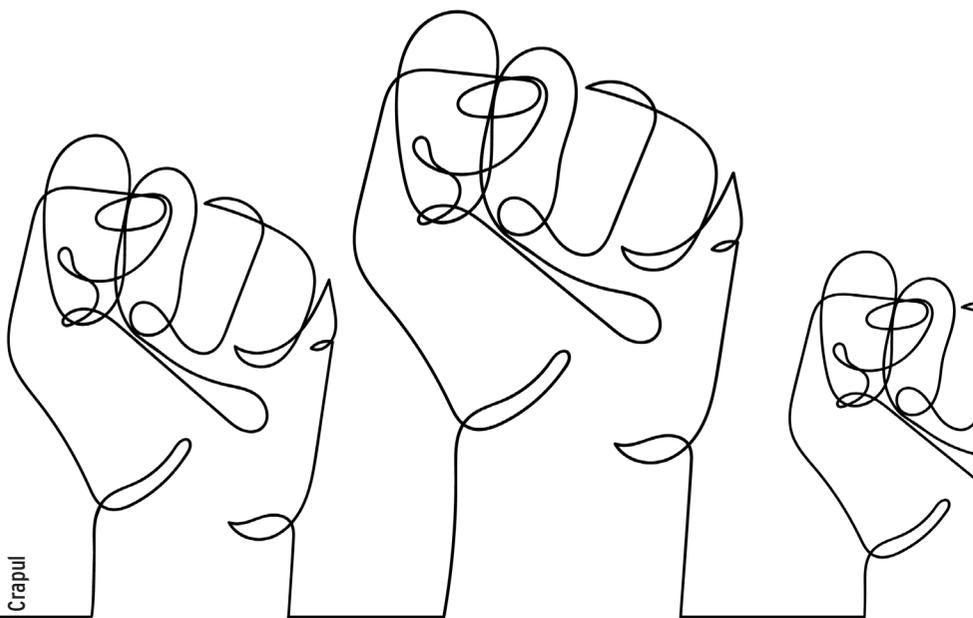


# MILITANTISMES DE GUICHET

PERSPECTIVES ETHNOGRAPHIQUES

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

Le livre politique Crapul



Antipodes

## 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

# 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 mnémotechnique 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'ethnographe 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.

BOURGOIS 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.

BOURGOIS 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.