris: EHESS.

DARLEY Mathilde (2014), «Les coulisses de la nation. Assignations genrées et racialisées dans les pratiques d'assistance aux étrangers en situation irrégulière», *Sociétés contemporaines*, vol. 94, n° 2, pp. 19-40.

DELOYE Yves et Florence HAEGEL (2019), «La politisation: du mot à l'écheveau conceptuel», *Politix*, n° 127, pp. 59-83

DE MONTLIBERT Christian (1989), *Crise économique et conflits sociaux dans la Lorraine sidérurgique*, Paris: L'Harmattan.

DI MAGGIO Walter W. et Paul J. POWELL (1991), «The Iron Cage revisited: Institutionnal Isomorphism and Collective Rationality», in Walter W. DI MAGGIO et Paul J. POWELL, *The New Institutionnalism in Organizational Analysis*, Chicago: Chicago University Press.

ELIASOPH Nina (2010), *L'évitement du politique. Comment les Américains produisent l'apathie dans la vie quotidienne*, Paris: Economica (1<sup>re</sup> édition en anglais: 1998).

FASSIN Didier, Yasmine BOUAGGA, Isabelle COUTANT, Jean-Sébastien EIDELIMAN, Fabrice FERNANDEZ, Nicolas FISCHER, Carolina KOBELINSKY, Chowra MAKAREMI, Sarah MAZOUZ et Sébastien ROUX (2013), *Juger, réprimer, accompagner. Essai sur la morale de l'État*, Paris: Seuil.

FELSTINER William L. F., Richard L. ABEL et Austin SARAT (1980), « The Emergence and Transformation of Disputes: Naming, Blaming, Claiming... », *Law & Society Review*, vol. 15, n° 3/4, pp. 631-654.

GAMSON William A. (1992), *Talking Politics*, Cambridge/New York: Cambridge University Press.

GOFFMAN Erving (1968), *Asiles. Études sur la condition sociale des malades mentaux*, Paris: Minuit.

GRIGNON Claude et Jean-Claude PASSERON (1989), *Le savant et le populaire. Misérabilisme et populisme en littérature et en sciences sociales*, Paris: Gallimard/Seuil.

HAMIDI Camille (2010), *La société civile dans les cités. Engagement associatif et politisation dans des associations de quartier*, Paris: Economica.

HAMIDI Camille (2006), « Éléments pour une approche interactionniste de la politisation: Engagement associatif et rapport au politique dans des associations locales issues de l'immigration », *Revue française de science politique*, vol. 56, n° 1, pp. 5-25.

HAVARD-DUCLOS Bénédicte et Sandrine NICOURD (2005), *Pourquoi s'engager? Bénévoles et militants dans les associations de solidarité*, Paris: Payot.

HÉLY Matthieu (2009), *Les métamorphoses du monde associatif*, Paris: PUF.

IBOS Caroline (2019), « Éthiques et politiques du care. Cartographie d'une catégorie critique », *Clio. Femmes, Genre, Histoire*, vol. 49, n° 1, pp. 181-219.

ISRAËL Liora (2003), « Faire émerger le droit des étrangers en le contestant, ou l'histoire paradoxale des premières années du GISTI », *Politix*, vol. 16, n° 62, pp. 115-143.

ISRAËL Liora (2001), « Usages militants du droit dans l'arène judiciaire : le cause lawyering », *Droit et société*, vol. 3, n° 49, pp. 793-824.

ISRAËL Liora (2009), *L'arme du droit*, Paris : Presses de Sciences Po.

KRIESI Hanspeter (1996), « The organizational structure of new social movements in a political context », in Doug McADAM, John McCARTHY et Mayer N. ZALD, *Comparative Perspectives on Social Movements: Political Opportunities, Mobilizing Structures, and Cultural Framings*, Cambridge : Cambridge University Press.

LAGROYE Jacques (2003), « Les processus de politisation », in Jacques LAGROYE (dir.), *La politisation*, Paris : Belin, coll. « Socio-histoires », pp. 359-372.

LEJEUNE Aude (2011), *Le droit au Droit*, Paris : Éditions des archives contemporaines.

LEJEUNE Aude et Jean-François ORIANNE (2014), « Choisir des cas exemplaires : la strategic litigation face aux discriminations », *Déviance et Société*, 38, n° 1, pp. 55-76.

McADAM Doug (2012), *Freedom Summer. Luttres pour les droits civiques, Mississippi 1964*, Marseille : Agone (1<sup>re</sup> édition en anglais : 1988).

McCARTHY John D. et Mayer N. ZALD (1977), « Resource Mobilization and Social Movements: A Partial Theory », *American Journal of Sociology*, vol. 82, n° 6, pp. 1212-1241.

MANSBRIDGE Jane (2013), « Everyday activism », in David A. SNOW, Donatella DELLA PORTA, Bert KLANDERMANS et Doug McADAM (éds), *The Wiley-Blackwell Encyclopedia of Social and Political Movements*, doi : [10.1002/9780470674871.wbespm086].

MARX Gary T. et Michael USEEM (1971), « Majority Involvement in Minority Movements: Civil Rights, Abolition, Untouchability », *Journal of Social Issues*, vol. 27, n° 1, pp. 81-104.

MATHIEU Lilian (2003), « From Dependence to Self-Organization: Logics and Ambiguities of Alliances in the Mobilization of Dominated Groups », ECPR General Conference, Marburg, Germany.

MÉTRAILLER Marie (2020), *Du droit au logement au droit du logement*, Thèse de doctorat en Science politique, Université de Lausanne.

MIAZ Jonathan (2017), *Politique d'asile et sophistication du droit. Pratiques administratives et défense juridique des migrants en Suisse (1981-2015)*, Thèse de doctorat en Science politique, Lausanne et Strasbourg, Université de Lausanne et Université de Strasbourg.

MIAZ Jonathan (2021), « La co-production conflictuelle du droit. Le rôle des intermédiaires du droit dans la mise en œuvre et la judiciarisation de la politique suisse d'asile », *Droit et Société*, vol. 1, n° 107, pp. 51-66.

NIZZOLI Cristina (2015), *C'est du propre! Syndicalisme et travailleurs du « bas de l'échelle » (Marseille et Bologne)*, Paris: PUF.

OFFERLÉ Michel (1998), *Sociologie des groupes d'intérêts*, Paris: Montchrestien.

PÉCHU Cécile (1996), « Quand les exclus passent à l'action », *Politix*, n° 34, pp. 114-133.

PÉCHU Cécile (2006a), *Droit Au Logement, genèse et sociologie d'une mobilisation*, Paris: Dalloz.

PÉCHU Cécile (2006b), « Entre résistance et contestation. La genèse du squat comme mode d'action », *Travaux de science politique*, Université de Lausanne, n° 24.

PÉLISSE Jérôme (2005), « A-t-on conscience du droit? Autour des "Legal Consciousness Studies" », *Genèses*, vol. 2, n° 59, pp. 114-130.

PETTE Mathilde (2014), « Associations: Les nouveaux guichets de l'immigration? Du travail militant en préfecture », *Sociologie*, vol. 5, n° 4, pp. 405-421.

PIVEN Frances Fox et Richard A. CLOWARD (1977), *Poor People's Movements. Why they succeed, how they fail*, New York: Vintage Books.

RENOU Gildas (2020), « Exemplarité et mouvements sociaux », in Olivier FILLIEULE, Lilian MATHIEU et Cécile PÉCHU, *Dictionnaire des mouvements sociaux*, Paris: Presses de Sciences Po, pp. 244-251.

SARAT Austin et Stuart A. SCHEINGOLD (1998), *Cause Lawyering. Political Commitments and Professional Responsibilities*, New York/Oxford: Oxford University Press.

SCHEINGOLD Stuart A. (2004), *The politics of rights: lawyers, public policy, and political change*, Ann Arbor: The University of Michigan Press.

SIMONET Maud (2010), *Le travail bénévole. Engagement citoyen ou travail gratuit?*, Paris: La Dispute.

SPIRE Alexis et Katia WEIDENFELD (2011), « Le tribunal administratif: une affaire d'initiés? Les inégalités d'accès à la justice et la distribution du capital procédural », *Droit et société*, vol. 3, n° 79, pp. 689-713.

TALPIN Julien (2016), *Community Organizing. De l'émeute à l'alliance des classes populaires aux États-Unis*, Paris: Raisons d'agir.

TILLY Charles (1995), « Contentious Repertoires in Great Britain, 1758-1834 », in Mark TRAUGOTT (éd.), *Repertoires and Cycles of Collective Action*, Durhan: Duke University Press, pp. 15-42.

TONNEAU Jean-Philippe (2011), « Du projet politique au projet syndical. Le Syndicat des Avocats de France (1973-1981) », *Politix*, n° 96, pp. 97-114.

UGHETTO Pascal (2004), « Au service d'un public: un détour par Halbwachs et Goffman », *Document de travail de l'IRES*, n° 9, pp. 124. En ligne: [[http://www.ires.fr/index.php/etudes-recherches-ouvrages/documents-de-travail-de-l-ires/item/download/1258\\_01e68a89039852030855f6a368ae5b71](http://www.ires.fr/index.php/etudes-recherches-ouvrages/documents-de-travail-de-l-ires/item/download/1258_01e68a89039852030855f6a368ae5b71)].

VOUTAT Bernard (2009), « Le droit à l'épreuve de la sociologie », *Plaidoyer*, vol. 1, pp. 58-63.

WEILL Pierre-Édouard (2014), « Quand les associations font office de street-level bureaucracy. Le travail quotidien en faveur de l'accès au droit au logement opposable », *Sociologie du travail*, vol. 56, pp. 298-319.

WILLEMEZ Laurent (2004), « Perseverare Diabolicum: l'engagement militant à l'épreuve du vieillissement social », *Lien social et Politiques*, n° 51, pp. 71-82.

WILLEMEZ Laurent (2015), « Un champ mis à l'épreuve. Structure et propriétés du champ juridique dans la France contemporaine », *Droit et société*, vol. 89, n° 1, pp. 129-149.

WILLEMEZ Laurent (2017), « Une pédagogie du droit sous contrainte. Les syndicalistes et les inspecteurs du travail dans l'activité de consultation juridique », *Politix*, vol. 118, n° 2, pp. 103-130.



## BIOGRAPHIE DES AUTEUR·E·S

**Martina Avanza** est maître d'enseignement et de recherche à l'Institut d'études politiques et au Centre en études genre de l'Université de Lausanne. Après une thèse de doctorat portant sur les militants de la Ligue du Nord, elle travaille actuellement sur les mouvements anti-avortement en Italie, au croisement de la sociologie des mouvements sociaux et des religions. Ses recherches se caractérisent par une approche ethnographique du militantisme. Elle a notamment publié ses travaux dans les revues *Politics & Gender*, *Politics and Governance*, *Genre, Sexualité & Sociétés*, la *Revue française de science politique*, *SociologieS* et *Sextant*.

**Jonathan Miaz** est chercheur senior au Centre de droit comparé, européen et international et à l'Institut d'études politiques de l'Université de Lausanne. Ses travaux se situent au croisement de la sociologie du droit, de l'action publique et des mouvements sociaux. Ils portent sur la mise en œuvre et la judiciarisation des politiques d'asile et d'immigration, sur les *street-level organizations*, ainsi que sur la portée infranationale des traités internationaux relatifs aux droits humains. Il a notamment publié des articles dans les revues *Administration & Society*, *Journal of Immigrant and Refugee Studies*, *European Policy Analysis*, *Droit & Société*, *Politique et Sociétés* et *Lien social et Politiques*.

**Cécile Péchu** est maîtresse d'enseignement et de recherche à l'Institut d'études politiques de l'Université de Lausanne et membre du Centre de recherche sur l'action politique de l'Université de Lausanne (CRAPUL). Ses travaux portent sur les mouvements sociaux, le militantisme et les rapports au politique. Elle a notamment travaillé sur l'association Droit Au Logement, le squat comme

mode d'action, l'Union démocratique du centre et les années 1968 en Suisse, et elle a publié plusieurs manuels de sociologie des mouvements sociaux.

**Bernard Voutat** est professeur de science politique à l'Université de Lausanne, Institut d'études politiques (IEP). Au croisement de la sociohistoire du politique et de la sociologie du droit, ses travaux portent sur les institutions et la vie politique, ainsi que sur l'action collective et les identités politiques. Il a en outre consacré plusieurs publications à l'histoire et à l'épistémologie de la science politique.

**Marie Métrailler** est docteure en science politique de l'Université de Lausanne. Elle a soutenu en 2020 sa thèse: *Du droit au logement au droit du logement. L'Association suisse des locataires entre action politique et juridique*. Elle a en outre publié un article intitulé «Le Mouvement populaire des familles et la protection des locataires» dans le numéro 36 des *Cahiers d'histoire du mouvement ouvrier* (2020).

**Pierre-Édouard Weill** est maître de conférences en sociologie à l'Université de Bretagne occidentale, membre du Lab-LEX et associé à SAGE (CNRS-Université de Strasbourg). Sociologue du droit et des politiques sociales, il interroge leurs processus de judiciarisation et de ciblage à l'échelle locale, nationale et européenne. Il a notamment coordonné, avec Lorenzo Barrault-Stella, l'ouvrage *Creating target publics for welfare policies. A comparative and multilevel approach*, Cham: Springer, 2018.

**Xavier Dunezat** est enseignant de sciences sociales en lycée public en France. Chercheur associé au CRESPPA et à l'URMIS, ses recherches ethnographiques interrogent les rapports sociaux de sexe-classe-race dans les mobilisations «de chômeurs» ou «de sans-papiers». Il s'intéresse également aux questions méthodologiques liées à «l'observation participante» ainsi qu'au «racisme institutionnel» et au «racisme d'État» au prisme des politiques migratoires.

**Emmanuel Pierru** est chargé de recherche au CNRS. Il travaille actuellement sur la sociohistoire comparée des mouvements de chômeurs depuis les années 1930 et la sociologie du chômage et

de la précarité. Ses recherches portent plus généralement sur la sociologie des mouvements sociaux, du militantisme et des comportements politiques dans les catégories populaires, ainsi que sur l'histoire sociale des idées politiques.

**Charles Berthonneau** est sociologue. Ses travaux portent sur le travail, le syndicalisme et les modes de politisation des classes populaires. Il a notamment publié « Ne pas se laisser faire : syndicalisme et politisation pratique des fractions basses des classes populaires », in *Sociologie*, 2020, n°3, et « La grande gueule et l'assistante sociale : dispositions et capital militants de déléguées syndicales en milieu populaire », in *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2020, n° 235.

**Pauline Delage** est une sociologue et politiste. Elle est chargée de recherche au CNRS au Centre de recherches sociologiques et politiques de Paris (Cresppa). Ses domaines de recherche sont la sociologie du genre, des rapports sociaux et des inégalités multiples, la sociologie de l'action publique et la sociologie des mouvements sociaux. Elle a notamment publié les ouvrages *Violences conjugales. Du combat féministe à la cause publique* (2017, Presses de Sciences Po), *Droits des femmes, tout peut disparaître* (2018, Éditions Textuel) et *Contrer les violences dans le couple* (avec Marylène Lieber et Marta Roca i Escoda, 2020, Antipodes), ainsi que des articles dans différentes revues scientifiques.

**Fiona Friedli** est chargée de cours à l'Institut d'études politiques et chargée de projet à l'Institut des sciences sociales de l'Université de Lausanne. Ses recherches portent sur la régulation des relations familiales et empruntent à la sociologie politique, aux études genre ainsi qu'à la sociologie du droit et de la justice. En 2021, elle a soutenu sa thèse de doctorat en science politique, intitulée *Régulation des relations familiales et reproduction de l'ordre de genre : des transformations du droit à la justice en action*.



# TABLE DES MATIÈRES

<b>ÉLÉMENTS INTRODUCTIFS</b> . . . . .	7
<b>LE GUICHET COMME DISPOSITIF DE L'ACTION COLLECTIVE</b> . . . . .	9
Jonathan Miaz, Bernard Voutat, Cécile Péchu et Martina Avanza	
<b>QUELQUES « FICELLES DU MÉTIER » POUR L'ETHNOGRAPHE DU GUICHET MILITANT</b> . . . . .	41
Martina Avanza, Jonathan Miaz et Cécile Péchu	
<b>DES GUICHETS DU LOGEMENT</b> . . . . .	69
<b>DU DROIT AU LOGEMENT AU DROIT DU LOGEMENT: LA DÉFENSE COLLECTIVE DES LOCATAIRES À L'ÉPREUVE DU GUICHET</b> . . . . .	71
Marie Métrailler	
<b>ENGAGEMENT DANS L'ACTION PUBLIQUE ET RATIONALISATION DE L'ACTIVITÉ MILITANTE. LES GUICHETS ASSOCIATIFS D'ACCÈS AU DROIT AU LOGEMENT OPPOSABLE (DALO)</b> . . . . .	101
Pierre-Édouard Weill	
<b>DES GUICHETS DE L'IMMIGRATION</b> . . . . .	131
<b>MOBILISER LE DROIT POUR DÉFENDRE LES RÉFUGIÉS: LES AMBIVALENCES DES GUICHETS JURIDIQUES</b> . . . . .	133
Jonathan Miaz	
<b>LES PERMANENCES JURIDIQUES POUR LES SANS-PAPIERS: ENTRE LOGIQUES DE GUICHET ET LOGIQUES DE MOBILISATION</b> . . .	173
Xavier Dunezat	

<b>DES GUICHETS DU TRAVAIL</b> .....	207
<b>LE GUICHET CONTRE LE MILITANTISME ? L'EXEMPLE DU MOUVEMENT NATIONAL DES CHÔMEURS ET PRÉCAIRES</b> .....	209
Emmanuel Pierru	
<b>UN « BOULOT D'ASSISTANTE SOCIALE » ? FORMES ET EFFETS DU TRAVAIL SYNDICAL DE CARE AU SEIN DES UNIONS LOCALES DE LA CGT</b> .....	245
Charles Berthonneau	
<b>DES GUICHETS DU GENRE</b> .....	281
<b>« ON N'EST PAS LÀ POUR DISTRIBUER DES COUCHES ! » CE QUE LE GUICHET FAIT AU MILITANTISME PRO-LIFE</b> .....	283
Martina Avanza	
<b>DÉPOLITISATION DU GUICHET, POLITISATION AU GUICHET ? L'EXEMPLE DE L'ACCOMPAGNEMENT DES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES EN FRANCE ET AUX ÉTATS-UNIS</b> .....	307
Pauline Delage	
<b>SE RENCONTRER ENTRE PÈRES POUR DÉNONCER UNE JUSTICE FAMILIALE « HOSTILE AUX HOMMES » : ANALYSE DU MILITANTISME PATERNEL EN SUISSE</b> .....	337
Fiona Friedli	
<b>RETOURS CONCLUSIFS</b> .....	365
<b>L'ACTION COLLECTIVE À L'ÉPREUVE DU GUICHET</b> .....	367
Cécile Péchu, Jonathan Miaz et Martina Avanza	
<b>BIOGRAPHIE DES AUTEUR·E·S</b> .....	401



Impression  
La Vallée – Aoste  
Décembre 2022



## MILITANTISMES DE GUICHET PERSPECTIVES ETHNOGRAPHIQUES

Les mouvements sociaux et les associations ne font pas que manifester ou pétitionner : souvent, ils fournissent aussi des services individuels aux populations bénéficiaires de leur action. Les militants remplissent des demandes de permis de séjour, rédigent des réponses à des employeurs, contestent des augmentations de loyer... Ce militantisme de guichet a été peu étudié par la sociologie de l'action collective.

Comment cette forme d'action s'articule-t-elle avec la défense d'une cause? En quoi transforme-t-elle les mouvements sociaux? Quel en est l'impact sur leur dimension contestataire? Cet ouvrage décline ce questionnement dans quatre domaines de l'action collective: le logement, l'aide aux personnes migrantes, le travail et les enjeux de genre, dans plusieurs pays (Suisse, France, Italie, États-Unis).

Martina Avanza est maître d'enseignement et de recherche à l'Institut d'études politiques et au Centre en études genre de l'Université de Lausanne.

Jonathan Miaz est chercheur senior au Centre de droit comparé, européen et international et à l'Institut d'études politiques de l'Université de Lausanne.

Cécile Péchu est maîtresse d'enseignement et de recherche à l'Institut d'études politiques de l'Université de Lausanne et membre du Centre de recherche sur l'action politique de l'Université de Lausanne (CRAPUL).

Bernard Voutat est professeur de science politique à l'Université de Lausanne, à l'Institut d'études politiques (IEP).

ISBN 978-2-88901-228-2



9