

5-7, rue de l'École Polytechnique 75005 Paris

Tél. 01 40 46 79 20 (comptoir et renseignement libraires)

Tél. 01 40 46 79 14 (manuscrits et fabrication)

Tél. 01 40 46 79 22 (service de presse)

Fax 01 43 25 82 03 (commercial)

Fax 01 43 29 86 20 (manuscrits et fabrication)

**Vient de paraître**

**Dans les pas des contrôleurs de  
prestations sociales**

*Travailler entre droit et équité*

**Anne-Lise ULMANN**

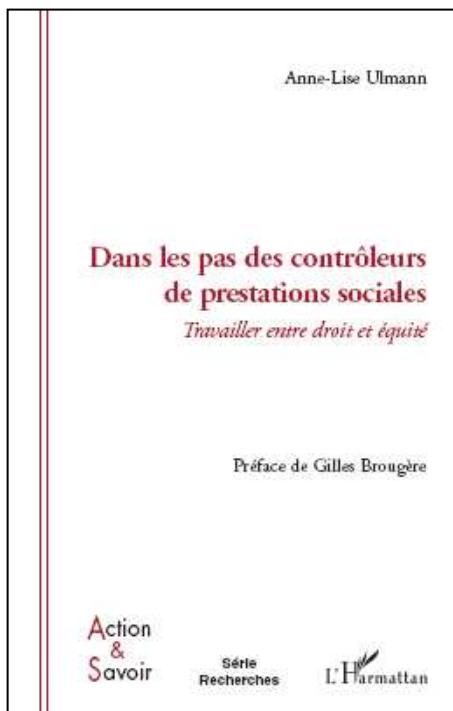
Préface de Gilles BROUGÈRE

Série *Recherches*

Collection *Action & Savoir*

20 € - 212 pages ISBN : 978-2-296-11390-9

site internet : <http://www.editions-harmattan.fr>  
email : [presse.harmattan5@wanadoo.fr](mailto:presse.harmattan5@wanadoo.fr)



Au sein des Caisses d'Allocations Familiales les contrôleurs chargés de vérifier l'exactitude des montants des droits versés aux allocataires effectuent un travail dont la complexité n'est pas toujours reconnue à sa juste mesure bien que cette surveillance des bénéficiaires de prestations fasse l'objet de demandes récurrentes du corps social. Cette ethnographie du contrôle s'attache ici à rendre visible ce travail méconnu en faisant cheminer le lecteur dans les différents lieux investigués pour réaliser un rapport de contrôle. Immergé dans l'univers professionnel de ces contrôleurs, le lecteur découvre que contrairement à une représentation binaire et rassurante de la mise en acte du droit, chaque rencontre avec un allocataire peut se transformer en une scène théâtrale où accords et désaccords conduisent à définir les modalités d'application du droit. Il comprend petit à petit comment le contrôleur oeuvre pour donner à son rapport un effet maximum de vérité. Le livre révèle ainsi les tensions que vivent quotidiennement ces professionnels entre le droit, l'éthique et ce que les bénéficiaires des prestations sociales considèrent comme leur dû.

En découvrant la complexité d'une fonction régaliennne comme le contrôle, ce livre s'adresse aussi bien à des professionnels qui veulent réfléchir sur leurs pratiques professionnelles qu'aux chercheurs qui s'intéressent aux manières d'analyser l'activité en privilégiant le point de vue des sujets au travail sans pour autant omettre le contexte social dans lequel il s'éprouve. Ce traçage de l'activité éclaire également sur les rapports entre savoir, expérience et transmission dans le traitement des situations de contrôle.

*Anne-Lise Ulmann est maître de conférences et chercheur au Conservatoire National des Arts et Métiers. Ses recherches portent sur les méthodes ethnographiques d'analyse de l'activité et les liens avec la formation. Elle a dirigé avec Gilles Brougère en 2009 aux PUF un ouvrage collectif Apprendre de la vie quotidienne.*

#### Contact presse

Marie-anne Hellian – Service de Presse - Sciences Humaines

Editions L'Harmattan - 7, rue de l'École Polytechnique 75005 Paris Tél : 01 40 46 79 23/Fax : 01 43 25 82 03 /

[marie-anne.hellian@harmattan.fr](mailto:marie-anne.hellian@harmattan.fr)

Visitez notre site internet et commandez en ligne : <http://www.editions-harmattan.fr>

Vous pouvez aussi commander cet ouvrage chez votre libraire habituel

## SOMMAIRE

**Préface de Gilles Brougère**

**Introduction**

**Prologue : Sur les pas de Daniel**

**Première partie**

**L'administration modernisée**

**Chapitre 1 Pacifier les relations**

L'allocataire versus client

L'allocataire versus fraudeur

**Chapitre 2 Optimiser la gestion**

Le souci du ratio coût/efficacité

La place du contrôleur sur cette nouvelle scène sociale

**Deuxième partie**

**Le contrôle dans tous ses états**

**Chapitre 3 Mener l'enquête**

Les stratégies de réussite

Les stratégies de mise en cohérence des faits

Les stratégies d'ajustement

**Chapitre 4 Prendre des notes**

Le passage de l'écoute à l'écrit

Les usages professionnels explicites

Les usages professionnels implicites

**Chapitre 5 Écrire le rapport final**

L'intrication de l'enquête et du rapport

La construction des constats

Le travail de mise en forme

L'étape conclusive

**Chapitre 6 Collaborer dans l'ombre**

Les figures de la dénonciation

Des configurations multiples

Les mots et les intentions

Qui est dénonciateur, victime, juge ou fraudeur ?

**Troisième partie**

**Retour sur les choix épistémologiques**

**Chapitre 7 Une ethnographie patiente et progressive**

Un cadre théorique constituant mais non constitué

Construction progressive du processus de recherche

**Conclusion**

**Bibliographie**

---

### BON DE COMMANDE

A retourner à L'HARMATTAN, 7 rue de l'École Polytechnique 75005 Paris

Veillez me faire parvenir ..... exemplaire(s) du livre **Dans les pas des contrôleurs de prestations sociales** au prix unitaire de **20€** + **3€** de frais de port, + 0,80€ de frais de port par ouvrage supplémentaire, soit un total de ..... €.

NOM :

ADRESSE :

Ci-joint un chèque de ..... €.

Pour l'étranger, vos règlements sont à effectuer:

- en euros sur chèques domiciliés sur banque française.

- par virement en euros sur notre CCP 20041 00001 2362544 N 020 11 Paris

- par carte bancaire Visa N°..... date d'expiration...../...../...../ et le numéro CVx2 (les 3 derniers chiffres au dos de votre carte, à gauche de votre signature) :.....

---