

Numéro 9 - février 2006

Lieux et objets d'assistance : mises en scène dans cinq Centres d'action sociale et de santé (CASS)

Laurence Ossipow, Isabelle Csupor, Alexandre Lambelet

Résumé

Outre son utilité à questionner ou à éclairer des données recueillies selon d'autres méthodes, l'observation des lieux d'une institution d'aide sociale permet de réfléchir aux significations explicites et implicites des espaces aménagés, des outils de travail utilisés, des objets mis en scène, des atmosphères créées ainsi que des dons reçus et exposés. Les différents espaces de cinq Centres d'action sociale et de santé situés à Genève disent quelque chose de la façon dont l'institution, ses employés et ses bénéficiaires pensent et vivent l'assistance publique. C'est une vision du métier et du rôle de l'assistant social qui se donne à voir. Ce sont encore des outils qui servent de médium à une pédagogie de l'ordre et au (ré)apprentissage d'une « autonomie » personnelle et citoyenne. Ce sont enfin des objets, trace d'une relation d'aide agréable, symboles de reconnaissance, signes d'appartenances ou reflets de compétences.

Abstract

Describing the physical layout and accoutrements of public welfare offices is useful not only for what it corroborates or elucidates about data collected by other methods, but because it sheds particular light on the significances of explicitly and implicitly arranged spaces, of tools and equipment, of staged objects (including gifts received and exposed), in short, on the general working atmosphere particular to this kind of space... The varying arrangements of five public welfare and health centers located in Geneva, Switzerland, tell us something about the way in which the institution, its employees and its users (beneficiaries) think and live public assistance. Tools and office equipment express a form of pedagogy in the service of training for personal and civic autonomy. Objects also demonstrate the possibility for relations of friendly assistance, and act as symbols of recognition and signs or reflections of competence.

URL: <https://www.ethnographiques.org/2006/Ossipow-et-al>

ISSN : 1961-9162

Pour citer cet article :

Laurence Ossipow, Isabelle Csupor, Alexandre Lambelet, 2006. « Lieux et objets d'assistance : mises en scène dans cinq Centres d'action sociale et de santé (CASS) ». *ethnographiques.org*, Numéro 9 - février 2006 [en ligne].
(<https://www.ethnographiques.org/2006/Ossipow-et-al> - consulté le 31.10.2020)

ethnographiques.org est une revue publiée uniquement en ligne. Les versions pdf ne sont pas toujours en mesure d'intégrer l'ensemble des documents multimédias associés aux articles. Elles ne sauraient donc se substituer aux articles en ligne qui, eux seuls, constituent les versions intégrales et authentiques des articles publiés par la revue.

Lieux et objets d'assistance : mises en scène dans cinq Centres d'action sociale et de santé (CASS)

Laurence Ossipow, Isabelle Csupor, Alexandre Lambelet

Sommaire

- Introduction
- Filtres, sas et espaces de réception
- Les panneaux d'information ou la mise en scène de l'aide sociale
- Les bureaux
- Un bureau en face à face
- Un bureau en côte à côte
- Le mélange des formes
- Allers-retours
- Notes
- Bibliographie

Introduction

Le travail d'activation et de responsabilisation des « assistés » (Castel, [2003](#) ; Daguerre, [2005](#)), qui caractérise aujourd'hui l'assistance publique et entraîne force pédagogie ou contractualisation par projets de réinsertion, s'élabore sur la base de catégorisations incarnées dans des mots, des expressions et des interactions, mais aussi dans des mises en scène, des architectures et des objets.

L'analyse des lieux de l'Hospice général, institution d'aide sociale à Genève dont nous étudions le travail d'assistance [[1](#)] permet ainsi de réfléchir aux significations explicites et implicites des dispositifs architecturaux et des objets ou outils de travail. En écho avec les autres données analysées, les différents espaces d'un CASS [[2](#)] disent quelque chose de la façon dont l'institution, ses employés et ses bénéficiaires [[3](#)], pensent et vivent l'assistance publique. La salle d'attente ou les bureaux des assistants sociaux (ou « AS », le terme devrait être employé au féminin puisque les deux tiers des assistants sont des femmes), montrent donc — entre la standardisation imposée par les communes, responsables des locaux et du mobilier et les conceptions propres de chaque employé — différents modes d'appropriation des lieux et d'ancrage du travail social [[4](#)].

Notre approche de ces espaces et objets institutionnels s'appuie tant sur des recherches monographiques ou thématiques développées de longue date en anthropologie dite exotique (pensons par exemple aux villages bororo décrits par Lévi-Strauss, à la maison kabyle déconstruite par Bourdieu ou aux espaces japonais analysés par Berque) que sur le renouvellement de perspective qu'ont proposé certains spécialistes du patrimoine ou des artefacts contemporains (entre autres Appadurai, [1986](#) ; Bonnot, [2002](#) ; Gonseth, Hainard et Kaehr, [2002](#) ; *L'Homme*, [2004](#)).

Pour une approche des espaces institutionnels, nous nous référons aux notions et aux concepts construits par Goffman ([1968](#)) dans ses analyses d'institutions dites totalitaires ainsi qu'à ses recherches sur les espaces publics ([1973](#)). Pour faire parler les objets, mais aussi restituer les points de vue différenciés de leurs utilisateurs, nous nous inspirons des analyses de cadre domestique, par exemple les intérieurs parisiens étudiés par Chevalier ([1994](#)) ou les mises en scène de la mixité des références propres à certains couples binationaux (Ossipow, [2000](#) ; Ossipow et Waldis, [2002](#)). Pour l'analyse des outils de travail et de leurs diverses formes de réappropriation, nous empruntons aux études sur le travail ouvrier (par exemple Lambelet ([2006](#)) qui analyse entre autres la transformation des uniformes ou la décoration des camions par les éboueurs, ou Beaud et Pialoux ([1999](#)) référant à la personnalisation des boîtes à outils d'ouvriers spécialisés). Fidèles au principe de la description « dense » chère à Geertz ([1998](#)), nous avons toutefois choisi de faire alterner le regard entre les différents lieux, mixant, pour des raisons de confidentialité et de lisibilité, les objets et espaces qui semblaient être analysables selon les mêmes logiques.

Filtres, sas et espaces de réception

Le premier CASS étudié se situe en pleine ville, au premier étage d'un immeuble partagé avec d'autres institutions d'action sociale et différentes entreprises privées, notamment un dentiste et un coiffeur dont les effluves de shampoing frais et la musique romantique font contraste avec

la relative austérité des lieux.

Bien que leur signalisation ait fait l'objet de modifications récentes, les CASS genevois sont quasiment invisibles, fondus dans les paysages et les commerces de leurs quartiers d'ancrage. Cette invisibilité, outre la crainte de faire des émules, semble répondre à un souci de discrétion lié à la proximité : les usagers sont des habitants du quartier et une signalisation discrète les protège donc d'une éventuelle stigmatisation. Les assistants sociaux, quant à eux, n'habitent que rarement le quartier de leur travail, ce qui leur permet de ne pas devoir prodiguer une aide à des personnes connues par ailleurs, de ne pas se faire alpagner et de créer une nette coupure entre leurs occupations professionnelles et leur temps libre.

Après avoir avalé la cinquantaine de marches qui les conduisent au premier étage, les usagers sonnent à la porte, ouvrent et se retrouvent directement dans la salle d'attente ou au comptoir de la réception. La sonnerie signale concrètement et symboliquement l'entrée dans le CASS, rappelant un « je-ne-sais-quoi » de cabinet médical, avec ses temps d'attente, ses silences feutrés ou ses appels téléphoniques incessants. Les habitués, après une minute d'arrêt ou un signe de tête aux secrétaires pour s'assurer qu'ils ont été repérés, s'assoient et guettent l'arrivée de leur AS tandis que les plus anxieux et les nouveaux venus attendent près du comptoir pour formellement s'annoncer.

Le marquage du seuil et la frontière que constitue le dispositif de réception se retrouvent ailleurs. Dans un autre CASS, un petit hall sépare la porte donnant directement sur la rue de celle permettant l'entrée véritable dans le centre. Si cette double entrée protège des intempéries, elle s'inscrit surtout, symboliquement, comme un lieu de transition, qui renforce le sentiment de séparation entre un *intérieur* et un *extérieur* distincts. Elle pourrait signifier que les comportements et attitudes ayant cours à l'extérieur et à l'intérieur ne sont pas les mêmes et prépare ainsi les visiteurs à l'entrée dans le rôle d'usager.

La réception, non seulement réceptionne et contrôle le « bon » comportement des usagers [5], mais également marque une seconde limite physique entre le « monde extérieur » et l'« assistance publique ». Les usagers du Centre n'accèdent en effet jamais librement aux bureaux des assistants sociaux. Dans une perspective pédagogique de « réinsertion sociale », les assistants sociaux pensent qu'il est nécessaire d'apprendre aux usagers le respect des horaires d'ouverture du centre ainsi que des dates et des heures fixées pour un rendez-vous. Ils mettent donc un point d'honneur à recevoir les « urgences », les entrevues non programmées et les visites pour premières informations (la « permanence ») dans un autre espace que leur propre bureau. Ce peut-être la réception, un bout de couloir ou le bureau d'un autre assistant social absent pour une longue durée.

Certains CASS ne présentent pas une séparation aussi forte entre la salle d'attente et les bureaux. La salle d'attente peut par exemple se trouver après la réception, au milieu des bureaux des assistants sociaux et apparaît alors comme un lieu de croisements entre professionnels et usagers. Cette disposition permet autant un contrôle de la part des assistants sociaux qu'une communication informelle entre les travailleurs sociaux et leurs consultants. Un coin de jeux pour les enfants, une fontaine à eau, des cendriers et une bibliothèque d'information sociale

(voir plus loin, *infra*) s'ajoutent à ce dispositif d'attente, complété par une table ronde couverte de journaux ou de magazines. La disposition des chaises en cercle autour de la table invite à l'échange, mais celui-ci — comme dans les autres centres — n'est guère fréquent ; « Chacun sait ce que l'autre fait là » note Berberova (1989 : 10) dans le *Mal noir*, un roman qui débute par la description du Mont-de-piété parisien. Un silence souvent pesant qui fait écho à la honte qu'il y a « à pousser la porte de l'Hospice ». Les usagers se plaignent d'ailleurs parfois de devoir patienter avec d'indignes bénéficiaires (des toxicomanes, des alcooliques, des personnes à l'hygiène approximative, etc.) : la stigmatisation de ces « mauvais pauvres » contribue à renforcer leur propre estime. Pour échapper à la proximité ou meubler ce temps d'attente, certaines personnes préfèrent rester debout et regardent les affiches ou les panneaux d'information qui ornent les murs.

Il ne viendrait à l'idée d'aucun usager de se rendre sans accompagnement dans le bureau de son AS. Toutefois, les interdictions explicites sont rares. De manière générale, à l'exception de l'invitation à sonner avant d'ouvrir la porte d'entrée des CASS et d'un petit panneau exigeant d'éteindre le téléphone portable, aucune inscription particulière — rappel d'un règlement ou d'une interdiction explicite — ne vient évoquer la discipline institutionnelle observée dans certains lieux d'aide sociale en Suisse alémanique ou romande par Maeder et Nadai (2002) [6]. Les comportements attendus semblent en effet plus souvent relever d'une pédagogie du respect (inculquée implicitement si besoin est lors des rendez-vous mensuels) que d'injonctions et de rappels à l'ordre formels.

Les panneaux d'information ou la mise en scène de l'aide sociale

L'observateur de la salle d'attente d'un CASS est étonné par le nombre d'informations mises à disposition, soit sous forme de dépliants, soit sous forme d'affichettes. Les dépliants, publiés par l'Hospice général et classés selon des thématiques élaborées par la direction générale des CASS (« santé, logement, chômage, etc. ») ou par populations (« jeunes, personnes âgées, etc. »), sont disposés dans les bacs-bibliothèques de la salle d'attente. L'abondance d'informations offerte est frappante, mais semble susciter peu d'intérêt de la part des usagers : bien qu'ayant passé plusieurs longs moments dans les différentes salles d'attente, nous n'avons vu que très rarement un usager se servir d'un dépliant.

Des panneaux muraux proposent aussi d'autres informations émanant — sauf exceptions — non plus directement de l'Hospice général, mais d'associations qui lui sont parfois apparentées. A ce type de messages s'ajoutent des articles de journaux, des publicités pour un spectacle, etc. La matière est soit affichée sans souci de classement, soit regroupée par thèmes. Dans un des CASS, le premier panneau regroupe des informations liées à la famille : un texte sur les familles d'accueil, la photocopie d'un article de la *Tribune de Genève* indiquant où trouver des services de garde d'enfants pendant les vacances d'été, des propositions de rencontres ludiques destinées aux petits enfants accompagnés de leurs parents, une offre de consultations parents-enfants, l'annonce d'un « café » où venir « parler de ses enfants ». Des informations concernent aussi les adolescents et les jeunes adultes.

Sur le second panneau : une offre de soins palliatifs, une autre encore indiquant les différents Points d'eau de Genève dans lesquels les « sans domicile » ou les « sans sanitaires » peuvent se laver gratuitement, une publicité pour le square Hugo (un espace où l'on peut se restaurer sans rien déboursier). Plusieurs dépliants sur la violence dont l'un est spécialement consacré à la maltraitance des « aînés » côtoient trois affichettes traitant de l'alcoolisme (« l'alcool peut déchirer une famille », « l'alcool au travail » et les indications d'un lieu de cure). Trois affiches sortent partiellement du lot, proposant des activités récréatives ou des conférences sur le thème de l'exclusion.

Les informations disponibles laissent très peu de place aux données ludiques ou culturelles (lieux d'échanges, spectacles ou événements gratuits, clubs de sport, espaces de jeux et de promenades, etc.). En matière de participation, d'insertion ou d'intégration, elles se cantonnent aux lieux rattachés à l'aide sociale, limitent les usagers à une « gestion » de leur dénuement ou de leurs lacunes et n'offrent pas (ou peu) de pistes d'ouverture plus larges sur le quartier ou la cité dans son ensemble.

Nous postulons que leur faible consultation relève de cet enfermement. Outre le fait que la consultation de ces panneaux nécessite une pratique de lecture et de décodage des données qui n'est pas donnée à tout le monde (ne serait-ce qu'en raison de problèmes linguistiques), nous suggérons que les informations affichées ou offertes à l'emporter n'intéressent pas les usagers parce qu'elles viennent redoubler celles qu'ils ont déjà reçues en d'autres lieux de premier accueil ou de la part de leur assistant social. Ce sont des injonctions redondantes et oppressantes puisqu'elles réfèrent toujours à la situation d'assisté, de démuné, de coupable, de victime ou de malade. La non-utilisation de ces informations peut d'ailleurs aussi être questionnée sur le plan des rapports entre les usagers : prendre un prospectus des Alcooliques Anonymes n'est-ce pas suggérer — aux yeux des usagers présents dans la salle d'attente — que l'on s'adonne à un vice ? Recopier l'adresse d'un centre pour femmes maltraitées ou pour toxicodépendances ne revient-il pas à dire — en présence d'autres personnes — qu'on est une femme battue ? Ces informations touchent à l'intimité des individus et à ce que personne n'aime dévoiler n'importe où [7]. Les panneaux sont donc — toutes proportions gardées — plus utiles à la mise en scène du CASS — qui tente là de démontrer l'excellence de son travail et l'abondance des aides à disposition — qu'à un travail réfléchi d'information pour aider les usagers sans toujours les renvoyer à leurs manques et incompétences.

Les bureaux

Les bureaux des assistants sociaux correspondent à la fois à un espace de mise en scène de l'institution (à l'instar des panneaux d'information que nous venons d'évoquer) et à un lieu d'appropriations par les AS de leur outil de travail. L'aménagement des bureaux obéit à des contraintes d'ameublement (taille des locaux, mobilier standardisé) et doit faire place à des objets emblématiques de toute administration et de l'Hospice général en particulier : la table-bureau et la petite table ronde d'entretien, la chaise à roulettes de l'AS et les chaises non mobiles des usagers, l'ordinateur, le téléphone, la calculatrice, les dossiers cartonnés [8], les ergas [9], les formulaires au logo de l'Hospice général (<http://www.hg-ge.ch/>), les cartes de rendez-vous, la machine à écrire [10]. La disposition des bureaux se soumet aussi à des normes

susceptibles d'éviter agressions et violences de la part des usagers [11].

Au-delà de ces contraintes spatiales et administratives, les assistants sociaux peuvent néanmoins faire le choix d'un aménagement personnalisé ou d'une non personnalisation voulue. Ainsi, chaque bureau dit-il quelque chose de son occupant et de sa conception du travail social. Certains usagers observent et commentent le décor pendant les moments creux et d'autres s'en servent comme éléments de discussion, notamment pour amorcer un dialogue lorsqu'ils ne connaissent pas le travailleur social depuis longtemps. Des objets peuvent aussi les choquer, comme lorsque l'AS s'expose lui-même en photo, dans la pratique de son sport favori. La mise en scène globale et la disposition des objets ont un impact dans la circulation des émotions ainsi que dans la construction des premières représentations liées aux assistants sociaux. Une usagère dit par exemple de son nouvel AS : « *je ne le connais pas encore très bien, je n'ai pas vraiment l'impression qu'il me soutienne autant que l'ancien ; je ne sais pas encore grand chose de lui, mais j'ai pu voir (ton légèrement méprisant) qu'il a déjà changé trois fois l'aménagement de son bureau* ». De même, en lien avec le genre ou l'âge, les vêtements des uns et des autres semblent participer des processus de catégorisation mis en œuvre par les usagers et les AS. On trouve ainsi — parallèlement à des remarques des travailleurs sociaux sur la tenue négligée de leurs consultants — des commentaires d'usagers sur l'habillement « trop cool » ou « trop chic » de leurs assistants sociaux.

Le registre des odeurs est aussi convoqué et pratiquement tous les AS ouvrent les fenêtres entre deux rendez-vous, soit pour éliminer des odeurs dérangeantes pour eux-mêmes et le consultant suivant, soit pour revivifier la pièce par de l'air frais, surtout s'ils sont fumeurs. Nous avons même pu observer qu'une assistante sociale (développant une peur de la contamination plus importante que celle des autres AS ?), se désinfecte les mains après chaque rendez-vous. D'autres tiennent un discours sur les énergies à modifier en évoquant des plantes ou des cactus susceptibles de capter les énergies négatives. Plusieurs utilisent des bougies ou des diffuseurs d'odeur branchés en permanence sur une prise électrique : deux objets intéressants en ce qu'ils participent du souci d'un « bien être ensemble », d'une « ambiance chaleureuse » et, simultanément, d'une préoccupation hygiéniste.

Un bureau en face à face

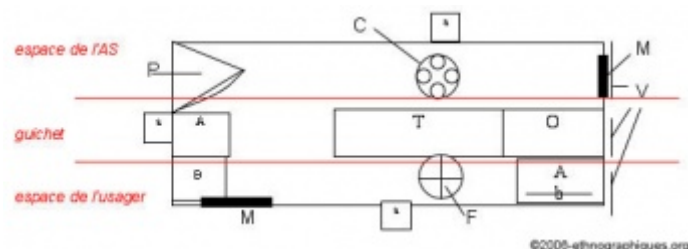


Illustration 1

Plan de bureau « face à face »

A : Ergas / B : bibliothèque / C : chaise à roulettes (assistant social) / F : chaise fixe (usager) / M : panneau d'affichage / O : ordinateur / P : porte d'entrée et de sortie du bureau / T : bureau / V : fenêtres / a : dessins humoristiques / b : peinture à l'huile d'une usagère.

Schéma : Alexandre Lambelet, 2005



Illustration 2

Bureau « face à face »

Photographie : Alexandre Lambelet, 2005

En entrant dans ce bureau, l'utilisateur embrasse du regard l'ensemble d'un espace rectangulaire. Au fond de la pièce, face à lui, une grande fenêtre recouvre toute l'étroite largeur du lieu. L'utilisateur se retrouve pris dans un espace divisé en trois volumes égaux, trois bandes parallèles allant de la fenêtre à lui-même. La première bande, située dans le prolongement de la porte, représente l'espace dévolu à l'AS ; la seconde est réservée à la zone de bureau dans laquelle l'ordinateur trône en bonne place et la troisième, tout à droite, représente la sphère de l'utilisateur (et d'une partie du rangement) (cf. illustrations 1 et 2) [12].

le métier d'assistant(e) social(e), c'est d'abord :

- **être à l'écoute** de ceux qui ont besoin d'aide à un moment de leur vie
- **chercher** avec la personne des solutions à ses difficultés, en développant ses propres ressources
- **apporter son soutien** pour des démarches administratives, financières, professionnelles et sociales
- **aider** les personnes à trouver leur place dans la société, en agissant avec et sur la collectivité
- **as** une bonne capacité d'écoute
- **apprécies** les contacts avec les gens, es intéressé(e) par eux
- **as envie** d'aider ceux qui traversent des difficultés, qui ne réussissent pas toujours
- **aimés rechercher** des solutions
- **as du plaisir** à travailler en équipe
- **es à l'aise** pour transmettre des explications, informer et orienter

Illustration 3

Le métier d'assistant(e) social(e)

(auteur inconnu)

Au-delà de l'agencement mobilier largement compréhensible à partir des critères de sécurité (aussi bien l'utilisateur que l'AS peuvent sortir de

manière aisée du bureau sans être gênés par l'autre), la disposition du bureau peut-être lue en terme d'espace dévolu à chacun des protagonistes. L'utilisateur — exception faite de son entrée et de sa sortie qui passent par l'espace de l'assistant —, ne va jamais s'asseoir de ce côté-ci du bureau, comme il ne viendra jamais lire ce qui se trouve sur l'écran de l'ordinateur de l'AS. De la même manière, l'AS ne se rend jamais dans « l'espace de l'utilisateur » ; il peut y prendre quelques archives quoique l'accès aux dossiers se fasse plutôt entre les entretiens, donc en l'absence des usagers. D'ailleurs, les deux panneaux d'affichage, l'un avoisinant l'ordinateur, l'autre à proximité de l'utilisateur, ne contiennent pas les mêmes informations, l'AS disposant à ses côtés essentiellement des informations de type pratique (par exemple des numéros de téléphone) et réservant le panneau d'affichage, proche de l'utilisateur, aux informations qui le concernent plus spécifiquement, par exemple les directives en cours qui stipulent que les vacances sont interdites aux bénéficiaires de l'assistance publique. Se voulant clair sur les congés (« j'appuie toujours sur l'interdiction »), cet AS confronte directement ses usagers au poids normatif de l'institution, à l'extériorité des règles. Un autre AS a placé, sur le mur à hauteur des yeux des usagers, une fois assis, une photocopie décrivant succinctement le métier d'AS (cf. illustration 3). « *Comme ça, ils savent ce qu'ils peuvent me demander* ».

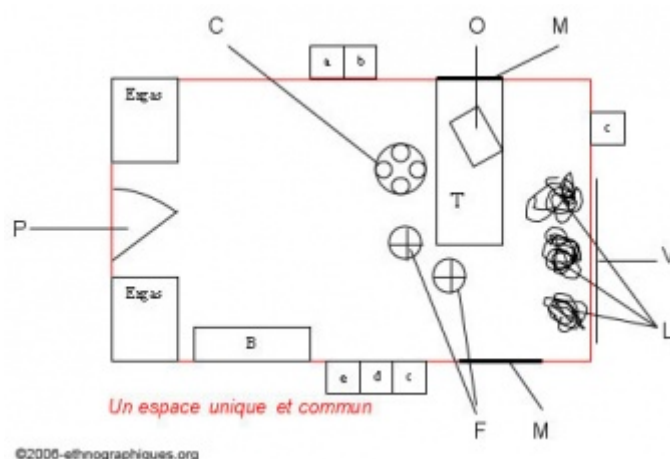
Le prolongement du bureau et de la table de l'ordinateur distinguent clairement l'espace de l'AS de celui de l'utilisateur, reproduisant architecturalement une relation de guichet et son mode de relation distancié et autoritaire (mais aussi protecteur) pour chaque protagoniste ; ce bureau fait barrage et interdit qu'AS et utilisateur s'assoient l'un à côté de l'autre, autant de libertés qu'offre, par exemple, une table ronde. Mais, simultanément, ce face à face permet de ne jamais tourner le dos au consultant, position très recherchée par certains AS : « *j'ai volontairement choisi cette disposition. Au début, j'avais un petit bureau, j'étais dos à la fenêtre et je devais tourner le dos au consultant au moment de rédiger quelque chose à l'ordinateur. Alors j'ai choisi cette disposition, avec l'ordinateur à côté du bureau ; cela me permet de ne pas avoir cette « coupure », de garder la relation visuelle* ». Une disposition, un choix que l'on peut relier tant au souci de sécurité déjà évoqué qu'à une volonté de maintenir une relation forte, une écoute continue.

Si l'institution est présente par tous les outils et emblèmes que nous avons déjà évoqués, elle est ici renforcée par le mobilier uniformisé et par un important vitrage aux structures métalliques vert clair, caractérisant certains établissements administratifs, scolaires ou hospitaliers. La sphère de l'AS ne se cantonne pas qu'à la zone bureau et à celle de l'ordinateur : avant même l'entrée dans le bureau, sur la face extérieure de la porte, se trouve affichée un dessin humoristique (probablement plus destiné à l'attention des collègues que des usagers), d'une jeune femme demandant : « Où est l'assistant social ? » et d'une réponse sortant d'un tas de papiers, disant : « sous la paperasse ». Si les décorations et les illustrations sont plutôt rares dans ce bureau (trois illustrations en tout et pour tout), elles se situent sur tous les murs du bureau et représentent à chaque fois une image humoristique pour amateurs de planche à voile. Cet humour tend à diminuer quelque peu le poids de l'institution et renforce la présence de l'AS dans un de ses probables hobbies.

Dans ce décor, les usagers sont en somme peu visibles et n'ont droit concrètement et symboliquement qu'à peu de place. L'AS ne conserve en

effet dans son bureau aucun cadeau d'usager ; il les relègue dans une armoire du hall. Par le refus d'exposer certains présents, il semble empêcher tout empiètement de la part des usagers sur son territoire ou sur celui du travail administratif (il est d'ailleurs d'autant plus légitimé dans cette façon de faire que les cadeaux évoquent souvent des souvenirs de vacances proscrites ainsi que nous l'avons signalé). Une exception tout de même, probablement parce qu'elle réfère aux compétences de la consultante : une vaste peinture à l'huile reçue en cadeau et posée en bonne place sur un *erga* face au bureau de l'AS.

Un bureau en côte à côte



©2006-ethnographiques.org

Illustration 4

Plan de bureau « en côte à côte »

B : bibliothèque, « musée des cadeaux » / C : chaise à roulettes / F : chaise fixe (usager) / L : grandes plantes vertes / M : Panneau d'affichage / O : ordinateur / P : porte d'entrée / T : bureau / V : fenêtre / a : arpillera - cadeau d'usager / b : dessin d'enfant / c : photographies encadrées de poissons exotiques / d : Paysage de montagne - cadeau d'usager / e : photocopie d'un article de journal sur lequel se trouve un récapitulatif des primes d'assurances maladies en 2004.

Schéma : Alexandre Lambelet, 2005



Illustration 5

Bureau « en côte à côte »

Photographie : Isabelle Csupor, 2005



Illustration 6
Plantes vertes à l'assistance publique
Photographie : Isabelle Csupor, 2005

Ce vaste bureau, éclairé par une large baie vitrée qui illumine agréablement la pièce, est décoré de grandes plantes vertes, toutes offertes par des usagers (cf. illustrations 4 et 5). L'AS en prend particulièrement soin et a veillé à leur disposition, plaçant à l'avant celles dont les branches s'élèvent en hauteur, et à l'arrière celles dont les branches retombent : l'AS explique en effet que les plantes montantes diffusent une énergie plus optimiste que celles qui regardent vers le sol (cf. illustration 6). Cet intérêt pour des plantes luxuriantes n'a d'ailleurs pas échappé à une consultante qui a offert à l'AS un grand livre sur le sujet.

Quelques mètres séparent l'entrée du bureau de l'espace dans lequel se déroulent les entretiens. A gauche et à droite de la porte, les dossiers sont enfermés dans les *ergas*. Sur la droite, une bibliothèque. A gauche, une petite table sur laquelle s'entassent quelques dossiers du jour ou ceux qui demandent un courrier ou une démarche particulière. Puis, devant les plantes vertes, en longueur, le bureau. Sur la largeur de ce dernier, deux chaises réservées aux usagers. L'assistante sociale tient tout particulièrement à ce dispositif qui lui permet de s'installer côte à côte avec les usagers pour regarder — ensemble — les documents à traiter. Elle met d'ailleurs un point d'honneur à tourner l'écran de son ordinateur du côté des usagers, afin qu'ils puissent, précise l'AS, suivre ce qu'elle est en train de faire et s'appropriier quelque peu ce travail administratif. L'AS explique, le plus pédagogiquement possible, tout ce qu'elle entreprend et demande systématiquement le consentement de l'utilisateur pour chaque démarche entreprise en son nom. Ainsi les usagers suivent-ils toutes les démarches sans avoir à lire à l'envers les documents en train de s'élaborer.

Au-delà de la visée pédagogique et de la transparence souhaitée, le fait de tourner l'écran de l'ordinateur contribue à faire baisser la tension en cas de panne du système informatique, un événement très fréquent qui empêche parfois la remise du chèque [13]. Enfin, cette disposition signale la volonté de partager l'espace avec l'utilisateur comme le relève d'ailleurs l'AS : « *il n'y a rien de personnel dans mon bureau* ». Cette ouverture à autrui se retrouve dans le comportement même des consultants ainsi que le signale cet extrait d'un journal de terrain : *comme l'assistante sociale*

est sortie de la pièce pour faire une photocopie, les deux usagers présents (frère et sœur) se sont allumés une cigarette, ont pris le cendrier sur la petite table et s'installent, un peu comme s'ils étaient chez eux. Ils fument tranquillement en attendant le retour de l'assistante sociale qui revient et leur dit alors, avec un sourire « ça va, les touristes ? »



Illustration 7
Musée-bibliothèque à l'assistance publique
Photographie : Isabelle Csupor, 2005



Illustration 8
Cadeaux d'usagers à l'assistance publique
Photographie : Isabelle Csupor, 2005



Illustration 9
Cadeaux d'usagers à l'assistance publique
Photographie : Isabelle Csupor, 2005

Le partage du dispositif se lit aussi dans les objets hétéroclites — les cadeaux d'usagers — soigneusement exposés dans la bibliothèque, presque comme dans un musée (cf. illustration 7). Ce sont soit des quasi-reliques, traces d'une relation de travail agréable ou d'une « situation qui fut bien retournée », soit des symboles de remerciement de l'usager pour l'investissement de l'AS. Ces objets signalent aussi des appartenances identitaires : par exemple de l'artisanat local ou des produits non périssables rapportés du pays d'origine par les immigrés. Les préparations culinaires (souvent des biscuits ou des rissoles) ne peuvent être exposées que brièvement et sont alors directement partagées avec des usagers ou avec des AS du CASS. Les cadeaux reflètent enfin des compétences propres aux usagers. En offrant un tableau, un calendrier, une broderie, une poterie, etc. (cf. illustrations 8 et 9), les usagers font preuve des ressources qu'ils peuvent mobiliser et tentent d'être perçus — notamment par les AS — autrement que dans leurs manques ou leurs « déficits ».

Outres les habituels panneaux d'information et une photocopie A3 d'un article de journal présentant toutes les primes d'assurances maladie pour l'année 2004 avec divers tableaux comparatifs, trois calendriers sont exposés : le premier, comportant des photos d'animaux, est un cadeau d'un usager ; le deuxième, émanant du parti socialiste, a été fourni par une autre assistante sociale ; le troisième, un calendrier qualifié de « très basique », comportant des cases « bien visibles », est le seul à être réellement consulté. Un second panneau d'affichage, accroché à la verticale, contient un dessin d'enfant et un calendrier Helvetas [14], commandé chaque année par l'assistante sociale. La présence de « photos du monde », de posters de l'Unicef ou des cartes postales d'enfants de tous pays semble très fréquente dans les CASS. Il s'agit probablement d'une volonté de favoriser le travail de certaines œuvres d'entraide et d'une attention portée aux enfants démunis, mais porteurs de changement, par le biais de figures exotisées. Les AS montrent ainsi leur solidarité avec les démunis d'ici sans pour autant les confronter à une mise en image non « tiermondisée », non distanciée, de leur propre dénuement.

La Charge héroïque

Missions, organisations et modes d'évaluation
de la charge de travail dans l'aide sociale en Suisse romande



Illustration 10

Assistance publique et autodérision

couverture de l'ouvrage de Vérona Keller et Jean-Pierre Tabin, 2002, *La charge héroïque. Missions, organisations et modes d'évaluation*. Lausanne, Editions EESP.
Dessin de Pessin.

Le registre de la compassion ou de la curiosité pour autrui, voisine, mais plus rarement, avec celui de l'autodérision : la caricature — très souvent affichée dans les bureaux des AS — d'un usager conseillant à son interlocutrice (qu'il ignore être une assistante sociale) de consulter un AS (cf. illustration 10) fait écho à celle qui évoque un travailleur social noyé sous la paperasse, repéré dans l'ancien aménagement du bureau en « face à face » déjà décrit.

Le registre militant est utilisé par quelques AS fortement engagés dans la chose publique : posters syndicaux, affiche appelant à se prononcer pour le droit de vote en faveur des étrangers résidents, etc. Enfin, le registre de la culture « cultivée » est peu convoqué, comme s'il s'agissait de ne pas effrayer les consultants ou de ne pas susciter d'aspirations à des nourritures spirituelles qui sont loin d'être considérées comme relevant des « besoins vitaux » ou « minimaux », les seuls que l'aide sociale se doit de couvrir. On trouve toutefois des références à ce registre « cultivé », soit sous la forme d'affiches de cinéma ou de théâtre, soit dans quelques reproductions d'œuvre célèbres (papyrus égyptiens, œuvres de Van Gogh, peintures de David Hopper, etc.). Dans un CASS, un couloir, une paroi de la salle d'attente et la cafétéria servent de lieux d'exposition de quelques œuvres d'art empruntées au fond de décoration de la Ville de Genève.

Bien des bureaux s'empressent de « petites intentions », signes de la place laissée aux émotions (la boîte de kleenex est presque toujours présente), à l'hospitalité (l'offre de bonbons, de biscuits, surtout en période d'Avent, d'un verre d'eau ou d'un café n'est pas rare), à l'accueil des enfants qui accompagnent parfois les usagers (papier et feutres de couleurs). Certains AS exposent aussi de « lumineuses » citations,

proches de l'incantation ou de l'injonction, adressées à soi-même comme aux usagers, rappelant une commune humanité et un art de garder « le bon état d'esprit » devant le dénuement ou le chômage pour les uns et l'usure professionnelle pour les autres : ainsi cette AS qui propose un poème sur le sourire, cette autre dont l'*écran de veille* de son ordinateur déroule en continu sur fond bleu, la phrase « chacun porte une portion de lumière en soi » ou cette autre AS encore qui offre à la lecture deux citations, chacune d'elles placée sous un tableau différent : « Je m'éveille le matin avec une joie secrète ; je vois la lumière avec une espèce de ravissement. Tout le reste du jour, je suis content » (Montesquieu, *Pensées*, 213) et « Le futur appartient à ceux qui croient en la beauté de leurs rêves » (Eléonore Roosevelt).

Le mélange des formes

Le « travail en face à face » et le « travail côte à côte » observés dans les deux bureaux décrits ci-dessus sont deux figures exemplaires d'un continuum sur lequel se retrouvent diversement réparties les manières de faire de tous les assistants sociaux. Aucun bureau n'est totalement vierge de décorations personnelles et tous ne sont pas aussi aménagés que ceux qui sont présentés en illustration. De même, aucun bureau ne peut être défini comme n'appartenant qu'à l'AS et aucun n'est qu'offert aux usagers ; ils appartiennent d'abord à l'institution qui paradoxalement n'en est pas le bailleur puisqu'en fait les murs sont la propriété des communes qui les mettent à disposition de l'Hospice général et surtout, ils présentent tous un mélange des espaces pour soi, pour autrui et pour le classement administratif. Toutefois, la présence des symboles de l'administration varie moins en raison des directives — tous les AS devant administrer la preuve de dossiers correctement tenus — qu'en fonction d'une aspiration à créer une atmosphère déjouant quelque peu ou le plus fortement possible le poids de l'institution.

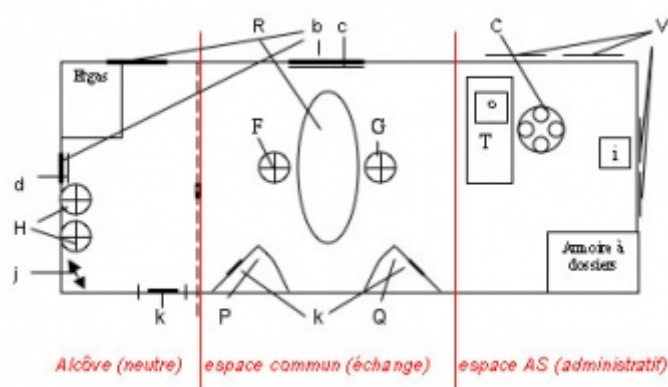


Illustration 11

Plan de bureau « mélange des formes »

C : chaise à roulettes / F : chaise fixe (usager) / G : chaise fixe (AS) / H : chaises de réserve / O : ordinateur / P : porte d'entrée et de sortie du bureau / Q : privé ; vers une cuisine / R : Table ronde / T : bureau / V : fenêtres / a : dessins humoristiques / b : peintures d'un usager, c : citation Montesquieu / d : citation d'E. Roosevelt / j : jeux d'enfants / k : dessins d'enfants.

Schéma : Alexandre Lambelet, 2005



Illustration 12
Bureau « mélange des formes »
Photographie : Laurence Ossipow, 2005



Illustration 13
Chaises et ergas
Photographie : Laurence Ossipow, 2005

Le bureau d'un CASS situé à la campagne (cf. illustration 11) rend compte des deux aspects. Comme dans le premier bureau, les espaces réservés aux uns et aux autres sont clairement délimités en trois zones. La première est réservée à l'AS et au travail administratif : on y trouve un bureau avec un ordinateur dont l'écran n'est pas visible par les usagers, une calculatrice, un téléphone, une plante à côté de l'imprimante et une armoire pour enfermer des dossiers et des effets personnels (cf. illustration 12). La deuxième est dévolue au travail d'écoute mené autour d'une table ovale en bois clair. La troisième, séparée de la zone d'écoute par une paroi ouverte dont le faite comporte une pendule visible par l'AS, est une zone mixte qui se présente à la fois comme un dégagement esthétique, comme un lieu d'exposition, comme un espace de rangement administratif et comme coin de jeux pour enfants (cf. illustration 13). Sur la division en trois zones, l'AS explique : « *j'en fais le moins possible à*

l'ordinateur, de peur de rompre le contact entre le consultant et moi. C'est le moment que je déteste : me lever de table pour aller à l'ordinateur. Je leur dis d'ailleurs que je dois m'isoler [derrière l'écran] un moment pour ces démarches et que cela me dérange ».

Ce CASS, créé dans un lieu autrefois consacré à une toute autre affectation, a par ailleurs été meublé d'un mobilier non standard avec l'aide d'une personne bénéficiaire d'une rente invalidité qui prête aux AS, si elles le désirent, plusieurs de ses œuvres (gouaches et dessins). Ainsi la décoration est-elle presque entièrement le fait d'une personne, ce qui arrange l'actuelle maîtresse des lieux qui ne souhaite ni exposer des cadeaux d'usagers (à l'exception de quelques dessins d'enfants réalisés durant les entretiens) ni s'exposer elle-même par des artéfacts plus personnels. Plutôt qu'un « musée de la reconnaissance », son bureau tente de créer une atmosphère à la fois coutumière et changeante (les tableaux et les citations sont renouvelés de temps à autres), propice aux échanges et au sentiment d'une commune humanité : « *on doit pouvoir expliquer qu'en tant qu'assistante sociale, on peut aussi avoir des problèmes. Il faut leur montrer qu'un mur ne place pas les assistants d'un côté et les consultants de l'autre* », souligne l'assistante sociale.

Le quotidien de tous les AS est fait d'une succession d'entretiens largement identiques fondés sur l'écoute et le conseil, mais aussi, et de plus en plus, orientés vers l'application stricte de directives visant, entre autres, au contrôle de la subsidiarité de l'aide (une partie de ce contrôle est également géré par le Service des enquêtes) et à l'évaluation d'objectifs contractualisés. Ce labeur quotidien est effectué dans des bureaux conçus idéalement comme tous semblables. Les AS savent toutefois se réapproprier leurs outils de travail et marquer l'espace par des décorations et des signes, témoins d'un vécu et d'une chronologie spécifiques. Ces aménagements signalent certaines façons d'endosser un habitus professionnel, certaines affinités politiques, certaines orientations idéologiques, un rapport aux directives parfois transgressées [[Sur les tactiques et les marges de manœuvre que s'octroient usagers et assistants sociaux, se référer à notre article sur la question (Ossipow et Lambelet, 2006)], la présence d'un cycle de dons et de contre-dons et l'importance de la reconnaissance pour les divers protagonistes : reconnaissance du travail effectué par les assistants sociaux et reconnaissance d'une identité des « assistés » définie en termes de compétences et non pas seulement par des manques et des lacunes (Ossipow, Lambelet et Csupor, 2006). Le bureau devient ainsi miroir, reflet d'une vision du métier, discours à l'intention des usagers, des collègues et des supérieurs hiérarchiques (notamment le/la chef/fe de secteur).

Allers-retours

Le recensement des lieux et des objets de l'assistance permet d'éclairer ou de questionner des données recueillies par d'autres moyens : observation, entretiens semi-directifs, entretiens de co-interprétation des données, questionnaires. Le moment de leur enregistrement photographique, qui a eu lieu à la fin de la première phase de la recherche, fut l'occasion d'un retour sur le terrain et d'une réflexion sur les *sur* ou *sous*-interprétations possibles des données.

Les photographies nous ont, par exemple, clairement révélé la répartition

de l'espace en zones différenciées de travail. Par ailleurs, elles nous ont confirmé à quel point les objets - soigneusement exposés dans des bibliothèques ou sur le dessus des *ergas* — opéraient comme des signes de reconnaissance et de mémoire : remerciements par les consultants du travail effectué par leur AS, souvenir d'une situation qui a « bien évolué », exposition de la diversité des références propres aux consultants (beaucoup d'objets proviennent d'un voyage dans leur région d'origine) ou mises en scène de leurs compétences.

Ce retour pour photographier les espaces et les outils de travail nous a aussi fait prendre conscience de certains oublis : par exemple, la présence d'une grosse calculatrice sur un des bureaux nous a rappelé que la mise en espace des outils de l'institution ne se limitait pas à la lourdeur des procédures administratives souvent symbolisées par l'amas de dossiers sur le dessus des bureaux ou des *ergas*, mais aussi au rapport que les AS entretiennent avec l'argent de l'institution : l'argent comme « carotte » ou récompense quand la pratique d'un petit supplément versé à Noël était encore possible, l'argent comme « bâton » quand l'AS menace de réduire la somme si le consultant ne se montre pas plus respectueux de ses obligations et l'argent comme danger, le pouvoir ou non de remettre l'argent exposant les AS à maintes agressivités verbales ou gestuelles de la part d'usagers récalcitrants.

Enfin, le retour dans certains bureaux nous a révélé la permanence de certains décors aussi bien que de leur labilité. La permanence peut s'apparenter à l'ancienneté de certains AS ou la relative stabilité de quelques CASS considérés comme abritant une équipe « soudée ». La labilité, quant à elle, signale l'important tournus des AS : dans un des CASS observés, si nous avons pris des photographies, c'est face à six réaménagements différents que nous nous serions retrouvés puisque six AS ont quitté les lieux en un an à peine... La labilité peut aussi s'apparenter à un souci de renouvellement ou de lutte contre la routine. Un des AS dont l'espace a été photographié était par exemple en plein déménagement à l'intérieur du même centre et ne s'était de ce fait encore que très peu réapproprié le lieu.

Analyser des dispositifs architecturaux sur le plan matériel et symbolique, observer comment des limites sont posées, implicitement ou explicitement, de même que leurs transgressions dans certains cas, dessiner le plan des passages autorisés, assignés ou interdits, recenser des objets, mais aussi des énoncés et des propos sur ceux-ci, revient encore à porter un regard spécifique sur les lieux et les choses qui organisent les relations entre les assistants sociaux et leurs consultants. Cela éclaire également quelque peu des rapports, restés dans l'ombre, entre les employés de l'institution et leur direction.

Même s'il ne s'agit pas d'institutions « totalitaires » soumises à une surveillance à la fois centrale et diffractée au sens de Goffman, ni d'ailleurs du Panoptique décrit par Foucault qui contrôlerait sans être vu (mais en étant visible), l'ensemble des faits et gestes des assistants sociaux et de leurs consultants, les espaces décrits et les seuils définis sont incontestablement là pour veiller à la « bonne gestion » des démunis. Ce sont des dispositifs qui contrôlent la légitimité des bénéficiaires à recevoir une aide. Ce sont des objets - le calendrier, les horaires, l'écran d'ordinateur tourné vers l'utilisateur, la rédaction commune de différents documents, le classement de divers formulaires et papiers

administratifs, l'affichage des directives, un bureau bien rangé, etc. — qui servent de médium à une pédagogie de l'ordre et au (ré)apprentissage d'une autonomie personnelle et citoyenne : répondre à son courrier, gérer ses affaires administratives, planifier ses dépenses, éviter les dettes, être ponctuel, remplir sa déclaration d'impôts même si l'on en est exempté... autant de gestes et de comportements que les AS tentent de faire retrouver à leurs consultants.

Toutefois, même s'il existe des directives et des exigences incontournables, le respect de l'ordre et de la discipline s'établit moins par une série d'interdictions et d'injonctions explicites (affichées sur les murs, matérialisées par des agents de l'ordre à la porte des CASS ou par des boutons clignotant réglant la disponibilité ou l'indisponibilité des AS dans leurs bureaux) que par des limites invisibles et des interdictions non énoncées apprises implicitement par les usagers en même temps que leur rôle d'assisté.

Comme le montre Dubois (1999) dans son étude des guichetiers français responsables du versement des allocations familiales, les employés doivent incarner le strict respect des directives institutionnelles, mais aussi — afin de maintenir une relation durable et efficace avec leurs consultants — humaniser leurs pratiques, se permettre quelques marges de manœuvre par rapport aux règles établies. Les relations de confiance sont incompatibles avec un contrôle draconien. La part d'humanité, celle que l'on retrouve dans tous les aménagements personnels de l'AS, outre le fait qu'elle correspond aux différentes formes de relation d'aide et d'écoute apprises dans les écoles de travail social, personnalise la tâche remplie par les employés de l'Hospice général. Les espaces et les lieux étudiés donnent donc à voir une volonté d'uniformiser les pratiques en fonction des directives et du sacro-saint respect d'une forme d'égalité de traitement entre tous les bénéficiaires, de même qu'un souci — rarement avoué mais néanmoins bien présent — de laisser place à la diversité des façons de faire, aux intuitions des AS, à leurs émotions et au type de rapport souhaité avec les usagers. C'est une vision du métier et du rôle de l'assistant social qui se matérialisent dans les différents espaces observés. Dans son bureau, chaque AS met en scène la distance et la proximité qu'il/elle estime nécessaires au maintien d'une relation de travail fructueuse avec chaque consultant. Les bureaux sont donc miroirs d'une pratique personnalisée et discours tant à l'intention des usagers qu'à celle des collègues et des supérieurs hiérarchiques, à l'intention de l'institution elle-même en somme.

Notes

[1] Cet article repose sur les données d'une recherche en cours menée dans le cadre du Programme national de recherche 51 « Intégration et exclusion » financé par le Fonds national suisse de la recherche scientifique (FNS) ; recherche n°4051- 40-69164 (OSSIPow, Lambelet, Csupor, 2006). L'Hospice général est une institution de droit public chargée de l'aide sociale (ou assistance publique) à Genève. Cette recherche s'appuie sur l'observation en continu des interactions se déroulant entre les assistants sociaux et les « usagers » (voir note n° 3) de cinq CASS durant cinq semaines et par des entretiens consécutifs aux périodes d'observation afin d'éclairer par « co-interprétation » certains faits ou propos recueillis.

[2] Les usagers de l'aide sociale se rendent au CASS de leur quartier pour leur rendez-vous — généralement mensuel — au cours duquel ils touchent leur chèque d'assistance. Chaque CASS propose un accueil effectué par des secrétaires réceptionnistes de la direction générale des CASS (autorité cantonale), de l'aide et des soins à domicile (Fondation des services d'aide et de soins à domicile - FSASD), de l'action sociale individuelle (Hospice général) et de l'action sociale communautaire et de proximité (les communes).

[3] Des bénéficiaires, dénommés par la suite, soit usagers en raison de la connotation relativement neutre quoique neutralisante du terme, soit consultants, l'appellation généralement retenue par les travailleurs sociaux. Notons encore que le terme d'usager est celui qui figure dans la charte de l'institution.

[4] Pour l'analyse ethnologique de l'espace institutionnel d'assistance publique en Suisse, lire aussi les analyses de Nadai et Maeder (2001 et 2002), pionniers en la matière et celles de Valli, Martin et Hertz (2002). Sur les difficultés du travail social mené dans différents cantons, voir Keller et Tabin (2002). Sur les « jeunes » à l'assistance publique, voir notamment Csupor et Vuille (2006).

[5] Il n'est pas rare que les secrétaires sociales doivent intervenir pour calmer, seules ou aidées d'un assistant social, les usagers qui font esclandre, parfois sous l'emprise de l'alcool. Nous n'avons pas assisté à de véritables bagarres ou insultes entre usagers ou de la part d'usagers mécontents de l'aide reçue, mais plusieurs assistants sociaux dans différents centres nous ont parlé des jours « où cela chauffe ».

[6] « A 8h30, on entend un bref son produit par le loquet de la porte indiquant l'ouverture. Les personnes se dirigent rapidement vers la porte et la première personne la pousse. Juste derrière la porte apparaît un homme de grande stature vêtu de l'uniforme bleu d'un service de sécurité. Il jette un œil sur les personnes qui entrent et les laisse toutes aller dans l'escalier. Derrière lui, au mur, on peut voir une large affiche avec une arme automatique et en légende : « Armes interdites en Suisse ». A l'étage on entre dans un corridor sans fenêtre, mais de nombreuses portes donnent sur trois côtés. De petits boîtiers, derrière les portes, indiquent soit 'attendre', 'occupé', 'entrez'. Le long des murs, entre ces portes, quelques chaises sont alignées (...). Au mur, entre deux portes, on

peut lire, sur un papier imprimé à l'ordinateur et fixé avec du ruban adhésif : "Nous sommes heureux de vous offrir consultation et aide. C'est votre droit. Notre demande : merci de vous comporter décemment et de manière appropriée dans l'intérêt de chacun d'entre vous ! Si vous ne respectez pas ce standard minimal, nous prendrons des mesures. L'administration". Cette information est donnée trois fois dans le corridor » (Maeder et Nadai, 2002 : 3, notre traduction).

[7] Toutefois, malgré un sentiment de honte récurrent, près des trois-quarts des usagers — sur un échantillon de 388 personnes — semblent faire part à différents réseaux de personnes du fait qu'ils sont aidés par l'Hospice général (ainsi informent-ils leurs amis proches, leurs frères et sœurs, leurs parents, leur parenté élargie et non pas seulement leurs conjoints, leurs enfants et certains professionnels comme le médecin, le dentiste ou l'avocat ; Clerc et al., 2006).

[8] Dossiers qui contiennent diverses chemises de couleurs regroupant les données relatives à la personne : assurances, loyers, frais médicaux, recherches d'emploi, etc. Le « journal » de l'AS, qui doit brièvement relater la teneur de chaque entretien, s'ajoute au dossier dont la minceur ou l'épaisseur ainsi que l'aspect fatigué du papier disent également beaucoup du temps passé à l'Assistance...

[9] Un gros meuble permettant d'enfermer à clef les dossiers. Les hautes piles de dossiers à classer que l'on peut observer sur le dessus de certains ergas suscitent de la part des usagers, soit la compassion (« la pauvre, quel travail administratif... »), soit un léger mépris (« il ne doit pas être très bien organisé... »).

[10] Une machine à écrire, encore utilisée au moment de l'enquête, en raison de l'interdiction d'enregistrement informatique du journal (parce qu'alors en tout temps transformable et lisible par d'autres collaborateurs du CASS) et des difficultés à l'imprimer via l'unique ou les deux seules imprimantes du lieu. Un masque de saisie spécifique a toutefois été mis en place depuis.

[11] La question de l'accessibilité de la sortie et celle de la pratique de la porte ouverte en cas de « danger » sont mentionnées par les AS et font partie des mesures de sécurité imposées.

[12] On notera une certaine différence entre le plan et la photographie. Les AS changent parfois de bureau (cf. *infra*), les contraintes architecturales modifient alors les possibilités de choix d'ameublement ; l'idée du face à face est néanmoins toujours présente dans ce type de disposition.

[13] La panne informatique structure souvent le temps des entretiens ; une AS aujourd'hui à la retraite, peu à l'aise avec l'informatique, faisait ainsi sortir les usagers de son bureau et regagner la salle d'attente avant de se mettre à l'ordinateur pour effectuer le calcul et l'impression du chèque.

[14] Le calendrier contient des photographies de paysages prises dans le monde entier. Helvetas est une œuvre caritative de coopération avec les pays du Tiers monde.

Bibliographie

APPADURAI Arjun, 1986. *The social life of things. Commodities in the cultural perspectives*. Cambridge, University Press.

BERBEROVA Nina, 1989. *Le mal noir*. Paris, Actes Sud.

BEAUD Stéphane et PIALOUX Michel, 1999. *Retour sur la condition ouvrière*. Paris, Fayard.

BONNOT Thierry, 2002. *La vie des objets : d'ustensiles banals à objet de collection*. Paris, Maison des sciences de l'homme (Mission du Patrimoine ethnologique, Collection Ethnologie de la France).

CASTEL Robert, 2003. *L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé ?* Paris, Seuil.

CHEVALIER Sophie, 1994. « Au-delà d'une apparente banalité et d'un standard : des décors particuliers ». *Schweizerisches Archiv für Volkskunde* (Basel) (2) : 165-185.

CLERC Bernard, Fabienne COMBA, Isabelle CSUPOR, Pascal-Eric GABEREL, Karim MOUZOUNE, et Laurence OSSIPOW, 2006. *Suivi longitudinal des usagers de l'aide sociale*. Genève : Hospice général [recherche en cours].

CSUPOR Isabelle, VUILLE, Michel, 2006 « Des jeunes à l'aide sociale : sens et traitement de la demande d'aide », in SCHULTHEIS, Franz, VUILLE, Michel (éds) *La salle d'attente*, Paris, L'Harmattan [à paraître].

DAGUERRE, Anne, 2005. « Du *workfare* américain aux politiques européennes de retour au travail : emplois forcés pour les bénéficiaires de l'aide sociale ». *Le Monde diplomatique*, juin et <http://www.monde-diplomatique.fr/2005/06/DAGUERRE/12554> (site consulté le 13 novembre 2005).

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

GEERTZ Clifford, 1998. « La description dense. Vers une théorie interprétative de la culture ». *Enquête* (Marseille) (6) : 73-105 [trad. de *The interpretations of cultures*, chap.1, 1973].

GOFFMAN Erving, 1968. *Asiles. Etudes sur la condition sociale des malades mentaux et autres reclus*. Paris, les Editions de minuit.

GOFFMAN Erving, 1973. *La mise en scène de la vie quotidienne*. Paris, les Editions de minuit. [2 vol.]

GOFFMAN Erving, 1975. *Stigmates : les usages sociaux des handicaps*. Paris, les Editions de minuit.

GONSETH Marc-Olivier, HAINARD Jacques et KAEHR Roland, 2002. *Le musée cannibale*. Neuchâtel, MEN.

KELLER Véréna et TABIN Jean-Pierre, 2002. *La charge héroïque. Missions*,

organisations et modes d'évaluation. Lausanne, Editions EESP.

LAMBELET Alexandre, 2006. *L'inconfortable uniforme de l'éboueur*. Neuchâtel, Institut d'ethnologie (Ethnoscope) [à paraître].

L'HOMME, 2004. Espèces d'objets. *L'Homme* (Paris) 170.

NADAI Eva et Maeder Christophe, 2001. « Public welfare as a negotiate order », in *State interventions in the case of poverty and unemployment* (workshop) ; University of Applied Sciences Solothurn Nordwestschweiz, Olten (23.10.2001) (FNS No 4045-059733).

NADAI Eva et Maeder Christophe, 2002. « The management of poverty : a multi-site ethnography of social welfare in Switzerland », in *Conference on Ethnographic Organizational Studies, European Sociological Association Research Network « Qualitative Methods »* ; University of St.Gallen, 19-20 septembre 2002.

OSSIPOW Laurence, 2000. « Dans les cuisines des immigrés : alimentation et acculturation en Suisse », *Bastidiana* (Saint-Paul de Fourques) (31-32) : 243-256.

OSSIPOW Laurence et WALDIS Barbara, 2002. « Terrains croisés : réseaux et couples turco-suisse à Berne et à Neuchâtel », *Ethnologie française* (Paris), XXXII (2) : 283-294.

OSSIPOW Laurence, CSUPOR Isabelle et LAMBELET Alexandre, 2005. « Echange contractuel, don maussien et relations de pouvoir à l'Assistance publique », communication, *Echanges et rapports de pouvoir*, journée de travail du 21 avril 2005 organisée par trois équipes du FNS/PNR 51, Université de Genève (département de sociologie).

OSSIPOW Laurence et Alexandre LAMBELET 2006. « Entre 'confiance', 'marges de manœuvre' et 'abus' : le travail d'intégration des assistants sociaux et des bénéficiaires de l'Assistance publique », in : CHAPPAZ Suzanne, Alessandro MONSUTTI, Olivier SCHINZ, *Entre ordre et subversion : logiques plurielles, alternatives, écarts, paradoxes*. Neuchâtel/Paris : Musée d'ethnographie, Institut d'ethnologie et Maison des sciences de l'Homme » [à paraître]

OSSIPOW Laurence, LAMBELET Alexandre et CSUPOR Isabelle, 2006. *De l'aide à la reconnaissance : expériences d'intégration à l'assistance publique et dans des lieux de réinsertion*. Genève/Berne : Fonds national de la recherche scientifique, programme national de recherche 51 "intégration et exclusion" [Rapport final ; à paraître]

VALLI Marcelo, MARTIN Hélène et HERTZ Ellen, 2002. « Le feeling des agents de l'Etat providence : analyse des logiques sous-jacentes aux régimes de l'assurance chômage et de l'aide sociale », *Ethnologie française* (Paris) 32(2) : 221-231.