

DOI: <http://dx.doi.org/10.5902/2236672566182>

Recebido em: 08/06/2021. Aprovação final em: 29/04/2022.

**MORALITE ET ARBITRAIRE: UN REGARD SUR LE RAP-
PORT ENTRE LES AGENTS PUBLIQUES ET LES BENEFI-
CIAIRES DE LA *BOLSA FAMILIA*.**

*MORALIDADE E ARBITRARIEDADE: UM OLHAR SOBRE A RELAÇÃO EN-
TRE OS AGENTES PÚBLICOS E OS BENEFICIÁRIOS DO BOLSA FAMÍLIA.*

*MORALITY AND ARBITRARINESS: A LOOK AT THE RELATIONSHIP BET-
WEEN PUBLIC AGENTS AND BOLSA FAMÍLIA BENEFICIARIES.*

*MORALIDAD Y ARBITRARIEDAD: UNA MIRADA A LA RELACIÓN ENTRE
LOS AGENTES PÚBLICOS Y LOS BENEFICIARIOS DE BOLSA FAMÍLIA.*

*Mani Tebet de Azevedo Marins**

 <http://orcid.org/0000-0002-3524-4465>

*André de Oliveira Sena Melo***

 <https://orcid.org/0000-0002-5598-0072>

RÉSUMÉ : Cet article a pour but de contribuer à l'analyse de l'implémentation locale du Programme *Bolsa Família*. En plus de ses objectifs déclarés, on essaie de comprendre comment les arbitraires, les préjugés et les stigmatisations sont construits autant dans la relation entre les agents publics et les bénéficiaires que dans le contexte d'interaction des bénéficiaires avec leur voisinage. La base méthodologique repose sur 70 entretiens qui ont été conduits avec trois grands groupes : les familles bénéficiaires (femme responsable légale, conjoint/compagnon et adolescents), les acteurs institutionnels (agents sociaux, agents de santé, enseignants, coordinateur de la *Bolsa Família* et personnel du bureau d'inscription) et

* Doutora em Sociologia e Antropologia; Professora do Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ), Rio de Janeiro, RJ, Brasil; E-mail: manitebetufrrj@gmail.com

** Doutorando em Ciências Sociais pelo Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais (PPGCS) da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ), Rio de Janeiro, RJ, Brasil; E-mail: andresenas0@gmail.com

les voisins (non bénéficiaires de la *Bolsa Família* qui ont pourtant la même situation socio-économique). La recherche a été réalisée dans une périphérie de la région métropolitaine de Rio de Janeiro. On y a parcouru plusieurs lieux fréquentés par les bénéficiaires comme : écoles, *postos de saúde*, coordination de la *Bolsa Família* et le secteur d'inscription, Centre de Référence d'Assistance Sociale (CRAS) et restaurant populaire.

Mots-clés: Implémentation de la *Bolsa Família*; Effets arbitraires; Moralités; Stigmatisation; Genre.

RESUMO: *Este artigo visa contribuir para a análise do processo de implementação local do Programa Bolsa Família. Além de seus objetivos declarados, procuramos entender como a arbitrariedade, o preconceito e os estigmas são construídos tanto na relação entre agentes públicos e beneficiários quanto no contexto da interação entre os beneficiários e seus vizinhos. Como base metodológica, realizamos 70 entrevistas em profundidade com três grandes grupos: famílias beneficiárias (esposa legal, cônjuge / parceiro e adolescentes), atores institucionais (Assistentes Sociais, Agente de Saúde, Professor, Coordenador e Registradores do Bolsa Família) e vizinhos (não beneficiários do Bolsa Família, mas que têm mais ou menos o mesmo status socioeconômico). A pesquisa foi realizada em uma periferia da região metropolitana do Rio de Janeiro. Lá, visitamos diversos espaços por onde passam os beneficiários, tais como: escolas, centros de saúde, coordenação do Bolsa Família e do setor de cadastramento, Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e restaurante popular.*

Palavras-chave: *Implementação do Bolsa Família; Arbitragem; Efeitos morais; Estigma; Gênero.*

ABSTRACT: *This article aims to contribute to the analysis of the local implementation process of the Bolsa Família Program. In addition to its stated objectives, we seek to understand how arbitrariness, prejudice and stigmas are constructed both in the relationship between public agents and beneficiaries and in the context of interaction between beneficiaries and their neighbors. As a methodological basis, we conducted 70 in-depth interviews with three large groups: beneficiary families (legal wife, spouse / partner and adolescents), institutional actors (Social Assistants, Health Agent, Teacher, Bolsa Família Coordinator and Registrars) and neighbors (not beneficiaries of Bolsa Família, but who have more or less the same socioeconomic status). The research was carried out in a periphery of the metropolitan region of Rio de Janeiro. There, we visited several spaces where*

the beneficiaries pass, such as: schools, health centers, coordination of Bolsa Família and the registration sector, Social Assistance Reference Center (CRAS) and popular restaurant.

Keywords: *Bolsa Família implementation; Arbitrary; Effects morals; Stigma; Gender.*

RESUMEN: *Este artículo pretende contribuir al análisis del proceso de implementación local del Programa Bolsa Família. Además de sus objetivos declarados, buscamos comprender cómo se construyen la arbitrariedad, los prejuicios y los estigmas tanto en la relación entre los agentes públicos y los beneficiarios como en el contexto de la interacción entre los beneficiarios y sus vecinos. Como base metodológica, realizamos 70 entrevistas en profundidad a tres grandes grupos: familias beneficiarias (esposa legal, cónyuge/pareja y adolescentes), actores institucionales (asistentes sociales, agente de salud, profesor, coordinador de Bolsa Família y registradores) y vecinos (no beneficiarios de Bolsa Família, pero que tienen más o menos el mismo estatus socioeconómico). La investigación se realizó en una periferia de la región metropolitana de Río de Janeiro. Allí, visitamos varios espacios por los que pasan los beneficiarios, como: escuelas, centros de salud, la coordinación de Bolsa Família y el sector de registro, el Centro de Referencia de Asistencia Social (CRAS) y un restaurante popular.*

Palabras clave: *Aplicación de Bolsa Família; Arbitrariedad; Efectos morales; Estigma; Género.*

PAUVRETÉ, ÉTAT ET POLITIQUES PUBLIQUES

Une partie de la littérature des Sciences Sociales, sujet d'une réflexion proposée dans cet article, signale que les « pauvres », objet de contrôles moraux, sociaux et politiques spécifiques, surtout ceux réalisés par l'État, finissent par être mis en rapport avec un processus d'encadrement classificatoire et de la stigmatisation. Pour les groupes des classes populaires, la stigmatisation peut apparaître à divers moments de la vie comme, par exemple, lors de la quête d'emploi ou quand des qualifications concernant la compétitivité du marché du travail leur sont exigées. Dans nombre de cas, quand les pauvres n'arrivent pas à trouver du travail, à cause d'un niveau

de scolarisation insuffisant, du racisme ou de la discrimination de genre, ils peuvent parvenir à solliciter une aide de l'État. Durant cette période de dépendance, la société juge moralement les bénéficiaires des aides, ce qui peut entraîner (par rapport à des situations diverses) un processus de disqualification morale (Paugam, 1991; Duvoux, 2009; Dubois, 2010). Cet article a pour but de comprendre comment les conséquences politiques, morales et symboliques se constituent à partir de la mise en place de la *Bolsa Familia* dans une communauté de la périphérie de la région métropolitaine de Rio de Janeiro. Ainsi, il est proposé pour cette réflexion d'inclure l'État et ses agents comme acteurs importants dans la création et la modélisation des pratiques des pauvres.

N'importe quelle politique publique peut être interprétée soit comme un projet d'émancipation sociale, soit comme un projet moral de l'État qui modélise des identités et subjectivités. Cet article, en particulier, prend en compte le deuxième argument pour comprendre – surtout basé sur le concept de *governmentality* de Foucault – les politiques publiques comme résultat de disputes autour de projets politiques, intérêts, représentations sociales et valeurs morales distinctes. D'un côté, ces disputes sont basées sur la norme de la politique publique elle-même, de l'autre, sur des actions concernant l'implémentation des programmes au niveau local. Cet argument aide à réfléchir sur la façon dont les valeurs et les croyances (surtout de classe, de genre et familiales) sont structurées à l'intérieur des politiques de transfert de revenu aux populations des classes populaires. Le concept de *governmentality* aide alors à la compréhension de la façon dont l'État conduit ses discours et ses directives, rendant ainsi possible d'enquêter sur les contextes moraux où se (re)produit la légitimation d'une politique sociale. Foucault (2003) et Bourdieu (2012) peuvent aider à la réflexion sur le processus politique de production des identités, à partir de l'implémentation des politiques sociales qui sélectionnent, délimitent et modifient les intérêts de groupes sociaux.

Le concept de gouvernementabilité subit pourtant plusieurs critiques, notamment celles faites par Brockling et all (2010). Selon Brockling, le vide laissé par Foucault est explicité lorsque, en se penchant sur les analyses de documents et de discours basés sur les

principes qui soutiennent les politiques de l'État, l'auteur réalise une investigation sur les normes instituées par l'État, normes bien éloignées des pratiques sociales. Malgré ces critiques, Foucault s'écarte des analyses traditionnelles, puisqu'il ne comprend pas l'État comme un acteur central du pouvoir mais comme des institutions (et acteurs) locales qui exercent le pouvoir au nom de l'État. Dans ses analyses, il essaie de comprendre comment ce pouvoir réalise un fort contrôle sur les comportements, les moeurs et même sur les discours des acteurs. Alors, il serait important d'investiguer l'intervention et l'implémentation locales de la politique, c'est à dire ce qui a été nommé pouvoir périphérique (Foucault, 1979), démontrant que les pouvoirs s'imposent vraiment aux différents niveaux des relations sociales, et que dans cet univers il y a des acteurs qui se trouvent quelques fois intégrés à l'État et d'autres qui n'arrivent pas à établir des liens d'acceptation, soumission ou contrôle.

Dans cette étude, la politique n'est pas comprise comme un être abstrait qui s'imposerait à travers ses normes et prescriptions sur la conduite des acteurs. Au contraire, on veut démontrer que, même s'il y a un texte officiel de la politique, diffusé et partagé publiquement, plusieurs possibilités de compréhension de ces normes et maintes formes de contrôle sont produites par de différents acteurs agissant au nom de l'État. De telles formes (comme le démontrera l'analyse de données empiriques) dépendront de la façon dont les institutions locales et les « bureaucrates de rue » (Lipsky, 1980) interpréteront la politique. Foucault a nommé « ascendant » ce type d'analyse puisqu'il comprend le pouvoir à partir des institutions locales et des techniques professionnelles qui, d'une manière ou d'une autre, se lient à l'État au niveau central. Un autre point fondamental de la discussion foucaultienne se trouve dans l'idée de surveillance comme une des façons les plus fortes de contrôle. Cette surveillance se présente déguisée – mais permanente – et sans limites dans l'espace-temps. Les individus seraient surveillés à partir d'un regard invisible, de manière à ne pas s'apercevoir d'être contrôlés, une idée qui se trouve aussi présente dans la formulation du concept

1 Ce terme identifie les *policy makers*, dont la fonction est d'exécuter les politiques publiques au niveau local au quotidien, étant possible de les reformuler à partir des orientations diverses dans l'interaction avec le public cible de ces politiques.

bourdieusien de violence symbolique. Par contre, il est important de remarquer qu'il y a des contextes où les bénéficiaires manipulent consciemment son statut d'assisté et quelques fois réagissent à certaines situations de stigmatisation.

Dans *La microphysique du pouvoir*, Foucault signale que les phénomènes, les techniques, la discipline et tous les procédés liés au pouvoir à l'échelle locale doivent être investigués. Comme assuré par Foucault, l'État joue un rôle de classification, de hiérarchisation et de distribution de places (Foucault, 2009, p.177)². Dans ce contexte, le contrôle est exercé maintes fois sous forme d'une violence presque imperceptible.

POUVOIR, HIÉRARCHIE ET CLASSIFICATION DE L'ÉTAT

Cette étude analyse la violence symbolique subie par des femmes bénéficiaires de la *Bolsa Familia* qui finissent par être jugées moralement par les agents publiques et aussi par l'entourage de la communauté, à partir de critères de justice sociale, culpabilité, mérite, pauvreté, responsabilité maternelle et genre (Marins, 2018). Dans cette ambiance, une discipline morale leur est exigée par rapport soit à la droiture de comportement, soit à la projection de la sortie de la pauvreté, et dans ce sens, la discipline devient un type de pouvoir qui comprend des techniques, des procédés et des cibles (Foucault, 1975).

Dans la construction du « bon pauvre », la discipline est exercée autant à l'échelle de l'informalité des rapports avec l'entourage de la communauté que dans les textes et les normes politiques. Un exemple de cette discipline se trouve dans le manuel du programme³, fourni aux familles bénéficiaires au moment de l'inscription au niveau municipal, comme une façon de garantir le droit à l'alimentation, à l'éducation et à la santé. D'après ce document, l'aide ne peut être utilisée que pour des frais importants à l'entretien de la famille. La *Bolsa Familia* encourage l'éducation des enfants et adolescents, ainsi que l'amélioration de la santé des enfants, de femmes enceintes et de mères dans des situations d'allaitement. Ledit manuel

² Il faut remarquer que, dans *Sur l'État*, Bourdieu (2012) affirme aussi que l'État organise des groupes à partir de la classification et la hiérarchisation sociales.

³ Ce manuel est confectionné par la municipalité et il n'y en a pas un national dirigé aux bénéficiaires.

est presque un « manuel de comportement » pour les familles bénéficiaires, expliquant au responsable légal comment gérer son aide. Ce document explique encore le contenu des contreparties et comment les accomplir de façon efficace en évitant de perdre l'aide. Il y a aussi des indications sur le type d'alimentation à être consommée par la famille, ayant pour but le développement nutritionnel des enfants.

En ce qui concerne la stigmatisation, on croit qu'elle ne peut être traitée que dans la perspective relationnelle. C'est à dire qu'on ne peut l'analyser qu'à partir des relations sociales qui sont établies entre l'État, le marché, les institutions locales et les réseaux sociaux. Alors, on ne peut pas analyser certaines catégories comme si elles étaient renfermées en elles-mêmes ('femmes', 'prisonniers', 'malades' ou 'bénéficiaires'). Au contraire, il est absolument nécessaire de comprendre le contexte à travers lequel ces groupes d'individus agissent et interagissent. Ainsi, ce n'est pas que la honte qui sert de base à la vie des femmes bénéficiaires mais le contrôle exercé sur elles par les autres. Goffman pose une question intéressante dans ce débat : « Y aurait-il une prédisposition à la 'vitimisation' comme résultat d'une mise en évidence bien restreinte d'une population pauvre ? » (Goffman, 1988, p.19). Dans cette étude, ce genre de mise en question guidera quelques analyses sur les comportements adoptés par les candidats au Programme *Bolsa Família* au bureau d'inscription.

Un autre effet signalé par Goffman se trouve dans le fait pour l'individu d'essayer de s'écarter de la possibilité d'être stigmatisé et, par conséquent, éviter le contact public, de peur du contrôle et aussi de la discrimination. Selon l'auteur, la stigmatisation serait partout, bien que principalement dans les rapports du quotidien et avec l'entourage. Un des aspects intéressants de la théorie goffminienne révèle que, d'un côté, la stigmatisation dégrade l'image de l'individu, de l'autre, elle peut être utile car elle rend viable l'accès à certains éléments comme, par exemple : droits, préférences, respect etc.

Il faut remarquer que ces symboles (statut, stigmatisation ou prestige) diffusent des informations sociales qui reproduisent souvent le *status quo*, mais ce ne sont pas seulement les acteurs communs ou intimes (amis, famille et entourage) qui font partie de ce

processus de reproduction. Les spécialistes (agents sociaux, agents de santé et enseignants) peuvent aussi finir par contribuer à cette réification. En concernant la méthodologie, Goffman aidera encore à montrer que, pour qu'on obtienne un tableau plus amplifié de la condition de bénéficiaire, il est fondamental d'observer sa stigmatisation dans le domaine public. Cela entraîne – dans cette étude – la réalisation d'entretiens avec d'autres acteurs (enseignants, agents sociaux, agents de santé et commerçants) qui interagissent avec les femmes bénéficiaires. En effet, les nomenclatures, classifications et nominations produites par les politiques ciblées (*Bolsa Familia* incluse) finissent par encadrer des groupes d'individus dans des catégories cernées.

Par contre, Goffman (2012) signale qu'il y a des processus rituels qui permettent aux individus de négocier pour changer leur classification sociale (dans cette recherche, en particulier, au bureau d'inscription du programme *Bolsa Familia*, les négociations apparaissent autour des catégories de pauvreté, misère et genre). Selon l'auteur, les acteurs – consciemment – calculent le coût social de l'engagement, soit en s'éloignant de l'interaction face à face pour éviter de possibles discriminations, soit en l'affrontant en se servant de stratégies pour vivre avec la stigmatisation.

D'autres références importantes pour aider à réfléchir sur le rapport des pauvres avec l'Assistance sociale viennent à partir des théories de Paugam et Castel. Ces auteurs ne considèrent pas la pauvreté comme un état figé ou comme une donnée naturelle. Au contraire, ils montrent l'existence d'un lent processus de construction historique, sociale et culturelle du phénomène de la pauvreté. Au lieu de tenir la pauvreté comme un élément extérieur à l'individu, Paugam, en particulier, montre comment la catégorie pauvreté est construite à partir de l'*auto* et de l'*alter* perception de ce groupe marginalisé. Ainsi, la Sociologie peut contribuer à la compréhension de la façon dont les institutions sociales se constituent pour traiter et classer les pauvres. La pauvreté, affirme Paugam (1991), c'est une catégorie relative et non universelle, entendue comme un phénomène de la modernité qui doit être combattu.

À vrai dire, Paugam veut établir une rupture précise avec

l'idée d'unicité des catégories de « pauvreté » et de « pauvre », en démontrant qu'il y a une pluralité de classifications qui se trouvent soit en conflit, soit en convergence. Alors, d'après Paugam (1991), il serait mieux de parler de ces populations comme des groupes ayant des difficultés sociales et économiques.

Dans ce contexte, l'auteur attire l'attention sur la pluralité des catégories qui entourent la discussion sur la pauvreté. Selon Paugam, pendant le processus de choix de certification de ceux « vraiment pauvres », un statut spécifique (inférieur et disqualifié) se crée et finit par marquer profondément l'identité de ce groupe.

L'auteur réfléchit surtout sur les effets de l'assistance sociale en ce qui concerne les procédés discriminatoires réalisés au travers des critères de sélection de la population-cible, pour recevoir ou non une certaine aide sociale. Il fait encore remarquer les impacts de la légitimité de l'État pour définir qui peut être considéré « digne » de l'aide. En résumé, l'auteur veut comprendre les manières dont l'ensemble de pauvres finit par être identifié par l'action de l'État. Dans le but de réfléchir sur la « nouvelle pauvreté » dans le contexte de la société française, Paugam (1991) introduit le concept de « disqualification sociale ». Le théoricien contribue à la compréhension des trajectoires suivies par les pauvres pour devenir bénéficiaires d'une politique de transfert de revenu. Pour cela, Paugam identifie – d'après le lien avec le domaine assistentiel – trois phases de « disqualification sociale ». Selon le tableau élaboré par Paugam (1991) sur ces catégories analytiques:

Typologie des interventions sociales	Types de bénéficiaires des services sociaux
Intervention ponctuelle	« Fragilisés »
Intervention régulière	« Assistés »
Infra-Intervention	« Marginalisés »

Les « fragilisés » subissent une intervention sociale ponctuelle dans le domaine du budget ; leur problème, c'est l'incertitude par rapport à un revenu fixe (ou salaire) rendant partielle leur participation dans le monde du travail et des relations sociales. Les

« assistés » reçoivent une intervention plus intense à partir d'un accompagnement sous contrat. Ces gens-ci, donc, possèdent un revenu régulier de la part de l'État. Finalement, les « marginalisés » reçoivent une « infra-intervention », une tentative bien ponctuelle – plusieurs fois échouée – de retirer des individus d'une situation de vulnérabilité sociale extrême. Les « marginalisés » sont placés à la tranche inférieure de l'engrenage de l'assistance, car ils n'ont ni revenu provenant de l'État ni salaire résultant d'un emploi. Selon Paugam, un exemple de ce groupe serait la « population de rue ».

Le principal argument de Paugam est le suivant : si, d'un côté, les politiques assistencielles jouent le rôle d'intégration des individus dans la société, de l'autre, elles contribuent aussi à la création d'une stigmatisation sociale qui entraînera la construction de l'identité de ces groupes. Dans ce contexte, Duvoux (2009) crée d'autres typologies définissant trois formes d'autonomie. Pour la première, définie comme « autonomie intériorisée », le bénéficiaire devance les attentes de l'agent social, dans le but d'éviter autant des questions gênantes sur sa situation de classe que des jugements moraux possibles par rapport à sa condition de pauvreté. Selon l'auteur, ils doivent prouver qu'ils sont des individus autonomes et que la seule raison de solliciter l'ancien RMI⁴ est le fait de se trouver dans une situation de crise socio-économique ou familiale. La norme de l'autonomie, donc, se montre comme une façon de résister à la stigmatisation et au sentiment de disqualification sociale. Les bénéficiaires utilisent certaines stratégies qui les aident à s'écarter de catégories désobligeantes.

En résumé, les bénéficiaires pourraient, peut-être, résister simultanément au processus de stigmatisation sociale et au sentiment de disqualification car ils résistent à l'identification que les agents sociaux réalisent concernant leurs situations momentanées, en élaborant des discours de compétence sociale et de liberté individuelle. Pour Duvoux, la notion d'autonomie intériorisée se caractérise par des aspects divers (Duvoux, 2009, p.43) : 1) l'adhésion comme stratégie de distinction ; 2) la force des liens sociaux et le poids du *habitus* ; 3) la référence vers le domaine de l'autonomie ; 4) l'éloignement

⁴ Programme de transfert de revenu français dirigé vers les pauvres : le premier, nommé Revenu Minimum d'Insertion (RMI), et le deuxième, Revenu de Solidarité Active (RSA). Il faut remarquer qu'il n'y a pas de limite de permanence dans le Programme ni en France ni au Brésil.

par rapport à l'assistance ; 5) la construction d'un récit de réhabilitation ; 6) la dissimulation de la fragilité ; 7) la dévalorisation inévitable ; 8) le début de l'installation et du développement de l'ambivalence ; 9) les stratégies de neutralisation de la stigmatisation. Plusieurs fois, donc, les bénéficiaires affirmeront que le RMI est temporaire et qu'ils n'en ont besoin que pour une période définie, en démontrant son autonomie et sa disposition pour trouver du travail, en s'écartant d'autres bénéficiaires.

En analysant le RMI (RSA actuel), il est possible de vérifier qu'il y a une gêne morale initiale quand les bénéficiaires demandent une aide au Gouvernement. En général, les individus résistent longtemps avant d'en demander une car ils interprètent cette demande soit comme un processus d'humiliation sociale, soit comme un échec à assumer publiquement, car ils n'ont pas été capables par mérite, donc, de sortir de la condition de pauvreté (Duvoux, 2009, p.47). Pourtant, le fait de comprendre le RMI comme un droit social pourrait, peut-être, atténuer « les effets d'infériorisation et stigmatisation » (Duvoux, 2009, p.49) chez les bénéficiaires. Au Brésil, la plupart des bénéficiaires considèrent le programme comme une aide et non un droit social, ce qui peut apporter de fortes complications concernant les notions d'autonomie et de démocratie.

Selon Duvoux, au moment où la norme d'autonomie est intériorisée, l'individu pourra résister au processus de stigmatisation, même s'il possède peu de ressources culturelles pour résister à l'imposition de catégorisations telles que « profiteurs du système ». Alors, la revendication d'autonomie est presque une compensation symbolique, une façon de résister à la dévalorisation en tant que citoyen (Duvoux, 2009). L'auteur montre, à partir de son travail sur le terrain, que cette façon de résister a lieu car les bénéficiaires possèdent un réseau de soutien familial et d'amitié, fondamental pour qu'ils puissent résister à l'encadrement du service social et revendiquer leur autonomie par rapport aux services d'assistance de l'État.

La deuxième forme, classifiée comme « autonomie contrariée », est aussi forte que la norme d'autonomie ; par contre, elle se trouve contrariée par la position des bénéficiaires. Cette situation pourtant peut être compensée par la confiance subjective. Le

fait d'être bénéficiaire d'une politique sociale produit, selon l'auteur, un changement concret dans la personnalité des individus qui les pousse à incorporer la stigmatisation sociale qui leur est imputée.

D'après ce même auteur, le processus vécu par les candidats à l'aide peut être caractérisé d'abord par le fait d'y avoir des gênes et des doutes pour devenir bénéficiaire ; deuxièmement, il y aurait un travail subectif d'apprentissage sur soi-même et sur leur histoire de vie, après leur insertion dans un programme social.

Après, ils traverseraient une période d'acceptation de leur condition sociale ; à ce moment-là, ils ont besoin de reconnaître leur dépendance par rapport au système assistentiel. Ensuite, il y a la nécessité de créer une fiction sur leur insertion, dans le but d'atteindre un statut d'employé, pour écarter la possibilité de déclassification sociale et arriver à l'autonomie. Dans ce parcours, les bénéficiaires se servent des stratégies de simulation, dans un rapport ambivalent avec les institutions locales, soit revenant à l'incrédulité, soit subissant la neutralisation de la stigmatisation par la collectivité.

La troisième forme créée par Duvoux est celle nommée « refus de la dépendance », qui peut être comprise soit par la structure de la violence symbolique, soit par la logique de l'honneur. L'auteur affirme qu'il y a un problème de pré-notions, même dans les Sciences Sociales, sur les bénéficiaires car ils sont pris, dans la plupart des cas, par des acteurs passifs de la politique. Par contre, selon Duvoux, ils peuvent être perçus d'une autre façon, c'est-à-dire à partir de la voie de l'autonomie. D'après l'auteur, il y a encore un autre problème dans les études sur les programmes de transfert de revenu car généralement les scientifiques sociaux prennent les bénéficiaires pour un groupe homogène – caractérisés comme des « pauvres » – , mais il existe une hétérogénéité à l'intérieur de cette population qui varie de groupes « modestes » jusqu'à des groupes soumis à des situations de pauvreté extrême, de « pauvres structureaux » jusqu'à des individus « pas pauvres » qui se trouvent dans un contexte de pauvreté à cause du chômage. Comme affirme l'auteur lui-même, cette hétérogénéité se traduit dans des classifications hiérarchisées de groupes diversifiés.

À partir des périodes définies par Paugam, celles traversées par les bénéficiaires, Duvoux veut travailler sur la catégorie de l'assistance différenciée, en cherchant la réponse à deux questions : Les

individus négocient-ils les catégories qui leur sont imposées ? Si oui, développent-ils des stratégies pour établir leur propre classification ? Il serait important, donc, de percevoir dans quelle mesure les bénéficiaires ont des marges de manoeuvre pour négocier leur autonomie avec les institutions locales et les agents de l'État.

Duvoux montre que dans la politique française de transfert de revenu, les assistés sont presque automatiquement traités comme déviants. Si, d'un côté, il appelle Durkheim pour réfléchir sur cette problématique, de l'autre, il se sert de Goffman, vu qu'il veut investiguer comment se développe la carrière morale des assistés. Ainsi, il essaie de démontrer que l'idée de contexte est fondamentale pour réfléchir sur les expériences multiples d'un bénéficiaire d'une politique sociale. Selon Duvoux, soit les pauvres acceptent l'image négative qu'on se fait d'eux, soit, dans une situation de pauvreté, ils sont valorisés par l'entourage de la communauté quand ils reçoivent de l'argent de l'État et, à partir de là, se produisent des effets de jalousie et de respect par rapport à l'image du bénéficiaire. Ce qui est vérifié dans le contexte français, c'est que le contrat d'insertion est qualifié comme une façon de négocier les identités sociales avec les professionnels de l'assistance et les « locataires ». Mais, comme démontré par Duvoux, il y a des cas dont la négociation est remplacée par le pouvoir et par la domination ; par conséquent, le bénéficiaire finit par conditionner son discours et sa pratique à une imposition du contrôle social.

La possibilité de négocier dépend aussi de la situation sociale de l'acteur ; pour les plus vulnérables, par exemple, le contrat est une façon d'instituer la confiance en soi. Il est intéressant que Dubois (2010) attire aussi l'attention sur ce type de négociation, à partir d'une étude dans deux guichets d'accueil et administration de ressources – Caisse d'Allocation Familiale (CAF), en France. Cet auteur, donc, démontre que le jeu de négociations et d'interaction entre les professionnels d'accueil et les bénéficiaires des politiques de transfert de revenu permet de construire des identités et crée des rôles sociaux qui ont des rapports avec quelques fonctions du service publique : gestion, administration de ressources et étiquette.

Sa recherche suggère que l'accueil ou la « porte d'entrée », comme on l'appelle au Brésil, est fondamental dans le processus d'insertion pour recevoir une aide assistentielle. Selon Dubois, cette étape

se caractérise comme structurellement asymétrique car le domaine administratif ne se présente pas seulement comme un lieu de registres bureaucratiques. À vrai dire, les agents publiques personnifient l'institution et à partir de là ils font des prescriptions ; et pourtant, ils vacillent entre la logique bureaucratique et l'engagement personnel.

Dans *La vie au Guichet*, Dubois (2010) vérifie un décalage entre les normes institutionnelles et les pratiques des bénéficiaires par rapport à la compréhension et à leur insertion dans la politique, l'ordre institutionnel étant plusieurs fois mis en question. Selon lui, il y a une domination bureaucratique (dans le sens weberien du terme) qui est manifestée par la douceur, la violence et le silence, comme signalé par Duvoux. Celui-ci reprend l'idée weberienne de domination pour réfléchir sur la relation de l'assistance avec les bénéficiaires.

En général, les politiques ciblées, qui classifient les individus dans une catégorie sociale, peuvent finir par culpabiliser ces individus sur leurs propres situations sociales (Duvoux, 2009). Dans le but d'éviter la déclassification sociale, les individus essaient de résoudre le paradoxe, c'est-à-dire demander une aide parce qu'ils en ont besoin (et parce que c'est leur droit) et s'éloigner de l'assistance sociale car ils ne peuvent pas assumer leur échec, finissant par adhérer, donc, à la norme d'autonomie. La stratégie, selon Duvoux, adoptée par les bénéficiaires pour rompre ce paradoxe, a lieu à partir du discours (mobilisant des expressions d'autonomie) et d'une *hexis* corporelle en cohérence avec le comportement d'un ouvrier s'écartant des stéréotypes de « vagabond », « paresseux » ou « dépendant de l'État ».

Ces ressources – qui sont mises en oeuvre par les acteurs pour résoudre la relation de conflit des bénéficiaires avec les agents sociaux – dépendent, d'un côté, du soutien familial pour aider à la sortie de la situation de dépendance et, de l'autre côté, de la possession de capitaux surtout linguistiques et culturels. Ces ressources sont aussi une soupape d'échappement pour empêcher le processus de dévalorisation sociale. Il y a aussi une autre problématique : même si les individus veulent devenir autonomes pour correspondre aux attentes de la politique, ils n'arrivent pas à cette condition dû aux contradictions présentées par leur *habitus* d'origine et à leur capital culturel insuffisant. Il faut remarquer qu'il y a peu d'études brési-

liennes (Pinto, 2013 ; Ávila, 2013 ; Eiró, 2017) qui traitent de cette relation de conflit entre agents sociaux et bénéficiaires, et qu'une partie de cette recherche signale la façon dont les ressources spécifiques dans ce type d'interaction hiérarchisée sont mises en place.

VIOLENCE SYMBOLIQUE, STIGMATISATION ET PROCESSUS D'HUMILIATION MORALE

Cette recherche empirique a été réalisée dans une périphérie de la région métropolitaine de Rio de Janeiro : Itaboraí. L'observation participante y a eu lieu dans des espaces divers tels que : École, *Posto de Saúde*⁵, CRAS, Coordination de la *Bolsa Família*, Bureau d'inscription, Restaurant populaire et le voisinage du quartier Nova Cidade. 70 entretiens ont été réalisés avec des familles bénéficiaires, non bénéficiaires et d'autres acteurs institutionnels : Agents sociaux, Agents de santé, Enseignants, Directeur de l'École et Coordinateur de la *Bolsa Família*. La ville de Itaboraí a été choisie dans la réalisation de cette étude pour trois raisons : 1) le niveau de précarité des conditions de vie de la population locale ; 2) la haute incidence de bénéficiaires du Programme *Bolsa Família* (15.815 familles, CadÚnico, janvier 2013) ; et 3) l'inclusion de la ville de Itaboraí dans la résolution des Objectifs de Développement du Millénaire (ODM). Dans ces objectifs, cinq axes d'action prioritaires ont été établis pour la région de Itaboraí – Conleste : 1) éradiquer la pauvreté extrême et la famine ; 2) universaliser l'*Ensino Fundamental* (École primaire et Collège) et amplifier la couverture de l'*Ensino Médio* (Lycée) et de l'Éducation techno-professionnelle ; 3) promouvoir l'égalité de sexes et l'autonomie des femmes ; 4) garantir la durabilité environnementale ; et 5) accélérer le processus de développement local avec la réduction des inégalités.

Dés entretiens ont d'abord été faits avec les bénéficiaires, à partir du contact d'une agente sociale de la ville de Itaboraí. Ces entretiens pourtant se sont déroulés sous méfiance, une fois que les bénéficiaires croyaient que cette enquête servirait de base au contrôle de leur situa-

⁵ Local conçu pour apporter de l'assistance de base à une population spécifique, de façon programmée ou non, avec ou sans la présence intermittente du professionnel de la santé. Pour plus d'informations: http://tabnet.datasus.gov.br/cgi/cnes/tipo_estabelecimento.htm.

tion économique dans le but de vérifier leur légitimité face au Programme. Alors, le contact immédiat avec le voisinage a été adopté, ce qui a permis de réaliser de nouveaux entretiens sans la problématique normative qu'une indication d'une agente sociale pouvait produire.

Quelques questions guident les analyses pour la production de cet article: 1) Dans quelle mesure le groupe de femmes bénéficiaires finit-il par se percevoir et être perçu comme un groupe social stigmatisé? ; 2) Les femmes bénéficiaires subissent des gênes et/ou contrôles concernant notamment leur situation de dépendentes de l'État, dans le sens de la domination proposée par Bourdieu ? ; 3) Comment les candidats à l'aide interprètent-ils et négocient-ils avec les agents du Programme les catégories imposées par ces derniers ? ; 4) Un contrôle social serait-il développé à partir de l'identification formelle « bénéficiaire », pour qu'ils deviennent surveillés moralement et même punis si nécessaire (Foucault, 1979 ; Foucault, 1975) ? ; et 5) Comment la constitution de la « carrière morale » des bénéficiaires se développe-t-elle quand le « contrôle disciplinaire » (Goffman, 1987) finit par être exercé sur eux dans le domaine public ?

De la prise de connaissance du programme jusqu'au moment de l'inscription pour recevoir l'aide, Carla (bénéficiaire, 29 ans, mariée) a dû passer par des secteurs institutionnels divers et a été témoin de situations dans lesquelles les agents montraient de la méfiance vis à vis des bénéficiaires.

Je suis allée d'abord au vieil hôpital. En arrivant là-bas... ils m'ont dit qu'il n'y avait pas de place. J'allais laisser tomber. Alors, cette amie à moi m'a emmenée à la maison à briques⁷. Mais là non plus il n'y avait pas de place. Finalement, après six, sept mois, on a eu un groupe à l'école qui le faisait. Alors, j'ai réussi à faire mon inscription à l'école et j'ai reçu trois mois plus tard. J'ai été gênée parce qu'ils m'ont demandé comment j'arrivais à vivre avec 60 *reais*. J'ai dit qu'il y avait une agente de santé qui m'aidait. Quand je suis

⁶ Il faut remarquer que quelques variables ont été utilisées pour indiquer ce qui serait « le groupe social stigmatisé », parmi lesquelles : des processus d'humiliation morale dans le secteur d'inscription, préjugés contre les femmes bénéficiaires, surtout contre les jeunes femmes noires, méfiance par rapport à la légitimité pour recevoir l'aide étant mariées et la mise en question de leur condition physique pour trouver du travail.

⁷ « Maison à briques », c'est le nom donné par les femmes bénéficiaires à la Coordination locale du Programme *Bolsa Familia*.

sortie, il a dit à une femme : « L'histoire de cette femme est bien bizarre, n'est-ce pas ? » J'ai été gênée, n'est-ce pas ? parce qu'ils pensaient que je mentais. Alors, j'ai parlé avec une amie sur cette situation. Je suis restée un peu là encore parce que j'attendais une collègue et j'ai vu que le mec a pris le papier d'une fille, l'a déchiré et jeté à la poubelle. Alors, j'ai pensé: cette fille-là ne va pas recevoir. Je pense qu'ils doivent regarder les habits des gens, puis... il a dû s'en méfier, n'est-ce pas ?

Le jugement (à partir de la façon de parler, de s'habiller et de se tenir) et la méfiance concernant l'auto-déclaration de revenu des candidates à la *Bolsa Família* sont récurrents parmi les agents du bureau d'inscription. À travers l'observation participante pendant quatre mois au secteur d'inscription, on a vérifié que ce type de traitement se reproduit effectivement dans le quotidien de femmes responsables légales de l'aide, qui ne cherchent qu'obtenir un droit social, celui de l'assistance sociale. Autrement dit, l'application de la règle du programme est toujours traversée par des jugements et classifications morales normatives (Maynard-Moody et Musheno, 2003, p.2012), ce qui peut mener à des situations de préjugé et de discrimination par rapport au groupe de bénéficiaires constitué prioritairement de femmes noires.

Une autre bénéficiaire appelée Adelir (41 ans, pacsée) affirme que, au moment de l'inscription, elle a subi un type d'humiliation :

Ce jour-là, je me suis sentie humiliée. Il y a beaucoup de gens qui laissent tomber pour ça, n'est-ce pas ? J'ai dit que j'en avais besoin... et ils t'accueillent déjà sous méfiance, ils pensent que tu mens, que tu veux les tromper. Ils demandent plusieurs fois : c'est vrai que tu ne touches que ça ?

Dans le secteur d'inscription, on voit clairement deux types de domination : la domination symbolique (construction de distinction sociale et de jugement classificatoire) et la domination bureaucratique (accomplissement du contrôle social via la règle administrative) par rapport aux bénéficiaires. Il faut récupérer ici l'idée de domination weberienne pour réfléchir sur la relation de l'assistance

avec les bénéficiaires. Chez Weber, dans une situation de contrat, le principe d'égalité ne peut jamais être accompli. En effet, on voit que la classe sociale des acteurs y engagés confrontée à la domination bureaucratique produit une hiérarchie qui peut finir par cristalliser des traitements discriminatoires.

Pour la bénéficiaire Luciana (40 ans, célibataire), la question la plus problématique dans l'interaction avec l'État se présente dans la dépendance économique. C'est le facteur qui la gêne le plus en tant que bénéficiaire :

Ah, c'est très humiliant ne pas avoir de travail et ne recevoir que du gouvernement. Tu te sens inutile. La personne veut travailler et recevoir de ses seuls efforts et ne pas aller à la banque pour recevoir de l'argent du gouvernement. Il paraît même que c'est une faveur, n'est-ce pas ? A la queue, au moment de recevoir, il y a beaucoup de collègues qui cachent la carte, de honte n'est-ce pas ? D'être appelée d'affamée. A la queue, quelques fois on entend quelques commentaires du genre : « Les voilà, ils sont là ne tirant profit que de l'argent des autres ». C'est très mauvais.

Ainsi, comme a montré Duvoux, en France, il semble qu'intérioriser la norme d'autonomie à partir de la dimension du travail permet aux bénéficiaires de résister à la stigmatisation et au sentiment de déclassification sociale, et cependant la frontière entre le droit et la faveur au Brésil ne semble pas être aussi claire que dans le cas français. Du point de vue du désir subjectif, au moins, la bénéficiaire s'éloigne de l'idée de dépendance de l'État comme situation idéale : « La personne veut travailler et recevoir de ses seuls efforts et ne pas aller à la banque pour recevoir de l'argent du gouvernement. »

Naiara, affirmant avoir aussi subi des gênes dans le secteur de coordination de la *Bolsa Família*, remarque que l'humiliation a été exercée surtout par les agents du secteur d'inscription.

Elles disent: « Le gouvernement ne va plus rien donner! », « Vous devez travailler ! », « Il n'y a plus rien ! » Alors, je ne cherche plus la question de l'absence à l'école de l'enfant [elle a reçu une notification d'absence de son enfant, mais en fait il n'avait pas manqué

l'école], je n'y vais plus parce que je ne veux pas être maltraitée. À la coordination, elles disent à qui veut l'entendre : « Vous restez à la débauche et ne voulez rien faire, seulement toucher de l'argent facilement ! ».

Un ensemble de problèmes qui impliquent l'interaction des femmes bénéficiaires avec les professionnels qui travaillent à la gestion du programme est vérifié : préjugés, jugements moraux, humiliation et stigmatisation, rapportés autant par les femmes bénéficiaires que par le personnel technique lié au programme (surtout les agentes sociales et de santé), qui corroborent la constatation des pratiques discriminatoires réalisées par les agents de la « porte d'entrée ». L'agente Cacilda (40 ans, célibataire), par exemple, classe quelques bénéficiaires comme : « parasites, car elles s'accrochent au gouvernement et ne le lâchent plus. Elles ne cherchent pas de travail, elles veulent tout facilement. Elles restent à l'ombre des autres ».

Le contrôle social informel entraîne un processus classificatoire moral rendant publique l'image négative de la bénéficiaire. L'idée de « mauvaise réputation » chez Goffman (1988, p.80) apporte une meilleure compréhension du développement de catégories évaluatives diverses sur la personne responsable légale, telles que : « elles ne s'occupent pas de leurs enfants », « elles sont des profiteuses », « des vagabondes », ou même « des parasites ». Tandis qu'une relation basée sur la gêne et l'humiliation se déroule, dans d'autres contextes il n'y a lieu qu'une relation bureaucratisée, dans laquelle la sollicitation du candidat (inscription) ou bénéficiaire (ré-inscription) se réalise rapidement sans l'interférence de l'agent, qui n'accomplit que sa fonction bureaucratique – remplir les formulaires. L'exemple rapporté par Maria corrobore cette affirmation : « Elle me posait des questions et cochait et puis j'ai demandé quand j'allais recevoir et elle a dit : 'Ça c'est avec le gouvernement fédéral. Je n'en sais rien.' Et après avoir terminé, elle m'a donné un papier avec le numéro de téléphone et a dit : 'Tu peux t'en aller, c'est fait.' ».

Dans cette situation, une autre façon d'interaction peut être produite entre les candidats (ou bénéficiaires) et les agents, dans laquelle ceux-ci suggèrent à ceux-là des ressources et démarches

convenables à la demande. Un exemple, c'est le cas de Juciléia (bénéficiaire, veuve, 38 ans) : « Quand j'y suis allée, la femme a rempli le formulaire correctement (...) Ils m'ont aidée comme ça... la femme a dit que je devais peser mon enfant qui était très mince à l'époque. Puis elle m'a donné le numéro de téléphone du *posto de saúde* où on pèse. »

Alors, on vérifie si les comportements des acteurs institutionnels sont homogènes et comment ils perçoivent les trajectoires des candidats au Programme *Bolsa Familia*, depuis l'étape d'inscription jusqu'au moment de devenir bénéficiaire, quand ils commencent à accomplir les exigences de la politique. Comment voient-ils leurs interactions avec l'ensemble de bénéficiaires ? Que mettent-ils en évidence comme le plus important dans le contexte de l'interaction ? Y aurait-il un processus de dégradation de l'image de la bénéficiaire qui finit par être disqualifiée morale et socialement ? Ces questions ont guidé cette partie de l'analyse. Élide (agente sociale, mariée, 27 ans) signale des effets non prémédités du programme, en mettant en évidence l'émergence de préjugés concernant l'image de la bénéficiaire :

Je pense que c'est comme si c'était une humiliation, et la personne qui va recevoir va incorporer la pensée d'être misérable, n'est-ce pas ? Je pense que, quand le gouvernement a pensé à ça, il n'a pas pensé à nous humilier. C'était dans le but d'aider à satisfaire les besoins. En plus, la valeur est même très basse. Et pour la recevoir on a besoin de tellement de choses...

L'agente sociale interprète elle-même la réception d'une aide non comme un droit social mais comme une humiliation pour les bénéficiaires. Elle affirme dans d'autres passages de l'entretien que plusieurs fois les bénéficiaires n'aimaient pas quand, au début, le programme s'appelait *Fome Zero*, car ils étaient encore plus identifiés comme « misérables ». Cacilda, agente de santé, à son tour, perçoit une différence dans le degré d'humiliation concernant la valeur de l'aide; ainsi, plus la valeur est basse, plus grande serait la possibilité de honte et d'humiliations à être subies par les bénéficiaires. Cacilda signale aussi que les familles bénéficiaires ont honte surtout quand leur nom figure sur le formulaire du bureau du service social.

Voilà, les familles bénéficiaires ont honte mais font semblant de ne pas en avoir, essaient de ne pas le montrer... Au quotidien, c'est quand elles ont plus honte que peur d'être dénoncées, car quand leur nom arrive là-bas, elles pensent : « Je vais être tout de suite tenue pour pauvre ». [...] Je pense que les gens plus humbles ont encore plus honte de recevoir la *Bolsa*. Il y a le cas d'une dame qui reçoit trente et quelques *reais* pour résoudre un problème de carte de crédit et qui n'arrive pas à rester dans un endroit fermé. Elle y est allée un jour, on a mis beaucoup de temps, elle est revenue l'autre jour, on a mis beaucoup de temps, et elle a dit : « Je ne vais pas faire la queue à cause de trente et quelques *reais*. J'en ai besoin mais je ne vais pas rester à la queue ». Elle s'est sentie humiliée dans cette situation. Alors, on a envoyé l'argent mais elle avait déjà laissé tomber.

Ainsi, Cacilda – corroborant l'idée de Duvoux (2009) – semble-t-elle signaler que le sentiment de honte et l'incorporation de la stigmatisation n'apparaissent pas comme aléatoires parmi les bénéficiaires. Plus les familles sont humbles, en employant l'expression de Cacilda, ou plus elles sont résilientes dans les termes de Dubois (2010), plus grande est la possibilité de soumission au processus d'humiliation et d'acceptation de l'imputation de la stigmatisation. Cela peut avoir un rapport avec le manque d'un répertoire éducationnel minimum pour la réaction et l'affrontement de la stigmatisation. Le silence, surtout parmi les plus humbles, représente plusieurs fois l'acceptation de leur condition, ce que l'on peut observer aux queues pour l'inscription à la *Bolsa Família*. En ce qui concerne les gênes spécifiques subies par cette population, Raquel, enseignante, évalue que les bénéficiaires investissent l'argent d'une façon erronée et, en le faisant, s'attirent des jugements moraux négatifs. Alors, selon Cacilda :

J'ai déjà entendu dire: « Ah, tu es affamée ... », « Au lieu de donner de l'argent, pourquoi ne pas faire autre chose ? », mais cela, c'est pas en dehors de la communauté. Moi, particulièrement, je n'aime pas, car j'aime les programmes qui motivent. Mais je n'aime pas la façon dont on s'en sert. Alors, je pense qu'il pourrait avoir un contrôle plus grand. Car cela peut être utilisé pour le vice.

Il faut remarquer que même Raquel (enseignante de la municipalité, mariée, 30 ans) signale que le contrôle social devrait être plus grand sur la population pauvre féminine, en soulignant qu'un contrôle plus fort éviterait que la politique soutienne des « vices ». D'après les perceptions des agents institutionnels, l'humiliation a un rapport avec la situation de précarité du sujet qui, ayant besoin de solliciter l'aide d'un programme de revenu minimum, finit par être classé comme misérable (« affamé »), ce qui produit un sentiment de honte et de gêne permanent. Pour Paula (stagiaire du Service Social, mariée, 23 ans), les bénéficiaires ne se sentent pas humiliés par la réception de l'aide en soi mais par le service offert principalement dans le secteur de coordination et d'inscription de la *Bolsa Familia*.

A l'accueil, le personnel se sent le patron. Alors, on reçoit la bénéficiaire comme ça : « Ah, tu n'as pas de mari ? Pourtant, cette bague au doigt, tu n'as pas de mari ! » Il paraît qu'ils les reçoivent sous méfiance. Ce sont des postes politiques commissionnés et payés, n'est-ce pas ? Puis, la plupart n'a pas de formation supérieure et travaillent comme des agents sociaux. Il y a beaucoup de préjugés ici à la porte d'entrée, d'être appelée même putaine et plus. Moi, par exemple, j'ai déjà reçu ici une personne qui a commencé à parler avec moi et a commencé à pleurer. Alors, je lui ai demandé : « Qu'est-ce qu'il y a ? » Et elle a dit : « J'ai perdu ma mère il n'y a même pas deux mois. Je voudrais essayer le transfert pour mon nom, faire l'échange de dépendant pour essayer de recevoir, et dès qu'on arrive là, en face, on est maltraitée. Je suis venue ici essayer de toucher quelque droit parce que je suis une jeune mère, je n'ai que 19 ans ». Et je lui ai demandé : « Ta mère est morte de quoi ? » Elle a répondu : « Regardez le certificat de décès ». Alors, j'ai vérifié le certificat de décès et c'était écrit « insuffisance alimentaire ». Elle est morte parce qu'elle ne mangeait pas. Elle a dit : « Mince ! on arrive ici, on est maltraitée, et la première chose qu'on voit, c'est la loi du mépris, mépris envers le fonctionnaire mène à la prison.

Comme dans les études de Goffman, Vincent Dubois (2010) dans *La vie au guichet* signale que la dépendance économique de l'assistance finit par jouer un rôle fondamental dans le jeu d'interactions que les bénéficiaires vont établir avec le personnel de la « porte

d'entrée ». Il remarque aussi que ce pouvoir caractérisé asymétrique par lui même produit une relation qui ne se présente pas simplement formelle/bureaucratique mais porte des jugements normatifs qui peuvent à la limite conduire à des pratiques stigmatisantes. Dubois, par exemple, met en évidence qu'en France il y a un fort ressentiment de la part de bénéficiaires (souffrance sociale, jalousie et hostilité) par rapport à ceux qui sont ethniquement et socialement différents d'eux mêmes. Là-bas la politique d'allocation familiale produit des frontières symboliques surtout entre les « immigrants » et les « Français » (Dubois, 2010, p.39-40).

Au Brésil, on s'aperçoit que la marque symbolique semble se consolider davantage parmi les classés comme « honêtes » et « profiteurs ». Alors, afin de s'écarter des catégories méprisantes, les gens qui demandent l'aide sociale affirment que c'est temporaire (en niant, donc, leur dépendance face au service d'assistance) ou assument l'image de victime pour démontrer qu'ils ont vraiment besoin de la somme à leur être transférée, en opposant la notion d'intérêt à celle de besoin. Même les non bénéficiaires assistent (ou entendent des rapports) à des expériences d'humiliation. Vilma (non bénéficiaire, mariée, 49 ans), par exemple, rapporte un cas où cela aurait eu lieu :

Un jour, une fille qui habite par ici est arrivée en pleurant à cause de l'humiliation. Elle a dit que la fille l'a traitée tellement mal qu'elle a dit qu'elle n'allait plus retourner là-bas... Alors, j'ai dit : « Vas-y, demain, parce que peut-être ce serait une autre qui va te recevoir... Peut-être celle-là aura un peu d'amour dans le coeur ». Et puis, quand elle y est retournée, ils ont dit : « Tu n'as pas besoin de recevoir ; tu n'as qu'un enfant, tu es jeune et peux en plus travailler ». Et ici il y a beaucoup de gens qui souffrent pour réussir à recevoir la *Bolsa*, vous voyez ?

Même en subissant des restrictions économiques évidentes dans la vie, Mara (non bénéficiaire, mariée, 44 ans) a choisi de ne pas solliciter l'aide pour éviter exactement de possibles humiliations et préjugés qui pourraient être exercés par les représentants de l'État. « Je préfère avoir des besoins à demander l'aide. J'ai honte, n'est-ce pas ? Je suis déjà pauvre et puis je vais subir des humiliations en de-

mandant de l'argent ? » Dayane (non bénéficiaire, divorcée, 38 ans) a aussi résisté pour demander l'aide, vu que la possibilité d'« être bénéficiaire » signifierait passer par un processus d'humiliation morale :

Je ne vais pas m'inscrire à la *Bolsa Família* parce que je ne vais pas faire les queues par des heures avec mes enfants pour m'inscrire, pour réussir peut-être et recevoir cette misère. Je ne vais pas être humiliée pour des miettes, non. Pas question ! Je vais rester tous les mois à la loterie, pour quoi faire ? Pour gagner 44 *reais*. Vous voyez, ici, mes collègues sortent à pied sous le soleil chaud pour faire la queue pour recevoir 40 *reais* par mois, pour être maltraitées. Pas moi.

Comme des histoires d'humiliations et de gênes à la coordination de la *Bolsa Família* sont rapportées par les bénéficiaires de la communauté, quelques femmes abandonnent l'idée de solliciter l'assistance. Cet effet de caractère matériel peut produire des « barrières à l'accès ou critères de sélection non prévus formellement et qui agissent précisément sur les tranches sociales les plus précarisées » (Pires, 2017, p.10). Quelques candidates, et même les bénéficiaires, évitent l'interaction face à face car ce serait une façon de préserver leur façade (Goffman, 2012, p.13-14), définie comme des règles comportementales de respect à soi-même, qui présuppose la reconnaissance par l'autre de leur « valeur sociale positive ». Cela a lieu quand la personne résiste à participer à de certaines rencontres sociales dans lesquelles elles pourraient être la cible d'un traitement offensif. Ce qui est vérifié pour l'ensemble de bénéficiaires, c'est qu'elles développent des stratégies qui guideront leurs rencontres sociales, en préservant ou non (cela dépend du contexte) leurs façades.

Il paraît qu'une grande partie de la difficulté à accepter telle aide vient aussi du faible montant accordé par le programme ; résistance qui n'aurait pas lieu, si le montant était plus haut pour l'ensemble de la famille. Le sentiment de honte aurait moins de rapport avec la situation d'échec dans la vie professionnelle et plus de liens avec la réception d'un revenu minuscule. Pour cette raison les bénéficiaires s'éloignent quelques fois du statut d'assistés, ayant peur des imputations négatives (« affamées », « paresseuses » et « vagabondes ») qui pourraient avoir lieu au cas où elles décident de solliciter l'assistance.

L'explication de la résistance à la réception de l'aide ne se présente pas de façon similaire aux cas français et américain, où la peur de l'encadrement dans le domaine de l'assistance se donnerait par la reconnaissance de leur échec individuel face au marché du travail.

Quand il s'agit de la situation de (ré)inscription, les interactions entre candidats e/ou bénéficiaires et les agents se développent essentiellement de trois façons : 1) interaction stigmatisante, dans laquelle les offenses et les humiliations visent à détruire la façade (Goffman, 2012, p.13-14) du bénéficiaire ; 2) interaction assistentielle, quand les agents offrent des ressources d'aide comme, par exemple, des démarches ; 3) interaction bureaucratique, quand les agents exercent la fonction administrative de remplir les formulaires d'inscription ou ré-inscription, motivés par le sens d'efficacité et rapidité.

Goffman (2012, p.126) observe qu'une personne peut se servir de sa souffrance de façon consciente pour que l'autre s'engage dans son jeu émotionnel. La règle de l'engagement est fondamentale pour entretenir l'interaction. Alors, s'il y a un manque d'intérêt, de l'ignorance ou de l'insensibilité, la relation prendra un autre chemin ou sera interrompue. En prenant encore l'oeuvre de cet auteur comme référence, on peut penser que les acteurs jouent avec une image stigmatisante ou dépréciante à travers leurs habits et façons de s'exprimer. À partir de là, ils mettent en route un rôle social en accord avec le contexte et leurs intérêts.

Selon Goffman (2012), c'est à partir du composant cérémonial qu'il y aura lieu une évaluation de la personne, afin de juger ses qualités comme souhaitables (ici les notions de « vrai », « dédié » et « bon pauvre » émergent) ou indésirables (à partir des catégories comme : « intéressé », « profiteur » et « parasite »). Sous la perspective de la vérité, l'agent tend à diminuer les convictions de précarité du candidat, en mettant en question sa condition et en démontrant une méfiance morale envers ses attitudes.

L'encadrement, ou non, dans le statut de pauvre se fera par l'incorporation (et l'acceptation, même si temporaire) de sa condition de précarité et aussi par l'approbation formelle (et bureaucratique) de son inscription comme sujet « digne » de droit. A partir du matériel empirique, on voit que les gens, dans une certaine mesure, calculent

le coût de l'engagement pour entrer, de fait, dans une relation face à face. Ce type de répertoire mis en oeuvre se présente comme une stratégie sociale de manipulation (même si contextuelle) de « l'identité de pauvre », comme un outil important à la réussite de la demande, une fois que les ressources de l'assistance au Brésil sont rares.

En participant aux interactions avec les candidates à la *Bolsa Família*, on leur a posé des questions sur leurs attentes par rapport à la réception de l'aide. Soit ce qu'on pourrait nommer incrédulité émergeait de leurs récits, soit elles faisaient de l'espoir un élément important à la satisfaction de leurs attentes. L'espoir de recevoir l'aide se présentait quand l'interaction dans le secteur d'inscription était plus *soft*, c'est-à-dire quand l'agent avait de l'habilité sociale – de la sympathie –, en recevant le public cible, en nourrissant chez les candidates une grande expectative envers la réception. L'incrédulité, pourtant, apparaissait de façon plus générale (par une incrédulité politique) ou de façon plus spécifique, quand l'interaction était marquée par des gênes liées à des jugements moraux produits par les agents au guichet.

CONCLUSION

Dans cette étude, on a montré que, à partir surtout d'une base théorique française mais aussi américaine et brésilienne, les politiques de transfert de revenu peuvent produire, dans de différents contextes, des processus de disqualification sociale, morale et de genre par rapport aux bénéficiaires. On a vérifié que, même dans un contexte différent du français, au Brésil, la relation entre les agents publiques et les bénéficiaires n'est pas fondée sur des éléments normatifs ou formels, n'est pas neutre, au contraire, maintes fois elle a lieu de façon arbitraire, pouvant même altérer le résultat de ces politiques.

À partir du matériel empirique, on a observé que dans le domaine de l'implémentation il peut y avoir des contradictions et effets non prémédités tels que : classifications morales et stigmatisantes surtout de femmes pauvres et, en général, noires. Le pouvoir discrétionnaire des agents publiques peut amener à trouver des solutions aux problèmes émergents mais peut aussi, comme on l'a vérifié autant en France qu'au Brésil, provoquer des conséquences

perverses pour les bénéficiaires. Dans le processus d'implémentation des politiques publiques, il peut se (re)produire des marqueurs sociaux de différence dans le traitement des bénéficiaires et finir par renforcer les inégalités déjà existantes dans l'ensemble de la société. Le contrôle disciplinaire, la coercition morale, la stigmatisation, la domination bureaucratique et un fort système de surveillance sont clairement exercés envers les femmes/mères pauvres.

Au Brésil, on vérifie que la marque symbolique semble se consolider davantage entre ceux qualifiés comme « honnêtes » et « profiteurs ». Par contre, de façon similaire au cas français, les bénéficiaires brésiliens, pour s'éloigner des catégories stigmatisantes, affirment que l'aide est temporaire et nient ainsi leur dépendance face au service d'assistance sociale.

On a remarqué que l'application locale de la *Bolsa Família* dans une périphérie de Rio de Janeiro produit des impacts sur la construction d'un système amplifié de surveillance (politique, sociale et morale) des bénéficiaires. Premièrement, la surveillance est politique, car il y a un contrôle et des sanctions spécifiques, même si légers, par rapport aux conditionnants. Deuxièmement, le système de surveillance est social, car il est basé sur des contrôles de conduites et comportements. Finalement, il est aussi moral, dans la mesure où les autres se servent de leurs jugements comme source de classification stigmatisante. En plus, les acteurs institutionnels établissent une demande extra-officielle d'encadrement symbolique de la bénéficiaire dans les notions de « bonne mère », « correcte » et « responsable ».

Au contraire de l'incorporation claire (donc, de la naturalisation) des règles de la politique, les agents institutionnels adhèrent à des valeurs morales spécifiques de « bon pauvre » et de « digne ». Les critères de justice envers les interviewées apportent d'autres notions qui diffèrent de celles de droit, justice et éthique comme valeurs universelles. Des catégories comme « chance », « mérite » et « nécessité » sont mises en évidence, et la légitimité de la reconnaissance et de la demande surgit comme ambiguë.

En ayant peur, les candidates à la *Bolsa Família* s'exposent à l'interaction face à face avec les agents du secteur d'inscription car celles-là sont affectés par les récits de malaises et de gênes déjà

vécus. Il y a aussi une repercussion des insultes des agents du secteur d'inscription. La réputation de « grossiers » de ces agents dans le quartier éloigne plusieurs candidates en potentiel à la *Bolsa Familia*, avec la justification de ne pas avoir besoin de « s'humilier » pour recevoir l'aide de l'État.

Finalement, être bénéficiaire n'implique pas nécessairement un processus de stigmatisation. Ce phénomène n'a pas lieu automatiquement ; il dépend de la façon dont elle emploiera l'argent : dans le bien-être de la famille, dans des vices ou des biens superflus. La stigmatisation dépend encore du type d'aide : temporaire et liée à des problèmes de santé dans la famille ou au chômage récent. Dans ces cas, la bénéficiaire a de fortes chances de ne pas être stigmatisée. Ainsi, l'encadrement dans la catégorie de bénéficiaire n'entraîne pas immédiatement un processus de stigmatisation. L'imputation et l'incorporation de la stigmatisation dépendront autant des justifications pour la réception de l'aide que des répertoires mobilisés pour son affrontement.

REFERENCES

- ÁVILA, M. Que pensam as beneficiárias do Bolsa Familia? Política e Trabalho. *Revista de Ciências Sociais*, n.38, abril de 2013, pp.105-122, Universidade Federal da Paraíba, Programa de Pós-Graduação em Sociologia.
- BOURDIEU, P. *Sur l'État. Cours au Collège de France (1989-1992)*. Paris: Seuil, 2012.
- BOURDIEU, P. & PASSERON, J-C. *La reproduction – éléments pour une théorie du système du enseignement*. Paris: Minuit, 1970.
- CASTEL, R. *Les métamorphoses de la question sociale: une chronique du salariat par Robert Castel*. Paris: Fayard, Collection L'espace du politique, 1995, 490p.
- DUBOIS, V. *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*. Paris: Économica Études Politiques, 2010.
- _____. *The bureaucrat and the poor: encounters in French welfare offices*. Aldershot: Ashgate, 2010.
- DUVOUX, N. *L'autonomie des assistés. Sociologie des politiques d'insertion*. Paris: PUF, 2009.

- _____. *Le nouvel âge de la solidarité. Pauvreté, précarité et politiques publiques*. Paris, Seuil, Coll. La République des Idées, 2012, 105p.
- EIRÓ, F. O programa Bolsa Família e os pobres “não merecedores”: o poder discricionário e os limites da consolidação de direitos sociais. *Boletim de Análise Político-Institucional*, IPEA, Vol. 13, pp. 65-70, 2017.
- FOUCAULT, M. “Governmentality”. In: Rabinow, Paul; Rose, Nikolas (orgs). *The essencial Foucault: selections from essencial works of Foucault, 1954-1984*. Londres: New Press, 2003, pp.229-245.
- _____. *Microfísica do poder*. Rio de Janeiro: Graal, 1979.
- _____. *Surveiller et punir*. Paris: Gallimard, 1975.
- GOFFMAN, Erving. *Ritual de interação. Ensaios sobre o comportamento face a face*. Petrópolis: Vozes, 2012.
- _____. *Estigma: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada*. Rio de Janeiro: Guanabara, 1988.
- _____. *Manicômios, prisões e conventos*. São Paulo: Perspectiva, 1987.
- LIPSKY, M. *Street Level bureaucracy: dilemas of the individual in public services*. New York: Russeell Sage Foundation, 1980.
- MARINS, M. T. *Bolsa Família: questões de gênero e moralidades*. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2017.
- _____. O ‘feminino’ como gênero do desenvolvimento. In: *Revista Estudos Feministas*, n.26, pp.1-14. Florianópolis, janeiro-abril, 2018, Epub.
- MAYNARD-MOODY, M. *Cops, teachers, counselors: narratives of street-level judgment*. Ann Arbor: University of Michigan Press, 2003.
- PAUGAM, S. *La disqualification sociale: Essai sur la nouvelle pauvreté*. Paris: Presses universitaires de France, 1991.
- PINTO, M. O público e o privado: o ‘baralhamento’ no cotidiano das famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família. *Política & Trabalho. Revista de Ciências Sociais*, n.38, abril de 2013, pp. 157-170.
- PIRES, R. R. Implementando Desigualdades? Introdução a uma agenda de pesquisa sobre agentes estatais, representações sociais e (re)produção de desigualdades. *Boletim de Análise Político-Institucional*, Vol. 13, pp.7-14, 2017, IPEA.