Lieux d'inscriptions : des équipements pas comme les autres

Special areas dedicated to enrolment of citizens: an anthropological study of work and proxemics in french post-offices and local council offices.

Claudine Dardy

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/edc/2434>
DOI : 10.4000/edc.2434
ISSN : 2101-0366

Éditeur

Université Lille-3

Édition imprimée

Date de publication : 1 avril 1996
Pagination : 37-58
ISBN : 978-2-07-677030-8
ISSN : 1270-6841

Référence électronique

Claudine Dardy, « Lieux d'inscriptions : des équipements pas comme les autres », *Études de communication* [En ligne], 18 | 1996, mis en ligne le 20 juin 2011, consulté le 01 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/edc/2434> ; DOI : 10.4000/edc.2434

Ce document a été généré automatiquement le 1 mai 2019.

© Tous droits réservés

Lieux d'inscriptions : des équipements pas comme les autres

Special areas dedicated to enrolment of citizens: an anthropological study of work and proxemics in french post-offices and local council offices.

Claudine Dardy

- 1 Des politiques de la ville ont depuis beau temps travaillé les espaces urbains, réhabilité, désenclavé, prévu des équipements et des services prenant acte du fait que le travail sur l'espace représentait un travail social, améliorant la vie des habitants.
- 2 La plupart du temps, ces derniers ont été sollicités, invités à participer — et plus encore — à des opérations, des dispositifs (comités de quartiers, etc.) devant contribuer à l'exercice d'« une citoyenneté urbaine ».
- 3 L'unité de vie idéale fut longtemps le quartier, sorte de substitut rêvé au village. Dans le quartier, l'habitant devait trouver les équipements correspondants à ses besoins, écoles, commerces, services (postes, etc.) à défaut de travail... si ce n'est comme employé des dits équipements.
- 4 Et puis la réflexion cheminant, il a fallu se débarrasser de quelques naïvetés : proximité spatiale ne voulait pas dire proximité sociale. Il pouvait même arriver que la bonne volonté d'une intervention très localisée soit, de fait, une assignation à résidence, dans une cité, un quartier, souvent par ailleurs négativement stigmatisé, à l'heure même où la mobilité à tous les niveaux devait être de mise.
- 5 La réflexion de type « développement social » prit de la hauteur, considérant la ville dans son ensemble.
- 6 Animer, écouter, accueillir, communiquer sont tour à tour devenus des maîtres mots dans la mise en œuvre des politiques locales. Chacun de ces objectifs engageait à déployer de véritables techniques fournissant la matière de multiples stages de formation pour les habitants-citoyens-employés.

- 7 De nombreuses études et travaux ont évalué, suivi ces contributions à un possible développement social local.
- 8 Pour notre part, répondant à un appel d'offres du Plan Urbain sur le thème « Développement social urbain et citoyenneté urbaine », nous avons proposé une observation centrée plus sur la relation administration/administrés¹ (C. Dardy, 1994) Il ne s'agissait pas de réexaminer la relation de service, déjà largement explorée par des travaux antérieurs mais d'interroger certains lieux d'exercice d'un service public en formulant l'hypothèse qu'ils étaient spécifiques.

Mairies et postes.

- 9 Pour mener cette petite ethnologie des rapports administrés/administrations, nous avons choisi une ville de la région parisienne (83000 habitants) ayant connu de longue date une politique de développement social locale, et centré l'observation sur la mairie et ses 'relais' d'une part, la poste et ses bureaux annexes et autonomes d'autre part. Il se trouve que postes et mairies maillent pour des raisons quelque peu différentes pourtant, les mêmes quartiers de la ville. Dans tous les cas, il s'agit de mettre en place un service de proximité, convivial, proche des habitants, allant à leur rencontre, là où ils habitent.
- 10 Notre choix s'appuyait sur une problématique centrée sur la notion d'inscription dans laquelle l'inscription est prise au sens propre et non au sens métaphorique d'inscriptions spatiale par exemple² ; l'inscription est envisagée ici comme une modalité d'écriture.

Mairie : où se nouent pouvoir local et pouvoir étatique.

- 11 Nous nous appuyions sur l'idée qu'une mairie est un lieu de productions d'inscriptions ; les inscriptions sont généralement conçues comme de simples enregistrements alors qu'elles contribuent en fait à distribuer de la place écrite et des identités sociales.
- 12 En première approche, on peut dans les différents services d'une mairie mettre à jour, de ce point de vue, quelques différences. L'enregistrement domine au service Etat Civil ou au service Inscriptions électorales : on y porte sur des registres et on délivre traces de ces inscriptions. Les autres services, par exemple '*Ecole, Enfance, Jeunesse, Personnes âgées, Logement ou Centre communal d'Action sociale*', inscrivent aussi mais pour délivrer des « droits à ». Ils définissent, circonscrivent, trient des catégories d'ayants droit bénéficiaires d'une politique locale.
- 13 Ces services travaillent sur papier, sur écrits. Dans les traces écrites se construit la qualité d'ayant droit, d'où l'importance de la constitution de dossiers assemblant les pièces justificatives de cette qualité. Les dossiers permettront de délivrer des cartes et autres traces de ces inscriptions, donnant droit à (carte du quotient familial, carte améthyste pour l'usage des transports gratuits par les personnes âgées, bons d'achat, etc.).

Mairie centrale, *extrait n° 1*

Observation entretien 1er octobre 93. Dans les bureaux du Centre Communal d'Action Sociale.

(aide facultative)

Un homme marocain d'une soixantaine d'année demande une aide pour des charges locatives de 1836F qui lui arrivent inopinément.

- Vous avez vu avec la société propriétaire à quoi ça correspondait ?

L'homme fait signe que oui,. (il parle peu français)

- Est-ce que cela a été envoyé à tous les locataires de l'immeuble ?.

Signe que oui.

- Quelles sont vos ressources, vous êtes en invalidité et vous touchez une rente par trimestre demande l'agent en compulsant le dossier.

Et les enfants ?

- Ils sont grands

- Mais ils ont quel âge ?

- Ils sont grands

L'agent finit par retrouver dans le dossier la description de la famille, et en appelant les enfants par leurs prénoms, elle interroge sur chacun. Ils sont à la maison, ils travaillent, l'une est partie, l'autre a même une fille de 14 ans. Il doit y avoir 5 enfants au total, dont 4 à la maison.

L'aîné est au chômage, il a 26 ans, il est inscrit ? demande l'agent

- Oui il touche 2000F répond l'homme mais il ne me donne rien.

- Mustapha est au chômage aussi

- Farhida 30 ans travaille à mi temps et est au foyer aussi avec sa fille.

- Vous n'avez pas les justificatifs des situations de vos enfants ?

- Non, mais ils ne me donnent rien se récrie l'homme soudain inquiet.

- Je sais bien qu'ils ne vous donnent rien, vous avez tout le monde à charge, mais je veux juste m'assurer qu'ils sont au courant de leurs droits.

- Dans votre dossier, il y a bien la dernière quittance de loyer, le dernier avis d'imposition sur le revenu ou de non imposition.

- J'ai déjà apporté les papiers pour les démarches de ma retraite, alors je les ai

- Oui, vous allez avoir 60 ans.

- Vous ne connaissez pas le mois de votre naissance, donc on calcule comme si c'était janvier.

- Pour l'instant, cela vous fait une pension de 3000 et quelques francs par mois.

- Vous avez travaillé 30 ans en France

- Attestation de concordance de noms entre Méziane et Mezian, note l'agent toujours compulsant le dossier

- Oui, ils se trompent toujours. On m'a même dit, il faut aller au Maroc.

- Je prends photocopie de vos papiers, mais il me manque les pièces de vos enfants dit l'agent

- Ils ne me donnent rien répète l'homme.

- On voit bien qu'ils ne vous donnent rien mais moi j'ai besoin de savoir si tout le monde au foyer bénéficie de tous ses droits.

- Je vais vous donner une liste avec les pièces nécessaires

- Mais comment je vais faire parce qu'ils vont me réclamer....

- Ne vous inquiétez pas, je vais les appeler, on verra avec eux pour les délais.

- J'ai été à régisseur....

- Vos enfants sont-ils inscrits à la Mission locale pour l'emploi... ?

Puis l'agent répond au téléphone à propos des demandes d'allocation de rentrée scolaire. Ne vous inquiétez pas si vous n'avez pas de réponse, il faut bien compter trois semaines à un mois, il y a beaucoup de demandes. Elle raccroche et reprend.

- Je vous donne la liste des pièces qui vous manquent.
Pour Mustapha, le dernier talon de paiement de l'Assedic, pour Farhida, ses fiches de paie
- Mais elle n'a commencé que lundi.
- Alors les justificatifs du chômage,
- Elle touchait pas
- Alors la lettre de rejet de l'Assedic...
- Quand, les papiers ?
- Le plus vite possible
- Lundi

Entretien avec l'agent

- Pensez-vous que l'aide lui sera accordée ?
 - Oui, les ressources ne sont pas élevées, et puis jusqu'ici il n'a pas demandé grand chose, l'aide médicale gratuite peut être, il y a longtemps.
Oui, je demandais les ressources des enfants et j'insistais, je sais bien qu'ils ne lui donnent rien, mais je me doute aussi qu'ils ne cherchent pas trop à travailler, lui, doit être un peu coincé, il les a tous à charge mais en même temps, lui même ne fait rien depuis 81 il a une pension d'invalidité plus une rente accident du travail.
Donc aux enfants, ça ne doit pas trop leur venir à l'idée d'aller travailler.
Ils sont logés, les 2000 F qu'ils touchent c'est de l'argent de poche.
 - Mais enfin ils sont beaucoup dans un petit appartement.
 - Ne vous inquiétez pas, ils sont bien, souligne-t-elle en compulsant le dossier, dans un F4 du Mont Mesly, ils sont bien, ce n'est pas la zone. Et puis c'est un choix de vie
 - L'entretien est pour moi devenu une technique, reprend-elle, non je ne le conçois pas comme un interrogatoire, d'ailleurs il n'y a plus guère d'enquête au domicile. Mais mon travail n'est pas qu'administratif, on peut dire qu'il est éducatif, social, là je voyais pour les enfants...
De fait, on l'a vu glisser subrepticement d'une lecture attentive du dossier, à des demandes de compléments d'information sur les ressources des enfants, puis à des conseils sur ce qu'ils pourraient faire, le sous entendu étant qu'il est nécessaire qu'ils se mettent en quête de travail.
 - Surgit la responsable du service, - un fax en grec, cette fois-ci -
 - On rentre tous les dossiers sur ordinateur, on a comme ça toute la cellule familiale, ça permet surtout l'élaboration de statistiques, enfin, pour l'instant, elles sont manuelles, mais le but, c'est ça.
 - Les papiers ? Non ce n'est pas un problème, les gens arrivent avec ce qu'il leur faut, ils sont habitués, c'est étonnant pour nous, mais pour eux c'est une question de survie, alors ils font attention.
 - Au téléphone on peut avoir des gens qui lancent des appels au secours, anonymement, c'est plus facile finalement, ils ne savaient pas qu'ils pouvaient demander, ou ils ont honte... Je les dirige sur des associations ou vers les assistantes sociales.
- Cette employée souligne une des vertus du téléphone, qu'elle ne peut, elle, utiliser que pour informer. Il préserve l'anonymat et autorise pourtant des demandes précises, des réponses personnalisées. Nous verrons que cette vertu du téléphone est systématiquement exploitée par les informatrices du Centre d'Information des Droits de la Femme et de la Famille. Le téléphone apparaît comme une alternative aux rapports administré/administration classiques.

- 14 Les '*relais mairie*' ainsi dénommés parce qu'ils n'étaient pas conçus comme des mairies de substitution, des mairies en réduction, avaient plutôt vocation à faciliter pratiquement les démarches ; ils devaient être des lieux de réception et de transit, vers la mairie centrale, des dossiers et demandes diverses.
- 15 La mairie demeure le pilier de la mise en œuvre d'une politique locale, mais en même temps la représentante, notamment à travers son service '*Etat civil*', de l'Etat. La mairie remplit une fonction symbolique, c'est là que se nouent, s'agencent éventuellement pouvoir local/pouvoir national, là que s'exerce une démocratie représentative à travers la présence des élus. Cette fonction de représentativité, de recueil de la volonté et de la doléance habitante peut, en théorie, être déléguée aux '*relais*' : les élus y tiennent des permanences.
- 16 Pourtant l'observation laisse transparaître de subtiles différences et antagonismes entre la mairie centrale et ses '*relais*'.
- 17 En mairie centrale, la pratique des employés est vite dominée, parfois obsédée, par une éthique citoyenne de préservation des deniers publics, la conscience d'une responsabilité en la matière ; cette responsabilité engage en effet les chefs de ces services sur la voie du tri le plus équitable des ayant droits, et dans l'infinie vérification qu'il s'agit bien d'ayants droit. Dès lors les techniques de vérifications vont envahir, commander toutes interactions, à l'administré : accumulations des pièces d'un dossier, et détections des contradictions et fraudes possibles, entretiens vérifiant le contenu des dossiers, enquêtes, visites à domicile, travail d'équipe entre les différents services, pour traquer l'éventuel fraudeur qui fournirait des informations discordantes d'un guichet à l'autre.
- 18 Cette logique de la vérification est extrêmement envahissante³.

Extrait n° 2 : La logique de vérification, vue du côté usagers.

Extrait d'entretien.

Trop de papiers, trop d'exigences administratives.

Ceux qui sont de la mairie, au guichet déjà a priori, ils sont assez agressifs, on vous demande ci, on vous demande ça.

Pour l'allocation de rentrée scolaire, je n'y suis pas allée, pourtant j'y avais droit. Ca me dépasse, vous y allez, on vous demande des tonnes de papiers, des tonnes de machins. J'ai la liste, je me suis dit c'est de la folie, et je vais me battre pour 350F qu'ils vont me donner. Mon mari m'a dit, t'as pas honte d'y aller.

C'est l'assistante qui m'avait envoyé ça en photocopie pour me dire ce qu'il fallait apporter. Et quand je suis arrivée là bas avec mes papiers à moi, et il fallait ci, et il fallait ça.. J'ai dit laisse tomber, en fin de compte, je n'en ai pas besoin, laisse tomber. Il faut vraiment rien avoir à se mettre sous la dent pour aller leur réclamer.

Les gens vont là bas, s'ils ont le droit, je ne vois pas pourquoi, on leur demanderait des tonnes de papiers. L'assistante m'avait dit, il faut le truc du chômage de ton mari, le truc d'allocation familiale, et la feuille de non imposition, elle m'a dit avec ça on te le donnera. Là elle m'a dit, ça ne va pas, il manquait la quittance de loyer, le livret de famille et plein d'autres papiers, une attestation de l'Assedic, une attestation des allocations familiales, j'ai dit allez, je suis partie, tout était prêt pourtant.

Je me disais peut être qu'il y a des gens qui en ont plus besoin que moi, pourquoi j'irai leur prendre, l'assistante me disait, mais c'est pas à eux que tu l'enlèves, c'est à la mairie. Et puis

ça m'énerve d'y aller, et puis on pose des questions, et ci et ça, et comment vous faites... On voit cette dame s'insurger contre l'ingérence dans sa vie privée qu'entraîne la demande. Elle calcule aussi, évalue le travail administratif nécessaire en accumulation de papiers, déplacements, attente. Et tout compte fait, préfère s'abstenir « même si elle a droit ».

- 19 La technicité administrative peut obérer tout autre type de contacts, notamment avec les élus. C'est une machinerie forte au rez de chaussée d'un hôtel de ville qui filtre tout passage vers les élus dans les étages, tout contact direct étant vécu par les employés comme désaveu, disqualification de leur travail.
- 20 En fait il nous apparaissait que sortir de la logique de la vérification dans l'exercice d'un travail administratif n'était peut être pas impossible. Nous l'avons notamment observé sur le service 'Personnes âgées' : si le responsable était capable d'impulser non une mise en œuvre technique mais une politique, une autre pratique était possible : cela supposait un engagement vis à vis du pouvoir local, relativisant les techniques, et conduisant à reformuler le travail sur le terrain en partenariat avec divers intervenants sociaux.

Ayants droit à la mairie, habitants dans les relais-mairie.

- 21 Les 'relais mairie', observions nous, devaient composer avec le mauvais vouloir d'une équipe forte en mairie centrale les réduisant à l'état d'exécutants sans pouvoir, et souvent peu en mesure d'assurer le suivi de certains dossiers, parce que privés des informations nécessaires à un tel suivi : par exemple rendre compte de la suite donnée à une demande de logement. En mairie centrale, on marquait une tendance à disqualifier les collègues des 'relais' dans leur compétence, dans leur capacité à prendre leurs distances et exercer les vérifications nécessaires sur des ayants droits qui se trouvaient souvent être des voisins de palier ; enfin la suspicion pouvait encore s'alimenter de la collusion supposée avec les élus dans le cadre de ces 'relais mairie'.
- 22 En d'autres termes, les 'relais mairie' semblaient faire obstacle à la pratique dominante et à l'éthique de référence en mairie centrale, où la représentation du service public prenait le chemin exclusif de la reconnaissance et du cautionnement de la qualité d'ayant droit. Sur ce fond, les 'relais mairie' étaient plus souvent envisagés comme incompetents parce que trop en collusion avec les habitants. Ils n'étaient pas concevable dès lors qu'ils puissent assurer ce rôle de garant de la juste application d'une politique locale.

Animation, accueil, écoute, communication : des notions insuffisantes pour des lieux d'inscriptions.

- 23 Ces relais mairie répondaient pourtant à leur vocation, comme lieux fréquentés par les habitants d'un quartier, espaces conviviaux, chaleureux. Ils pouvaient être soutenus par les édiles, sur les thèmes de l'animation, de l'écoute, de l'accueil.

Extrait n° 3 : Le travail des employés dans un relais : écoute, accueil ?

A propos des demandeurs d'aide médicale...

Y : Des usagers qu'on redouterait ? Ce pourrait être les toxicomanes, mais ici, ils sont respectueux, très polis, jamais de problèmes, à D. (un autre relais mairie) j'aurais peut être peur, mais ici, non, ils ne parlent pas de leurs problèmes ici.

Y : Au Montmesly, ils auraient tendance...

L'enquêtrice : Comment vous le savez que la demande d'AMC, c'est ça, les toxicos...

K : On ne le sait pas, après tout.

Y : Mais avec l'habitude, on voit bien qu'une certaine tête ne s'obtient pas simplement avec des médicaments.

K : J'habite le quartier, alors oui, on me demande des renseignements le dimanche, mais je ne renvoie pas au mardi pour autant. (...) Il peut aussi y avoir des gens qui viennent signaler, des ampoules qui manquent etc. (...) On donne aussi des renseignements sur les spectacles de C.. On le sait par les affiches, le **vivre ensemble** Aussi pour demander un numéro de téléphone.

Y : On sert de pages jaunes.

K : De toute façon, si on ne faisait que de l'administratif, on s'ennuierait.

Par rapport aux gens que je connais, sur le plan du travail, je sépare nettement, même si je vais chez eux, ce sont des amis, je demande toujours tous les documents. C'est bien compris, sur une fiche d'Etat civil, je ne vais pas éliminer un enfant si on me le demande.

Y : La clientèle de ce matin ? Il y avait un monsieur, qui voulait de l'aide, ça fait deux mois qu'il est ici, « je ne travaille pas, j'habite C.. » Je l'ai envoyé à l'assistante sociale, il faut approfondir, ce serait trop facile d'avoir de l'aide comme ça, il faut voir.

- 24 Pourtant à l'usage ces thèmes fétiches se révélaient vides car ils ne pouvaient s'ancrer sur la matière même du travail de ces 'relais', à savoir les inscriptions, leurs modalités.
- 25 En fait, il faudrait mieux examiner ce que recouvre ce travail administratif sur les inscriptions : à quelles conditions pourraient-ils décoller d'une logique de la vérification passant par l'accumulation de pièces ?
- 26 Ce que nous appelons « inscriptions » distribuent de la place écrite, socialement reconnue, cautionnée. Localement on existe en dossiers, dès lors la constitution de ces dossiers doit retenir toute l'attention.
- 27 La conception même des formulaires renferme dans les différentes rubriques des représentations de ce que sont les individus auxquels ils s'adressent, et contiennent implicitement des injonctions à ce qu'ils doivent être ; ils demandent de se couler, se glisser dans les cases préétablies, souvent aux prix de grandes contorsions.

Quand le bureau de l'assistante sociale devient son terrain d'action.

- 28 On connaît, pour en avoir rencontré au cours de l'étude citée, des acteurs travailleurs sociaux et des écrivains publics effectuant un travail d'aide aux inscriptions. Pour ces derniers, il faudrait nettement distinguer les écrivains municipaux, des écrivains publics qui sont à leur compte. Il semblerait en effet qu'un mandat municipal infléchisse le contenu même de l'activité. L'écrivain public municipal est implicitement porteur d'un pouvoir officiel, scribe et parfois manipulé à ce titre par ses « clients »⁴. Dans le cas qui

nous occupe, l'écrivain public municipal est aussi responsable des relais mairie, circonstance non anodine qui a dû peser quant à la crainte d'émancipation dont ces relais sont l'objet par leur maison mère, la mairie centrale.

- 29 On pourrait envisager ce qui est un travail de bureau comme un '*travail de terrain*', dans la mesure où il représente une véritable intervention susceptible de modifier des situations.
- 30 Cette aide aux inscriptions peut être aussi pratiquée par des non professionnelles de l'action sociale. Nous avons mis en évidence l'efficacité d'une simple habitante, capable de « faire avancer » des dossiers de demandeurs d'asile, parce qu'elle revendique une position neutre professionnellement et politiquement. Cette « neutralité » lui confère sa force, même si, au fond, la neutralité en question n'est qu'un mythe⁵. Cette habitante peut, dans ces conditions, servir d'interface entre les usagers et l'administration, en l'occurrence, une Préfecture. Ailleurs, c'est un lieu comme le Centre d'Informations des Droits de la Femme et de la Famille, qui peut aider aux inscriptions, justement parce que, dans l'espace administratif, lui, n'inscrit pas : il délivre une véritable « information » à des personnes qui n'ont pas besoin de décliner leur identité pour l'obtenir.
- 31 Pour les assistantes sociales, l'aide aux inscriptions est toujours le fait d'actions ponctuelles, clandestines, cantonnées aux marges de l'activité professionnelle et non placées en son centre. C'est que, d'entrée de jeu, les assistantes sont disqualifiées parce que, traditionnellement, elles incarnent un travail de bureau caricaturalement opposé à un travail de terrain mythiquement valorisé (un terrain qui serait par exemple la rue des éducateurs). Et pourtant, cette activité d'aide aux inscriptions pourrait, elle aussi, être considérée comme une activité de terrain, si l'on veut bien connoter ce terme par l'idée d'action directe avec les habitants.

Extrait n° 4 : Le discours de l'assistante sociale sur l'écrit et l'inscription

Jongler avec les formulaires.

Les trois quarts des gens qui me joignent ne rentrent justement pas dans les cases des formulaires. Qu'est-ce qu'on met ? Si on met ça que va-t-il y avoir comme répercussion ? On essaie de jongler pour arranger le mieux possible.

On triche sur la date, les dates, c'est très important pour la Caisse d'Allocations Familiales.

Dans l'exemple précédent : l'ami avait reconnu la petite fille qui n'était pas sa fille, le vrai père est mort. De temps en temps il donne de l'argent à la mère, ce qui pourrait être considéré comme une allocation de parent isolé. Pour éviter qu'il y ait une diminution de l'API, ou même une suppression de l'allocation de soutien de 400 F, on a dit qu'il donnait à peu près 50 F par mois. Donc, elle doit gagner 350 F par mois.

Seule au guichet, elle ne pourrait pas se débrouiller. Ils appliquent la législation de manière très rigide. Effectivement, c'est un droit, on y rentre ou pas.

C'est assez rigide dans les services et au guichet, je pense plus encore dans les services parce qu'au guichet, il y a un contact. Il y a quelque chose de l'ordre de l'affectif, ce qui fait que ça se passe mieux au guichet.

Il me semble que dans les services, ils vont même au-delà, ils demandent des papiers complémentaires

Quand ils ont des soupçons, ils envoient des inspecteurs à domicile et ceux là ont tous pouvoirs. C'est souvent parce que l'allocataire finit par se contredire, sur les ressources, le nombre d'enfants, la domiciliation.

Les situations à problèmes, ce sont celles d'hébergement, de séparations.

Le problème, c'est surtout pour l'API, quand une femme vit seule, ça va encore mais si elle est hébergée, il faut qu'elle prouve que le monsieur a une parenté avec la personne, s'il n'y a pas de parenté, elle ne peut pas bénéficier de l'API. Donc dans des cas comme ça, l'inspecteur demande des preuves.

C'est vrai que, par exemple, les femmes qui se sont déclarées seules par une déclaration sur l'honneur et qui viennent au guichet accompagnées, si, en plus, elles lâchent, « mon ami, mon mari »...

Les liquidateurs ont une formation interne de 6 mois, ils apprennent à manier les 17 prestations. Ils traitent d'abord des dossiers fictifs et ils ont des superviseurs.

Ne pas se situer en avocate.

Quand je suis avec eux, je veux éviter de prendre parti pour la personne. Effectivement, ils me donnent des informations que je n'avais pas. J'essaie de comprendre leur logique. Je n'essaie pas d'être l'avocat de..., je tâche de m'adapter, parce que si j'avais une place d'avocate dans le service, ça n'irait pas, d'autant plus que le service est assez fermé.

Ce sont des personnes qui n'ont pas l'habitude des contacts. Donc, j'y ai été doucement. Je faisais, entre guillemets, du service social avec eux. Il fallait aussi que j'écoute, en plus des allocataires, leur plainte à eux, les fraudes, « lui, il ne comprend rien, il a renvoyé ses papiers »...

Il y a souvent ces soupçons de fraude, des plaintes concernant des papiers pas renvoyés en temps utiles, et surtout, bien cocher tout, ne pas oublier de signer.

Non tel que c'est organisé, ils n'ont pas une familiarité avec les dossiers, ce n'est pas toujours la même personne qui les traite. Ils ne voient pas la suite, C'est différent d'une pratique antérieure, vers 70 où ils traitaient de tel matricule à tel matricule. Ils sont plus spécialisés par prestation, c'est vrai que par exemple sur l'allocation adulte handicapé, ils peuvent être amenés à connaître très bien certains dossiers.

Les pratiques administratives des familles.

En général, les familles ont indûment touché des prestations donc elles reçoivent un relevé de situations où est indiquée une créance. Ça en général, elles le mettent de côté et là la CAF décide de prélever 20 ou 30 % sur les prestations. Souvent les gens disent à ce moment là, je ne comprends pas, je n'ai rien reçu. En général, c'est un changement de situation qui n'a pas été signalé à temps. C'est quand même aux gens à se prendre en charge de ce point de vue.

Il y a parfois des abus de pouvoir, quand il y a un problème, ils devraient supprimer la prestation concernée, pas les autres. Donc j'essaie de les contacter pour leur demander s'ils ne peuvent pas accélérer l'enquête.

(...) J'ai l'impression que les gens touchent des prestations familiales, mais ils ne savent pas toujours à quoi ça correspond.

Un travail d'intervention ?

Mon intervention est plutôt de l'ordre du débrouillage en effet, les collègues n'ont pas tous les éléments quand elles téléphonent. Quand j'y vais et que je reprends le dossier, je me rends compte de ce que la CAF exige et qui n'est pas compris et par l'allocataire et par l'assistante.

Par exemple, une allocation de soutien familial demandée par une personne dans une situation de plusieurs divorces. Elle a dû fournir un papier qui n'était pas suffisamment explicite. Il fallait que le jugement de divorce algérien soit traduit, et ils ne savaient pas.

L'agent pour ça a repris les textes, elle n'avait pas totalement les choses en tête.

Je ne pratique jamais des interventions orales. Je mets en ordre les papiers, c'est pour ça qu'il faut faire très très attention à ce qu'on dit. Il y a énormément de choses que je sais et que je ne

retransmettrai pas. Elles pourraient déclencher une enquête d'inspecteur. Je mesure ce que je peux dire et pas dire sur la situation de la personne. Des informations orales pour soutenir la bonne foi de la personne, ça ne passe pas du tout.

- 32 En mairie ou en relais mairie, on manipule une grande masse de formulaires, or cette matière première essentielle n'est jamais envisagée comme le cœur de l'activité mais comme son coté accessoire.
- 33 Disqualifiés par leurs collègues de la mairie centrale, sommés d'**accueillir**, les employés des relais doivent souvent se construire une éthique en réponse au soupçon de collusion avec la population qui pèse sur eux. Certains affirment ainsi exiger de leurs proches, de leurs voisins, les papiers d'identité, les vérifications de situations, qui seraient demandés à des inconnus. Ethique de la distance, qui serait garante d'équité.

Etre inscrit ou ne pas être, le destin du citoyen passe par la trace écrite.

- 34 On sait que la rupture ou l'effacement des communautés d'appartenance, leurs dilution dans les communautés urbaines de grande taille obligent à recourir aux justifications écrites d'identité et de situations. Le chemin paraît irréversible. La communauté d'habitation n'est que fort limitée et ne crée des liens et de la connaissance que partielle justifiant dès lors l'attitude suspicieuse des employés de mairie. La situation de cohabitant ne définit que quelques maigres espaces de convivialité, et de citoyenneté, par exemple être voisins, et parents d'enfants fréquentant la même école, ou les mêmes commerces.
- 35 Si la tendance est aujourd'hui — sous l'effet conjugué de la décentralisation, d'une crise de l'Etat, de la difficulté à gérer de grands ensembles (mais aussi parfois à sortir d'un modèle uniquement gestionnaire) — au localisme, à la surenchère des attentes concernant l'exercice d'une citoyenneté locale, alors on ne peut qu'être attentif à la manière dont se joue et se met en œuvre une politique locale, à travers les pratiques en vigueur dans le cadre d'une mairie.
- 36 Il se pourrait que l'intention d'intervention et d'action débouche d'abord sur une société d'ayants droit, qui s'épuise dans cette définition⁶. Ne voit-on pas, en miroir, des habitants tout occupés à se profiler comme ayants droit, à disqualifier, au besoin par la délation, ceux qui ont pu être reconnus comme tels, ou encore se plaignant de payer pour les autres, donc de participer d'une politique de redistribution, qu'ils n'ont pas le sentiment d'avoir choisie.
- 37 Les '*relais mairie*' dans ce contexte auraient pu pallier quelques dérives, restaurer du citoyen là où il n'y avait plus que de l'ayant droit. Ce n'était possible qu'à condition que le sens du travail administratif effectué en mairie soit clairement aperçu.
- 38 Encore faudrait-il prendre conscience de ce que représentent au juste les mécanismes d'inscriptions. Les paperasses maniées ne sont pas accessoires, elles sont au cœur de la pratique de l'employé de mairie, dont la définition ancienne est fort justement d'être un employé aux écritures.
- 39 L'exercice d'un pouvoir, la place de chacun dans une société qui est décidément d'écritures passe par la maîtrise de ces mécanismes d'inscriptions.

Extrait n° 5

Observation au Relais Mairie « Dune ». 24 février 93

15 h Une vieille dame de 80 ans vient poser sa feuille impôts et puis celle de quelqu'un d'autre « qui ne savait pas faire » ; Et de commenter, *moi, j'ai dû apprendre depuis l'âge de 15 ans, les papiers, et puis mon mari assureur m'avait remis le courrier et dit : débrouille toi. Il m'a toujours dit, fais comme si j'étais mort. Ca m'a bien servi rien que pour débrouiller ses histoires de retraite quand il est parti. J'ai été voir l'Assistante Sociale, quand on ne sait pas, faut demander.*

Et d'expliquer comment elle faisait quand elle aidait son mari, la possession de chemises, garder les doubles...

Cette vieille dame est connue dans le quartier et même à C. parce qu'elle a eu les honneurs du journal local, pour être mamie foot, fervente supporter de l'équipe de la ville. Elle les suit en déplacement pour les matches, le cas échéant leur rend de menus services.

Au cours de cette scène, elle ne figure pas dans cet emploi, mais plutôt dans celui de « mamie papiers », habituée à effectuer ses démarches au relais, pour elle-même ou pour rendre service à ses compagnes de foyer-résidence. Elle raconte spontanément comment elle a acquis une forme de compétence en matière de papiers

La poste : d'abord un lieu d'inscriptions bancaires.

- 40 S'il ne fait guère de doute que la mairie soit lieu d'inscription, ce label délivré à la poste laisse peut être plus dubitatif. Qu'inscrit-elle au juste ? L'imagerie ancienne la donne plutôt pour moyen d'acheminement du courrier, haut-lieu de manipulation de d'écrits, administratifs ou privés.
- 41 Autour de cette manipulation de courrier va se produire un certain nombre d'interactions entre l'employé et l'habitant. La Poste a sa figure emblématique en la personne du facteur, il est plutôt le messenger à domicile, celui qui, justement évite le déplacement au guichet. Il est un de ceux qui peut encore « reconnaître », ne pas demander le papier d'identité justificateur à la personne trouvée en son domicile. En ce sens, il est une survivance, celle d'un temps où l'appartenance à une communauté, en l'occurrence de résidence suffisait à vous assigner place et reconnaissance sans qu'il soit besoin du recours à une trace écrite.
- 42 Le courrier ne représente cependant qu'une petite part des activités de la poste. La plupart des actes effectués au guichet correspondent à des opérations sur des comptes, retraits, virements.
- 43 La Poste est devenue une banque, chargée souvent d'assurer un droit au compte aux personnes les plus démunies, qui reçoivent pour seules ressources allocations ou prestations sociales. En ce sens, elle répond à une obligation d'inscriptions bancaires généralisées.
- 44 Le maniement de l'argent est en désuétude, même le mandat porté par le facteur tend à disparaître, les institutions prestataires préférant une adresse bancaire et un virement direct de l'argent sur compte. Aussi sommes-nous fondés à parler de la Poste comme d'un lieu d'inscriptions bancaires.

- 45 Et pourtant, ses responsables sont plus soucieux de l'aligner sur le modèle d'une entreprise rentable que de l'insérer dans les politiques de développement local. L'idée est de contourner, dépasser l'image banque du pauvre pour parvenir à déployer une politique bancaire concurrentielle aux autres banques, en transformant en atouts la tradition de contact de la Poste, sa large implantation en milieu tant urbain que rural.
- 46 C'est une intention, elle définit une attitude offensive en termes de communication, de construction d'image de la Poste. Les responsables de ce département communication, à la poste, affichent l'intention de se démarquer autant qu'il est possible d'une politique de la ville.
- 47 Dans les faits, au jour le jour, le brouillage demeure tant du côté des employés que du côté des habitants supposés devenir des clients. Les célèbres files d'attente les jours de prestations démentent cette banalisation de la poste comme banque ordinaire.

Une dimension symbolique commune aux postes et aux mairies : une présence spatiale emblématique.

- 48 De même qu'il existe une dimension symbolique à la mairie, hôtel de ville — par opposition d'ailleurs aux « cités administratives » —, la Poste a aussi sa fonction symbolique. Elle est l'un des repères les plus solides et les plus constants de la vie de la cité, celui qui assure une permanence, une présence au sein non plus des villages les plus reculés mais au cœur des ensembles urbains les plus enclavés et stigmatisés (Agulhon (M), in Nora, P, 1985).
- 49 En choisissant la poste comme autre lieu d'observation au cœur de la ville, cette dimension symbolique attachée à la poste et qui pouvait être commune à la mairie était une caractéristique dont nous souhaitions vérifier la présence et la prégnance.
- 50 Dans la ville observée, le bureau de poste avec son logo nettement identifiable reste plus encore que le relais mairie un signe urbain à égalité avec tel ou tel petit commerce ouvert tard le soir.
- 51 Donc mairie et relais mairie, recette principale et bureaux de poste pouvaient avoir en commun d'être des phares, ou au moins de frêles lucioles, dans les recoins, l'obscurité et la relégation de certaines zones urbaines.
- 52 En dépit de cette caractéristique commune, mairie et poste présentent une différence essentielle, relative à leurs agents, leurs employés. Dans le cas des postes, ceux là ne sont pas obligatoirement des habitants du lieu, en région parisienne, c'est encore moins souvent le cas. Les agents sont pour la plupart là en transit, en attente d'une mutation, correspondant le plus souvent à un retour dans leur pays d'origine.
- 53 Cet aspect du recrutement des agents de la poste ne manque pas d'orienter le contact au public, à la population d'un quartier, d'une ville. Les employés sont plus enclins en pareils cas, à développer une sociabilité interne, tout à fait évidente, dans la vie qui se tisse au delà des guichets, les temps de pause aménagés, etc.
- 54 Les employés de mairie, eux, sont d'abord des habitants, des voisins avons nous dit, souvent bénéficiaires et redevables, notamment pour le logement, l'emploi et quelquefois pour les possibilités d'éducation de leurs enfants, d'une politique de la ville. Ils expriment d'ailleurs fréquemment le sentiment d'être des privilégiés au regard de leurs cohabitants qu'ils reçoivent au guichet et dont ils doivent traiter la demande.

- 55 Il existe bien sûr des degrés, des variantes dans ce qu'un tel sentiment peut engendrer comme type de rapports, notamment entre la mairie centrale et les relais mairie selon la distance à l'usager. Les agents peuvent se vouloir bon serviteur d'un employeur — la ville — qui les a dotés, et défendre à leur façon un intérêt, une politique publique, celle de leur cité. On a vu que ce service dans le cas des mairies pouvait tout entier s'absorber dans la vérification du statut d'ayant droit.
- 56 Sans doute le divorce constaté entre mairie centrale et relais mairie se situe dans cette alternative : se porter garant du statut d'ayant droit du demandeur ou aider un cohabitant qui n'a pas bénéficié des mêmes privilèges que soi-même.

Traiter des inscriptions.

- 57 Qu'il s'agisse de postes ou de mairies, on a noté la sous estimation de la dimension symbolique. Elle a peut être des incidences contraires dans les deux cas.
- 58 Se déplacer vers la mairie, c'est aller vers ses élus, mais cet aspect est aisément délocalisable avons nous remarqué. Plus, aller vers la mairie, c'est aller officialiser des actes, se marier, dans un déplacement rituel ou par le jeu des écritures, être enregistré, obtenir un permis d'inhumer, c'est être cautionné et reconnu sur le papier par les instances locales comme ayant le droit d'accomplir tel ou tel acte. Et cette fonction-là a ses limites, avons nous remarqué, en termes d'administration de proximité.
- 59 La poste ne souffre pas des mêmes maux dans sa fonction symbolique : s'il est des courriers qui ne peuvent être retirés qu'en recette principale, la plupart des fonctions sur les opérations bancaires quotidiennes peuvent être assurés dans les bureaux de poste de quartier. La symbolique joue, là, dans la simple présence sur le quartier qui dit la permanence d'un service commun, ordinaire, démentant une possible marginalité du quartier. La notion de lieu d'accueil est ici pertinente.
- 60 Pourtant, et nous l'avons noté plusieurs fois, le traitement de ce que nous appelons des inscriptions, qui justifiait le choix de nos lieux d'observation, n'est, pas plus à la poste qu'à la mairie, directement envisagé par les employés ou les agents.
- 61 Certes la mairie est le lieu par excellence des inscriptions, des papiers, on y manie une masse considérable de formulaires, on y effectue un travail administratif, dont la teneur s'enlise pourtant, avons nous dit dans une logique de la vérification de la qualité d'ayant droit. Les employés accordent grand crédit à ce fonctionnement sur pièces justificatives, sur preuves écrites, et traquent dans ces pièces, dans la constitution des dossiers, une vérité de l'ayant droit citoyen, qui leur paraît inaccessible par le contact direct. On a là véritablement un dispositif d'écriture, les pièces écrites sont toujours plus dignes de foi, que la parole de la personne venue défendre son dossier. La vérité doit surgir de l'écrit et la technicité de l'employé, son éthique s'appuie toute entière sur la mise en oeuvre de cette technicité.
- 62 Dans les relais mairie, le travail aux inscriptions pourrait sortir de cette logique de la preuve, se faire plus aide aux inscriptions. Les agents des relais mairie, et plus encore, l'écrivain municipal pourraient, dans ce contexte, être un personnel d'aide à l'inscription⁷. Mais nous en avons vu les limites. On ajoutera que les systèmes d'aide ou d'assistance classiques perçoivent les inscriptions comme accessoires. Enfin, entre l'écrivain public et les services, on peut noter un manque de collaboration. Le travail d'écrivain public

supposerait parfois un travail plus serré avec ces intervenants que sont les assistantes sociales, mais ces dernières ne sont que marginalement partie prenante de cette activité.

- 63 Dans les postes aussi, la masse des formulaires est imposante, les documents produits à propos des inscriptions bancaires foisonnent. Le fonctionnement et la manipulation de ces traces écrites ne vont pas sans poser de problèmes et sans appeler au moins pédagogie, explication, accompagnement.
- 64 Or les agents employés au guichet comme les responsables dans leurs bureaux ne peuvent intervenir que marginalement, et selon leur bonne volonté individuelle. Le sacro saint « accueil » est rarement compris comme aide aux inscriptions.
- 65 L'employé au guichet est souvent en mesure de connaître la situation dramatique de certains habitants, venant retirer 50 ou 100 F. Il peut à la rigueur transgresser certaines règles de fonctionnement, permettre par exemple ces retraits modestes (ils sont, en théorie, interdits au dessous de 200 F).
- 66 Cette connaissance et cette aide éventuelles du « client » ne sont bien sûr nullement reconnues, encore moins encouragées à travers les objectifs de rentabilité et d'efficacité de la poste.
- 67 Le maniement et le remplissage de certains formulaires ne va pas de soi même en l'absence de problème de langue, les employés notent souvent les malentendus sur les récépissés de recommandé, les expéditeurs venant chercher ce qu'ils croient être un envoi dont ils sont destinataires.
- 68 La Poste — du moins dans la localité considérée — semble avoir renoncé à recourir à des écrivains publics, comme elle le faisait auparavant dans une pratique d'aide pourtant limitée aux populations migrantes.
- 69 Quant aux inscriptions bancaires, aux produits spécifiques qu'elles créent, engendrant de nouveaux rapports à l'argent, elles ne font pas l'objet d'un traitement spécifique alors même que les inspecteurs, receveurs, responsables divers, ou agents du guichet remarquent la difficulté de certaines populations avec ces nouveaux produits. L'incapacité par exemple des vieux, ou des trop jeunes à se servir d'un livret dématérialisé, qui en fait, n'est plus un livret du tout, et n'offre pas le mode de lecture, et l'usage qu'avaient pu mettre en place certaines pratiques du livret d'épargne. L'argent, y est en effet plus dématérialisé encore, entrées et sorties ne peuvent être lues en lecture linéaire, à suivre dans le temps au fil des pages : la dépense se fait feuillet mobile, volant, rendant plus abstrait encore cet argent, évanescence sa symbolique. Il devient simple matière à écritures fonctionnant toute seule, disjoignant la responsabilité de l'individu dans son gain ou sa dépense.
- 70 Les incidences de la monétique seraient à étudier systématiquement mais il se trouve que la Poste est en position particulière d'observation et de gestion des pratiques en la matière, parce qu'elle touche des populations démunies d'allocataires.
- 71 Sa nouvelle politique implique qu'elle s'aligne sur les pratiques bancaires et commerciales standards, qu'elle développe en fait ce système d'écritures et d'argent dématérialisé, souvent à l'usage de ceux qui n'en ont pas l'usage et qui sont contraints à retirer la totalité de leurs allocations en liquide.
- 72 Il est vrai qu'une banque se repaît de paiement en différé, d'agios ; se nourrissant de services obligatoires de tutorat, d'intendance, et recréant à son profit, le système des enveloppes différenciées, et des bas de laine. La banque se fait plus volontiers dans un

calcul à long terme pédagogue, recrutant ses clients dès l'enfance et l'adolescence, mettant main basse sur l'argent liquide subsistant encore dans les familles en argent de poche, et installant, inculquant, formant des titulaires de comptes, porteurs de carte, ouvrant des comptes épargne.

- 73 La Poste s'installe peu à peu dans ce type de développement négligeant sa présence sur le terrain d'une ville et ses partenaires locaux. Sa crainte d'être cantonnée au rôle de banque des pauvres, sans pouvoir glaner en compensation le public plus nanti de certaines banques explique notamment sa réticence à l'égard de toute politique de la ville.

Des lieux où travailler c'est inscrire.

- 74 Michel de Certeau soulignant l'existence d'une économie scripturaire caractéristique de nos sociétés modernes s'aventurerait à dire que « travailler c'est écrire »⁸ ; on le plagierait volontiers pour proclamer que « travailler c'est inscrire ». Il conviendrait peut être de prendre en considération cette modalité d'écriture particulière, une écriture action, une écriture de terrain qui ne fait pas qu'enregistrer même si elle se donne pour telle, mais confère des identités sociales. Dans une société où la place de chacun se joue de plus en plus sur le papier dans des dispositifs d'écriture, parce que la présence physique au sein de communautés d'appartenance est multiple, mobile, aléatoire, les traces écrites relatives à ces appartenances deviennent décisives, premières.
- 75 Ce travail aux inscriptions peut être localisé, mairies et postes en tirent leur commune spécificité, qu'on a souhaité fortement souligner dans ces quelques pages.
- 76 Il nous paraît qu'en de tels lieux, l'observation ethnologique est fort réductrice lorsqu'elle envisage des interactions ordinaires entre agents et usagers, que par ailleurs, en termes d'action, le traitement de la relation de services à travers les notions d'écoute, d'accueil, d'animation, de communication, tourne court. On passe dans tous les cas à côté d'une caractéristique majeure, le travail aux inscriptions, un travail administratif qui demeure mal connu, mais dont on pressent qu'il n'est pas mince acteur dans la construction des liens sociaux d'une société étatique démocratique, dans la définition d'un « nous »⁹ toujours menacé de ne plus désigner qu'un ensemble d'ayants droit.

BIBLIOGRAPHIE

de Certeau, M., (1980), *L'invention du quotidien* ed Bourgois. coll 10-18.

Dardy, Cl., (1994), *Ethnologie des rapports administrés-administrations dans le cadre d'une politique communale de Développement Social. L'art des guichets*, Rapport A.U.D.A.S.

Dardy, Cl., (décembre 94), Sommes nous bien nous ? Petite socio-anthropologie des guichets dans un hôtel de ville, *Cahiers Internationaux de sociologie*, vol. 97.

Dardy, Cl., (juillet 1994), *Porte-parole, porte papiers*, in *Hommes et Migrations*, n° 1178.

Norbert, Elias, (1982), *La société des individus* ed Fayard.

NOTES

1. Dardy (Cl), 1994, *Ethnologie des rapports administrés-administrations dans le cadre d'une politique communale de Développement Social. L'art des guichets*, Rapport A.U.D.A.S.
2. Nous avons travaillé de concept d'inscription au sens propre dans l'ouvrage intitulé *Identités de papiers*, ed Lieu Commun, avril 91.
3. J'en ai décrit les mécanismes dans un article des *Cahiers Internationaux de sociologie*, décembre 94.
4. Pour la symbolique des mairies, consulter in P.Nora (dir), 1985, *Les lieux de mémoire*, NRF, Tome 1, La République, Agulhon (M) *La Mairie*.
5. Cl Dardy, *Porte-parole, porte papiers*, in *Hommes et Migrations*, n° 1178, juillet 1994
6. Sur le thème du citoyen et non simplement de l'ayants droit, voir l'ouvrage de Dominique Schnapper, *La communauté des citoyens*. Sur l'idée moderne de nation. ed Gallimard 1994.
7. Voir sur les écrivains publics les travaux d'A.V. Nogard, en réponse à l'appel d'offre « Ecrits ordinaires » Mission du Patrimoine Ethnologique, juillet 1995.
8. Michel de Certeau, 1980, *L'invention du quotidien* ed Bourgois. coll 10-18.
9. Selon l'usage des pronoms, je, nous, impulsé par Norbert Elias notamment dans *La société des individus* ed Fayard. 1982.

RÉSUMÉS

L'auteur, dans une étude socio-anthropologique, étudie les bureaux de mairie et ceux de la poste comme espaces où se réalise un travail symbolique. Produisant leurs papiers, des personnes viennent s'inscrire et, par là, réclamer la qualité d'« ayant droit ». L'auteur décrit la mécanique de l'inscription où la lourdeur de la procédure vécue par l'usager répond à la garantie de justice, nécessaire aux yeux des employés. Analysant le travail de ces derniers, l'auteur estime que la volonté de proximité de certaines administrations ne doit pas masquer que leur travail n'est pas d'accueil et d'écoute, mais bien d'inscription.

The author expounds a socio-anthropological study of post, and local council, offices in Paris northern suburbs. She studies these offices as areas devoted to the work on symbolic affairs. People, submitting their various papers, apply for inscription and, so, claim the foundation of their citizen status and various following rights. The author describes how, while on one hand the user lives the proceedings of inscription as slow and heavy, on the other hand the officers are convinced it is the necessary warrant for justice and equality. Investigating how the latter work, the author shows the main social goal of their activity is to proceed to this social inscription. The care expressed by various boards for friendliness, welcome and listening must not disguise this true meaning of their work.

INDEX

Keywords : urban space, registration, public utility, politics, social work

Mots-clés : espace urbain, inscription, service public, politique, travail social

AUTEUR

CLAUDINE DARDY

Claudine Dardy est maître de conférences en sociologie à l'Université Paris XII Val de Marne où elle participe notamment aux formations de travailleurs sociaux (licence, maîtrise, DESS). Ses travaux, menés dans le cadre du Centre de Recherche sur les Identités Sociales (CRIS-Paris XII) portent sur les écrits administratifs. Le premier volet consiste en une étude des formes de la gestion domestique des papiers. Le second volet concerne l'analyse des pratiques institutionnelles des différentes administrations qui ont à instruire des dossiers et manier des formulaires.