



HAL
open science

Trois regards disciplinaires sur le RMI et les documents

Martine Blanc-Merigot, Valérie Delavigne, Catherine Peyrard, Marie-France
Peyrelong

► **To cite this version:**

Martine Blanc-Merigot, Valérie Delavigne, Catherine Peyrard, Marie-France Peyrelong. Trois regards disciplinaires sur le RMI et les documents. Jun 2004. sic_00001244

HAL Id: sic_00001244

https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001244

Submitted on 8 Dec 2004

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Trois regards disciplinaires sur le RMI et les documents

**Martine Blanc-Merigot¹, Valérie Delavigne², Catherine Peyrard³,
Marie-France Peyrelong⁴**

¹ GRIS, Université de Rouen 76190 Mont Saint Aignan cedex
martine.blancmerigot@laposte.net

² DYALANG, Université de Rouen 76190 Mont Saint Aignan cedex
valerie.delavigne@normandnet.fr

³ GRIS, Université de Rouen 76190 Mont Saint Aignan cedex
Peyrardc@aol.com

⁴ ENSSIB, 17-21 bd du 11 Novembre 1918 69100 Villeurbanne
peyrelong@enssib.enssib.fr

Résumé :

Par des points de focalisation différents sur un même objet, cette contribution de sociologues du travail, de chercheur en sciences de l'information et de la communication et de linguiste tente de saisir l'articulation entre acteurs, document et organisation. A partir d'observations et d'entretiens, il s'agit de décrypter comment le contexte organisationnel s'inscrit dans une action professionnelle particulière, l'instruction de la demande du RMI dans un CIAD, en appui sur un formulaire. Ce travail pose le problème des limites de l'analyse d'une action préalablement isolée de l'ensemble des autres actions dont elle n'est qu'un des éléments.

MOTS-CLÉS : RMI, dispositifs scripturaux, pratiques professionnelles, pratiques discursives

1. Introduction

Ce texte donne le point de vue de trois disciplines, les sciences de l'information et de la communication, la sociolinguistique et la sociologie du travail, concernant le statut des écrits et plus particulièrement de ceux liés au processus de demande du revenu minimum d'insertion. Nous avons d'une part, mené quatre observations, concernant l'instruction des demandes de RMI par des assistantes sociales dans le

cadre d'un CIAD (Centre d'Information et d'Accueil Départemental) implanté sur une commune limitrophe de la ville de Rouen et d'autre part, conduit des entretiens auprès de trois assistantes sociales. Par ailleurs nous avons recueilli une série de formulaires remplis. Les demandes de RMI, objectivées dans le formulaire, suivent un cheminement dans lequel interviennent plusieurs institutions. Le segment que nous avons choisi d'étudier paraît central dans la production de cette demande puisqu'il l'objective et initie sa circulation.

Pour certaines d'entre nous, situées à la croisée de la sociologie du travail et des techniques, nos travaux [BAI02] portant sur l'usage des divers moyens de communication en milieu professionnel nous ont conduites à interroger les pratiques professionnelles du point de vue des pratiques communicationnelles. Celles-ci font appel à l'oral et à l'écrit sous toutes leurs formes et à leur imbrication. C'est à partir de cet intérêt pour les pratiques professionnelles s'appuyant sur les écrits et sur l'oralité que nous avons abordé ce terrain d'enquête. Ni spécialistes du travail social et des travailleurs sociaux, ni spécialistes de la pauvreté et de l'exclusion, nous avons pourtant pris comme terrain d'enquête l'instruction des dossiers de RMI par les assistantes sociales. Il s'agit d'un travail exploratoire. Ce point de vue sera présenté dans le point 2.

Les sciences de l'information et de la communication s'intéressent à la manière dont les échanges d'information sont réalisés et aux médiations diverses (techniques, humaines) auxquelles ils donnent lieu, que ce soit en terme de production, de traitement ou d'utilisation du contenu échangé. Ces échanges d'information, lorsqu'ils ne constituent pas le cœur même du métier, sont l'objet d'un travail réel, que B. Guyot a analysé comme activité d'information (GUY00), montrant par là le poids de cette activité qui n'est pas toujours visible ou qui est souvent oubliée lorsque l'on parle de l'activité d'un salarié ou d'un agent. Ce point de vue fera l'objet d'une présentation dans le point 3.

La sociolinguistique postule que l'organisation est un « contexte » au sens d'une situation de production, de circulation et de consommation de documents particulière [DEL00] et fait l'hypothèse que le contexte construit du sens, variable selon les sphères d'activité. Pour valider cette hypothèse, il s'agit de recueillir des discours, constitutivement hétérogènes, et de les aborder à la fois à travers des « documents », objets empiriques saisissables à travers leur matérialité, et des discours autour de ces documents afin d'examiner comment le contexte organisationnel s'inscrit dans les textes.

2. Le point de vue de la sociologie du travail

Dans un premier point, nous présentons les notions qui nous permettent d'analyser les pratiques professionnelles. Dans le second point, nous décrirons les pratiques professionnelles de l'assistante sociale. Dans le troisième, nous

analyserons l'instruction de la demande de RMI et le suivi du dossier dans le cadre du contrat d'insertion.

2.1. Les pratiques professionnelles

L'observation des salariés dans le déroulement de leurs pratiques professionnelles quotidiennes montre de façon récurrente que l'usage du temps de travail s'exerce en des directions variées.

2.1.2. Activités de trame, activités de chaîne

Dans certains cas, cette variété est inscrite dans le statut professionnel. Les médecins d'un CHU doivent soigner, enseigner et faire de la recherche. La secrétaire doit rédiger les courriers, organiser les réunions, confectionner les dossiers, les archiver, etc. Une fonction, un métier ou une profession comprennent souvent plusieurs dimensions qui engagent des activités différentes, hétérogènes. Plus ou moins nombreuses, on les repère comme les activités structurantes. On les désigne parfois comme étant le cœur de l'activité. On les appellera les activités de trame. Cependant, à cette première hétérogénéité s'en ajoute une seconde.

Elle provient, tout d'abord, de la nécessité même de coordonner ces activités hétérogènes. Des activités spécifiques visent à assurer les transitions entre les premières : tenir à jour un agenda, par exemple. Le passage d'une activité à l'autre a un coût. On peut observer la mise en place de dispositifs qui permettent de limiter ce coût de passage. Par exemple, on peut faire le point, de façon plus ou moins formelle, pour indiquer l'état de sa tâche lorsqu'on la quitte afin d'assurer une reprise de l'activité dans de bonnes conditions, sans trop perdre de temps, pour soi-même ou pour ceux qui construiront leur activité à partir de celle que l'on a laissée. On nommera ces activités transitionnelles. On voit qu'elles peuvent s'adresser à soi-même ou aux autres. Le support privilégié est l'écrit, papier ou électronique. Il peut être transitoire, éphémère, une note à soi-même, laissée sur le bureau ou glissée dans un dossier, qui sera éliminée après la reprise de l'activité. Il peut être plus durable lorsqu'il s'agit de rendre compte pour un futur lointain des raisons qui ont conduit l'activité.

De plus, chaque activité structurante est émaillée d'activités qui ont pour but de la faire progresser. Se renseigner en lisant, en allant discuter, en téléphonant, en écrivant ; se renseigner auprès de collègues, de sa hiérarchie, de ses clients, par de la documentation ; faire des photocopies ; classer ; archiver ; conclure un rendez-vous, le confirmer ; souffler et prendre un café avant de recommencer et éventuellement en profiter pour se renseigner sur une question professionnelle, technique ou organisationnelle, ou à propos d'une question privée, la santé des enfants. On les nommera des activités d'accompagnement. On rassemblera activités transitionnelles et d'accompagnement sous le nom d'activités de chaîne.

Par cette double désignation, activités de trame et de chaîne, nous voulons signifier que si l'on peut observer des activités structurantes, il n'existe pas d'activités secondaires. Les activités de trame ne peuvent exister sans les activités de chaînes et inversement.

2.1.2. Pluralité des situations communicationnelles

Lors d'un travail précédent, nous avons avancé que les situations communicationnelles pouvaient se définir au croisement de deux dimensions : l'espace et le temps, et de leurs deux modalités : être présent ou absent. Cependant il nous paraît utile de préciser ce repérage en introduisant deux modalités complémentaires : celle de la disponibilité et celle de la distance. Deux éléments nous conduisent à cette inflexion.

D'une part, déjà A. Giddens [GID87] propose de distinguer la disponibilité de présence de la co-présence. Pour engager et maintenir un échange, il ne suffit pas d'être présent physiquement, il est nécessaire d'être présent les uns pour les autres. D'autre part, un des résultats du travail précédent montre comment les agents organisent leur présence aux autres entre deux pôles en tension : celui de la mise à disposition et celui de la mise à distance. Chaque agent se trouve à l'intersection de plusieurs cercles d'appartenances. Se mettre à disposition, c'est faire profiter ses différents cercles d'appartenance de tous les moyens de communication utilisables pour être disponible envers eux. Cependant, se mettre à disposition d'un cercle exige éventuellement de se mettre à distance des autres ou d'une partie d'entre eux. Se mettre à distance, c'est profiter de la palette des moyens de communication pour choisir les temps de disponibilité que l'on accorde à chacun, y compris à soi-même. On peut être présent dans son bureau et commuter son poste téléphonique sur la messagerie vocale. Il peut s'agir de s'accorder un temps à soi pour travailler ou mettre à l'abri une réunion de toutes interruptions intempestives. De la même façon, on peut demander à la secrétaire de prendre les appels téléphoniques et de dérouter les éventuels visiteurs. Aussi la capacité de se préserver résulte des moyens techniques dont on dispose et / ou des dispositifs d'organisation du travail que l'on peut mettre en œuvre. Tout comme la capacité à déplacer sur d'autres les activités de chaîne, la capacité à organiser ses activités entre disponibilité et distance est fortement liée à la position statutaire, fonctionnelle et hiérarchique des agents.

Lorsque l'on introduit ces deux modalités, le repérage des situations communicationnelles se redessine ainsi dans le tableau suivant.

La prise en compte de ces deux modalités complémentaires, disponibilité et distance, ne modifie pas le nombre des types de situations communicationnelles. En revanche, elle met encore davantage en lumière la part, dans toutes les combinaisons possibles, des situations communicationnelles qui vont prendre le mode du différé.

espace		temps		Présence		absence
		Disponibilité	distance	Disponibilité	distance	
Présence	Disponibilité	co-présence	télé-présence	différé		
	Distance	Différé	différé			
Absence	Disponibilité	Télé-présence	différé	différé		
	Distance	différé	différé			

2.1.3. La pluralité des fondements du lien social, des liens professionnels

Nous rangeons l'écrit et plus largement les TIC comme artefacts et partageons l'idée selon laquelle les relations humaines, les liens sociaux prennent appui sur ces artefacts [LAT94]. Les TI en se densifiant participent d'un éclatement des situations communicationnelles dans lesquels se nouent les liens professionnels. Les relations nouées à distance, sans se connaître, se développent. Nous entrons alors dans le registre des liens fondés sur la confiance [SIM96], et non plus sur l'inter-connaissance. Nous reprenons donc cette distinction proposée par Simmel pour analyser les fondements des liens sociaux et professionnels. Dans ce cadre la co-présence ne signifie pas l'inter-connaissance. On est amené à considérer que de plus en plus souvent les rencontres, les mises en lien sont préparées, médiées, rationalisées, construites par la confiance. La rencontre se fait alors dans la discrétion et la retenue d'où est absente l'inter-connaissance ; celle-ci peut se construire progressivement par débordement, par indiscretion. Mettre en œuvre des actions dans ces conditions suppose une activité réflexive élargie et une éducation des sentiments renforcée, lesquelles devraient se manifester dans les pratiques professionnelles.

2.2. Pratiques professionnelles de l'assistante sociale dans le cadre d'un CIAD

Le travail de l'assistante sociale présente également une grande variété d'activités qui peuvent s'ordonner à partir de cette spécification des pratiques professionnelles.

2.2.1 Les activités de trame et les activités de chaînes

Nous avons repéré quatre grands types d'activités de trame.

Le premier type d'activités concerne le domaine de la protection maternelle et infantile ou PMI. Il consiste dans le dépistage des enfants en difficulté ainsi que de la protection de la mère et de l'enfant.

Le second s'inscrit également dans le domaine de la PMI, mais d'une toute autre façon puisqu'il s'agit d'intervenir dans la définition des personnes qui auront la garde d'enfants. Ici, les assistantes sociales jouent un rôle central dans la professionnalisation de cette activité. Il s'agit d'accréditer et de suivre des assistantes maternelles qui accueillent de jeunes enfants à la journée et d'accréditer des assistantes familiales qui accueillent à temps plein les enfants.

Le troisième réside dans la protection des personnes ou des familles. Il consiste à mettre en place des mesures de tutelle ou de curatelle. Il peut s'agir de tutelles aux allocations familiales si l'assistante sociale considère que l'argent versé est détourné de sa destination légitime. La mise en place des tutelles ou curatelles peut également concerner des personnes majeures dont la capacité à gérer leurs ressources n'est plus avérée.

Le quatrième type d'activité consiste dans l'activité de réponse aux diverses demandes sociales qui sont exprimées par les usagers lors des permanences au CIAD ainsi que leur suivi. Ces demandes sont variées et peuvent concerner des domaines aussi différents que l'argent, le logement, l'éducatif, etc. Les instructions de demandes de RMI ainsi que le suivi des contrats d'insertion s'y intègrent. Cette prise en charge du RMI diffère des réponses aux autres demandes sociales de deux points de vue. D'une part, la demande de RMI et son renouvellement suivent non pas un chemin administratif mais plusieurs. D'autre part, les temps de prise en charge peuvent être longs et s'appuyer sur des palettes de moyens très divers dès que le contrat d'insertion est signé puis renouvelé.

Chacune de ces activités engage trois dimensions toujours présentes : la dimension de prise de connaissance dans la relation de confiance ; la dimension de travail en partenariat avec des professionnels autres et la dimension de constitution de dossiers ou scripturale. Dans chaque cas, une partie des activités s'exerce en face à face, dans le bureau de l'assistante sociale ou au domicile ; une autre consiste en une mise en relation et une mise à contribution de partenaires professionnels nombreux et divers et enfin une dernière s'exerce en dehors de la présence des demandants à travers le montage de dossiers.

Les activités de coordinations des activités de trame ou transitionnelles sont organisées pour partie par le système d'organisation du travail : toutes les semaines des demi-journées ou des journées sont consacrées à telle ou telle activité. Pour partie, elles reposent sur les personnes elles-mêmes. Elles s'organisent également selon la triple polarité : prise de connaissance, partenariale et scripturale. Il peut s'agir de réunions entre tous les personnels du CIAD : assistantes sociales, secrétaires, puéricultrices, infirmières, médecin mais aussi seulement les assistantes

sociales. Il peut s'agir de mise en place de dispositifs qui font appel à l'écrit sous toutes ses formes et supports et aux classements.

Les activités d'accompagnement dépendent essentiellement de l'auto-organisation des assistantes sociales dans le cadre des temps non contraints par les plages de rendez-vous hebdomadaires. Il s'agit de prendre d'une part contact avec les professionnels concernés par les solutions à apporter aux demandes, de prendre acte des décisions prises concernant la poursuite d'une démarche ou son aboutissement. Il s'agit d'autre part d'organiser une « veille » de connaissances. « Aller à la pêche » aux informations, extraire, trier, rendre disponible. Les assistantes sociales s'appuient sur la consultation de revues, guides mais aussi sur un travail d'échange inter-individuel ou dans des cadres collectifs.

Dimension Type	Prise de connaissance/ Confiance	Partenariale/ institutionnelle	Scripturale
Activité de trame			
Activité de chaîne			

2.2.2 Les cadres spatio-temporels

A la variété des contenus d'activité s'ajoute la variété de leur cadre spatio-temporel dans lequel interviennent la durée et le cycle. Le premier cadre énoncé est celui de la semaine, qui sert à décrire la variété des activités aux profanes mais qui représente également un horizon d'organisation pratique du travail. La description plus fine des activités fait apparaître une variété des cadres. Certains sont plus restreints mais s'inscrivent dans le cycle de la semaine : deux matins consacrés à l'accueil des demandeurs sociaux; deux après-midi pour remplir les formulaires, entamer les premières démarches liées aux rendez-vous des deux matinées ; une journée dédiée aux visites chez les assistantes maternelles. D'autres sortent du cycle de la semaine et sont liés à des échanges avec d'autres partenaires professionnels : réunions avec les associations prestataires de services tous les trois mois ou un fois par an ; réunions avec les supérieurs hiérarchiques, adjoint technique et responsable de pôle ; réunions avec les assistantes sociales du territoire, réunions entre le personnel du CIAD « quand on a le temps et on a du mal à se donner du temps ». D'autres sortent du cycle de la semaine et sont liés aux demandants et aux contraintes administratives qui les structurent : contrat d'insertion à renouveler tous les trois mois pour le RMI ; accréditation des assistantes maternelles à renouveler tous les cinq ans. D'autres encore sont liés aux demandants et aux rythmes de réponses autres des partenaires professionnels concernés. Le travail de réponses à des individus va de pair avec une multiplication des cadres spatio-temporels : chaque demande engendre son propre cadre. L'assistante sociale doit non seulement prendre en charge chaque cadre mais également l'imbrication des cadres entre eux.

Une large partie des dispositifs mis en place par les assistantes sociales répondent à cette obligation.

2.2.3. Les dispositifs mis en œuvre pour satisfaire la multiplicité des contenus et des cadres spatio-temporels des activités

Chaque assistante sociale a ses façons de faire et ses appellations. Les dispositifs concernent tout autant les activités relationnelles que les activités de dossier. En ce qui concerne les premières, on observe que dans deux bureaux, les meubles sont disposés de telle façon que le demandant est assis en face de l'assistante sociale. Dans ces deux cas, le micro-ordinateur est posé sur le bureau. Dans le troisième, le bureau est contre une fenêtre : le demandant est assis à 90° de l'assistante sociale et le micro-ordinateur est posé sur une petite table dans le coin opposé de la pièce. L'assistante sociale lui tourne le dos. On peut raisonnablement penser que la couleur de l'entretien est modifiée par ces deux dispositifs d'organisation de l'espace du bureau : l'aspect administratif tend à être euphémisé dans le deuxième cas. En ce qui concerne les activités de dossier, certaines classent par famille aidée, d'autres par les types d'aide. Elles gardent les dossiers de l'année courante (ou des deux dernières années) sur leurs étagères ; les autres années sont archivées hors de leur bureau. Toutes ont un cahier où elles enregistrent tous les éléments des demandes sociales. Certaines l'appellent cahier de permanence, d'autres cahier de bord. C'est un cahier essentiel sur lequel elles reviennent régulièrement. L'une marque par des trombones les pages qui contiennent des dossiers en cours et trace une croix rouge sur les demandes complètement traitées.

2.3. Pratiques professionnelles et documents : le RMI

Nous allons, dans cette partie, nous attacher au travail concernant le RMI tout en rappelant qu'il ne recouvre qu'une partie des activités des assistantes sociales. Nous organisons l'analyse du matériau en trois points : les chemins suivis par le demandeur ; l'instruction initiale de la demande ; le suivi de la demande.

2.3.1 Les chemins suivis par le demandeur

Dans le centre observé, pour qu'il y ait instruction d'une demande, cela suppose l'obtention d'un rendez-vous avec une des assistantes sociales présentes au centre. Cela suppose donc qu'à un moment donné le demandeur ait été informé, non seulement de l'existence du dispositif RMI mais qu'il ait été en quelque sorte guidé vers les lieux où la demande peut être instruite, à savoir les CCAS (Centres Communaux d'Action Sociale) qui dépendent des mairies, les centres sociaux comme celui investigué.

Pour beaucoup, les demandeurs reçoivent l'information de la possibilité d'ouverture de droit par les ASSEDIC (organisme qui gère le chômage) ou la CAF (Caisse d'Allocations Familiales). Cette information est donnée deux mois avant la fermeture des droits ASSEDIC ou la fin de droit d'allocation de parent isolé. Il est

signalé au futur demandeur de prendre contact soit avec l'assistante sociale de secteur, soit avec la mairie.

Au CIAD, le demandeur a un premier contact avec le secrétariat qui a une fonction d'accueil et, depuis peu de temps, assure ce que nos interlocutrices appellent un filtrage des demandes et une orientation de celles-ci. Dans le cas particulier du RMI, lors de ce contact le demandeur obtiendra « un petit papier avec la liste des documents à ramener ». Par ailleurs, une date de rendez-vous avec une assistante sociale sera retenue. Lors de cet entretien, la demande de RMI sera instruite. En effet, actuellement sont habilités à faire cette instruction les assistantes sociales de secteur, le personnel des CCAS. Il semblerait que le passage du RMI au RMA pourrait modifier ce dispositif : il pourrait y avoir d'autres instructeurs exemple : la CAF.

Les entretiens pour instruire les demandes de RMI se tiennent lors des permanences des assistantes sociales. Celles-ci ont lieu deux matinées par semaine et sont organisées par rendez-vous d'une demi-heure. Cette nouvelle organisation des permanences est vécue positivement par les assistantes sociales. Fixer des rendez-vous permet de lisser leurs engagements, d'éviter des encombrements le jour des permanences : tout le monde pouvait venir sans pour autant être assuré d'avoir un entretien. Il est plus facile alors pour elles de différencier leurs disponibilités entre les demandeurs : certains ont besoin d'un échange plus long que d'autres.

A cette organisation par rendez-vous s'est jointe une activité de filtrage des demandeurs par le secrétariat. Aujourd'hui le secrétariat doit s'informer de la nature de la demande des usagers. On évite ainsi à ceux-ci de venir aux permanences sans être assurés que leur demande peut être traitée par le centre auquel ils se sont adressés. Auparavant certains demandeurs venaient aux permanences, attendaient d'être reçus pour s'apercevoir que leur cas ne dépendait pas du CIAD.

Relativement aux demandeurs de RMI, le « filtrage » opéré par le secrétariat permet de respecter en amont de l'instruction de dossier, l'accord passé avec la mairie de Darnétal, laquelle prend en charge les RMIstes vivant seuls, quand le CIAD instruit les demandes de personnes vivant familialement. Actuellement, c'est le secrétariat qui assure la transmission aux différents destinataires des différents éléments constitutifs d'un dossier RMI, une fois celui-ci instruit.

Ainsi le demandeur qui se présente à l'entretien dont l'objet est l'instruction du dossier est un individu informé par courrier le plus souvent, muni d'un document lui permettant de préparer les pièces administratives ou autres nécessaires à l'instruction de la demande.

2.3.2 L'instruction initiale de la demande.

Pour que l'entretien aboutisse à ce que le formulaire de demande de revenu minimum soit rédigé, deux étapes liées à la nature du RMI doivent être franchies avec succès et dans l'ordre. Premièrement, l'assistante sociale doit s'assurer que

tous les autres droits ont été épuisés. Deuxièmement, elle doit s'assurer de la possibilité de mise en œuvre du RMI en tant qu'il fonctionne comme une allocation différentielle. Lorsque ces deux étapes sont franchies avec succès le formulaire peut être rempli, l'entretien continué, approfondi en particulier vers des informations qui permettront de penser à l'orientation que prendra le contrat d'insertion.

2.3.2.1 Le franchissement de la première étape : s'assurer d'avoir épuisé tous les droits

Dans la première partie de l'entretien, les assistantes sociales doivent s'assurer que le demandeur a épuisé tous les autres droits sociaux. Ces droits peuvent être liés à l'emploi ou à la situation familiale. Dans le premier cas, il s'agit de vérifier qu'il n'y a plus de droit au chômage, ni d'ASS (Allocation Spécifique de Solidarité), ni de droit à la retraite possibles. Dans le second cas, il s'agit de vérifier que l'Allocation de Parent Isolé n'est plus envisageable et de traiter la question de la pension alimentaire. Cette question des pensions alimentaires est suffisamment complexe pour que les assistantes sociales marquent un souci particulier à son égard. Cette dernière est considérée ici comme un droit. Cela signifie qu'au cours de l'entretien, l'état des relations conjugales et parentales est examiné, en particulier du point de vue de la demande de pension alimentaire auprès du parent n'ayant pas les enfants à charge. L'absence de demande d'une pension alimentaire motivée par la seule convenance personnelle n'est pas recevable et peut interdire l'ouverture du droit au RMI puisque tous les droits sociaux ne sont alors pas épuisés. Si l'assistante sociale considère que la personne a de bonnes raisons de ne pas demander de pension alimentaire, elle joint un courrier spécifique au formulaire de demande du RMI dans lequel elle argumente le renoncement à cette créance.

Par ailleurs, les pièces provenant des différentes administrations et notifiant les fins de droit sont jointes au formulaire.

2.3.2.2 Le franchissement de la deuxième étape : s'assurer de pouvoir faire jouer le RMI comme une allocation différentielle

Le droit au revenu minimum s'évalue sur la base des revenus des trois derniers mois et est valable pour les trois mois suivants. On fait la différence entre la moyenne des trois derniers mois et le plafond du revenu minimum défini en fonction de la composition du ménage. S'il n'y a eu aucune ressource, le revenu minimum est versé à taux plein sinon de façon différentielle et quand le plafond est atteint, il ne peut y avoir versement. Les assistantes sociales lors de l'entretien sont donc particulièrement attentives aux dates (date de fin de droit) croisées avec les revenus (montant de ceux-ci sur les trois derniers mois) car c'est autant l'ouverture des droits que le montant du RMI attribué qui en dépendent. On a pu voir lors des observations des entretiens d'instruction que les objets d'accord portent sur le montant des derniers revenus (cas 1), sur la date de fin de droit (cas 2). Lors des entretiens les assistantes sociales expliquent les raisonnements qu'elles tiennent pour pouvoir ouvrir des droits : décaler la demande de quelques jours suffit parfois pour passer

d'une situation de non-ouverture des droits à l'accès au RMI. Dans ce cas, un nouveau rendez-vous est pris à une date telle que la demande sera instruite.

L'attention portée aux revenus s'exprime de trois façons. D'une part, elles ont une lecture très attentive des fiches de paie. Tout ce qui a été payé n'entre pas dans les revenus pris en compte : indemnités de panier, frais de déplacement, etc. D'autre part, certains revenus de prestations sociales peuvent être neutralisés. C'est le cas des prestations chômage ou familiales qui seront arrêtées et non remplacées. La neutralisation consiste à anticiper dans les revenus pris en compte ceux dont l'assistante sociale est assurée par avance de leur échéance. « L'allocation parent isolé c'est soit pendant un an, soit jusqu'aux trois ans du dernier enfant à charge. Une fois que c'est fini, c'est fini ». L'assistante sociale instruit la demande en prenant appui certes sur les pièces présentées par le demandeur mais aussi en mobilisant ses connaissances des droits sociaux. Celles-ci lui permettent d'établir un niveau de revenus avec neutralisation ou non. Enfin, lorsqu'il n'y aura pas de revenus de substitution, il peut y avoir des abattements sur les salaires ou des allocations de formation. L'abattement comme la neutralisation sont des anticipations de fins de revenus conduisant à construire le niveau de revenu pris en compte dans la demande.

Les assistantes sociales cherchent à repérer toutes ces possibilités pour aboutir au revenu qui sera définitivement pris en compte par la CAF pour l'attribution de revenu minimum et de son montant. Si elles concluent à la possibilité d'obtention, elles remplissent le formulaire ; sinon elles redemandent au demandeur de revenir si elle évalue que le mois suivant le demandeur passera en-dessous du plafond : « par contre le mois prochain ça fait un mois sans rien, donc, là ça peut le faire ». Pour apprécier la situation de chaque demandeur, elles prennent appui sur des documents dont doivent se munir les demandeurs : fin de droit ASSEDIC ou API, dernières fiches de paie. Ces documents photocopiés sont joints au formulaire de la demande ainsi qu'un RIB.

Au terme de ces deux étapes, l'assistante sociale prend la décision de mener ou non à son terme l'instruction de la demande. Elle remplit le formulaire en étant dans la plupart des cas certaine de l'issue favorable. Enfin vient le moment de la signature de la demande. Á ce moment, l'entretien prend une couleur plus rituelle. La déclaration sur l'honneur est lue à voix haute, commentée. La signature symbolise la mise en accord à laquelle sont parvenus le demandeur et l'assistante sociale. Elle marque non seulement l'engagement vis à vis de la loi mais également l'engagement de l'un avec l'autre. Avec la signature du contrat d'insertion, les deux apposeront leur signature, l'engagement sera réciproque.

Il peut arriver que la réponse de la CAF diverge. Il y a discussion alors entre l'assistante sociale et la CAF sur les oublis de neutralisation ou d'abattement. Parfois la légalité ne s'accorde pas avec la justice sociale. Dans un cas cité, le conjoint s'acquittait des créances du ménage au titre de la pension alimentaire. D'un point de vue légal la somme apparaissait donc comme des ressources pour l'autre conjoint alors même que cela ne lui apportait aucune ressource ici et maintenant. La

CAF a refusé l'attribution du revenu minimum tout en reconnaissant après discussion avec l'assistante sociale l'injustice qui découlait de l'application de la réglementation. Une lettre de recours argumentée auprès du Président du Conseil Général a été faite, seul moyen de rétablir la logique de la justice sociale.

2.3.2.3 Du revenu minimum au contrat d'insertion

L'assistante sociale qui instruit le dossier de demande de revenu est en charge simultanément d'installer dans les 3 mois un contrat d'insertion. Pour elle, l'entretien est l'occasion de « prendre connaissance » du demandeur, d'en saisir la « problématique ». Ce terme est employé par les assistantes sociales et signifie les problèmes majeurs rencontrés par la personne et pouvant concerner plusieurs domaines. Ici l'insertion est entendue comme sociale et non pas strictement professionnelle. Par exemple, dans l'observation 1, il est apparu que le demandeur avait une « problématique » surendettement due à des arriérés de loyers. Cela préfigure pour l'assistante sociale un ensemble d'actions à mener avec le demandeur mais aussi avec d'autres interlocuteurs (assistante sociale ayant suivi le demandeur à cette occasion, l'office HLM etc.). Dans l'observation 3, la « problématique » esquissée dans l'échange tourne autour de l'insertion professionnelle. Il peut apparaître dans certains cas que les problèmes de santé soient suffisamment forts pour que leur résolution soit un passage obligé avant une quelconque action visant l'emploi. Donc, lors de l'entretien les assistantes sociales visent certes à remplir le formulaire mais elles ont aussi le souci d'esquisser les premiers traits d'un futur contrat d'insertion. Cela peut être plus ou moins présent lors des entretiens, dans la mesure où les engagements des assistantes sociales sur ce second volet du RMI sont variables. Ces engagements s'étagent, quelles que soient les raisons invoquées, entre deux pôles en tension : de l'accent mis sur la responsabilité personnelle des demandeurs à la mise en demeure de respecter ses droits.

Si le formulaire RMI est un élément parmi d'autres d'un ensemble plus large cadrant les droits sociaux, l'entretien visant à remplir celui-ci est un des moments où se rencontrent l'assistante sociale et le demandeur qui auront d'autres contacts pour le renouvellement des droits et pour le contrat d'insertion. On peut convenir qu'au terme de l'entretien, très souvent mais pas toujours, le dossier est instruit. On ne reviendra pas sur ce formulaire-là : les assistantes sociales en font une copie pour qu'il devienne l'un des points d'appui au travail de suivi que nous allons examiner dans le point suivant.

De fait le dossier à constituer est composé de plusieurs pièces distinctes qui sont chacune à remplir. Ces documents sont les suivants :

- le formulaire de la demande dont le destinataire est la CAF ;
- la fiche statistique dont le destinataire est la CLI (Commission Locale d'Insertion) ;
- la fiche de liaison dont le destinataire est la CAF ;
- la fiche de transmission dont les destinataires sont la CLI et le CCAS.

Pour les agriculteurs et les salariés agricoles la CAF est remplacée par la MSA (Mutualité Sociale Agricole). La fiche statistique répond au souci de l'administration de faire un suivi du dispositif RMI. Certains des renseignements demandés, concernant les parcours scolaire et professionnel du demandeur, sont absents de la demande elle-même. Les autres fiches peuvent être renseignées à partir du formulaire de demande. A ces formulaires sont jointes des pièces justificatives : fiches ASSEDIC ; fiches API (Allocation de Parent Isolé) ; pièces comptables pour les agriculteurs ou les travailleurs indépendants. L'assistante sociale instruisant la demande peut éventuellement y joindre un courrier si nécessaire. La demande est le seul formulaire sur lequel le demandeur appose sa signature. Plus tard, il signera le contrat d'insertion.

Souvent l'après-midi suivant les permanences est le moment où les assistantes sociales complètent les autres formulaires joints au dossier, notamment la fiche de liaison qui est adressée à la CAF. Pour elles cette fiche de liaison, c'est là où « on apparaît là dedans, dans la fiche de liaison ». C'est dans cette fiche qu'apparaissent notamment les demandes d'abattement, « on précise que l'on demande un abattement ou une neutralisation ou telle ou telle prestation ». Cette fiche comme les autres se trouvent alors dans le dossier individuel constitué par l'assistante sociale.

2.3.3 Le suivi de la demande : la diversité des chemins

L'instruction de la demande, comme on a pu le voir, se déroule lors d'un entretien réunissant l'ayant droit, l'assistante sociale et passe par la mobilisation d'un ensemble d'écrits aux statuts divers administratifs (détenus par l'assistante sociale), administratifs et civiques (détenus par l'ayant droit), des écrits manuscrits (produits par l'assistante sociale soit lors de l'entretien, soit l'après-midi suivant l'entretien). Certains écrits de type formulaire ont vocation à être remplis au moment de l'échange : ils sont en quelque sorte co-produits et partagés. L'assistante sociale consigne par écrit les informations données et validées par l'ayant droit, celui-ci est tenu de lire ce qui est noté et d'y apposer sa signature qui marque alors un accord. L'assistante sociale y appose aussi sa signature, seule marque selon elle de leur présence. D'autres écrits sont simplement présentés. Le plus souvent, c'est l'ayant droit qui en est le porteur. Ces écrits, administratifs (fin de droit API par exemple) ou civiques (carte d'identité), sont des pièces légitimant les formulaires à compléter, dans le même temps qu'ils confèrent à l'individu reçu le statut d'ayant droit. D'autres enfin (écrits manuscrits par l'assistante sociale) installent notamment l'autre temporalité du RMI qui est celle de l'insertion. Ces divers écrits au terme de l'entretien vont cheminer différemment et être porteurs différemment du RMI.

En nous intéressant à la situation de l'instruction de la demande, nous nous situons à un nœud de réseaux de liens sociaux. L'instruction de la demande achevée, nous sortons du nœud et réapparaissent les mailles du réseau. Les chemins suivis par les différents écrits concrétisent pour partie les mailles.

2.3.3.1 Les formulaires : des écrits qui partent

De la CAF relève l'attribution d'un revenu : ouverture des droits et montants des droits. Lorsqu'elle a statué sur la demande, elle renvoie son avis à l'assistante sociale ayant instruit le dossier ainsi qu'à l'ayant droit. Un avis positif se traduit en un formulaire d'attribution. Celle-ci est valide pour un trimestre. Pour le renouvellement, donc le maintien de l'ouverture des droits, des courriers circulent entre la CAF et l'ayant droit. Il s'agit de formulaires de déclaration de revenus que le demandeur remplit et renvoie à la CAF. L'assistante sociale en est tenue informée, pour elle « ça roule » Ceci est l'un des chemins que certains des écrits liés à l'instruction du dossier empruntent. Nous en avons connaissance seulement par les entretiens menés avec les assistantes sociales. Là où l'instruction et l'ouverture de droit passent par de la co-présence, le maintien du lien institué passe en partie par la médiation de courriers administratifs sans qu'il y ait obligation de rencontre entre l'assistante sociale et l'ayant droit. Cela ne signifie pas qu'il n'y ait plus de rencontre, simplement celle-ci n'a plus un caractère obligatoire. Le document initial, formulaires de demande, est transformé en un document d'attribution. Localement, au CIAD, il demeure sous forme de photocopies et est classé par les assistantes sociales dans le dossier du demandeur.

De son côté, la CLI reçoit deux des formulaires initiaux : la fiche statistique, la fiche de transmission. Les liens entre la CLI et les assistantes sociales prennent sens relativement au second volet du RMI, à savoir l'insertion. L'ouverture des droits au RMI, est simultanément l'ouverture à « la plus large palette d'aides sociales existantes », l'obtention des aides entre dans un cadre singulier appelé contrat d'insertion. On voit se dessiner un autre chemin pour les formulaires d'une part, les actions liées à l'ouverture des droits d'autre part. Les actions entreprises conjointement par les assistantes sociales et les ayants droit en vue d'un contrat d'insertion constituent un autre nœud. Ce sont d'autres rencontres entre l'assistante sociale et l'ayant droit, d'autres écrits (demande de logement par exemple), une nouvelle chaîne d'interlocuteurs (CLI, associations..).

2.3.3.2 Dispositifs scripturaux : fichier, cahier, dossier, cahier de bord ou cahier de permanence

Pour les assistantes sociales, instruire la demande, c'est certes remplir le formulaire mais c'est aussi établir un numéro d'instruction pour chaque ayant-droit et en conserver la trace : il s'agit de garder la mémoire précise de la demande, d'installer cette trace pour des actions à venir. Divers dispositifs scripturaux et de classement de ces écrits sont mis en place. S'ils ne sont pas normalisés (chaque assistante sociale organise ces écrits de façon autonome), certains d'entre eux sont cependant très proches dans leur forme. Dans un premier temps les informations suivantes sont notées dans le cahier : « je note toutes les demandes de RMI que je fais avec la date, un numéro d'instruction, le nom de famille, son adresse, et je mets la réponse(de la CAF) ». Lorsqu'il y a ouverture de droit, certaines d'entre elles passent à un système de fiches. Elles auront en effet à intervenir sur ces fiches pour le renouvellement d'une part ; pour l'installation d'un contrat d'insertion d'autre

part. Certaines vont marquer et classer différemment les fiches selon qu'il y ait ou non un contrat d'insertion. Un système de cavalier lui permet de se repérer dans le temps : dates du renouvellement, s'il est fait ou non. Il y a dans la construction des dispositifs un souci de marquage temporel pour le déploiement de leurs actions avec les RMIstes. C'est une marque pour elles mais aussi pour l'administration qui a un souci de suivre cette population et les actions menées à leur égard. Lorsque l'administration leur demande d'établir les statistiques de suivi de la population des RMIstes, elles prennent appui notamment sur leurs fiches. Certaines inscriptions peuvent être notées au crayon de papier (dates de renouvellement), effaçables aisément. L'assistante sociale en modifiant la date de renouvellement suit cependant l'évolution de la personne dans ses droits successifs depuis son point d'entrée dans le dispositif. L'assistante sociale rencontrée qui utilise cette procédure, est aussi celle qui très rapidement nous a informées que certains ayants droit restaient durablement dans le dispositif RMI. L'un des demandeurs est depuis 14 ans dans le dispositif. Elle installe à sa façon un dispositif scriptural susceptible d'accueillir de la durée.

Aux côtés de ce premier écrit, chaque assistante sociale installe un dossier composé de multiples documents attachés à l'ayant droit. Ce dossier est classé dans des chemises, lesquelles sont organisées spatialement dans des armoires au regard des appartenances territoriales de l'ayant droit, rappelant objectivement que ce sont des assistantes sociales de secteur. Le dossier lui-même est rangé par famille (nominativement). Certaines assistantes sociales ont mis en place des sous-catégories de classement (RMI, enfant...), d'autres installent un classement strictement chronologique, donc non thématique. Ce dossier est celui auquel a accès l'administration, certaines assistantes sociales considèrent qu'à ce titre, il doit être vide de toute information autre que celles strictement obligatoires. Aucune note personnelle ne doit y être classée. D'autres assistantes sociales y rangent leurs notes personnelles le temps qu'elles suivent les dossiers et les retirent lorsqu'elles se dessaisissent de ceux-ci. Ici on voit poindre un des traits de leur métier : le secret professionnel et comment chacune d'entre elles, tout en le partageant, envisage les différents aspects et effets. Pour l'une des assistantes sociales rencontrées, il importe que le dossier soit vierge de toute inscription personnelle relatant des informations importantes pour « suivre » le demandeur, informations dont l'administration n'a pas selon elle à prendre connaissance. Ce dossier est en particulier accessible à la police. Ce strict partage entre les écrits administratifs et les écrits personnels, s'il n'est pas totalement partagé dans cette forme, est en revanche partagé comme préoccupation professionnelle. A plusieurs reprises lors des entretiens, les assistantes sociales ont fait état du choix de vocabulaire, notamment sur la santé, tel que l'administration n'ait pas vraiment connaissance des problèmes rencontrés par la personne aidée.

Instruire un dossier est un acte bureaucratique, être professionnelle de l'action sociale ne se réduit pas pour les professionnelles rencontrées à être bureaucrates : il y a des engagements personnels, cadrés certes, mais présents différemment selon les unes et les autres. Cette caractéristique du métier apparaît dans leur propos lorsqu'elles évoquent le travail administratif que les secrétaires peuvent prendre en

charge. Les écrits personnels sont la marque de ces engagements personnels. Ils portent aussi les traces du lien noué avec le demandeur. Si ce lien est initialement impersonnel, ni l'assistante sociale, ni le demandeur ne se connaissent, le processus installé conduit à déborder, à prendre connaissance de la « problématique » de ce même demandeur. Ce débordement vient en quelque sorte nourrir leurs écrits personnels. Pour partie instruire le dossier leur demande de déborder, d'être indiscrètes. Le demandeur s'attend à ces indiscretions.

Dans l'activité RMI, le cahier de permanence et plus encore le cahier de bord occupent une place singulière et forte. L'assistante sociale en dispose lors des entretiens avec les ayants droit. C'est là qu'elles notent les éléments de l'échange correspondant à une certaine connaissance de ceux-ci. Cette « connaissance » est traduite par les assistantes sociales en terme de « problématique », laquelle induit pour elles un espace d'actions à entreprendre pour l'ayant droit et avec lui ; en particulier pour le contrat d'insertion. Si ce qui est noté est bien la base à partir de laquelle se dessine le contrat d'insertion, on reste bien dans le dispositif administré, le cahier de bord est totalement personnel, tant dans son contenu que dans son organisation. Certaines notent tout dans celui-ci. Il devient la pièce centrale organisant l'activité. D'autres s'en tiennent à un cahier de permanence. D'autres dispositifs s'articulent alors à ce cahier de permanence pour organiser son travail dans le temps : ainsi par exemple la tenue stricte d'un agenda et le recours à l'éphéméride.

2.4. Conclusion provisoire

Premièrement, l'entretien, situation communicationnelle de co-présence, est marqué tout d'abord par la prise de connaissance progressive de l'autre. Mais il est également marqué par la prise de connaissance progressive du cadre institutionnel qui allie ressources et contraintes, qui offre des ressources financières mais également d'autres très diversifiées dans la perspective de l'insertion sociale et cela sous condition d'être respecté (définition des ressources, signature du contrat d'insertion). Dans l'entretien, l'institutionnel fait partie du processus de prise de connaissance de l'autre ; réciproquement, dans les activités partenariales et dans les dispositifs scripturaux, cette prise de connaissance est active. Le formulaire rempli auquel aboutit l'entretien objective le processus de mise en accord. Ce résultat concis contient le travail de construction qui l'a permis.

Deuxièmement, nous sommes parties du formulaire de demande RMI et nous obtenons une liasse. S'ajoutent les fiches associées, les pièces justificatives de fin des droits, les lettres accompagnatrices. La liasse n'est pas seulement épaisse de tous ces documents, mais elle a acquis de l'épaisseur parce que la nature du dispositif RMI, allocation différentielle versée à l'extinction de tous les autres droits, inscrit dans le dispositif scriptural la singularité de la personne concernée.

Troisièmement, au cours de l'entretien et dans les activités qu'il déclenche, on note l'appui sur des dispositifs scripturaux multiples : des écrits de mise en forme comme le formulaire de demande de RMI et ses fiches associées ; des écrits

ressources publics comme le guide juridique de la famille, les barèmes du RMI, les documentations personnelles faites de photocopies d'articles ou d'extraction de documents plus larges ; des écrits ressources personnels comme les cahiers de permanence ; des écrits de gestion temporelle. Le formulaire est devenu liasse et la liasse s'appuie sur une mobilisation intense de ces dispositifs. Il est bien difficile à isoler.

3. Le point de vue des sciences de l'information et de la communication

Les échanges, lorsqu'ils sont écrits, deviennent rapidement des écrits formatés, policés par l'organisation. C'est ce passage de la localité, de la singularité de la situation à une globalité ou généricité appréhendable par des entités distantes géographiquement ou institutionnellement (telle une autre unité de production, ou une instance décisionnelle) que nous étudions dans une approche par le document (PEY02). Le statut de document est alors conféré à cette stabilisation d'une situation par et pour un collectif précis. Qu'en est-il lorsque les documents préexistent ? Lorsque des formulaires cadrent, contraignent l'échange ?

Dans le cas du RMI, le formulaire, pris comme objet intermédiaire (PEY02, JEA98], sert à deux moments de support d'action et de médiation à deux entités administratives : lorsque l'assistante (1^{ère} entité) le remplit lors de l'entretien, et lorsqu'il va permettre de « transporter » la situation de demandeur auprès des organismes décideurs (regroupés ici en 2^{ème} entité), et « parler » à la place de l'assistante sociale. Nous n'avons pas observé les actions de ce deuxième moment, ni vu comment les décisions sont prises à partir de l'ensemble du formulaire accompagné de pièces qui attestent à la fois de la véracité de la situation reportée..., mais on peut faire l'hypothèse que dans ce deuxième stade du processus, l'application du droit se fait de manière plus automatique, ou du moins avec d'autres contraintes qu'il faudrait explorer puisque le formulaire semble déjà rendre compte de la complétude et conformité de la personne aux exigences de la figure du RMiste. L'opération de qualification comme candidat potentiel est à ce stade déjà terminée : la personne est devenue un dossier pour le CLI (organisme qui va transformer un demandeur en ayant-droit). Elle n'est pas pour autant passive : des questionnaires visant à ré-évaluer sa situation et la conformité du candidat au statut d'ayant droit sont régulièrement envoyés par les organismes décideurs ou payeurs, et il lui faut tous les 3 mois alimenter le renseignement de son dossier.

3.1. Le formulaire de demande de RMI

C'est le document clé qui enclenche le processus d'attribution éventuelle du RMI. Comment se présente le document ?

Il est adressé au demandeur du RMI et interpelle le répondant dans la marge du formulaire « quel est **votre** état civil,...**informez-nous** sur votre

logement...**Monsieur, quelle est votre** situation professionnelle... »). Ces têtes de rubrique introduisent, en regard dans le corps du formulaire, des questions plus précises correspondant à la rubrique, questions elles aussi adressées sur le même mode au répondant. Le formulaire est clairement structuré, et ne réclame pour la majorité des questions que des cases à cocher, ou des renseignements très précis à donner (numéro de sécurité sociale, etc.). Les questions ouvertes sont peu nombreuses, et l'espace d'expression réservé à la réponse se résume, pour les plus importants, à deux lignes.

Certaines rubriques prédéterminent une situation : « vous êtes bénéficiaire... », ou encore « si vous ne recevez pas vous même... » et orientent ensuite quelques questions.

Le document informe le répondant, au fur et à mesure de l'apparition des rubriques, des documents à fournir, établissant la preuve de ce qui est ainsi avancé, et donne des indications sur les conditions qui s'applique ou non à chaque rubrique, tentant ainsi d'éliminer toute incompréhension.

Le document engage la personne qui le remplit à la fois sur la véracité des éléments fournis, et sur une action à venir dans un futur proche : celui de souscrire un contrat d'insertion dans les 3 mois qui suivent. On passe alors à la première personne : « **Je**, soussigné(e)...Je prends connaissance...je m'engage à signaler, Je m'engage également à ... ». Le document doit être daté et signé.

Ce dernier paragraphe intitulé «déclaration sur l'honneur» est accompagné d'une information : « la loi rend passible d'amende ou d'emprisonnement quiconque se rend coupable de fraudes ou de fausses déclaration » et d'une référence à un article de loi.

Il ne laisse pas de place à de l'ambiguïté, et semble couvrir toutes les situations permettant de prendre la décision de valider ou d'invalider la demande. L'abondance des précisions et des aiguillages (marqués par les « si ») semble en faire un document simple à remplir que le demandeur peut s'approprier aisément. On est apparemment dans le registre de l'objectivité du point de vue de l'organisation : le répondant ne raconte rien, il ne « brode » pas, tout ce qui est avancé est prouvé par un identifiant (numéro) ou par des documents adjoints. Plus qu'un « prêt à écrire » pour reprendre l'expression de S.Branca-Rosoff [citée par PEN96], il est un « prêt à cocher ».

Le document est donc conçu pour être rempli par le demandeur, mis à part le numéro d'instruction du dossier que lui attribue l'assistante sociale. Il semble surtout répondre à la détermination du revenu minimum et en dehors de la phrase en gras sur l'engagement du signataire à souscrire un contrat d'insertion, ne dit rien de ce deuxième volet du dispositif.

Les autres documents qui accompagnent le dossier (fiche de liaison, fiche statistique) sont destinés à être remplis par l'assistante sociale.

3.2. *Quand l'assistante sociale « prend la main »*

En fait dans un des entretiens observés, l'assistante « prend la main » sur le document : « Nous on remplit la demande parce que maintenant on la connaît par cœur et c'est plus facile et puis souvent les gens préfèrent. Mais c'est du déclaratif, nous on n'apparaît nulle part ». Ce registre de justification qui tend à minimiser le rôle de l'assistante sociale lors du remplissage du formulaire cache toutefois tout le travail de construction du candidat potentiel au RMI qu'elle fait.

Le formulaire requiert en effet une bonne connaissance des conditions d'obtention, une familiarité avec les différentes formes d'aides sociales et une certaine aisance dans le repérage des « objets à convoquer » si l'on reprend le vocabulaire de Boltanski et Thévenot [BOL91], ou encore de B. Latour [LAT94]. Il est difficile en effet de savoir précisément ce qui va ou non entrer d'une part dans la qualification d'ayant droit, et d'autre part dans le calcul du revenu final, et peu de choses l'indique sur la surface du même document.

Comme le souligne J.F. Richard [RIC02], ce travail de catégorisation qui constitue le formulaire a entre autre pour fonction de faire des inférences, et permet de construire l'éventuelle acceptation du demandeur dans le dispositif RMI.

Ce repérage et tri des éléments nécessitent de la part des assistantes un travail d'information : discuter, aller à des réunions, consulter des revues, et plus particulièrement celles qui vont au delà des textes de loi, mais donne des commentaires, des explications de texte. La référence au texte n'est pas négligée pour autant, mais dépend plus des pratiques de chacune des assistantes sociales. L'intérêt « c'est la recherche de l'exception » ce qui ne va pas de soi, mais qu'il faut savoir repérer pour instruire correctement le dossier. Mais pour cela il faut « aller à la pioche », d'autant que les textes de loi, aussi figés soient-ils, sont l'objet d'interprétations différentes d'un département à l'autre.

Cette expertise se construit également avec la quantité de dossiers à traiter, et donc avec la variété des situations auxquelles l'assistante est confrontée. Du coup effectivement, des routines s'installent, cette impression d'une connaissance « par cœur » pour instruire rapidement la plupart des dossiers.

Finalement à l'examen des formulaires remplis, ceux-ci ne disent rien des choix ou des stratégies mises en œuvre lors de son remplissage et révèlent peu des choix de l'organisation qui les supporte, choix qui se donnent ou s'imposent comme une évidence. Il est en fait difficile d'identifier une organisation, il s'agit plutôt du dispositif politique mis en place qui repose sur un réseau d'organisations telles que la CAF, l'ANPE, le CLI, chacune de ces organisations ayant des missions, des circuits d'information et de décision qui leurs sont propres.

Les éléments ainsi identifiés et codifiés dans ces formulaires semblent ne pas offrir de résistance à un éventuel traitement informatique, et à une automatisation ultérieure, d'autant que nombre d'items sont repris dans plusieurs documents et

organisent le lien d'un document à l'autre, d'une institution à l'autre. Faciliteront-ils pour autant le travail d'instruction du dossier ? de quelle intention seront-ils porteurs ?

On pressent ici que ce qui échappe, ce qui va donner sens, l'ordre de la décision pour cette première étape du processus se situe ailleurs. Où ? Dans l'interaction lors de l'instruction du dossier. Du point de vue de la constitution du dossier, deux actions se passent lors de l'entretien : une stabilisation et une réduction de la situation. Ces deux opérations sont l'œuvre de l'assistante sociale.

3.3. Stabilisation de la situation

J.-M. Weller [WEL99] met en évidence le travail de construction de la « réalité » administrative de l'usager par l'agent en inversant le présupposé commun qui fait du travail de l'agent un exercice d'application du droit. Comme si les situations auxquelles était confronté l'agent préexistaient. Or, précise-t-il, ce travail de construction se fait en coopération avec l'usager.

Si l'on reprend les séquences décrites par J. M. Weller, on peut voir comment, au fur et à mesure de l'échange avec l'assistante sociale, la situation et les énoncés de la personne vont se stabiliser au travers de la transcription sur le formulaire de demande RMI.

Le formulaire pendant l'entretien : un document partagé ?

En prenant l'observation d'un entretien (entretien 4), nous voyons l'assistante se servir de la situation d'entretien avec le demandeur comme support à une longue phase d'introduction sur le RMI... Le renseignement du formulaire semble presque oublié... Pourtant, il est rapidement là, sur la table, devant l'assistante sociale.

Des informations sont échangées, qui seront ensuite épurées et croisées par l'assistante sociale pour se plier au formulaire, représentant de l'administration et de son dispositif, lors du remplissage de celui-ci. Opérant dans un cadre contraint par la législation, qui détermine les conditions précises d'obtention du RMI, mobilisant son expérience et des connaissances fines des situations personnelles ou familiales, l'assistante sociale fait en continu un travail d'évaluation et d'appréciation. A ce travail le demandeur participe, mais surtout hors des questions du formulaire, pour lesquelles les réponses sont le plus souvent lapidaires, et précises. Les phases d'explications, la non linéarité de l'entretien conduit par l'assistante permet des zoom sur des éléments plus précis de la situation du demandeur, fait émerger des souhaits.

Faut-il pour autant parler de négociation de la situation avec le demandeur de RMI ? L'asymétrie d'information et de situation entre les deux acteurs rend difficile une telle lecture de la relation. Il s'agit pour l'assistante sociale de construire petit à petit l'identité légitime du demandeur de RMI, par une vérification des éléments minimaux exigés par l'administration, mais aussi, au-delà, de voir comment va se

préfigurer la mise en place d'un système d'aide à l'insertion. Ce qui frappe, dans cette observation particulière, c'est la position empathique de l'assistante sociale vis-à-vis du demandeur, position qui transforme la froideur du formulaire en une relation, et se faisant, va bien au-delà des informations requises, mais qui aussi contrôle, et interpelle l'accord du demandeur à chaque énoncé retranscrit de sa situation. Ainsi pour la catégorie socioprofessionnelle notée sur la fiche statistique il sera, toujours dans le cas de cet entretien, noté « restauration » (sélectionnant dans l'énoncé dit un moment auparavant du demandeur les items j'ai été serveuse, j'ai été barman, et ne retenant pas j'ai été fleuriste). A ce moment là, le document est mis dans un espace commun aux deux personnes (milieu de table, de manière à être visible par les deux personnes), et le demandeur donne son accord.

Dans cet entretien l'explication préalable des avantages et contraintes de la demande de RMI permet cette production d'accord sur la situation qui sera enregistrée sur le document. Ce renseignement du formulaire fait appel à des décisions que l'on voit mal à la surface du dialogue dans les entretiens : on peut le discerner en creux, lorsque l'assistante expliquant son travail nous apprend que les personnes d'autres services instructeurs, à qui reviennent normalement la tâche de remplir les formulaires, font appel à elles : "parce qu'ils n'en font pas beaucoup, ils ne savent pas les soutiens, c'est vrai qu'ils sont moins équipés que nous parce qu'une commune où il y a deux demandes de RMI par an...il vont avoir besoin d'une information, ils vont aller à la pioche au cas par cas, et c'est plus compliqué » (entretien de l'assistante sociale 1).

Il est intéressant de noter que le deuxième moment où le document est rendu commun par l'assistante, en le positionnant de telle façon qu'il entre dans le champ de visibilité et d'appropriation pour son interlocutrice est celui de l'engagement vis-à-vis d'une réelle volonté d'insertion, juste avant la signature. C'est l'épreuve de l'accord, et de l'engagement. Tout ce qui a été traduit (ou réduit) par l'assistante sociale pour entrer dans le formulaire est exact, et engage le signataire.

A contrario des observations de J.M. Weller, on peut dire ici que les candidats au RMI observés n'offrent pas beaucoup d'imprévu, ou de flou à la construction de leur représentation administrative (le formulaire). Ceux que nous avons vus sont déjà relativement bien informés, ont déjà fait l'objet d'une orientation par l'ANPE ou par la CAF, et entrent presque « sans problème » dans le modèle du RMISTE, malgré les récits de différentes situations. Même si, par ailleurs, les assistantes sociales (cf. entretien 2) font bien la différence entre instruction du dossier (« nous ») et instances de décision « eux », et rendent bien clair que la transformation du demandeur en ayant droit n'est pas encore acquise. Comme déjà dit, la vérification de l'épuisement de tous les droits, et le montant des revenus sont les points décisifs de l'entretien, points supportés par les documents apportés par le demandeur, et font l'objet de stratégies développées dans la partie 2 (point de vue des sociologues).

On peut penser aussi que les demandes qui s'insèrent dans un dossier déjà constitué (dossier familial des assistantes sociales) , qui sont renseignés au fur et à

mesure des rencontres, soit par les traces administratives comme les formulaires, soit par des annotations personnelles, contribuent également à la désambiguïsation des situations. Il reste toutefois des éléments que les assistantes découvrent parfois quand il y a des difficultés à établir un contrat d'insertion, ou qui restent cachés lorsque les situations sont perçues comme arrivant aux marges, aux limites du système par les demandeurs : « des gens qui ne sont pas très clean par rapport à leur déclaration ».

3.4. Un travail de réduction

La stabilisation de la situation, qui se résume avec l'accord, et l'engagement du demandeur à la signature, passe par un travail de réduction. Le formulaire, nous l'avons vu, exige des réponses précises et n'a de place pour aucun autre détail.

Ainsi ce qui tient de l'individualité de la personne, de sa situation particulière sera rendu conforme aux seuls critères qui importent à l'administration. Ces critères peuvent parfois paraître surprenants pour l'observateur extérieur (y compris pour ceux qui ont pu en bénéficier à en lire les témoignages recueillis sur un site internet), puisqu'ils lissent des situations qui laissent supposer des niveaux différents de pauvreté ou d'exclusion sociale. La règle est celle d'une assistance à l'insertion, et les explications assez longues que l'on voit mettre en œuvre dans les entretiens menés par les assistantes, et qui vont bien au-delà d'une sollicitation de la part du demandeur, en témoignent.

Dans un des entretiens, le demandeur tentera d'imposer tout au long de la rencontre, y compris dans les interstices des questions du formulaire, lorsque l'on aborde la question du logement, son projet (« devenir nourrice agréée » parce que cela lui permettrait de garder sa fille en même temps). L'assistante sociale estimant que ce projet professionnel est encore prématuré (et cela, elle l'évalue au cours de l'entretien), ne prendra pas en compte cet élément sur la fiche statistique, et ne le retranscrira pas : « on va sauter la case métier cherché ». Le volet aide à l'insertion sera traité plus tard, lors du contrat d'insertion, et l'assistante a déjà repéré quelques éléments qu'il faudra prendre en compte.

Le formulaire porte donc le résultat d'un travail de mise en conformité de la situation individuelle, travail de réduction qu'il contribue à formater par rapport à une intention précise de l'administration : celle d'avoir tous les éléments permettant de décider et de justifier l'attribution d'un revenu minimum.

La complexité de la situation, qu'il faudra déplier pour l'insertion, va solliciter d'autres écrits (les notes personnelles, la fiche de commande d'une action sociale) mais aussi et surtout d'autres interactions : avec l'assistante mais aussi avec l'animateur.

3.5. Conclusion provisoire

En se centrant sur un document précis, le formulaire, sans le resituer dans la collection de documents qui l'accompagne, et dans le contexte de son élaboration où à la fois assistante sociale et demandeur donnent sens à ce qui va être transcrit ou laissé de côté, on ne saisit finalement que ce qui ne pose plus problème. Les mots pour le dire ne sont plus là.

Ce processus de mise en document demanderait donc à être approfondi, en incluant dans ce processus d'autres acteurs décisionnels, d'autres documents auxquels nous n'avons pas pu avoir accès (carnet ou fiches des assistantes par exemple), d'autres observations et un suivi dans le temps pour pouvoir mettre en évidence décisions, choix et intentions organisationnelles, et leurs traces (ou retraductions) sur les documents.

4. Le point de vue de la linguistique

Afin de conforter certains points soulevés jusqu'ici, une analyse de discours de deux observations enregistrées et transcrites autour de ces premières demandes de RMI permet de mettre au jour à la fois des fonctionnements divergents quant à la place du formulaire RMI et des convergences dans la façon dont les interactions se règlent lors des entretiens autour de cet écrit spécifique. Dès lors, on peut espérer cerner d'un peu plus près le rôle exact du formulaire et l'« action » du contexte sur ce document d'amorce afin de saisir une des formes de l'articulation document et organisation.

4.1. Écrit et oral

Le *Dictionnaire de linguistique et des sciences du langage* [DUB94] propose à l'article *écriture* : « l'écriture est une représentation de la langue parlée au moyen de signes graphiques ». Cette posture place l'écrit en situation seconde par rapport à l'oral. C'est un des apports de la linguistique d'avoir bousculé la hiérarchie écrit-oral en mettant en évidence la primauté de l'oral et en reconnaissant la spécificité et l'autonomie de l'écrit.

Rappelons que l'on peut voir dans l'écrit et l'oral deux instruments de communication aux fonctions différentes et aux normes spécifiques et inégales quoique liées, « reposant sur une répartition fonctionnelle des usages du langage » [ACH88], cette répartition entraînant des spécificités énonciatives au sein du même système. Les rapports énonciatifs différant à l'écrit et à l'oral, l'écrit comme l'oral se voient donc contraints d'intégrer un certain nombre de procédures particulières.

Retenons seulement pour notre propos que la différence oral-écrit ne saurait se caractériser de façon catégorique. Cette différence est d'ordre *discursif* et non

linguistique : en français contemporain, c'est bien la même langue qui génère des usages différents, usages que l'on peut certes autonomiser, mais aux liens constants, et qui ne peuvent s'expliquer qu'en référence à un *système englobant*. Sans les opposer, il convient alors d'envisager écrit et oral dans leurs modalités concrètes comme réalisations distinctes d'un même système aux fonctionnements spécifiques, complémentaires, relativement autonomes et relativement liés.

Analyser le rapport écrit-oral en termes sociolinguistiques en se référant à des situations de communication particulières permet de rendre compte de la construction et des négociations qui donnent le jour à un produit fini, à un écrit spécifique. C'est ce qu'avaient déjà montré les travaux de Bernard Gardin sur les négociations à l'œuvre dans la production d'un écrit [GAR89]. Cet exemple n'est pas neutre. Car envisager l'écrit comme *processus* permet de jeter un regard explicatif sur certains faits discursifs. Le passage de l'oral à contraintre dans un écrit est un lieu de choix pour examiner et saisir cette articulation dynamique.

Le formulaire RMI, comme tout formulaire, est un document spécifique qui impose des formats : il propose un espace limité que l'assistante sociale doit remplir en fonction de la parole du demandeur et il transforme le dire du demandeur en parole contrainte. Nous sommes ici dans une situation plurisémiotisée, où l'écrit et l'oral renvoient l'un à l'autre. Dans l'ensemble des informations échangées oralement, quelles données vont être estimées pertinentes et extraites de la situation pour être entrées, mises en forme, contraintes dans le formulaire. Un jeu est-il possible ? Quels remaniements subit cette parole pour être mise en forme et s'inscrire dans un espace prédéfini¹. Comment se dessine alors le rôle de l'assistante sociale ?

4.2. Le formulaire au cœur des échanges discursifs

Beaucoup d'éléments de contenu sont similaires dans les deux entretiens, mais leur mise en scène et leur articulation diffèrent. Dans les deux observations enregistrées, notées respectivement O1 et O2, les premiers échanges viennent confirmer l'identité du demandeur et la nature de sa demande. Les deux entretiens suivent ensuite des chemins divergents. Nous nous centrerons sur l'activité discursive menée spécifiquement autour du formulaire.

4.2.1 Un formulaire à remplir

Au départ, le premier entretien suit de très près le formulaire : l'échange se construit sur un aller et retour, une étroite intrication entre un oral transformé en écrit de façon presque « brute ». Centré sur le formulaire, l'entretien n'est alors que recueil de données :

¹ Nous n'avons pas eu accès aux formulaires remplis à l'issue des entretiens.

- O1 19². A – votre prénom c’est
 20. B – Antoine
 21. A – Antoine / votre date de naissance ?
 22. B – vingt six décembre soixante dix-huit
 23. A – vous êtes né où ?
 24. B – à Rouen
 25. A – donc la signature < ? >
 26. B – voilà
 27. A – vous êtes célibataire ah ?
 28. B – oui
 29. A – donc votre adresse c’est
 30. B – huit cent vingt-quatre
 31. A – oui
 32. B – rue du (...)

Des questions-réponses automatiques se succèdent au fil des tours de parole. Peu de jeu y affleure : le formulaire prend toute la place dans ces moments et gouverne totalement les échanges.

4.2.2 Le formatage de la parole du demandeur

Tout en remplissant le formulaire, l’assistante sociale signale ce qu’elle fait. Les renseignements obtenus peuvent aboutir d’ailleurs à ne rien consigner :

O2 166. B – (...) alors si vous ne vivez plus avec l’autre parent/
 si vous ne recevez pas de pension alimentaire ou d’allocation
 de soutien familial/ on saute /: (...)

O1 97 A – d’accord oui donc e: non / donc on va mettre néant
 // donc aucun revenu ///

Le plus souvent, la mise en mots écrite nécessite une explicitation : il faut faire verbaliser le demandeur et obtenir de lui les renseignements recherchés et ce, par différentes opérations de guidage.

- O1 51. A – donc vous ne payez pas le loyer je suppose
 52. B – voilà
 53. A - puisque vous êtes hébergé: // < > / donc vous
 êtes logé gratuitement donc on doit préciser par qui donc c’est
 vos parents ah ? / votre mère ?
 54. B – e: mon père et ma mère
 55. A – donc vos parents /// hmm /// (...)

Le verbe *devoir* y insiste : le formulaire présente des rubriques qu’il s’agit de remplir. Les *donc* qui se suivent servent à la fois d’explétifs et de connecteurs à une suite d’inférences. Cette portion d’échange se conclut par « donc vos parents » : la bonne formulation est trouvée ; l’information est mise en forme.

² Les extraits issus des entretiens sont notés du numéro d’entretien O1 ou O2, suivi du numéro du tour de parole.

Il s'agit donc de faire se rencontrer le réel à décrire et les rubriques à remplir. A cette fin, on assiste à une sorte de « formatage » des mots du demandeur afin que ceux-ci rentrent « dans les cases ». Cette activité s'exerce dans un double mouvement. Un certain nombre de reformulations vise en effet à présenter les catégories du formulaire au demandeur :

O2 150. B - vous vivez toute seule ? /// alors votre situation êtes-vous ::/ vous n'avez pas trava/vous n'êtes pas salarié / êtes-vous inscrite à l'ANPE ?

Le terme *situation*, qui apparaît dans la marge du formulaire (sous la forme « quelle est votre situation professionnelle »), est reformulé en « vous n'avez pas trava/vous n'êtes pas salarié », reformulation amorcée par « êtes-vous :: ». Dans un mouvement inverse, d'autres reformulations se repèrent autour des mots du demandeur pour les « faire entrer » dans les catégories du formulaire.

O1 73. A – d'accord / e::: vous avez jamais vraiment travaillé jusqu'à présent < ? >

74. B – j'ai eu des stages

75. A – d'accord / en fait vous êtes sorti de l'école

76. B – e:: bah en fait au= e::

77. A – vous êtes diplômé depuis quand en fait depuis juin dernier ?

78. B – depuis e:: fin e: octobre

79. A – d'accord / donc c'est récent en fait

80. B – voilà / donc on avait aussi un stage de six mois à faire / en entreprise

81. A – d'accord / alors DESS vous m'avez dit en quel domaine ?

Toute l'histoire professionnelle du demandeur se trouve réduite à la seule mention de son DESS. L'échange discursif vise en fait à borner, contraindre, opérer un travail de réduction (cf. 3.2). Le travail discursif de l'assistante sociale s'exerce donc dans cette double dynamique incessante, du formulaire vers le demandeur et du dire du demandeur vers le formulaire. Lors de cette activité de négociation discursive, l'assistante sociale réclame parfois la confirmation du dire du demandeur :

O1 162. B- donc e : voici tous les revenus possibles imaginables / xxx revenus donc vous déclarez TOUT sauf ce que la CAF vous verse / d'accord on met une croix /

163. D - mmh aucun

164. B - donc on met une croix devant aucun revenu d'accord

Cette validation est officialisée par un geste spécifique, la signature du demandeur :

O1 157. A – voilà / donc je vous laisse relire la ligne /
l'alinéa qui est marqué ici / vous signez / donc c'est là
///// (bruits de stylo) /

Dans O2, c'est l'assistante sociale qui lit le texte d'engagement en tenant la feuille au milieu afin qu'elle soit visible par elles deux. Mais dans les deux situations, seul le petit paragraphe qui certifie l'exactitude des renseignements consignés par l'assistante sociale est relu, et non pas le formulaire dans son ensemble. C'est bien l'assistante sociale qui garde la main (cf. 3.2).

4.3. *Le formulaire support*

Comme on a pu l'observer, le formulaire est entièrement rempli par l'assistante sociale et ce, malgré la présence de questions explicites à la deuxième personne dans le corps même du document : « Quelle est votre état civil ? », « Quelle votre adresse ? », etc. qui résument ce qui est demandé dans les rubriques (cf. 3.1). Ce décalage laisse préjuger que le formulaire est là pour autre chose, puisque l'on peut supposer qu'il est suffisamment clair pour être rempli par le demandeur, sans aide spécifique.

La place du formulaire est différente dans les deux entretiens. Très présent au début de O1, il est ensuite laissé de côté. La situation est inverse dans le cas de O2. Cependant, à chaque fois, s'il reste au centre des entretiens et indispensable à l'établissement du dossier, il devient à un moment prétexte à la diffusion d'autres types d'informations : aides diverses corollaires au RMI et surtout, à son objectif, l'insertion. Il s'agit de transmettre à autrui des connaissances, et celles-ci sont diffusables par ce biais.

Le RMI en lui-même n'apparaît défini que dans O2 :

O2 33- B : bon le RMI c'est une allocation e:: différentielle
c'est une allocation dont le montant:: e:: c'est <la/là> le mon:
le montant du RMI c'est la différence entre VOS propres
ressources et le plafond RMI donc le plafond RMI pour une
personne seule avec un enfant / c'est votre situation / c'est 526
euros // si vous avez d'autres revenus ils sont pris en compte
ils se déduiront /

L'assistante sociale bute sur un terme technique, *allocation différentielle*, dont elle hésite à actualiser l'adjectif et qu'elle reformule pour sa co-énonciatrice : « c'est une allocation... ». Le choix de ce terme générique ne semble pas lui convenir : le chemin de sens bifurque vers le montant du RMI et fait appel alors à un terme morphologiquement proche de *différentiel* : « différence ». L'assistante sociale s'appuie sur la situation particulière de la jeune femme en convoquant la deuxième personne « VOS », fermement appuyée et reprise un peu plus loin : « c'est votre situation ». A défaut d'une explication positive, elle aboutit de la sorte au cas concret de la personne à laquelle elle s'adresse : le montant de l'allocation que percevra la jeune femme. De la tentative de définition généralisante, on passe ainsi à

l'occurrence particulière. Ce terme d'*allocation différentielle* revient un peu plus loin, au tour O2 53, comme s'il était finalement considéré comme acquis, intégrant le demandeur dans son univers dialogique³.

En convoquant cette technicité, c'est à d'autres discours et à d'autres lieux que l'assistante sociale réfère, laissant affleurer la polyphonie à l'oeuvre sous ses paroles. On retrouve sous d'autres formes cette convocation des conditions de production, ce contexte organisationnel [DEL00], notamment par l'actualisation de l'impersonnel *on*. Le *on* revient en effet de façon récurrente, faisant appel à l'ensemble de la structure organisationnelle autour du RMI : « On doit préciser par qui » (O1 53), qui permet à l'assistante sociale de justifier son insistance à demander tel renseignement, « on a créée une action qui pourrait e:: tout à fait vous guider » (O1 83), « on peut vous aider par rapport à ça » (O1 91), « on écrase des euros et des centimes » (O1 105), « donc là on vous demandera de choisir une mutuelle /il y a toute une liste // » (O2 69).

Au-delà de la somme d'argent allouée, le RMI vise l'insertion. C'est ce sur quoi insiste l'assistante sociale en développant le sigle, puis en décomposant le syntagme *revenu minimal d'insertion* :

O2 87 - B : de toute façon e : le revenu minimal d'insertion c'est d'abord un revenu minimum et puis <on a ya le côté> de l'insertion qui sous-entend contrat d'insertion / donc on se reverra pour voir ensemble e : sur quoi vous souhaitez : travailler / sur quoi vous souhaitez qu'on vous aide / voir les difficultés que vous pouvez avoir // est ce que ce sont des difficultés que vous voulez résoudre en premier c'est plus des problèmes de santé / ou de logement / d'insertion sociale de formation professionnelle d'emploi

En dissociant RMI en *revenu minimal + insertion*, l'accent est mis clairement sur cet aspect : le RMI doit déboucher sur un contrat. L'assistante sociale dans O1 y insiste tout autant :

O1 83 - A : or justement à ce propos nous dans le cadre du RMI et de l'insertio::n on a des associations agréées par le département

Le *or*, l'adverbe *justement* et la locution *à ce propos* marquent un virage sémantique. Réactivant le *i* de *RMI* : « dans le cadre du RMI et de l'insertio::n », l'assistante sociale recadre le rôle de cette allocation, apparemment de façon incidente puisque, après avoir fourni cette explication, elle revient au formulaire. Mais elle y réfère à nouveau :

³ Par dialogisme, nous entendons le fait que tout discours est relié aux discours qui l'ont précédé à ceux qui peuvent éventuellement le suivre. Ce dialogisme est parfois rendu visible par des marques explicites.

O1 101 - A : vous avez dû en entendre parler du rmi rma ?
 102 - B : mmg
 103 - A : bon pour nous c'est encore pas très très clair parce que les textes sortent au fur et à mesure ah / on donc on en prend connaissance au fur et à mesure bon e:: / pour nous e::: le: plus important c'est qu'il y a toujours une notion d'insertion qui est exigée par rapport au bénéficiaire de rmi / c'est à dire que en même temps que: le département verse un minimum
 104 - B : mmg
 105 - A : je crois que ça doit être trois cent soixante euros ah pour une personne seule / à peu

Le recadrage des deux assistantes sociales met bien la notion d'insertion au centre du dispositif. D'où l'insistance, et peut-être la surprise de l'assistante sociale dans O1 lorsque le demandeur lui dit ne pas souhaiter profiter du soutien logistique à la recherche d'emploi qui lui est offert :

O1 173 - A – donc vous à priori e: au niveau de ce que je vous ai parlé de l'association création / ça vous intéresserait qu'il y ait un soutien logistique au niveau de recherche d'emploi e::
 174 - B – e::: pour l'instant e:
 175 - A – pas pour l'instant ?
 176 - B – non pas pour l'instant
 177 - A – d'accord / vous avez des pistes là actuellement ?
 178 - B – si jamais ça n'aboutissait pas oui je pourrais envisager / cette solution
 179 - A – d'accord / d'accord / ok //

La reprise mot pour mot « pas pour l'instant » », la question « vous avez des pistes actuellement », le chevauchement de parole « d'accord / d'accord / ok // » viennent marquer cet étonnement. L'assistante sociale insiste à nouveau, avant de développer vers d'autres informations relatives aux transports, au logement, etc. Cette insistance est peut-être la raison du revirement du demandeur qui finalement demande, après un moment d'attente :

O1 235 : B – pour les réunions le lundi e:

Reformulé en « minimum », précisé par des montants, qualifié de « vieux dispositif du premier décembre quatre-vingt huit / qui vient d'être remanié » (O1 99), le paradigme désignationnel de *RMI*, autrement dit l'ensemble des désignations de *RMI* [MOR93], dessine bien les contours de cette « allocation », dénomination officielle que l'on trouve dans le formulaire. Mais c'est peut-être « coup de main provisoire » (O1 135) qui résume au mieux les choses.

On voit ainsi comment le formulaire, bien que central pour la poursuite de la demande, sert ici de prétexte à diffuser d'autres informations et vient faire jouer le troisième formant de *RMI* : l'insertion.

4.4. Conclusion provisoire

Si ces entretiens mettent le formulaire de demande de RMI au coeur des échanges, les traces discursives révèlent la façon dont la parole s’y trouve contrainte. Le formulaire doit parler pour le demandeur, exposer une situation toujours singulière dans un espace réduit. Toute la difficulté se trouve sans doute là. L’analyse linguistique montre ainsi comment se construit la mise en accord au cours de cette interaction singulière et comment s’articule l’activité discursive des assistantes sociales, entre reformulations de dynamiques différentes et diffusion d’informations, même si, pour affiner cette analyse, il manque à nos matériaux la matérialisation des formulaires remplis et son éditorialisation.

5. Pour un rapide bilan

L’étude de la « mise en mots », puis de la « mise en document » saisie ici au niveau du formulaire, met en évidence tout le travail de traduction et de réduction opéré par les assistantes sociales. Ce travail, qui repose sur une expertise et sur une activité d’information (consultation de revues, de textes de loi, etc.), ne laisse finalement que peu de traces sur le document lui-même. Il faut chercher dans l’interaction, dans l’autour, le contexte, ce qui va donner sens, permettre les décisions, légitimer une situation personnelle en un demandeur puis enfin, en un ayant droit.

L’interdisciplinarité est une pratique extrêmement stimulante, mais qui réclame un effort d’adaptation à l’autre pour confronter les lieux dont chacun part et négocier ses concepts, ses schémas de pensée, son vocabulaire. En ce qui concerne spécifiquement le terrain étudié ici, la richesse de cette interdisciplinarité tient dans le fait qu’elle met précisément en lumière le lien document et organisation. Mais les trois disciplines donnent à l’organisation une consistance et une place différente comme variable explicative des phénomènes analysés.

De fait, comme le titre de notre article l’indique, nos perspectives restent disciplinaires ; le texte illustre, jusque dans son architecture même, le caractère éminemment disciplinaire de l’étude. A cette étape de la réflexion, il reste à croiser plus précisément les regards. Ce croisement ne préfigure nullement un accord mécanique : chaque discipline est interrogée sur des points aveugles dont elle peut ensuite se saisir pour les travailler du point de vue de sa discipline. Quoiqu’il en soit, chaque discipline, en offrant un autre angle de vue, ouvre de nouvelles perspectives et peut apporter ainsi aux autres un « supplément de sens ».

6. Références bibliographiques

- [ACH88] Achard, Pierre, 1988, « La spécificité de l'écrit est-elle d'ordre linguistique ou discursif », dans Catach, Nina. (dir.), *Pour une théorie de la langue écrite. Actes de la Table Ronde internationale CNRS-HESO 1986*, CNRS, pp. 67-76, 1988.
- [BAI02] Bailly, Florence, Blanc, Martine, Dezalay, Thierry et Peyrard, Catherine, *Pratiques professionnelles et usages des écrits électroniques*, L'Harmattan, 2002.
- [BOL91] Boltanski, Luc, Thévenot, Laurent, *De la justification : les économies de la grandeur*, Gallimard, 1991
- [BOR01] Borzeix, Anni et Fraenkel, Béatrice (dir.), *Langage et travail. Communication, cognition, action*, CNRS Editions, 2001.
- [COS87] Cosnier, Jacques et Kerbrat-Orecchioni, Catherine (dir.), *Décrire la conversation*, Presses Universitaires de Lyon, Lyon, , 1987.
- [DEL00] Delavigne, Valérie et Bouveret, Myriam, « Présentation » *Sémantique des termes spécialisés*, Dyalang, Publications de l'Université de Rouen, pp. 7-15, 2000.
- [DUB94] Dubois, Jean et alii, *Dictionnaire de linguistique et des sciences du langage*, Larousse, 1994.
- [EIS91] Eisenstein, Elizabeth. L., *La Révolution de l'imprimé dans l'Europe des premiers temps modernes*, La Découverte, 1991.
- [GOO86] Goody, Jack, *La Logique de l'écriture : aux origines des sociétés humaines*, Armand Colin, 1986.
- [GAR89] Gardin, Bernard, « La production d'une "maxime" en diachronie », *Cahiers de praxématique*, n°12, pp. 21-35, 1989.
- [GOO94] Goody, Jack, *Entre l'Oralité et l'écriture*, P.U.F., 1994.
- [GUY00] Guyot, Brigitte, *Les dynamiques informationnelles. Habilitation à diriger des recherches*, université Grenoble III Stendhal, 130 p., 2000
- [JEA98] Jeantet, Alain, « Les objets intermédiaires dans la conception. Eléments pour une sociologie des processus de conception », *Sociologie du Travail*, n°3, pp 291-316, 1998.
- [KER80] Kerbrat-Orecchioni, Catherine, *L'énonciation. De la subjectivité dans le langage*, Armand Colin, Paris, 1980.
- [LAT94] Latour, Bruno, « Une sociologie sans objet ? Remarques sur l'interobjectivité », *Sociologie du Travail*, n°4, 1994, pp 587-607
- [MAU91] Mauss, Marcel, « Les techniques du corps » (1936), *Sociologie et anthropologie*, P.U.F., pp. 363-386, 1991.
- [MOR93] Mortureux, Marie-Françoise, « Paradigmes désignationnels », *Semen* n°8, pp.123-141, 1993.
- [PED03] Pedauque, Roger T., « Document : forme, signe et médium, les re-formulations du numérique », http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/documents/archives0/00/00/05/94/sic_00000594_02/sic_0000594.html, 2003. (Version 3)
- [PEN96] Pène, Sophie, « La procédure entre contrainte et subjectivité », *Sciences de la société*, n°39, 1996, p. 53-66, 1996.
- [PEY02] Peyrelong, Marie-France, « Apports et implications de l'approche par le document », *Actes du 13^{ème} Congrès de la SFSIC. Marseille : 7-9 Octobre 2002*, pp 195-202, 2002.
- [RAS87] Rastier, François, *Sémantique interprétative*, Presses Universitaires de France, Paris, 1987.

- [RIC02] Richard, Jean-François, « Compréhension des textes procéduraux et catégorisation », *Psychologie Française*, n°47-1, p. 19-32, 2002.
- [SIM96] Simmel, Georg, *Le secret et la société secrète*, Circé, 1996.
- [WEL99] Weller, Jean-Marc, *L'état au guichet. Sociologie cognitive du travail et modernisation administrative des services publics*, Desclée de Brouwer, coll. Sociologie économique, 1999.

Conventions de transcription⁴

A – il se disputent sans arrêt B – y a pas de scandale tout de même	Les tours de paroles sont notés par un tiret précédé du nom de la personne. A la ligne après chaque tour de parole
/	Pause brève
///	Pause longue
/// ///	Pause très longue (le temps peut être éventuellement noté)
=fin [pour enfin] le bal= [le ballon]	Mot tronqué : la syllabe manquante est transcrite par =
e ::	Allongement. Le nombre de : indique la longueur de cet allongement
OUI, BRAvo	Accentuation d'un mot, d'une syllabe
<alors>	Séquence dont l'interprétation reste incertaine
Il est <intact, exact>	Séquence difficilement interprétable : interprétation la plus plausible suivie de l'interprétation la moins plausible
<?>	Séquence inaudible ou incompréhensible
A - vous allez bien depuis la <u>dernière fois</u> B - <u>ça va</u>	Chevauchement de paroles
(rire) (ironique)	Indication de comportements verbaux ou commentaires du transcripteur. Entre parenthèses et en italique

⁴ Les auteures remercient Iryna Lehka pour ses transcriptions, ainsi que les étudiants en sociologie qui ont participé au difficile décryptage des enregistrements.