

***Sociologies pratiques*, "Savoirs et savoir-faire dans la relation administrative"**

15 mars 2011

Un appel à contribution est lancé par la revue *Sociologies pratiques* pour son N°24 sur le thème "Savoirs et savoir-faire dans la relation administrative"

<http://w3.aislf.univ-tlse2.fr/spip/spip.php?article1448>

Date limite de soumission : avant le 15 mars 2011

Numéro coordonné par :
Pierre-Yves Baudot Univ. Paris 13/CERAL – TRIANGLE (UMR 5206)
Laurence Ould-Ferhat Conseil Général de la Seine-Saint-Denis/PRINTEMPS (UMR 8085)

Texte d'appel

Conséquence des réformes de l'État engagées depuis les années 1960 et de la crise des États-providence, la transformation des modes d'intervention de l'État dans le sens d'une individualisation des politiques publiques se donne à voir dans la situation d'interaction au cours de laquelle se rencontrent l'administration et l'utilisateur. Cette situation est en effet cadrée différemment en fonction des modèles d'intervention envisagés par l'État Social. Dans une administration obéissant au « principe de fermeture » (Chevallier, 1983), le versement des prestations dépend peu du résultat de l'interaction, alors que, dans le cadre d'un État social actif, la situation d'entretien et les performances respectives de l'agent administratif et de l'administré déterminent la qualification de la situation de l'utilisateur. En ce sens, les politiques sociales sont des « politiques au guichet et du guichet » (Dubois, 2010), c'est-à-dire des politiques qui font du guichet le point de contact entre les politiques et les populations ciblées, mais aussi le lieu où se réalise un mode spécifique de gouvernement de ces mêmes populations. L'attention portée à la situation des usagers de l'administration n'est pas seulement liée à la transformation des États-providence. Elle est aussi le fait de transformations organisationnelles qui placent les usagers « au coeur des dispositifs ». La réforme par les usagers (Rouban, 1999 ; Warin, 1997 ; Weller, 1998a et 1998b) peut être perçue de différentes façons, comme une manière d'améliorer l'efficacité et la légitimité de l'administration mais aussi de rénover les contrôles portant sur les agents administratifs. La thématique du « guichet unique » (pour les usagers du service public de l'emploi, de la santé, pour les personnes en situation de handicap) vise à justifier la fusion de différents services administratifs au sein d'une entité nouvelle autant par la volonté de supprimer les doublons que par celle de faciliter le service à l'utilisateur (Nativel, 2010). Cette transformation s'effectue alors même que la territorialisation et la décentralisation des politiques ont multiplié le nombre d'acteurs pertinents dans la mise en oeuvre des programmes publics.

La relation administrative peut être définie comme l'ensemble des rapports entretenus par les administrations et les ressortissants des politiques publiques. La « relation administrative » se situe donc au coeur des transformations des modes de gouvernement des populations. Elle devient alors un site d'observation intéressant pour saisir les mutations contemporaines de l'État. Enjeu même des réformes de l'État, elle est un lieu politisé, investi par une multiplicité d'acteurs. Elle est aussi le lieu de la confrontation entre les logiques professionnelles et les injonctions politiques et administratives (Evans, 2010 ; Serre, 2009). Elle est enfin un lieu de confrontation théorique pour les sciences sociales, et notamment pour la sociologie de l'action publique ou l'analyse des politiques publiques qui, en France et aux États-Unis, ont abordé cette question de façon très différente, comme une condition nécessaire à l'amélioration de l'efficacité des politiques implémentées ou comme une compréhension des injonctions contradictoires et paradoxales dont sont faites les politiques publiques.

Cette relation administrative est façonnée d'une part dans la situation d'interaction elle-même. Elle s'expérimente dans les relations de guichet, hier de part et d'autre de l'hygiaphone, aujourd'hui dans le cadre de bureau réorganisés spatialement, parfois même hors de toute co-présence physique

(le guichet est en fait un ensemble de téléphones) et dans les relations de service (Demailly, 2008)) qui sont au contraire des métiers de la « présence sociale ». Au sein de cette relation, les logiques professionnelles, les trajectoires personnelles, les compétences incorporées et les injonctions juridiquement réglées sont confrontées à une situation qui correspond par définition mal aux prescriptions venues du haut. Mais cette relation administrative est aussi fabriquée à distance, notamment dans l'institution plus ou moins aboutie de dispositifs de prises en compte des revendications des usagers et de renforcement des possibilités pour eux d'introduire des recours, amiables ou contentieux, et partant, d'obtenir satisfaction (Delaunay, 1993). L'augmentation des contentieux administratifs ne peut se comprendre sans référence aux logiques institutionnelles : certains travaux mettent en effet bien en évidence le poids des logiques des organisations dans la production institutionnelle des recours dont les évolutions peuvent être reliées à des stratégies et des luttes d'institutions (Contamin, Saada, Spire, Weidenfeld, 2008 ; Sayn, 2008).

Ce numéro de *Sociologies pratiques* se situe dans la continuité d'études récentes qui, pour ne citer que certaines d'entre elles, veulent décrire « l'administration face à ses usagers » (*Informations sociales*, n°158, 2010) ou les rapports des classes populaires à l'administration à partir des pratiques quotidiennes (*Sociétés contemporaines*, n°58, 2005), analyser « l'État par le bas » (*Déviance et Société*, n° 2, 2010) ou s'intéresser à la « gestion différentielle des illégalismes » (*Politix*, n°87, 2009) et aux jeux bureaucratiques en régime communiste (*Sociétés contemporaines*, n°57, 2005).

Ce numéro de *Sociologies pratiques* entend spécifiquement intéresser les savoirs et compétences dont s'équipent ou sont équipés agents administratifs et administrés dans cette relation administrative. L'approche par les savoirs veut notamment permettre de distinguer différents types de gouvernement en fonction de la distance séparant les acteurs de cette relation administrative : de la co-présence physique dans l'interaction où les dispositions corporelles sont l'objet d'un autocontrôle sévère de la part des agents administratifs (notamment les contrôleurs : Dubois, 2009) jusqu'à la production de savoirs sur la gestion de ces dispositions corporelles (notamment dans l'organisation spatiale du guichet par l'ergonomie).

En ce sens, nous sollicitons particulièrement des contributions interrogeant spécifiquement la production de savoirs plus ou moins institués, différenciés et reconnus par les acteurs de cette relation administrative, administratifs et administrés.

Un premier axe de questionnements porte sur les savoirs institués, qui prétendent au gouvernement à distance de la relation administrative :

- Il s'agit de sciences (plus ou moins reconnues ou autonomes) qui permettent de connaître les usagers et qui en construisent une certaine représentation : il s'agit ici de décrire la façon dont les sciences sociales, la psychologie, l'ergonomie, l'économie, la démographie, la géographie, la gestion, le marketing sont utilisées, mobilisées dans une optique d'aide à la décision, pour observer et gouverner les populations cibles des politiques publiques. Il s'agit également de décrire la concurrence que se livrent ces différents savoirs pour représenter la réalité et construire les problèmes publics (par exemple : Bergeron, 2010). Il s'agit enfin de s'interroger sur l'émergence concrète de cette expertise savante sur l'usager dans les institutions, de définir les chronologies et les espaces de diffusion et de reformulation des savoirs mobilisés pour administrer les populations.
- Nous sollicitons tout particulièrement des contributions portant sur la diffusion de ces savoirs sur l'usager au niveau international, à travers l'analyse des espaces de leurs formulations, les propriétés sociales de leurs passeurs et les modalités de leurs circulations, ainsi que sur les conditions de leurs appropriations au niveau national.
- Enfin, nous nous interrogeons sur les liens entre ces savoirs et la production des instruments qui soutiennent l'individualisation des politiques sociales (« projet personnalisés », « contrat d'insertion », « parcours de vie », « projets de vie ») et le ciblage des interventions vers des catégories de public spécifiques ainsi construites (formulaires, enquêtes typologiques, évaluations, signalements)

Un deuxième axe de questionnement porte sur les savoirs engagés par les professionnels dans le cadre de l'interaction

- Il s'agit ici d'analyser l'apprentissage de savoir-faire et de savoir-être, soit par le biais de la socialisation professionnelle, soit par le biais de dispositifs de formation. La transformation des modes de recrutement au sein de l'administration publique pourrait être ici mobilisée comme variable d'analyse des transformations des savoir-faire administratifs.
- Il s'agit également de s'interroger sur la façon dont ces savoirs peuvent être mobilisés pour distinguer les différentes professions entre elles et constituent donc des ressources pour l'autonomisation des secteurs. Dans le même ordre d'idées, nous voudrions nous interroger sur la place de ces savoirs pratiques dans la production de hiérarchies internes à chaque secteur (Sociétés contemporaines, n°72, 2008).
- Parmi les savoirs mobilisés dans la gestion de l'interaction, une attention particulière devrait être portée aux usages du droit, pour comprendre, entre « rigorisme » des contrôleurs (Dubois, 2009), « agir en équité » des petits fonctionnaires (Warin, 2002) et arrangement à la règle (Lipsky, 1980), si cette relation particulière mobilise une compétence juridique ou plus spécifiquement administrative.

Enfin, un troisième axe de questionnement porte sur les savoirs des usagers

- Il s'agit tout d'abord d'analyser la formation de ces savoirs, par le parcours administratif des usagers, mais aussi par le biais de la socialisation à l'administration par l'insertion dans des collectifs (associations de défense de cause d'usagers). Ces savoirs permettent-ils de faire face à l'injonction à la compétence lancée aux « clients » des services publics pour s'y retrouver dans le dédale de « l'offre » (Jeannot, 2010) ?
- Il s'agit ensuite de s'intéresser à la mobilisation de cette compétence au sein même de la relation administrative. L'impératif de co-construction se traduit-il en pratiques ? Quels usages l'administration fait-elle du savoir de ces administrés, savoir qui peut être une forme d'habileté administrative mais aussi un savoir d'usage, l'expertise de l'individu sur sa propre trajectoire pouvant être aujourd'hui à la source d'une co-production de la relation administrative ? Cet usage pourrait être relié à la durée de la relation de certains usagers à l'administration et devenant plus compétents que les agents administratifs nouvellement recrutés, et/ou recrutés sur des contrats courts, peu au fait des arcanes des dispositifs au sein desquels ils doivent catégoriser l'utilisateur. Il s'agit ici de s'interroger sur les conditions qui font de ce renversement de l'expertise une source de difficultés dans le déroulement des interactions de guichet ou de service, mais aussi une source de relégitimation de l'administration par la mise en place de dispositifs de consultation et de participation des usagers (par exemple : Baudot et Revillard, 2011). Il s'agit enfin de s'intéresser à la façon dont la reconnaissance problématique de ces savoirs profanes est un enjeu de relégitimation des positions respectives des usagers et des agents administratifs au sein de cette relation.
- Enfin, nous voudrions nous intéresser aux dispositifs qui permettent de compenser l'absence de compétences administratives dans l'expression des besoins, en luttant contre le non-recours au droit.

Articles attendus et calendrier

Les articles attendus doivent se fonder sur des recherches empiriques portant sur des travaux récents et achevés. Ils doivent être informatifs et analytiques, et traiter de l'un ou de plusieurs thèmes évoqués. Les articles soumis seront de 27 000 signes maximum (espaces compris).

Procédure de soumission d'article

- Adresser une intention d'article de 4 000 signes maximum avant le 15 mars 2011 par voie électronique à l'adresse suivante : [sp23@sociologies-pratiques.com]
- La revue retournera son avis aux auteurs avant le 30 mars 2010.
- Les articles retenus seront à retourner à la revue dans les deux mois pour le 30 mai 2011.

L'acceptation de l'intention d'article ne présume pas de l'acceptation de l'article final qui sera soumis au comité de lecture de la revue et à un relecteur externe.

Références

- Pierre-Yves Baudot et Anne Revillard, 2011, « Le Médiateur de la République au prisme de la démocratie administrative », *Revue Française d'Administration Publique*, à paraître
- Henri Bergeron, 2010, « Les politiques de santé publique », in Virginie Guiraudon, Olivier Borraz, dir., *Politiques publiques, 2 : Changer la société*, Paris, Presses de Sciences Po, p. 79-111
- Jacques Chevallier, 1983, « L'administration face aux usagers », in CURAPP, *La communication administration-administrés*, Paris, PUF, p. 13-60
- Jean-Gabriel Contamin, Emmanuelle Saada, Alexis Spire et Katia Weidenfeld, dir., 2008, *Le recours à la justice administrative. Pratiques des usagers et usages des institutions*, Paris, La documentation française, p. 149-173
- Bénédicte Delaunay, 1993, *L'administration et les administrés : contribution à l'étude des réformes administratives entreprises depuis 1945*, Paris, LGDJ.
- Lise Demailly, 2008, *Politiques de la relation. Approche sociologique des métiers et activités professionnelles relationnelles*, Villeneuve d'Ascq, Presses Universitaires du Septentrion
- Vincent Dubois, 2009, « Le paradoxe du contrôleur », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 178, p. 28-49
- Vincent Dubois, 2010, « Politiques au guichet, politiques du guichet », in Guiraudon Virginie et Borraz Olivier, *Politiques publiques, 2 : Changer la société*, Paris, Presses de Sciences Po, p. 265-286
- Tony Evans, 2010, « Professionals, Managers and Discretion : Critiquing Street-Level Bureaucracy », *British Journal of Social Work*, p. 1-19
- Jeannot Gilles, « La fatigue d'être client », *Informations sociales*, n°158, 2010, p. 34-41.
- Michael Lipsky, 1980, *Street-Level Bureaucracy : Dilemmas of the Individual in Public Services*, New York, Russell Sage Foundation.
- Corinne Nativel, 2010, « Workfare et transformations de l'aide aux chômeurs », *Informations sociales*, n° 159, p. 60-68
- Luc Rouban, dir., 1999, *Citizens and the New Governance : Beyond New Public Management*, Amsterdam, IOS Press.
- Isabelle Sayn, 2007, « Le pouvoir de l'organisation : maîtrise des ressources juridiques et maîtrise du recours au juge dans la branche famille de la Sécurité sociale », *Droit et société*, n°67, p. 649-669.
- Delphine Serre, 2009, *Les coulisses de l'État social. Enquête sur les signalements d'enfants en danger*, Paris, Raison d'agir
- Philippe Warin, 1997, *Quelle modernisation des services publics ? L'utilisateur au cœur des réformes*, Paris, La découverte.
- Philippe Warin, 2002, *Les dépanneurs de justice. Les petits fonctionnaires entre qualité et équité*, Paris, LGDJ
- Jean-Marc Weller, 1998a, « La modernisation des services publics : évolution des approches ces dix dernières années », *Recherches et Prévisions*, n°54, p.85-92.
- Jean-Marc Weller, 1998b, « La modernisation des services publics par l'utilisateur : une revue de la littérature (1986-1996) », *Sociologie du travail*, vol. 98, n°3, p.365-392.