EL BURÓCRATA Y EL POBRE

RELACIÓN ADMINISTRATIVA Y TRATAMIENTO DE LA MISERIA

Estudis Universitaris — 151

Vincent Dubois

El burócrata y el pobre
Relación administrativa y tratamiento de la miseria

institució
alfons el magnànim
centre valencià
d'estudis i d'investigació
VALÈNCIA, 2018

La vie au guichet, © Editions du Seuil 2012
The Bureaucrat and the Poor, © Routledge 2010

© Vincent Dubois, 2018
© De la presente edición: Institució Alfons el Magnànim-CVEI
Diputación de Valencia, 2018

Traducción: Alejandro Gorr
Diseño de la cubierta: Estudio Juan Nava
Diseño de la colección: Fèlix Bella
Ilustración de la cubierta: Eugenio Simó

ISBN: 978-84-7822-748-8
Depósito legal: V-272-2018

Imprime: IMPREMTA DIPUTACIÓ DE VALÈNCIA

Agradecimientos

Este trabajo es el resultado de una investigación que he llevado a cabo para la *Caisse nationale des allocations familiales*. El proyecto había sido concebido inicialmente por Annie Collovald y Philippe Corcuff, quienes han seguido el desarrollo de la investigación. Su imaginación sociológica ha enriquecido las páginas que siguen. Desde la oficina de investigación de la CNAF, Évelyne Renaudat y Pierre Strobel me han apoyado y animado permanentemente. Mi agradecimiento también para ellos. Patrick Bruneteaux, Delphine Dulong y Bastien François han realizado lecturas atentas y útiles de las versiones anteriores de este texto, por lo que les estoy profundamente agradecido. Mi agradecimiento también para todos aquellos que me han ayudado en alguna de las etapas de este trabajo: Christophe Bouillaud, Frédéric Caille, Rime Dubois, Didier Georgakakis, Bertrand Ravon y Oliver Wohinsky (gracias a este último he podido enriquecer mis conocimientos norteamericanos del «encuentro burocrático»). Finalmente, no podría sino agradecer al personal de las *Caisses d'allocation familiales*, y especialmente al personal que me ha aceptado como observador junto a ellos, a quienes el respeto al anonimato me obliga a agradecer colectivamente. Agradezco también a Philippe que nos haya dejado una noche cerca de la estación de Perrache.

Este libro debe mucho a Jacques Lagroye. Él ha inspirado mi orientación hacia una sociología de las instituciones que he descubierto en buena medida gracias a su obra. Las generosas reseñas que ha redactado para la *Revue française de science politique,* reproducidas aquí a modo de prefacio, han contribuido indudablemente a la recepción de este trabajo por lectores desde las más diversas inquietudes. Sus contribuciones intelectuales han sido decisivas, pero deseo sobre todas las cosas dedicarles esta nueva edición como homenaje.

Agradezco profundamente a todos los que han hecho posible esta edición en castellano: a la editorial Éditions du Seuil, Vicent Ferri, Joaquim Rius Ulldemolins y Alejandro Gorr por su formidable trabajo de traducción.

Vincent Dubois

Índice

Agradecimientos 7
Prólogo 11
Prefacio
Jacques Lagroye 21
Introducción 25
Marco de análisis y desarrollo de la investigación 34
Relaciones burocráticas: del problema social al objeto sociológico 34
Roles, identidades, institución 47
Relación con la administración y relaciones de dominación 51
Trabajo de campo y metodología 54
Primera parte. Las condiciones sociales de la relación administrativa 65
I. El público 68
Lidiando con las transformaciones sociales 69
Diferencias sociales en la relación con la institución 75
Diversas carreras institucionales 78
La expresión del resentimiento social 82
II. La organización de los encuentros cara a cara 86
Dispositivos de atención al público y expectativas institucionales 87
Divisiones espaciales y fragmentación del público 95
III. Una relación desigual 103
La producción de la condescendencia 103
Respuesta institucional a la demanda profana 110
Entregarse a la institución 118
IV. Intercambios administrativos e intercambios normativos 123
Control de identidades 123
De la buena voluntad administrativa a la buena voluntad social 129
Segunda parte. Los dos cuerpos del agente 141
I. El cargo y el rol del agente 145
Un cargo aislado 146
Un cargo ambiguo 148
Un rol a definir 153

II. Al convertirse en un agente 156
Un ingreso fortuito en la institución 157
La atención al público como escapatoria 162
Cómo se aprende lo que no se enseña 166
III. Los agentes como individuos 170
Disposiciones personales, relación con el cargo y definición del rol 171
«La atención al público es instintiva» 179
IV. La exposición a la miseria 182
Exposición a la miseria y miseria de posición 183
Compromiso personal y vocaciones sociales 188
V. Gestionando la desigualdad social 193
«Hay que adaptarse a la clientela» 194
Las condiciones sociales de la compasión 200
VI. Las identidades separadas del agente 206
La ambigüedad de la personalización 207
La necesaria división de uno mismo 216
Cuando el desdoblamiento fracasa 222
Las tácticas de desdoblamiento 227
Tercera parte. El orden institucional en cuestión 235
I. Los fallos del sistema 238
Irregularidades 239
Injusticias 248
Arbritrajes 255
II. Resistiendo la institución 262
¿Una docilidad táctica? 263
El silencio entre la privación y la preservación de lo privado 267
Distancia, desconfianza, desafío 271
III. El retorno del individuo reprimido 276
Cuando los visitantes personalizan la relación 277
El deterioro del intercambio 280
La difícil gestión de la violencia 286
IV. Adaptar la institución 295
Un lugar para hablar 296
De los nuevos usos a la redefinición de los roles 300
Conclusiones 305
Anexo 1. Notas biográficas de los agentes de atención al público 309
Anexo 2. Principales siglas utilizadas 315
Índice de autores 319
Índice temático 322

Prólogo

Este libro es una traducción de la obra originalmente publicada en francés (Dubois, 1999; Dubois, 2015b) y posteriormente traducida al inglés (Dubois, 2010). Espero que esta versión en español haga posible el diálogo con otros trabajos de habla hispana que aborden temas similares, tales como la cuestión de la ciudadanía frente a las administraciones sociales y a los servicios públicos en España (Martín Pérez, 2010; Martín Pérez *et al.*, 2012), o los límites de la ciudadanía que, como muestra Javier Auyero en su libro sobre el Estado social en Argentina, convierten a los individuos en «pacientes del Estado» más que en ciudadanos, en el sentido restringido del término (Auyero, 2013). Algunos de estos trabajos adoptan una metodología comparable que, basada en un trabajo de campo exhaustivo mediante la observación directa, contribuye al desarrollo de una etnografía de las instituciones, de las políticas públicas y del Estado.

Por razones vinculadas tanto al contexto en el cual esta investigación ha sido llevada a cabo como a mi propia trayectoria intelectual, he construido mi análisis a partir de preguntas de sociología general, más que como un estudio limitado a la sociología del trabajo administrativo o al estudio de la aplicación de programas sociales –aunque esta obra contribuya de algún modo a estos campos de estudio. Los intercambios en las oficinas de la administración que he estudiado se han adecuado al conjunto de cuestiones propias de la sociología de las instituciones, tal como se ha desarrollado los últimos años en la ciencia política francesa (Lagroye y Offerlé, 2011). ¿Cuáles son las relaciones entre las funciones de una institución y los roles sociales que la hacen existir? ¿Cómo contribuyen las características de aquellos que desempeñan estos roles a la definición de los roles institucionales? ¿Cómo objetivar tanto los modos de reproducción de una institución como las transformaciones que la afectan? ¿Cómo contribuyen las instituciones,

que son el producto de procesos múltiples de institucionalización de lo social, a la institucionalización de grupos y de estatus sociales? Estas preguntas generales han guiado mis observaciones. En este caso, los agentes sociales que concurren en las instituciones aquí estudiadas, las Cajas de Subsidios Familiares (CAF, en francés), provienen de los sectores más precarizados de las clases populares francesas. Analizar el trabajo institucional a través del cual los representantes de la autoridad pública, aunque sean subalternos, tratan con individuos, los clasifican y les otorgan o no recursos escasos, implica preguntarse acerca de las relaciones sociales de dominación a las cuales se encuentran sometidos los miembros de las clases populares. En la literatura científica disponible en el momento de la realización de esta investigación, la pregunta por las relaciones de dominación no había sido frecuentemente abordada; los trabajos en la materia analizaban las relaciones con la administración fundamentalmente como «relaciones de servicio», concebidas desde una óptica comunicacional, o de la «modernización del servicio público». Pero mi posición teórica se combinaba con la evidencia empírica: uno se da cuenta rápidamente de la distancia entre las normas sociales dominantes vehiculizadas por las normas burocráticas y las lógicas prácticas de los usuarios, de la violencia generalmente controlada que resulta de los intercambios entre los agentes de la administración y los visitantes, y de la asimetría entre la posición de autoridad de los primeros y la docilidad –al menos aparente– de los segundos. Informar de la complejidad de las relaciones de dominación implica establecer sus condiciones, sus modalidades concretas y la forma en la cual los dominados contribuyen o escapan a las mismas. La sociología de la dominación institucional que propongo se nutre de los trabajos sobre las clases populares que se han interesado en las tácticas de evasión de los dominados, y en las formas de autonomía que consiguen mantener (Grignon y Passeron, 2013; Hoggart, 2013).

Estas orientaciones han determinado las condiciones de recepción de este libro. Que una investigación sobre las relaciones con la administración en dos Cajas de Subsidios Familiares pudiera interesar a lectores tan diversos no era algo seguro de antemano,

ni mucho menos. Sin embargo, me ha complacido constatar que las lecturas que se han hecho de la obra se corresponden ampliamente con mi deseo de proponer un análisis potencialmente útil a múltiples niveles y objetos. La lectura más básica se relaciona con la protección social y la pobreza, vinculando esta obra a los análisis de la conducta de las políticas sociales y la sociología de sus poblaciones objetivo a partir de su punto de encuentro efectivo en la administración. Desde luego, este trabajo ha sido discutido por su contribución al análisis de la *street-level bureaucracy* y de la relación con la administración (modernización del servicio público, práctica de los usuarios, etc.), más allá del sector social en particular (escuela, policía, justicia, vivienda, inmigración, etc.). Más allá de las administraciones públicas, en la medida en que contribuye al estudio comparado de las modalidades de la confrontación de los empleados al público o a la «clientela», ha llegado a constituir una referencia para la sociología de los oficios relacionales, de los enfermeros a los empleados de la banca pasando por los cajeros de supermercado. A esto se añaden tres lecturas más generales. Una lectura metodológica ha encontrado en la obra un ejemplo de investigación basada en la observación directa. Una lectura en términos de análisis de las políticas públicas ve en la obra un estudio de la implementación, en una perspectiva «por abajo» o, siendo más fiel a mi pretensión, un ejemplo de la etnografía crítica de las políticas públicas que me esfuerzo en promover (Dubois, 2015a; Dubois, 2009). Finalmente, este libro ha sido comentado y utilizado como contribución a cuestiones más generales de las ciencias sociales, tales como aquellas mencionadas anteriormente, y ha sido usado en trabajos sobre temas tan diversos como la relación al trabajo o la Iglesia católica.

Esta perspectiva que consiste en construir una realidad empírica delimitada como objeto de la sociología general, constituida básicamente por relaciones interindividuales, ha conducido a situar los intercambios en las oficinas de la administración en la configuración más vasta de relaciones sociales. Esto implica analizar aquello que los individuos aportan en sus prácticas en la institución en materia de recursos, competencias o disposicio-

nes sociales constituidas fuera de la misma, y de situar al mismo tiempo el lugar de esta institución en el espacio de relaciones que determina la condición de existencia de aquellos que recurren a ella. Esta apuesta analítica implica afirmar que estas interacciones se encuentran históricamente situadas y, por lo tanto, que su observación también. En este sentido, debemos preguntarnos acerca de la validez de los resultados de una investigación llevada a cabo en 1995. Abordar seriamente los cambios que se han producido en estos últimos quince años implicaría un desarrollo que excede ampliamente el marco de este prefacio; nos contentaremos con esbozar algunas constataciones y reflexiones.

La investigación ha sido llevada a cabo en un período que podríamos calificar como intermediario. No se trataba de la primera conmoción de los agentes de la administración que, con la primera llegada de los *RMIstas** a partir de 1988, han sido expuestos regularmente a una población con la cual no trataban anteriormente, pero su rol «social» todavía no constituía una rutina institucional. Este período intermedio permitía observar un cambio en pleno desarrollo que cuestionaba el funcionamiento de la institución en numerosos aspectos que, en otras condiciones, quedarían en un plano implícito e incuestionado. La mayoría de los agentes comparaban el período anterior, en el cual recibían principalmente a visitantes con quienes se encontraban socialmente próximos, con el período que vivían desde hacía algunos años, explicitando abiertamente sus problemas y sus modos de adaptación a la «nueva clientela» de pobres que constituían desde entonces lo esencial de su trabajo cotidiano. Particularmente sensible en las cajas de subsidios familiares, dicho cambio corresponde a una tendencia general de este período donde prácticamente todos los servicios públicos directamente accesibles para la población han debido adaptarse a las prácticas y necesidades de un público desfavorecido. Desde esta

*El término *RMIstas* se refiere a las personas que dependen del pago del RMI (Revenu Minimum d'Insertion), que se destina a aquellas personas que no disponen de medios de subsistencia (Nota del traductor). Para más información acerca de las siglas y acrónimos de instituciones y prestaciones, consultar Anexo 2. Principales siglas utilizadas, p. 315.

perspectiva, la situación no ha cambiado sustancialmente, sino que lo que era relativamente nuevo a principios de los años noventa se ha vuelto progresivamente habitual.

Aumento y diversificación de las «exigencias» a los servicios públicos; situaciones sociales, económicas o familiares marcadas por graves dificultades que buscan ser resueltas en las instituciones de la administración, sin que estas se dediquen exclusivamente al sector social; tensiones en las relaciones con los agentes, caracterizadas en la problemática institucional como «incivismos» de los cuales los usuarios serían culpables: estas evoluciones han planteado en los años noventa un modelo de la *street-level bureaucracy* francesa que todavía puede ser observado en la actualidad. Los problemas identificados a mediados de los años noventa persisten todavía hoy, e incluso se han agravado.

Ahora bien, esto no significa que nada haya cambiado desde entonces. La evolución de las modalidades del contacto entre los usuarios y la administración en las instituciones observadas ofrece un panorama de los cambios que se han producido.* El número de visitas en las cajas de subsidios familiares ha aumentado de manera continua, y con ello ha acrecido no sólo el número de beneficiarios, sino también sus necesidades, ya sea de ayuda financiera, de escucha, o vinculadas a la complejidad de los trámites administrativos. Las visitas superaron los veinte millones en 2009, es decir, más de dos visitas por beneficiario y año. De este modo, se inicia un declive inédito y rápido que da como resultado catorce millones de visitas en 2015; es decir, un poco más de una visita anual por beneficiario. Por otro lado, asistimos a una explosión del número de conexiones al sitio de Internet del organismo, que se ha multiplicado por cinco en menos de diez años (2007-2015). El desarrollo de la comunicación vía Internet ha contribuido a reducir el número de llamadas telefónicas; sin embargo, no ha afectado el número de correos que ha aumentado prácticamente un 50 % en el mismo período.

* Las cifras a continuación provienen de datos estadísticos de la Caja de Subsidios Familiares, que figuran en los informes de actividad anuales de este organismo.

No obstante, el reemplazo del contacto físico por un contacto electrónico no es tan simple, y no podría ser visto exclusivamente desde la óptica del análisis técnico de una simplificación de los trámites gracias a las tecnologías adoptadas por las instituciones, utilizadas de manera preferencial por los usuarios. Evidentemente, este es el caso de una parte de los usuarios que dominan la herramienta informática, a quienes la posibilidad de efectuar trámites a distancia les permite limitar la comunicación a un intercambio de documentos o de información, economizar una visita y la espera forzada que esta supone. Cabe mencionar que, si bien cada vez más personas poseen un ordenador y lo saben utilizar de forma autónoma, ni su posesión ni la competencia necesaria es universalmente compartida. Las personas más precarias o ancianas se encuentran a menudo desprovistas de estos elementos y pueden, por lo tanto, encontrar grandes dificultades en sus relaciones con la administración, como lo ha ilustrado Ken Loach mediante su film *I, Daniel Blake* (2016). La preferencia institucional por el contacto vía Internet omite estas diferencias sociales; lo cual tiene como objetivo la simplificación de los trámites y la mejora de la «calidad de servicio». Sin embargo, no todos los usuarios aprovechan esta mejora, que proviene de una voluntad de limitar la recepción física que se observa en varias administraciones. El imperativo de disminución de los costos, y por lo tanto, de los efectivos, impuesto por la difusión de los principios del nuevo *new public management,* ofrece una primera –y sin duda la principal– explicación al respecto. El recurso a la administración electrónica se inscribe de esta manera en un contexto de cierre de los servicios públicos, particularmente en las zonas rurales, limitando los horarios y los lugares de recepción y las tentativas de «racionalización» a través de la implementación de reagrupamientos denominados «casas de servicios públicos» *(Maisons de services publiques)* u «oficinas únicas» *(guichets uniques).* En el área social y de empleo se añade, particularmente al problema de la reducción de costos, una estrategia de evasión del contacto directo con el público, hasta tal punto que el contacto es considerado como una fuente de problemas. De esta manera, los desempleados visitan cada vez menos la agencia para el empleo

(*Pôle emploi),* efectúan su reinscripción periódica por teléfono o Internet y los consejeros para el empleo, que se supone que les deben ayudar en sus trámites para encontrar trabajo, los invitan a entrevistas mediante videoconferencias en lugar de realizarlas en persona. Los visitantes de las cajas de subsidios familiares son filtrados en la entrada y los agentes los invitan a utilizar un terminal electrónico para efectuar sus trámites, lo cual limita su paso por las oficinas (una escena de *I, Daniel Blake* permite ver un sistema comparable en un *job center* inglés). Se ha incorporado incluso el paso por una recepción con cita previa, limitando el *libre acceso* a su más simple expresión. Pero si solicitar una cita y respetar la fecha y la hora convenida es normal para las personas estables e integradas socialmente, no es lo mismo para las personas sin techo, para los individuos desocializados y en situaciones complejas y desamparadas, que son precisamente quienes más dependen de la administración social y quienes casi nunca pueden acceder a ella vía Internet...

Sin embargo, todavía nos encontramos lejos de una administración de los pobres que opere únicamente a distancia. El desarrollo de políticas sociales próximas a un modelo de caridad pública refuerza, al contrario, el rol de las interacciones directas. En la era del *post-welfare,* existen menos derechos sociales que subsidios, ayudas y servicios otorgados caso por caso. La confrontación directa con la institución constituye, por lo tanto, un verdadero desafío. El agente del *welfare* evalúa en este caso la situación del solicitante y estima las características que considera deben ser tenidas en cuenta para clasificar cada «caso». Por su parte, el «cliente» debe exponer su situación y su persona para acreditar la legitimidad de su demanda. Algunas cuestiones cruciales estructuran el intercambio: establecer la veracidad del relato para decidir la pertinencia o no de la ayuda, de su forma y de su cuantía. Lejos de constituir una simple formalidad más o menos desagradable, la relación administrativa constituye en este proceso una situación tensa, compleja y decisiva, ya que es en ella donde se decide la obtención de una ayuda. Este desarrollo ya se encontraba en marcha en el momento de la realización de esta investigación, y se ha reforzado desde en-

tonces tanto en Francia como en el resto de Europa. El reemplazo del Ingreso Mínimo de Inserción (RMI) y del Subsidio a la Monoparentalidad por el Ingreso de Solidaridad Activa en 2009 ilustra la tendencia creciente a exigir contrapartidas a las ayudas otorgadas y, asociando estas ayudas a medidas que incitan a la búsqueda de empleo, a una orientación del tipo *workfare* –aunque sea bajo una forma claramente menos coactiva que en Estados Unidos. En las oficinas de la administración esto significa que los beneficiarios se vean conducidos cada vez más a mostrar que «hacen algo» para merecer los subsidios que perciben. Esto denota también que deben probar con mayor asiduidad no sólo que tienen *derecho* a un subsidio, sino que lo *merecen.*

La hipótesis de un rol decisivo de los encuentros burocráticos en el tratamiento de la miseria se verifica con mayor frecuencia, y ello actualiza el sentido de la noción de *poder discrecional* (Evans y Harris, 2004). Estas transformaciones refuerzan también la naturaleza dramatúrgica de las relaciones, en las que los protagonistas juegan el papel de «pobre que merece» o el de «agente imparcial», exhibiendo los atributos que los caracterizan y escondiendo los otros, disimulando en parte sus sentimientos, buscando interpelar a quienes tienen en frente. Finalmente, dichas transformaciones refuerzan también la actitud de sospecha de los agentes, comprometidos más que nunca con una política de control que marca un giro coercitivo del tratamiento de la miseria (Dubois, 2014; Dubois, 2009). Las interacciones directas con los *street-bureaucrats* constituyen engranajes esenciales de este gobierno individualizado de las conductas. En este sentido, las observaciones recogidas en este libro pretenden clarificar el rol de las instituciones en las formas contemporáneas de dominación de las clases populares.

Bibliografía

Auyero, Javier. 2013. *Pacientes del Estado*. Buenos Aires: Eudeba.

Dubois, Vincent. 1999. *La Vie Au Guichet. Relation Administrative et Traitement de La Misère*. 1ª edición. París: Economica.

———. 2009. «Towards a Critical Policy Ethnography: Lessons from Fieldwork on Welfare Control in France.» *Critical Policy Studies* 3 (2): 221–239.

———. 2010. *The Bureaucrat and the Poor. Encounters in French Welfare Offices*. Aldershot: Ashgate.

———. 2014. «The State, Legal Rigor and the Poor: The Daily Practice of Welfare Control.» *Social Analysis* 58 (2): 38–55.

———. 2015a. «Critical Policy Ethnography». In *Handbook of Critical Policy Studies*, editado por Frank Fischer, Douglas Torgerson, Michael Orsini y Anna Durnova, 462–80. Cheltenham-Northampton: Edward Elgar Publishing.

———. 2015b. *La vie au guichet: administrer la misère*. París: Éditions Points.

Evans, Tony y John Harris. 2004. «Street-Level Bureaucracy, Social Work and the (Exaggerated) Death of Discretion». *British Journal of Social Work* 34 (6): 871–95. doi:10.1093/bjsw/bch106

Grignon, Claude, and Jean Claude Passeron. 2013. *Lo culto y lo popular. Miserabilismo y populismo en sociología y literatura*. Buenos Aires: Nueva Visión.

Hoggart, Richard. 2013. *La Cultura Obrera En La Sociedad de Masas*. Buenos Aires: Siglo XXI.

Lagroye, Jacques y Michel Offerlé, eds. 2011. *Sociologie de l'institution*. París: Belin.

Martín, Alberto. 2010. «La práctica cotidiana de los derechos de ciudadanía en los servicios públicos de bienestar». *Miscelánea Comillas* 68 (133): 609–38.

Martín, Alberto, Eva Martín, Alessandro Gentile y Marta Gutiérrez. 2012. «Representaciones de la ciudadanía en los servicios públicos: reconocimiento, mérito y autonomía». *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*. doi:10.5477/cis/reis.139.189

Prefacio

Este libro no trata de una institución cualquiera ni de toda institución en general, sino de las oficinas de atención al público de dos cajas de subsidios familiares. No estudia «los públicos» de las administraciones o «los usuarios» de los servicios públicos, sino «los clientes» que recurren a estas cajas. De la primera a la última página, la obra se dedica al análisis de datos recogidos a través de entrevistas y, sobre todo, de la observación de secuencias (la confrontación entre una veintena de agentes de atención al público de características sociales y profesionales bien particulares y la multitud constantemente renovada de los usuarios de un tipo de servicio muy específico). Usuarios que son, en alguna medida, extrañamente similares: la mayoría son pobres, mal vestidos, con dificultades para comprender las reglas que se les aplican; son casi siempre humildes y dóciles, excepcionalmente violentos. Es una población particular, de la miseria, que atormenta las noches de una frágil agente de atención al público y de la cual los otros agentes se protegen como pueden. En resumen, no es una categoría general, es una muestra de individuos que transforman a través de sus prácticas una unidad administrativa de servicio social. Todo esto presenta una enorme singularidad, que el autor no nos permite olvidar jamás, atento a recordarnos incesablemente la situación en el tiempo y en el espacio social de su objeto de estudio; lo cual, en otros términos, le confiere su particularidad.

¿A qué se debe que este libro nos enseñe infinitamente más acerca del orden social, del orden institucional y de los comportamientos de agentes institucionales que la mayoría de obras dedicadas a estas problemáticas generales? ¿A qué se debe que responda con una sorprendente precisión a tantas preguntas que uno puede hacerse sobre el aprendizaje de las relaciones institucionales, sobre la inculcación de categorías de estado, sobre la vida profesional y sobre las tácticas de los dominados? Sin que sean jamás disimu-

ladas las particularidades del campo observado, las respuestas a estas preguntas que propone Vincent Dubois adquieren un alcance general, aclaran nuestra percepción de otros universos institucionales y renuevan al mismo tiempo nuestra visión de las relaciones sociales vividas en lo concreto. Digámoslo sin rodeos: el éxito es total. Mencionemos algunas razones.

En primer lugar, existe una clave de análisis de la cual el autor no se aparta jamás: lo observado no se trata ni como «dado por sentado» ni reducido a una explicación «que se le impone». Si estos usuarios, la mayoría desposeídos, adoptan las categorías y las posturas que la institución les exige, no se debe sólo al hecho de encontrarse sumisos a su fuerza coactiva y amenazados por sus sanciones; no se debe tampoco a que sean conducidos a la resignación por su incompetencia institucional, incluso si la amplitud de esta incompetencia se les recuerda incesablemente. Se debe a que la institución les ofrece una identidad conforme a su posición social y les es posible ajustar esta posición de acuerdo con dicha identidad, al punto de obtener algunas ventajas sin escapar por ello a sus efectos. Los «clientes» de las CAF participan activamente en la definición de la institución y de los roles institucionales, a través de los usos que se hacen de ella y a través del trabajo que efectúan en la práctica sobre las condiciones de los intercambios que se producen.

Si bien, por su parte, los agentes de atención al público tienden a adaptar sus comportamientos a las expectativas socialmente constituidas e inventan formas de interpretar su rol que lo modifican. Esto no se debe únicamente a que tienen que enfrentarse a exigencias imprevistas, sino más bien a que su propia carrera profesional y moral, la doble coacción de su ser institucional y de su ser social, y su experiencia en los riesgos y en los fracasos los obligan a comprometerse en su trabajo dejando un poco de lado la impersonalidad burocrática. Para ir más allá de las explicaciones reduccionistas y fáciles, el autor ha tenido que barajar todos los datos disponibles sobre los agentes administrativos y los usuarios, sus historias, sus *savoir-faire* adquiridos en la institución y en otros espacios, su identidad institucional, su posición social, e incluso

sus problemas familiares y personales en el momento de las interacciones. Esto supuso una atención estricta a los dispositivos materiales, a las rupturas de tono en los intercambios, a los signos más ínfimos de control (o de pérdida de control) de uno mismo... En estos aspectos, el trabajo de Vincent Dubois suscita irresistiblemente la comparación con aquellos de Erving Goffman o de Paul Willis. Precisamente gracias a esta atención prestada a lo casi imperceptible en los intercambios aparentemente más enmarcados y definidos en torno a asuntos tristemente ordinarios, el autor nos ofrece un testimonio extraordinario sobre la miseria y la gestión de las situaciones de miseria.

¿Testimonio? Dudo en emplear este término, que podría hacer creer que Vincent Dubois escribe y «cuenta» lo que ha visto como lo haría un reportero. Debo entonces volver a remarcar que una reflexión exigente, nutrida por el recurso a la teoría (que no presenta ninguna forma de dependencia hacia las teorías utilizadas y sus autores), estructura el trabajo de interpretación que lleva a cabo acerca del orden institucional, del mantenimiento del orden social a través de las instituciones, de la ocupación de los roles o del retorno del cuerpo en un universo de reglas impersonales. En definitiva, se trata de la sociedad francesa contemporánea, de las estructuras de la dominación, de la docilidad de los dominados y de los usos de los servicios públicos como último recurso de los pobres, miembros de fracciones precarizadas y desposeídas del espacio social. Es también, por lo tanto, un libro sobre el Estado.

Todos aquellos que trabajen sobre el orden institucional tienen ahora una obra de referencia donde encontrarán elementos esenciales para comprender la buena voluntad de quienes se encuentran sujetos a este orden, la diversidad de sus comportamientos, su contribución a la definición de las instituciones, y también las vías de la incorporación del orden social, las razones del celo por el cumplimiento de las tareas institucionales más rutinarias, o incluso las formas de competencia sociológica de los dominados –cuestión mayor sobre la cual, espero, Vincent Dubois nos dirá más en un futuro libro que puede escribir mejor que cualquier otro. *El burócrata y el pobre* es un gran libro (¡cómo lamento que

esta expresión esté tan desprestigiada!); es además un libro bien escrito, donde lo menos simple es dicho con simplicidad. Uno experimenta al leerlo el placer raro de una triple satisfacción, intelectual, estética y moral. Uno sabe, cuando lo cierra, que volverá a él y que no lo olvidará.

Jacques Lagroye