

Contrôler dans les Caisses d'Allocations Familiales (CAF)

Contrairement à une représentation objective voire binaire des modalités d'application du droit qui est souvent celle qui rassure le citoyen sur l'équité sociale et la justice, cet article met en évidence la complexité des opérations cognitives effectuées par les contrôleurs, pour départir les ayants droit de ceux qui « abusent » des largesses de l'Etat Providence. L'analyse de l'activité des contrôleurs des CAF tend à montrer que chaque rencontre avec un allocataire peut se transformer en une scène théâtrale où accords et désaccords conduisent à définir les modalités d'application du droit. Le contrôleur doit alors articuler un grand nombre de données hétérogènes (sociales, économiques, organisationnelles) pour mettre en conformité une situation particulière avec une catégorie administrative pré-établie. Dans cet écart entre les règles imposées et les situations auxquelles les contrôleurs doivent faire face, se produisent des consensus fragiles pour concilier justesse et justice.

L a circulaire sur la modernisation des entreprises et des institutions publiques¹ donne une importance accrue à la prise en compte des demandes des usagers, notamment pour mieux traiter la singularité de leur situation. Vu du côté des professionnels, cette nouvelle place des bénéficiaires dans l'univers professionnels des Caisses d'Allocations Familiales (CAF) conduit à une massification du travail dans la mesure où « redistribuer des ressources à ceux et ceux seuls qui en ont besoin [...] sont autant de pratiques sélectives impliquant classification, vérification, contrôle et sanction qui tendent à instaurer du régalien dans des services qui ne se référaient pas *a priori* à ce modèle » (Strobel, 1994: 43). Car si les usagers dans les discours tendent à être promus au rang de clients, dans les faits, demeure souvent un fond de suspicion à l'égard de ceux qui bénéficient (voire profitent) des largesses de l'Etat Providence. En témoigne une enquête du CREDOC qui montre que « 72% de la population estiment que les Caisses pourraient être un peu plus *regardantes* sur les situations des personnes à qui elles ouvrent droit à versement de prestations »². En confirmant ce sentiment diffus qu'il « y en a qu'abusent », cette enquête conduit à interroger un éventuel laxisme des personnels des CAF chargés de l'attribution de ces prestations³.

Dans le contexte social actuel, où s'intriquent augmentation de la précarité et restrictions financières, le contrôle des allocataires se trouve au premier plan des réflexions de l'institution des CAF, parce qu'il est emblématique non seulement des relations avec les usagers, mais aussi de la mission sociale de cette institution. L'enjeu de la politique de contrôle, stipule un document interne⁴, consiste à « [...] rendre crédible auprès des allocataires la vision d'un contrôle porteur d'équité, d'éviter la vision d'une CAF qui dispose d'un pouvoir d'appréciation discrétionnaire, d'éloigner les risques de suspicion et discrédit, [...] d'assurer le recouvrement des créances dans un souci de prise en compte globale de la situation de l'allocataire ». Le contrôle des allocataires recouvre alors une double dimension : l'une politique, pour rassurer le corps social soupçonneux et valoriser la mission de l'institution, l'autre technique, pour arriver à départager les bénéficiaires de prestations de ceux qui ne peuvent y prétendre. Ces tensions mettent les professionnels des CAF et notamment les contrôleurs, dans des situations délicates parce qu'ils doivent construire des stratégies de travail leur permettant de concilier justesse et justice (Choquet, 1996) dans l'attribution des prestations.

1. Circulaire datée du 23/02/89 du Premier ministre M. Rocard sur le « renouveau du service public ».

2. Enquête 1999 du CREDOC, Note de synthèse du bureau de la recherche de la CNAF, p. 4.

3. C. De Courson, député de la Marne et coauteur d'un rapport sur les fraudes, dénonce explicitement le laxisme des personnels qui interviennent peu sur les fraudes. Suscitant une certaine colère au sein

des CAF, l'institution se mobilise et engage de nombreuses actions destinées à faire connaître les pratiques de contrôle qui jusqu'alors restaient volontairement discrètes. On peut voir sur ce sujet les analyses de V. Dubois, *Les conditions sociales de la rigueur juridique*, CNAF Dossier d'études n°48, ainsi que les commentaires des responsables à la CNAF et dans les CAF que nous rapportons dans notre thèse (Ulmann, 2005).

4. Document interne de la CNAF, *Contrôle et indus*, « Ateliers régionaux de la Ligne du Public 99 ». Objectifs, points de situation, p. 43.

Nous souhaitons montrer ici la complexité des stratégies de travail mises en œuvre par ces professionnels pour éviter ou limiter les fraudes sur les prestations sociales et familiales. Nous nous intéresserons au contrôle en acte, c'est-à-dire à la manière dont les contrôleurs agissent dans leur quotidien professionnel pour départir les bénéficiaires de prestations des autres, ceux qui sont supposés abuser. Nous présenterons tout d'abord les CAF et le groupe professionnel des contrôleurs (1), puis nous ferons une immersion au cœur de situations de contrôle pour identifier les stratégies mises en œuvre par ces derniers lorsqu'ils vérifient les prestations des allocataires (2), enfin nous montrerons comment des manières différentes de concevoir la fonction des règles de droit interagissent sur l'organisation du travail et la construction d'une posture professionnelle de contrôle (3). En donnant à voir la complexité de l'activité des contrôleurs, nous mettrons au jour les tensions entre le général et le particulier, le droit et la morale, le contrôle des droits et le contrôle social, pour découvrir que la fraude ou l'abus ne peuvent simplement se réduire à un supposé laxisme des professionnels chargés d'effectuer ces contrôles.

Cette analyse est issue de notre travail de thèse de doctorat où, pendant quatre ans, immergée dans cette institution, nous avons suivi sept contrôleurs venant de trois CAF différentes que nous avons choisies en fonction de leur région, du nombre d'allocataires, des modes d'organisation et des prestations fréquemment attribuées. A partir des observations de ces sept contrôleurs, nous avons effectué de nombreux entretiens de confrontation (70) tout d'abord avec eux, puis leurs collègues directs et enfin avec des contrôleurs d'autres CAF lors de séances de formation ou d'information organisées par la CAF. La méthodologie que nous avons choisie s'est inspirée d'une part des cadres théoriques des ethno-méthodes et d'autre part des travaux plus récents sur l'action publique. A partir du contrôle en acte, nous avons cherché à «apprécier le processus de modernisation des services publics par «les deux bouts», l'éthique et le technique»(Weller, 1999 : 18). Choisir de partir des situations de terrain n'est pas lié à un attrait pour le pointillisme mais a permis d'éclairer les enjeux de l'activité dans la mesure où la compréhension de chaque cas implique de nombreux va-et-vient entre le niveau local, organisationnel et politique. Ce choix nous a conduit à ne pas partir d'un cadre théorique constitué pour nous laisser guider par les problématiques émanant des acteurs, fabriquant en

5. Les contrôleurs qui exercent le métier depuis longtemps signalent souvent qu'ils avaient dans leur serviette, comme instrument de travail, un mètre qui leur était indispensable pour mesurer les superficies des logements. Aujourd'hui, les contrôleurs s'en servent rarement et ne le considèrent plus comme un outil de travail essentiel.

Cette évolution est liée à une transformation de la législation, qui a supprimé les contrôles de salubrité pour tous les logements pouvant bénéficier de la prestation d'APL (Aide Personnalisée au Logement).

quelque sorte un cadre constituant pour éclairer les différentes questions qui ont émergé progressivement dans le cours de nos observations.

L'institution des CAF et ses contrôleurs

Les Caisses d'Allocations Familiales (CAF) constituent un réseau de 123 établissements répartis sur l'ensemble du territoire destinés à mettre en œuvre localement la politique familiale nationale impulsée par l'Etat et l'établissement national de la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF). Organismes de droit privé, les CAF ont une mission de gestion des fonds d'un ensemble complexe et évolutif de prestations s'élevant aujourd'hui, pour l'ensemble du réseau, à un budget global de 63 milliards d'euros, et concernant plus de 29 millions de bénéficiaires. Initialement financées par les cotisations sociales pour répondre aux besoins des familles, les CAF ont vu progressivement se transformer leurs missions avec la montée du chômage, la pluralité des conceptions de la famille, les situations d'isolement et une augmentation considérable de la précarité. De nouvelles prestations ont été créées pour répondre à ces transformations sociales conduisant à la prise en considération de caractéristiques particulières, telles que l'âge, le handicap ou les trajectoires. Ces évolutions transforment petit à petit le système établi selon le principe d'une égalité de traitement pour tous vers un fonctionnement conduisant à des différenciations de plus en plus exigeantes. Ces transformations aboutissent à d'autres modalités de financement des prestations qui vont bouleverser en profondeur les missions de l'institution (Chauvière, 2000 : 75-84).

Dès 1988, date de la création du RMI, un financement dual par l'impôt est en effet introduit, positionnant l'institution comme le serviteur de deux maîtres : d'une part, serviteur des prestations financées par les cotisations, d'autre part, serviteur (plus récent) de celles financées par l'impôt, «[...] la véritable ligne de partage entre les deux conceptions [passant] par le degré d'universalité du versement des aides» (Grignon, 2001 : 82). Rompant en quelque sorte avec une histoire sociale qui donnait aux CAF une mission de redistribution des cotisations liées au travail, cette modification du financement les transforme en instrument d'une politique de solidarité, visant à enrayer des phénomènes d'exclusion. Cette dualisation du système de protection sociale va modifier les pratiques de contrôle, puisque, contraintes par la raréfaction des moyens, les CAF doivent être vigilantes à la juste utilisation des fonds redistribués. Le contrôle des prestations, qui existent depuis la création des CAF, se trouve traversé par les questions sociales et politiques de l'Etat Providence.

Les contrôleurs des CAF

Autrefois sollicités pour apporter l'argent des allocations et vérifier les superficies des logements d'après-guerre, les contrôleurs se rendent toujours au domicile des allocataires, parfois pour vérifier la salubrité de leur logement⁵, mais essentiellement désormais pour s'assurer

que leurs situations sociales et professionnelles soient en conformité avec les prestations qu'ils perçoivent. Ainsi se considèrent-ils souvent comme des *ambassadeurs*⁶ de la CAF qui viennent expliciter ou rétablir des liens perdus entre des données administratives et un parcours de vie. Ce statut d'acteur psychopompe qui structure des correspondances entre le monde de l'allocataire et celui de l'administration, leur confère une image particulière au sein des CAF : des figures de l'ombre et de l'entre deux, exerçant une fonction un peu mystérieuse et ambiguë, à la fois valorisante de garant des droits, mais aussi « *infra dignitate* » en effectuant le « sale boulot » de récupération de sommes indues (Hughes, 1996 : 81). Positionnés socialement dans l'entre-deux du droit et de la situation de l'allocataire, les contrôleurs occupent une place interstitielle à partir de laquelle ils justifient la part d'ombre qui demeurent sur leurs pratiques.

Au sein de l'institution, les contrôleurs constituent un groupe professionnel de petite taille⁷ au regard des personnels chargés d'accueillir les allocataires et de traiter leurs dossiers. Dans chaque CAF, leur nombre peut varier de un à trente-cinq en fonction du nombre d'allocataires. Malgré ces conditions d'exercice très différentes d'une CAF à l'autre, ces professionnels ont en commun de ne pas travailler en équipe et de participer peu à la vie sociale de leur organisme.

Comme de nombreux agents des CAF, beaucoup de contrôleurs ne possèdent pas de diplômes supérieurs au BAC⁸ et sont entrés jeunes dans la vie professionnelle sur des emplois peu qualifiés. La formation professionnelle leur a permis d'évoluer vers des emplois plus qualifiés, comme celui de technicien conseil. Ce groupe professionnel se caractérise également par une moyenne d'âge assez élevée⁹ (47 ans), qui s'explique par trois facteurs. D'une part le métier nécessite de bien maîtriser les principes et la complexité de la législation des prestations, il est donc rare de débiter sa carrière comme contrôleur. D'autre part, organisés en association professionnelle puissante au moment des négociations sur la refonte des grilles de classification, les contrôleurs ont su négocier une position intermédiaire entre celle d'agent de maîtrise et celle de cadre. La fonction de contrôleur constitue donc un déroulement de carrière attrayant financièrement, même s'il est en impasse, qui nécessite plusieurs années d'ancienneté. Enfin, contrairement à la plupart des autres agents des CAF, les contrôleurs organisent eux-mêmes

leur emploi du temps. Cette organisation du travail plus souple tend à limiter les demandes de mobilité¹⁰.

D'une certaine manière dans les CAF, on devient contrôleur et on le reste. Ce parcours professionnel s'inscrit dans une stratégie de carrière qui implique de passer une double épreuve : un concours interne et une cérémonie d'assermentation¹¹. C'est cette dernière qui voue officiellement le contrôleur à la fonction et lui permet de détenir une carte professionnelle, au dos de laquelle figurent les marques de cette consécration : « *Avant d'entrer en fonction, les agents prêtent serment devant le tribunal compétent. Leurs constatations sont relevées dans des procès verbaux, faisant foi jusqu'à preuve du contraire. (Articles L243-7 et 8 du code de la sécurité sociale)* ».

Contrairement à d'autres agents effectuant un travail administratif et tributaires des humeurs des usagers, les contrôleurs ne manifestent aucune lassitude et ne manquent jamais de signaler l'intérêt de leur travail pour eux-mêmes et plus largement pour la société, n'hésitant pas à se considérer comme les garants sur le terrain d'une justice sociale qu'ils estiment menacée.

Dans le contexte de modernisation de cette dernière décennie où d'un côté les tutelles incitent les structures publiques à se rapprocher des usagers pour mieux répondre à leurs besoins mais de l'autre semblent entériner l'idée que les personnels ne sont pas suffisamment rigoureux dans l'attribution des prestations, l'institution s'est donnée pour ambition d'afficher plus de lisibilité et de visibilité sur les contrôles effectués. Ce changement de politique l'a conduit à effectuer un plan de contrôle national cohérent et homogène dans toutes les CAF et à doter les contrôleurs d'un cadre juridique et d'une charte de contrôle destinés à mieux encadrer leurs pratiques.

Si le cadre juridique ne suscite pas trop d'oppositions, il n'en est pas de même pour la charte de contrôle perçue comme plus contraignante pour les pratiques professionnelles. La non prise en compte des lettres de dénonciation, qui constitue un item à part tant il est conflictuel (Ulmann, 2005), ainsi que trois articles de cette charte – « prévenir l'allocataire de la venue du contrôleur » (article 5), « instaurer un débat contradictoire avec l'allocataire » (article 9) et « informer des conséquences du contrôle » (article 10) – font l'objet de polémiques virulentes entre les contrôleurs, les directeurs de CAF et les responsables du niveau national

6. Les termes en italiques sont ceux des acteurs rencontrés.

7. En 2002 ils étaient 630 et les techniciens conseils plus de 12000. Bilan de la formation expérimentale des agents de contrôle des caisses d'allocations familiales. Document CNAF. Département formation.

8. Plus de 40% d'entre eux se situent au niveau du BEPC ou du CAP. Cette situation tend à évoluer avec

le niveau d'embauche des techniciens conseils, qui est le poste le plus fréquemment tenu avant d'être contrôleur, désormais au niveau du BAC, voire BAC +2.

9. Source UCANSS (Union des Caisse Nationale de Sécurité Sociale), Données de gestion 1993, 1994, 1995 : effectifs de la branche famille. Document CNAF.

10. 70% des contrôleurs (sur les 160 qui ont répondu à cette enquête) et qui exercent la fonction depuis plus de 8 ans, n'envisagent pas de postuler sur un autre poste, à court ou moyen terme.

11. L'assermentation était effectuée jusqu'en 2005 par la D.R.A.S.S. Depuis un changement de procédure est entré en vigueur et cette cérémonie est désormais faite par la CNAF, ce qui pour les contrôleurs que nous avons rencontrés, parti-

cipait d'une opération de dévalorisation de la fonction accompagnant d'autres changements avec lesquels ils n'étaient pas d'accord.

à la CNAF. Initialement prévue pour être envoyée aux allocataires afin de valoriser une déontologie du contrôle, cette charte a rarement quitté les murs des CAF, et en dépit des différentes versions qui prennent en compte les objections émises, elle ne parvient toujours pas à s'imposer comme une référence professionnelle commune et partagée par les contrôleurs de toutes les CAF.

Au-delà des polémiques sur les manières de procéder qui se sont exprimées à l'occasion de la rédaction de cette charte, le métier apparaît comme un révélateur des tensions sociales, économiques et politiques qui traversent l'institution ces dernières années. En effet, outre les charges de travail et les modalités d'organisation qui ont toujours pesé sur l'exercice du métier, le contrôle n'échappe pas aux débats gestionnaires qui visent à optimiser le ratio coût /efficacité d'un contrôle. Cette question vient heurter les contrôleurs dans leur conception de la justice sociale. La formule, *les droits rien que les droits*, que les contrôleurs explicitaient en montrant les deux volets de leur mission, récupération des droits indus et attribution de droits potentiels, constituait jusqu'à présent un véritable devise du contrôle. Elle se trouve petit à petit écartée au profit « d'une mesure plus rigoureuse des résultats »¹². La tentation est alors grande de cibler prioritairement les contrôles sur les allocataires dépendant des prestations les plus onéreuses, soit ceux dont les situations sont les plus précaires. Un souci gestionnaire tend aujourd'hui à surplomber les conceptions de justice sociale portées jusqu'à présent par l'institution. Le passage du contrôle des droits au ciblage sur le coût financier de ces droits, s'accomplit progressivement et entraîne dans les conventions d'objectifs et de gestion (COG) des orientations de travail plus volontaires sur la récupération des sommes indues et des fraudes. Les enjeux financiers, compte tenu de la pénurie des moyens qui affectent les CAF, supplantent les enjeux sociaux du contrôle des prestations, mais ce tournant gestionnaire qui se met en œuvre dans un contexte où l'utilisateur est de plus en plus enclin à contester les décisions qui se prennent à son encontre, ne s'effectue sans difficultés, la charge de l'erreur n'étant pas toujours imputable à ce dernier.

Contrôleurs et contrôlés : une rencontre délicate

Lors de leurs enquêtes au domicile des allocataires, les contrôleurs se trouvent régulièrement confrontés à des situations où les descriptions particulières des modes

12. Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) 2001-2004. p 19.

d'existence des personnes résistent à être transformées en séries juridico-administratives pour rentrer dans les cases pré-formatées des imprimés administratifs. Contraints d'opérer des choix pour régler les dossiers, il leur revient non seulement de vérifier l'exactitude de la situation mais aussi d'effectuer une régulation stabilisatrice entre des procédures de travail contraignantes et les méandres de la vie, difficilement adaptables à la raideur administrative.

La venue du contrôleur chez un allocataire constitue à chaque fois une mise en situation délicate. Le contrôleur ne sait jamais *qui il va trouver de l'autre côté de la porte*, quant à l'allocataire, rarement préparé ou disposé à subir un interrogatoire sur son mode de vie et la plupart du temps inquiet, il ne réserve pas toujours un accueil chaleureux. Au contrôleur de savoir « faire preuve de discernement » (Goffman, 1974 : 16) pour que d'emblée l'allocataire se prête au contrôle sans trop de réticence. L'entretien de contrôle combine des registres linguistiques différents où l'intérêt porté à la situation juridique de l'allocataire doit être agi de manière suffisamment habile pour que celui-ci ait confiance et puisse se livrer.

Même si le cours de l'entretien est structuré en fonction des principes juridiques qui régissent les prestations concernées, cette grammaire juridique ne transparait pas d'emblée dans l'échange de paroles avec l'allocataire qui s'effectue sur un registre plus quotidien.

La dimension technique de l'entretien se trouve comme fondue dans un échange de paroles presque banal où le droit n'est pas absent mais n'est pas accessible d'emblée. Cette manière de conduire un entretien technico-juridique sur un registre quotidien permet au contrôleur de garder la maîtrise des échanges et d'aller rapidement à son but.

Cette habileté langagière trouve parfois ses limites, quant au-delà des mots, des représentations du monde se trouvent en tension :

« Avec les étudiants, savoir si c'est une colocation ou une vie maritale, c'est pas évident, ça peut être ça un jour et puis après ça change ; (...) Pour nous c'est important, pour les droits, mais eux, ils s'en moquent, je ne suis même pas sûre qu'ils fassent vraiment la différence. Ils vivent comme ça sans se soucier de rien. »

Ces difficultés langagières obligent le contrôleur à effectuer une enquête dans la vie de l'allocataire en outrepassant parfois les limites de l'intime, non par curiosité mal placée mais par un souci de faire parfaitement se superposer la catégorie administrative et la vie. Scrupuleux et convaincus de la nécessité de nommer pour stabiliser clairement les situations sociales dont certaines pourtant semblent intrinsèquement instables et insaisissables, les contrôleurs essaient d'effectuer cette superposition même quand elle n'entraîne pas d'importants changements sur

le versement des droits¹³. Se sentant la mission de *remettre le dossier d'aplomb*, ils attachent un soin particulier à cette superposition des catégories administratives et de la vie pour donner à voir, à l'allocataire et à leur hiérarchie, une posture professionnelle sérieuse et rigoureuse qui ne se satisfait pas de « l'à peu près » ou du subjectif. Derrière cette rigueur, parfois vaine, transparait aussi le souci d'éduquer l'allocataire perçu comme trop frivole dans sa vie administrative.

Dans le cours du dialogue avec l'allocataire, le surgissement inopiné d'un événement de sa vie cristallise soudain l'attention du contrôleur qui doit trouver les micro-ajustements lui permettant d'appliquer une règle de droit à une situation particulière, toujours inédite. Soucieux de prendre en compte la singularité de la situation, ils développent différentes stratégies qui s'incarnent dans un « répertoire de pratiques figuratives » (Goffman, 1974 : 27) leur permettant de sauvegarder ce qu'ils considèrent comme « une manière moralement désirable de se comporter » (Goffman, 1988 : 96). Comme nous allons voir dans ce qui suit, trois d'entre elles se produisent fréquemment.

L'accommodation réciproque

La stratégie par accommodation réciproque est la plus fréquente. *A priori* simple, elle vise à construire une vision partagée de la situation étudiée, mais *in situ*, elle peut se révéler particulièrement délicate. Confrontés à des discordances temporelles entre le rythme de vie, manifestement très instable de certains allocataires, et le rythme de la vie administrative, plus lente et stable, les contrôleurs doivent faire des choix. Loin d'être anodines ces discordances génèrent de multiples conséquences : l'organisation du travail administratif qui peine à suivre les changements de vie fréquents des allocataires génère des retards dans la prise en compte administrative de ces changements ce qui entraînent des calculs de droits erronés, qui, à leur tour, génèrent des *indus*, des réajustements de droits et parfois des contentieux, alourdissant sans cesse le travail administratif.

En créant de véritables cercles vicieux du travail bureaucratique, ces discordances produisent du même coup des interrogations sur l'authenticité des propos de l'allocataire. Qui doit porter la charge de l'erreur dans le versement des droits : l'allocataire, qui sciemment n'aurait pas averti la CAF, surtout si le montant des droits n'est pas à son avantage ou la CAF, qui accuse du retard dans la mise à jour des informations ? Est-il question d'une fraude au sens du code de la sécurité sociale qui pourrait entraîner l'application de sanctions, ou s'agit-il d'une erreur de la CAF ?

Les enjeux de l'accommodation réciproque sont donc d'importance pour le traitement du dossier comme pour la nature des relations à construire avec l'allocataire. Cette stratégie prend des formes différentes en fonction de la

complexité de la situation et de ses conséquences pour la CAF. Il s'agira souvent, soit :

- de se mettre simplement d'accord sur des éléments observables, souvent des dates ou des renseignements factuels, pour lesquels des précisions manquent : la date d'un déménagement, le nombre d'enfants à charge, le début d'une indemnisation de chômage ;
- soit de « maintenir l'apparence d'un accord pour sauver la situation et réduire l'embarras » (Goffman, 1988 : 102). L'épreuve consistera ici à retrouver la cohérence entre des éléments administratifs et des événements de la vie intime. Par exemple, lorsque l'allocataire reconnaît vivre maritalement alors que les prestations qui lui sont versées impliquent une situation isolée, l'accommodation réciproque consistera à s'accorder sur la date à partir de laquelle la CAF tiendra compte de cette nouvelle situation dans le calcul des montants à récupérer pour les prestations versées à mauvais escient. Dans la plupart des situations complexes, la stratégie par accommodation réciproque implique une part active de l'allocataire qui va influencer la manière dont le contrôleur formalisera ce consensus. Pour aboutir, cette stratégie implique que l'allocataire reconnaisse son erreur en donnant comme arguments l'ignorance, la négligence, ou une situation sociale extrêmement difficile. L'accommodation apparaît un peu comme marque d'indulgence pour l'allocataire *de bonne foi*, mais au-delà de cette visée altruiste, elle sert surtout les intérêts du contrôleur qui ne verra pas ses décisions contestées quand l'allocataire recevra l'avis d'échéance. La qualité du travail ne sera pas remise en cause, l'image du garant des lois ne sera pas affectée, et la croyance que les règles s'appliquent, indépendamment des sujets qui les mobilisent, perdure, puisque les arrangements à l'amiable qui ont conduit à ces décisions ne seront jamais explicités dans le rapport final. L'accommodation réciproque avec l'allocataire est donc aussi une accommodation avec l'organisation du travail au sein de la CAF, parce que le dossier de l'allocataire ne viendra pas s'ajouter à ceux qui encombrant déjà les services contentieux de la Caisse.

La stratégie par l'échange

Une autre figure, qui n'est pas exclusive de la précédente, est celle de la stratégie par l'échange. Les contrôleurs ont plaisir à y recourir à la fois parce qu'elle permet à tous

13. Les nouvelles orientations gestionnaires conduiront à des changements importants sur les pratiques, puisque dans ce type de situation le changement effectué ne modifie pas le montant des prestations.

les protagonistes de «garder la face» (Goffman, 1988 : 15), mais aussi parce qu'elle constitue une épreuve délicate qui lui révèle leur propre habileté professionnelle. Cette stratégie consiste à faire reconnaître à l'allocataire qu'il ne peut prétendre à une prestation, sa situation ne répondant pas aux critères exigés ; cependant, ce retrait de prestation peut être compensé par une autre prestation qui, compte tenu de la situation, pourrait lui être accordée. La félicité liée à l'acceptation par l'allocataire de cet échange est complète quand le montant de la prestation proposée est supérieur à celui de la prestation retirée.

Mme T et le contrôleur Didier

Madame T. était venue à l'accueil de la Caisse faire une demande d'Allocation de Parent Isolé (API). En remplissant le questionnaire permettant de justifier de cette situation d'isolement, l'agent d'accueil s'aperçoit que Madame T. se dit logée chez un ami. Craignant que cette cohabitation ne puisse permettre d'ouvrir le droit à la prestation, il demande au contrôleur de vérifier cette *amitié douteuse*. Didier, au cours de l'entretien, essaie de faire reconnaître à Madame T sa vie maritale. Se voyant en quelque sorte *bloqué* sur la résolution de cette question, car Madame T. nie cette cohabitation, il décide d'en arrêter avec *les sujets qui fâchent*, pour faire le point avec elle sur la nature précise des ressources globales du foyer, revenus et dépenses de Monsieur et de Madame. Didier découvre alors que Monsieur AM, son *ami*, seul titulaire du bail, perçoit pour ce logement une allocation de la CAF. La découverte de cette information lui donne une clef de résolution pour *sortir de l'impasse* : une allocation logement plus élevée, puisqu'il n'y vit plus seul mais avec Madame T., mais pas d'API, puisque Madame T., partageant le logement de Monsieur AM., n'est pas isolée.

Habile tour de passe-passe cette stratégie d'échange a été possible ici en regroupant (accouplant?) les ressources du foyer. Quand elle réussit, ce qui n'est pas toujours le cas, elle semble procurer beaucoup de satisfaction au contrôleur : il a le sentiment de *faire du bon boulot* parce qu'il remet l'allocataire sur les *bons rails* ; il estime que l'allocataire est dégagé de sa culpabilité à l'égard de la CAF, voire de la société, et le croit *soulagé* d'avoir été sorti de l'ornière de la fraude.

La stratégie d'échange est construite sur la mise entre parenthèses d'une question que le contrôleur n'arrive pas à faire aboutir, pour lui substituer un autre objet à partir duquel il entrevoit une possibilité de consensus. Cet échange de prestations apparaît comme une «action compensatoire [qui] tend [...] à rétablir non seulement la régularité du processus social mais aussi les normes qui l'encadrent» (Goffman, 1988 : 103). Pour les contrôleurs, il s'agit là d'un *bon compromis* qui, permet d'éviter de verser *peut-être indûment* une prestation, en échange d'un droit *sûrement gagné*. La transaction prend la forme d'un «ser-

vice rendu, donc d'une ressource spécifique, susceptible d'être échangée et d'entrer dans le circuit d'échanges symboliques qui fonde le capital social et le capital symbolique» du contrôleur (Bourdieu, 1990 : 89).

La stratégie par omission

La stratégie par omission est celle du dernier recours. Elle consiste à ne pas relever certains éléments déterminants sur un plan administratif, pour ne pas aggraver la situation financière de l'allocataire. Si les deux autres stratégies révèlent le plaisir et l'intérêt au travail, la stratégie par omission rappelle la dimension éprouvante de l'activité et signale le contrôleur comme l'agent des basses œuvres, assigné «au sale boulot» (Hughes, 1996 : 81). Il en sera ainsi pour Mme D., dont le cas pourra finalement être résolu *in extremis* sans avoir recours à cette stratégie.

Madame D et la contrôleur Catherine

Madame D. est une femme sénégalaise séparée depuis plusieurs années de son mari qui doit lui verser une pension alimentaire, mais qui ne le fait pas. Ses revenus d'existence sont très modestes d'autant que, atteinte d'une maladie dégénérative, elle n'est pas en mesure de travailler. Médicalement reconnue invalide, elle bénéficie depuis quelques mois d'une Allocation d'Adulte Handicapée (AAH). Ses quatre enfants, deux garçons, un de 12 ans atteint de la même maladie, l'autre de 8 ans trisomique, et deux jeunes filles étudiantes de 19 et 22 ans, vivent avec elle.

Une assistante sociale suit cette famille pour l'aider à résoudre des difficultés chroniques. Madame D. ne parle pratiquement pas le français. L'entretien s'est déroulé avec l'aide d'une des jeunes filles. La contrôleur Catherine, dans le cadre d'une opération de contrôle systématique dit *contrôle ciblé*, était venue vérifier d'une part que les quatre enfants vivaient toujours à la charge de leur mère, d'autre part que la pension alimentaire était effectivement impayée, et enfin que Madame D. n'avait pas refait sa vie. Ces éventuelles modifications de la vie intime de Madame D ont en effet des conséquences administratives pour le montant des prestations qui lui sont allouées. Au cours de l'entretien, la fille de Madame D. explique que sa mère, découragée par les résultats de la médecine sur sa maladie et celle de son frère, est repartie quelques temps *au pays pour faire des soins coutumiers*.

Catherine, constatant les dates de départ et de retour sur le passeport, observe avec perplexité que cette absence, d'un an environ, va obliger Madame D. à rembourser des sommes qui n'auraient pas dû lui être versées pendant cette période passée hors de France. Cette règle qui oblige à ne pas quitter le territoire français pendant plus d'une certaine période pour percevoir des prestations familiales, n'est pas contestée dans son principe général par les

contrôleurs (contrairement à d'autres)¹⁴. Pourtant, dans le cas particulier de Madame D., la règle est embarrassante et Catherine n'est pas à l'aise. Bien des signes extérieurs de sa perplexité intérieure se lisent sur son visage et sur sa manière de s'y prendre : hésitations, difficulté à conclure rapidement, temps passé à réfléchir en silence à la situation, sollicitation de nombreux acteurs dont l'assistante sociale qui s'occupe de la famille. Ces embarras laissent poindre que la stratégie par omission la tente si elle n'en trouve pas de meilleure pour éviter d'appliquer la règle, qui ne lui semble pas en adéquation avec la manière dont elle qualifie intérieurement, pour elle-même et sans trouver les moyens explicites de justifier sa position, la situation particulière de Madame D.

Dans le travail quotidien d'application des règles de droit à des situations toujours en décalage avec le modèle prototypique qui a permis d'élaborer ces règles, la contrôleure se trouve dans un rapport « d'affrontement » (Thuderoz, 1996 : 125) au droit. Catherine ne cherche pas ici à contourner le droit ; elle s'y affronte plutôt, en recherchant une nouvelle information qui lui permettrait d'éviter à Madame D. *un souci supplémentaire*. Si la quête reste vaine, la non-sélection de l'information gênante, autrement dit, le choix d'une stratégie par omission, demeure une possibilité.

La recherche de la meilleure stratégie consiste, au cours du recueil des informations, à évaluer la part de « discrétionnarité » (Montjardet, 1996 : 48) acceptable administrativement et socialement pour concilier le regard de l'homme du droit et celui de citoyen. Cette part de discrétionnarité renvoie directement à la question de la déontologie professionnelle que les contrôleurs se forment solitairement dans leur confrontation aux situations des allocataires.

Les règles et leurs applications : deux conceptions en tension

Une des difficultés auxquelles se heurtent constamment les contrôleurs des CAF, tient aux principes d'attribution des prestations qui sont établies en fonction de l'évolution, en temps réel, des situations sociales, familiales et professionnelles des allocataires. L'ajustement des prestations à la réalité des situations individuelles, oblige à effectuer de nombreuses démarches visant à sélectionner des faits qui permettent d'attester que les situations des allocataires n'ont pas changé. Alors que « le texte de la règle est censé couvrir la généralité des cas », le travail du contrôleur consiste en une « action située », qui doit permettre d'ajuster le cas particulier au principe général (Dodier, 1996 : 6). Le droit des faits crée donc des obligations aux agents pour justifier et prouver leurs choix dans les décisions prises sur les prestations des allocataires et semble révéler la nécessité de « systématis[er] cette conception d'une jurisprudence sensible aux « forces vives » des mouvements sociaux et « introduisant la vie dans le droit » (Lascoumes et al, 1986 : 127-150).

« Une distance infranchissable sépare ainsi l'énoncé de la règle de l'activité réelle sur laquelle elle est réputée exercer une manière de contrainte » (Perrin, 1993 : 207-212), mais cette distance se heurte au sein de l'institution à une idée difficile à remettre en question : celle d'un corpus juridique qui permettrait de statuer sur tous les cas de figure en mettant à distance les sujets dans la mobilisation des règles de droit. Deux manières différentes d'envisager la fonction d'une règle de droit se trouvent ici en tension : une approche techniciste et une approche pragmatique.

L'approche techniciste, qui est privilégiée par l'institution des CAF, va considérer que la règle est une prescription permettant d'assurer la mise en conformité des comportements. Elle conduit à produire de nombreuses circulaires et instructions visant à standardiser les pratiques mais qui de ce fait ajoutent à la complexité structurelle du droit, celle de l'organisation du travail. Cette déclinaison pratique de la loi, réalisée pour chaque prestation et figée dans l'outil de référence interne appelé *le suivi législatif*, consiste en quelque sorte à finir le travail du législateur qui justement laisse « des blancs dans ses constructions, afin de permettre au juge d'adapter les règles aux situations nouvelles » (Lascoumes, 1986 : 131). Outre l'incomplétude quasi structurelle d'une telle entreprise, les multiples interprétations, qui peuvent parfois s'éloigner considérablement des intentions du législateur, tendent à réduire « l'épaisseur des faits » dévoilés par le contrôleur à une logique binaire. Les outils mis à disposition consistent en effet à découper la complexité du réel en situations élémentaires simples dans le but d'appliquer le même traitement à des situations rendues apparemment semblables par le morcellement de leurs spécificités. Ainsi une CAF proposera-t-elle comme *instruction technique* une méthode permettant de qualifier une telle situation à partir d'une « liste de pièces justificatives ». La procédure consiste à cocher une liste de documents produits par l'allocataire sur sa « résidence » et son « train de vie » ; dans chacune de ces catégories, différentes pièces justificatives sont indiquées (bail, factures, carte grise, relevé de compte...) et pour chaque document indiqué, la procédure précise si c'est la photocopie ou l'original qui doivent être présentés. La somme des cases cochées étant censée objectiver par une intervention minimale du contrôleur la qualification de la situation : isolée / non isolée.

A l'instar de J. Bentham qui montre que « le processus de subdivision ne saurait être poussé trop loin, jusqu'à attein-

14. Dans nombre des situations que nous avons suivies, les contrôleurs mais aussi les techniciens conseils ou les responsables hiérarchiques, donnent souvent leurs avis sur la pertinence des lois au regard des sentiments de justice qui les animent. Nous développons dans notre thèse plusieurs exemples de cette mobilisation particulière des textes qui tout en s'éloignant parfois des intentions du législateur permet aussi de faire vivre le droit lorsque ces critiques collectives conduisent le législateur à modifier ou compléter le texte initial (Ulmann, 2005).

dre les atomes de sens, les unités de pensées» (Miller, 1975: 35), les CAF s'ingénient à rendre homogène l'intervention des contrôleurs en fractionnant la complexité des situations. L'institution se livre alors à une «interprétation» (Sayn, 2003: 108) des textes de lois en imaginant par avance l'ensemble des cas de figure que pourraient rencontrer les agents dans l'analyse des situations des allocataires. Ces modalités de travail, qui se veulent objectivantes et facilitantes pour les personnels créent davantage de confusion parce qu'elles opacifient encore plus l'intervention des contrôleurs et rendent quasi impossibles les controverses professionnelles permettant le développement et la transformation du métier (Clot, 1999).

La deuxième conception établit au contraire que «les normes juridiques ne font rien d'elles-mêmes sur le plan de l'action, [parce que] l'influence de [ces normes] suppose qu'elles soient connues, prises en considération, puis mises en contact avec les situations concrètes pour y recevoir application» (Perrin, 1993: 209). Le contexte de vie de l'allocataire impliquant toujours plusieurs dimensions, les contrôleurs ne peuvent donc pas appliquer uniformément des morceaux de droit à des morceaux de situations, mais s'attachent plutôt, en s'adossant au droit, à partager avec l'allocataire «la même histoire reconstruite» (Ricoeur, 2001: 12).

Comme «le monde apparemment le plus réglé est aussi celui de la plus grande autonomie pratique» (Montjardet, 1996: 83-93), il n'est pas très étonnant de constater que l'exercice du métier met à jour des espaces moins cadrés au sein desquels les contrôleurs confrontent le droit au réel. Des règles d'usage supplantent silencieusement les règles de droit quand les procédures ne permettent pas de servir la visée de la règle ou quand il convient de faciliter l'organisation du travail au sein de la CAF en évitant un contentieux. Ces règles coutumières ne sont pas des constructions personnelles ou arbitraires des contrôleurs, mais apparaissent plutôt comme des consensus tacites et collectifs de l'organisation tout entière qui cherche à conserver un effet de vraisemblance au traitement du dossier de l'allocataire. Par exemple, lorsqu'un allocataire reconnaît spontanément qu'il a perçu indûment la prestation liée à une situation d'isolement alors qu'il vit en concubinage, une règle coutumière consiste à prendre en compte une partie plus ou moins importante de l'arriéré financier. Certaines CAF ont établi que le dossier peut garder un caractère de *vraisemblance* en faisant une créance sur six mois, d'autres l'établiront sur trois mois. Si l'attitude de l'allocataire a une influence sur le contrôleur qui mobilisera plus ou moins facilement ces règles coutumières, ces choix ne sont pas arbitraires mais effectués en fonction d'enjeux plus collectifs: éviter un contentieux à la CAF, simplifier le traitement d'un dossier, agir en équité par rapport à d'autres situations approuvées que connaît le contrôleur.

Ces règles qui ont été intégrées au cours du parcours professionnel du contrôleur dans la CAF, constituent des repères partagés au sein du groupe et les confortent dans

le sentiment d'être des garants de l'esprit des lois. De fait, quiconque est confronté à la mobilisation d'une règle de droit dans les CAF sait bien que des ajustements sont nécessaires pour faire coïncider la situation avec la règle, mais il est difficile d'en parler ouvertement parce que ces silences ont une fonction essentielle: celle de maintenir l'illusion d'une égalité de traitement des situations. Le modèle d'une justice idéale et par voie de conséquence d'une CAF exemplaire, contribue à cette croyance d'une égalité de situation. La production pléthorique de circulaires et d'instructions produites par l'organisation constituent des outils de mise en visibilité de cet idéal qui permet de justifier qu'entre deux êtres ou deux situations «les différences sont considérées comme négligeables alors que les similitudes sont considérées comme essentielles» (Goffman, 1974: 132). Cette égalité étant posée, le droit doit *s'appliquer* de façon homogène. Tenter de rompre le tabou d'une illusion d'égalité des situations, de «faire preuve de réalisme et démystifier la fonction symbolique» (Lascoumes, 1986: 147) du droit pour en tirer les conséquences du point de vue de sa mise en acte semble très difficile. Ces tentatives aboutissent à traiter sous un angle individuel des fonctionnements qui relèvent de l'organisation collective du travail. Les responsables assimilent ces difficultés structurelles du droit à un problème individuel de compétence et de maîtrise des savoirs techniques. Des solutions formatives sont alors envisagées, les règlements et les consignes rappelés, mais le fonctionnement collectif n'est pas ré-interrogé.

Quelques principes de fonctionnement implicites mais largement partagés

Ces règles coutumières tacites fonctionnent si bien qu'elles constituent pour toute l'institution des repères implicites permettant de prendre des décisions sur l'attribution ou le retrait de prestations dans des situations complexes. Ces principes partagés silencieusement permettent à tous les personnels de CAF de se sentir appartenir à la même institution et constitue sans doute le creuset d'une culture professionnelle commune à tous les personnels en charge de l'application du droit: contrôleurs, techniciens conseils, vérificateurs. Nos observations nous ont permis d'en dégager trois qui sont particulièrement fréquents pour le contrôle des prestations sociales. Il s'agit de la prévalence du bon sens, de l'aide sans générer l'assistance et de la mise en cohérence de l'éthique et du droit.

La prévalence du bon sens

La prévalence du bon sens consiste pour une CAF à renoncer aux remboursements des allocataires quand leurs situations sociales et professionnelles les plongent dans une grande précarité. Lorsque la CAF a effectué des versements indus de prestations et qu'elle sait que l'allocataire n'aura pas les moyens de rembourser, la règle d'usage d'une prévalence du bon sens peut être mobilisée. Dans ce cas l'efficacité organisationnelle prévaut sur la procédure juridique que la Caisse estime vaine, pour elle comme pour l'allocataire. La décision de renoncer au remboursement s'impose à la

fois par l'urgence et par ce qui est donné comme *l'évidence*. Les attributs du portrait de l'allocataire qualifié de *méritant*, parfois de *volontaire* constituent des ressources pour justifier la mobilisation de cette règle qui donne du sens à l'action effectuée par le contrôleur. Dans de telles situations, le contrôleur usera parfois de la stratégie par omission pour éviter d'avoir à justifier dans son rapport les raisons qui le conduisent à faire ce choix. Ce *bon sens* que chacun reconnaît implicitement comme essentiel révèle la nécessité de travailler collectivement les marges d'action inhérentes à la mobilisation d'une règle de droit.

L'aide mais non l'assistance

La deuxième règle se fonde sur une conception de la mission. Craignant que les allocataires abusent des largesses de l'Etat Providence, les Caisses sont vigilantes à ne pas devenir *des tiroirs-caisses* et pour cela sont attentives à ne pas installer l'allocataire dans la position *d'assisté*. Cette vigilance se perçoit de diverses façons : lorsque les contrôleurs commentent certaines mesures législatives *qui incitent les allocataires à rester chez eux au lieu de travailler* ; dans leurs pratiques de contrôle, quand ils demandent aux allocataires de produire plus de pièces justificatives que ne l'exige la loi pour s'assurer de leur mobilisation, ou dans les instances de concertations amiables quand les administrateurs doivent décider de l'arrêt ou de la poursuite du paiement d'un droit. Il s'agit souvent de *mettre la pression* à l'allocataire pour qu'il n'en vienne pas à considérer que le droit dont il peut bénéficier est un dû.

La mise en cohérence de principes éthiques et du droit. Ce dernier principe vise à essayer de superposer parfaitement l'univers du droit avec celui de l'éthique, qui correspondrait aux valeurs morales portées et diffusées par l'institution. Bien souvent les contrôleurs estiment que les principes de droit qui régissent certaines prestations sous conditions de ressources, ne prennent pas suffisamment en compte cette dimension éthique. L'introduction d'une *instruction technique* sur la prestation de l'API, rédigée à l'attention des contrôleurs est sur ce point très éloquent. La prestation en dépit des droits qu'elle apporte à certains allocataires, vient heurter l'idée de famille que l'institution entend promouvoir et la procédure conseillée propose une interprétation du droit permettant de réintégrer cette dimension éthique : « Le concept de l'isolement en droit social est à la source de nombreuses difficultés. Il a donné lieu à une évolution importante au regard des droits sociaux qu'il génère. A l'inverse, ces mesures sociales entretiennent aussi l'exclusion puisqu'elles constituent parfois un frein au mariage et à la reconnaissance d'enfants naturels. En effet, force est de constater que certains parents attendent l'extinction des droits à l'API pour reconnaître leur enfant. Le problème reste posé de savoir si l'intérêt de ce dernier d'avoir une filiation légalement établie est compensé par l'avantage financier lié justement à cette absence de lien. Il y a donc un paradoxe dans le fait que le droit social gêne la mise en œuvre du droit civil ».

Dans cette instruction, la Caisse semble présupposer que les droits à la prestation d'API contribuent à une dislocation du lien familial, par la non reconnaissance de l'enfant. Considérant implicitement que l'institution doit contribuer à protéger ce lien et non à le distendre, la prestation fait souvent l'objet de contrôles très minutieux pour trouver les arguments juridiquement recevables justifiant de ne pas payer cette prestation. Sur ce point cependant, l'institution interprète le droit civil. Celui-ci ne préconise nullement que les parents qui reconnaissent l'enfant doivent vivre ensemble. Le lien entre la filiation et l'isolement d'un des parents est donc construit par la Caisse qui se crée une obligation au regard des droits à verser aux allocataires. Du point de vue du législateur, la Caisse doit payer la prestation dès l'instant que la situation d'isolement est avérée. Si le lien entre la non reconnaissance de l'enfant et l'isolement est évoqué ici dans cette instruction, c'est que la CAF, craignant une utilisation abusive de la prestation par les allocataires, justifie cette posture en faisant coïncider sa conception de la famille avec le droit. Les valeurs morales viennent se surajouter au droit créant une obligation que le législateur n'a pas conçue.

Cette recherche de cohérence entre droit et éthique se porte sur toutes les prestations susceptibles d'entraîner des abus ou des détournements de la visée de la règle. Toutes les prestations peuvent donc faire l'objet de lectures particulières quand les agents perçoivent que l'éthique fait défaut. Dans sa pratique quotidienne le contrôleur effectue donc un travail solitaire d'ajustement entre la visée de chaque règle et le maintien d'une cohérence d'ensemble, s'assurant que les visées de toutes les règles permettent un traitement juste des allocataires. Reconstituant ce que N. Dodier (1996 : 34) appelle une « solidarité technique », le contrôleur s'attache à maintenir une cohérence d'ensemble dans les décisions qu'il prend au cas par cas. Le droit sans éthique, comme l'éthique sans le droit n'étant qu'imparfaitement au service de la justice, le contrôleur exprime souvent des difficultés pour faire coïncider pleinement la sphère des principes éthiques partagés par l'institution et celle du droit et des règles, qu'il a pour mission *d'appliquer*.

Conclusion

Cette immersion dans le contrôle en acte au sein des CAF, révèle que les contrôleurs effectuent de petits arrangements avec les règles, mais qu'ils le font au nom d'un impératif de justice qui les guide dans le cours de l'action. Ces arrangements, qui se réfèrent à différentes conceptions de justice dont ils s'estiment les garants, révèlent que la mise en acte d'un droit n'est pas seulement régie par la mobilisation des règles mais par un système hybride qui noue trois dimensions : l'éthique, en tant que projet que l'individu se donne, et qui serait pour reprendre Ricœur (1990 : 175) « une visée bonne » de l'action, le déontologique défini par Dominique Montjardet (1996 : 93) comme « ce qui parle dans le silence des textes quand la loi est indécisive, contradictoire, inapplicable », et les nombreuses règles de droit qui régissent le système des prestations familiales. C'est en serrant ou desserrant ce nœud que les contrôleurs élaborent des règles

de métier leur permettant d'appliquer le droit aux situations qu'ils rencontrent. De cette façon ils reconstruisent pour eux-mêmes et pour l'institution qui les emploie, le sens moral de leur activité.

L'analyse de la pratique des contrôleurs peut-elle alors faire douter de la pertinence du droit ? Nous ne le pensons pas. La pertinence du droit, au fondement des pratiques professionnelles des contrôleurs, n'est pas ici ré-interrogée. Mais, il nous semble que, malgré les précautions et les règles qui encadrent cette pratique, cette pertinence est à construire autant qu'à déduire. Comme le souligne CH. Perelman (1989: 48), «le Droit constitue une tentative de formaliser, dans la mesure du possible, le domaine de l'action sous ses aspects les plus divers». Cette tentative de formalisation, nécessiterait des instances collectives pour assurer plus sûrement et collectivement la superposition des sphères de l'éthique et du droit.

Anne-Lise Ulmann
anne.ulmann@free.fr

Bibliographie

Bourdieu P. (1990), «Droits et passe-droit», *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, n° 81/82, 86-96.

Chapoulie J.-M. (2001), *La tradition sociologique de Chicago, 1892-1961* Paris, Editions du Seuil.

Chauvière M. (2000), «Mobilisation familiale et intérêts familiaux», in Chauvière, Sassier, Bouquet, Allard, Ribes (dir), *Les implicites de la politique familiale*, UNAF CEDIAS Paris, Dunod, 75-84.

Choquet L. H., (1996), *Législature administrative et magistrature sociale. La politique familiale de prise en compte des cas de rupture familiale (1970-1995)*, rapport d'études ADRESSE.

Clot Y. (1999), *La fonction psychologique du travail*, coll. «le travail humain», Paris, PUF.

Dodier N. (1996), «Ce que provoquent les infractions. Etudes sur le statut pragmatique des règles de sécurité», in Girin J., Grosjean M., *La transgression des règles au travail*, coll. «Langage et Travail», L'Harmattan, Paris, 11-37.

Dubois V., Buton F., Chambolle L., Dulong D. (2003), *Les conditions sociales de la rigueur juridique*, centre de sociologie européenne, Dossier d'études 48, CNAF, MSH-Paris.

Goffman, E. (1974), *Les rites d'interaction*, Paris, Editions de Minuit.

Goffman E. (1988), *Les moments et leurs hommes*, Paris, Seuil/Minuit.

Grignon M. (2001), «Les prestations familiales au sein de la sécurité sociale», *Informations sociales Avenir de la*

protection sociale, n° 96, 82-91.

Hugues E. (1996), *Le regard sociologique Essais choisis*, Paris, Editions de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales.

Lascoumes P., Severin E. (1986), «Théories et pratiques de l'effectivité du droit», *Droit et Société*, n° 2- 127-150.

Miller J-A (1975), «La machine panoptique de Jérémie Bentham», *Ornicar*, 35, 3-36.

Ricoeur P. (1990), *Soi-même comme un autre*, coll. «Points», Paris, Seuil.

Ricoeur P. (2001), «Entretien avec Paul Ricoeur» par J. M. Gate in *Le Philosophoire. La justice*, n° 15, 10-21

Montjardet D. (1996) «Règles, procédures et transgressions dans le travail policier», in Girin J., Grosjean M. *La transgression des règles au travail*, Paris, L'Harmattan, coll. «Langage et travail», 83-93.

Montjardet D. (1996), *Ce que fait la police. Sociologie de la force publique*, Paris, Editions la Découverte, Série «Sociologie».

Perelman Ch. (1989), *Rhétoriques*, Paris, PUF, coll. «Quadriges»

Perrin J.-F. (1993), «Les règles juridiques et l'action» in *Recueil Dalloz Sirey. Chronique LV*, 29^e cahier, 207-212.

Sayn I. (1998), *Droit et pratiques du droits dans les Caisses d'Allocations Familiales*, groupe de recherche sur la socialisation. CNRS/Lyon2, Convention de recherche n° 97/491 CNAF/Maison Rhône-Alpes des Sciences de l'Homme.

Strobel P. (1994), «Service public et relation de service: De l'usager au citoyen» in De Bandt J. et Gadrey J. (Dir), *Relations de service, marchés de services*, Paris, CNRS Editions, 43-62.

Thuderoz C. (1996), «Transgressions et objets ou quelques réflexions à propos de la règle, de l'objet et du sujet», in Girin, J, Grosjean (dir) *La transgression des règles au travail*, Paris, L'Harmattan, coll «Langage et travail», 119-135.

Ulmann A.-L. (2005), *Le contrôle: traçage et transmission. L'analyse de l'activité des contrôleurs des Caisses d'Allocations Familiales*, Thèse de Doctorat sous la direction de G. Brougère, Université Paris 13.

Ulmann A.-L. (2005), «Quand le corbeau fait l'ange, que faire des lettres de dénonciation envoyées au CAF ? », in Brodeur J.-P. et Jobard F. (dir) *Autrement, Citoyens et délateurs La délation peut-elle être civique?*, 105-129.

Weller J.-M. (1999), *L'Etat au guichet. Sociologie cognitive du travail et modernisation administrative des services publics*, Paris, Desclée Brouwer.