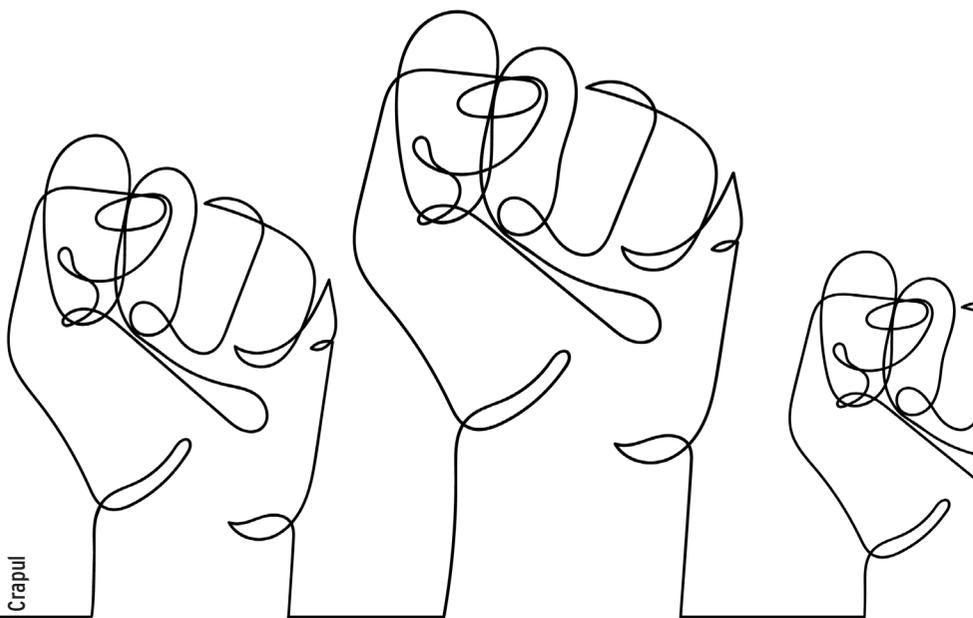


MILITANTISMES DE GUICHET

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

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 – 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

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 engagée¹ 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 2015², 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 »³. Conçue pour rendre compte de la relation entre les fonctionnaires de l'État et les destinataires de l'action publique⁴, 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'interactions⁵.

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 »⁶ supposées caractériser à elles seules les mouvements sociaux. Se limitant aux dimensions protestataires, conflictuelles et orientées vers le changement⁷ des moyens d'action à disposition des groupes contestataires, cette perspective tend à exclure de son champ d'analyse non seulement les résistances individuelles⁸, mais aussi des formes d'action plus routinières⁹, 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.

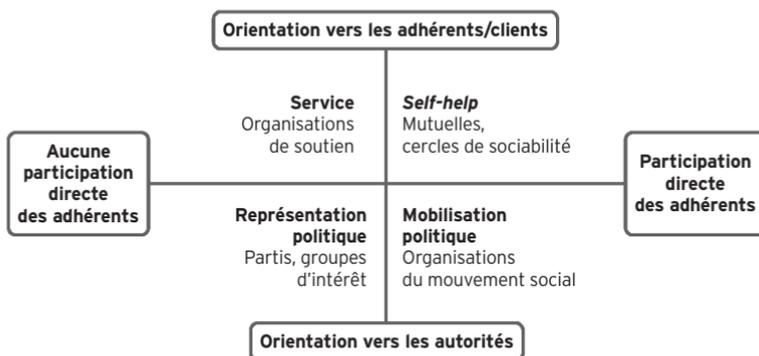
9. Péchu, 2020.

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 Kriesi¹⁰, 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*¹¹.

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 délégation¹² 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»¹³, 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 autres¹⁴. 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 Nielsen¹⁵, 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 »¹⁶. 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*¹⁷ 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 »¹⁸ et à leurs interactions avec leurs publics (« administrés », « bénéficiaires », « usagers », « requérants », « clients », « citoyens » ou « ayants droit »)¹⁹. 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 », nuancant 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)²⁰. Auxiliaires critiques ou substituts volontaires de l'État²¹, 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 publiques²². En délivrant des prestations de service, ces acteurs non étatiques disposent d'un pouvoir discrétionnaire à travers lesquels ils contribuent à façonner l'action publique²³. 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 publique²⁴. 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 Olson²⁵, 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*²⁶ 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*²⁷, «l'arme du droit»²⁸ représente une ressource pratique aux usages multiples²⁹ (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 fondamentaux³⁰. D'un côté, comme levier cognitif³¹, 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)³². 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»³³. De l'autre côté, en dépit de la «force du droit»³⁴, 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 aidées³⁵. 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 dossiers³⁶ 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'organisation³⁷. 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 »³⁸, 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 organisations³⁹. Le travail de « tri » entre « bons » et « mauvais » publics⁴⁰, 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 »⁴¹, 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 exemple⁴², 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 CFDT⁴³, en Italie à la CGIL⁴⁴ ou en Suisse dans plusieurs sections de l'USS⁴⁵), 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 Suisse⁴⁶, 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)⁴⁷. 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 opposable⁴⁸.

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 bénévole⁴⁹. 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'opposition⁵⁰. 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 GISTI⁵¹. 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 Kawar (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 militantes⁵². 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.