

## LES PETITS EXÉCUTANTS DU CONTRÔLE MIGRATOIRE

### Externalisation de services et recompositions du pouvoir régalien dans les centres de rétention

#### Introduction

Construit comme un enjeu de souveraineté nationale tout au long du 20<sup>ème</sup> siècle, le contrôle des frontières fait l'objet, depuis les années 2000, d'une délégation croissante et discrète à des acteurs privés. La gouvernance des « centres de rétention administrative » (CRA), ces lieux destinés à enfermer les étrangers en instance d'expulsion, est sur ce point emblématique : alors que la lutte contre l'immigration irrégulière a été érigée en symbole de la fermeté étatique des gouvernements – de droite comme de gauche – au cours des dernières décennies, plusieurs activités relatives à la gestion des étrangers enfermés sont désormais externalisées à des prestataires de service. Or, malgré leur importance numérique, matérielle et symbolique, ces acteurs n'apparaissent jamais dans les discours politiques, ils ne sont évoqués dans les médias que de façon exceptionnelle et n'ont pas fait l'objet de recherches universitaires<sup>1</sup>. À partir d'une enquête ethnographique menée dans un des plus grands centres de rétention de France (*cf.* encadré méthodologique), c'est à ce « personnel invisible » (Arborio, 2012 [2002]) des centres de rétention que je m'intéresse ici, en proposant d'analyser au concret les pratiques professionnelles de celles et ceux qui travaillent dans l'ombre des fonctionnaires de police au sein des dispositifs d'éloignement des étrangers.

Pour comprendre le manque de travaux sur ces acteurs, il faut tenir compte du caractère récent et *a priori* marginal de leur intervention. Contrairement au cas anglo-saxon, où les centres de rétention sont pour certains entièrement privatisés (Bosworth et Zedner, 2022), l'externalisation ne touche en France que des prestations de construction et d'intendance apparemment éloignées des prérogatives régaliennes de l'État. Sur le site étudié, qui d'après ses responsables fait office de modèle national en la matière, les agents privés sont affectés officiellement à quatre tâches principales : l'entretien des locaux, le nettoyage du linge, la distribution des repas et « l'accueil » des « retenus »<sup>2</sup>. Cette dernière activité, qui occupe la majeure partie du temps de ces agents dits « polyvalents », recouvre en pratique, sous sa dénomination vague, une pluralité de services. Installés à un guichet vitré qui donne sur la zone fermée, les agents en poste à l'accueil servent d'intermédiaires entre le personnel et les retenus. Ils sont leurs seuls interlocuteurs directs au quotidien et, sauf exception, tous les intervenants passent par eux pour contacter les personnes enfermées. Concrètement, les agents sont tenus de recevoir et d'installer les nouveaux arrivants dans le centre, de gérer les annonces et appels au microphone,

---

<sup>1</sup> En dehors de quelques articles de presse, les rares informations disponibles sont issues d'un travail militant et associatif, notamment autour du réseau Migreurop (Rodier, 2012 ; Rodier et Clochard, 2014 ; Arbogast et Migreurop, 2016) et du *Global detention project* (Flynn et Cannon, 2009 ; Flynn, 2017 ; Flynn *et al.*, 2018).

<sup>2</sup> Ces mots s'inscrivent dans une terminologie plus large (« rétention », « séjour », « hôtelier »), qui tend à minimiser les dimensions coercitives de l'institution. Si, par commodité, je les utiliserai sans guillemets dans la suite du texte, cela ne saurait masquer cette construction discursive euphémisante.

d'actionner l'ouverture de la porte automatisée qui sépare la zone fermée du reste des bâtiments, de tenir à jour un document sur lequel sont notés les principaux événements de la journée et, enfin, de répondre aux sollicitations diverses des personnes enfermées.

Dans un tout autre secteur, celui des compagnies aériennes, Virginie Guiraudon a montré que l'injonction faite aux transporteurs européens de vérifier l'identité de leurs passagers a entraîné un transfert du contrôle migratoire aux acteurs privés. Ce transfert a contribué à déléster les États d'une partie des coûts économiques du contrôle mais aussi de leurs responsabilités en cas d'abus, alors même que le droit à demander l'asile dans le pays de son choix s'en trouve entravé (Guiraudon, 2002a ; b). Dans le prolongement de ces recherches et de celles qui, à leur suite, ont abordé le rôle des agences commerciales de visas ou des compagnies maritimes (Infantino, 2017 ; Guenebeaud, 2019), je propose de faire un pas de côté en m'intéressant à la sous-traitance de missions qui, contrairement au contrôle des identités, n'ont *a priori* rien de régalien et sont confiées à des agents subalternes n'étant pas reconnus comme dépositaires d'un pouvoir discrétionnaire. En effet, contrairement aux agents administratifs de terrain (ou *street level bureaucrats*), qui disposent de marges de manœuvre susceptibles d'infléchir l'action publique (Lipsky, 1980 ; Dubois, 1999), notamment dans le champ des politiques migratoires (Laurens, 2008 ; Spire, 2008), les agents privés en rétention n'ont pas de prise officielle sur le statut ni l'avenir des étrangers enfermés. N'intervenant ni sur les dossiers ni sur la surveillance, ils ne sont pas tenus – en tout cas formellement – de jouer de rôle juridique, administratif ou sécuritaire. Au contraire, leur poste appartient à ces nouveaux métiers de service supposés bénéficier à leur public, à ceci près que ce dernier est, ici, enfermé. Dans quelle mesure l'externalisation de telles activités d'intendance peut-elle affecter la mise en œuvre des politiques d'enfermement et d'expulsion ? Que produit sur l'institution – et, plus largement, sur le contrôle migratoire – la délégation de tâches matérielles ne relevant manifestement pas des prérogatives souveraines de l'État ?

Pour explorer ces questions, les pratiques des agents privés en rétention gagnent à être analysées à travers la sociologie du travail, en particulier deux champs de recherche : d'une part, les travaux portant sur la dérégulation de l'activité productive et le développement de la sous-traitance (Jounin, 2009 ; Chauvin, 2010 ; Nizzoli, 2015 ; Brugière, 2017 ; Schütz, 2018) ; d'autre part, les recherches sur l'essor des « relations de service » lié à l'expansion du secteur tertiaire (Gadrey, 1994 ; Cartier, 2005 ; Cartier et Lechien, 2012) et notamment sur le « sale boulot », notion qui se réfère aux tâches jugées dégradantes et situées en bas de l'échelle dans la division morale du travail (Hughes, 1996 [1956] ; Lhuillier, 2005). À partir de l'enquête menée en rétention, j'entends contribuer à ces champs féconds de la sociologie en y insufflant un questionnement plus investi par les politistes – celui du recours aux marchés publics dans un dispositif régalien. Autrement dit, je cherche à croiser l'analyse des pratiques professionnelles des prestataires avec l'examen des transformations des institutions dans le contexte contemporain de la « nouvelle gestion publique » (Bezes *et al.*, 2011 ; Bezes et Musselin, 2015) en matière de politiques migratoires.

L'enjeu est ainsi de comprendre comment les agents privés façonnent et transforment une institution publique, en explorant l'hypothèse selon laquelle ils contribuent – à différents degrés et sous diverses modalités – à « faire tenir » ses murs (Darley et Lancelevée, 2016). Nous verrons que l'externalisation de certains services en rétention, qui s'est opérée en sourdine loin des débats publics, a contribué au recrutement dans l'institution d'une main d'œuvre immigrée précaire soumise à des formes de relégation socioprofessionnelle liées tant à ce qu'ils font qu'à ce qu'ils sont (1). Pour autant, l'enquête montre que, par-delà leurs missions officielles, les agents privés occupent au sein de cet univers répressif et difficilement intelligible une position

d'intermédiaire essentielle, tant sur le plan matériel et linguistique que juridique (2). Enfin, en suppléant les policiers dans leur travail de surveillance et en s'improvisant médiateurs, ils contribuent à la prévention des désordres et interrogent, en creux, les contours des prérogatives régaliennes dans l'institution (3).

#### **Encadré 1/ Une enquête ethnographique en immersion**

Cet article est issu d'un travail de recherche au long cours mené dans le cadre d'une thèse de sociologie, qui porte sur le rôle des acteurs non étatiques dans la mise en œuvre de l'enfermement administratif des étrangers en France, en Italie et en Grèce. Ce travail s'appuie à la fois sur des enquêtes ethnographiques conduites au sein et autour de centres de rétention dans les trois pays, sur un travail d'archives et sur des analyses documentaires (littérature grise, corpus de presse, rapports associatifs et institutionnels).

Les résultats présentés ici reposent principalement sur un terrain mené entre 2014 et 2016 en région parisienne, et tout particulièrement sur une enquête en immersion, en tant que chercheuse, au sein d'un des plus grands centres de rétention de France. Après avoir essuyé plusieurs silences et refus, j'y ai bénéficié d'une liberté de recherche inédite, sans restriction de déplacements ni de rencontres en dehors des situations d'émeutes. Présente entre 5 et 6 jours par semaine pendant près de trois mois, j'ai pu observer le quotidien du centre et mener plus d'une centaine d'entretiens avec les différents membres du personnel – policiers, prestataires de service, intervenants associatifs, équipe médicale, agents de l'Office français de l'intégration et de l'immigration (Ofii) –, ainsi que des étrangers enfermés. Les observations ont été menées à diverses occasions : activités quotidiennes, réunions interprofessionnelles, fouilles hebdomadaires du centre, etc. Toutefois, la majorité d'entre elles se sont déroulées dans le bureau d'accueil des agents privés, centre névralgique de l'établissement qui sert à la fois de point de contact entre les différents professionnels et d'interface entre l'ensemble du personnel et les étrangers retenus.

### **1. De la délégation du « sale boulot » à la relégation des agents privés**

Le recours à des sous-traitants en rétention, qui s'est opéré à bas bruit, a profondément recomposé l'organisation du travail sur le site étudié. La délégation du « sale boulot » ayant trait à la gestion des personnes et des locaux s'est accompagnée d'une dégradation des statuts d'emploi et des conditions de travail à ce poste. Ce faisant, elle a favorisé l'emploi d'une main d'œuvre immigrée précaire et déconsidérée, dont les trajectoires font écho à celles des personnes retenues.

#### *La mise en marché feutrée des « prestations hôtelières » en rétention*

En France, la diffusion d'une logique gestionnaire en matière d'immigration s'est accélérée sous le gouvernement de Nicolas Sarkozy qui, au début des années 2000, a mis en place les premiers quotas d'expulsions. Les impératifs chiffrés se sont dès lors imposés jusque dans les administrations locales, des commissariats aux préfetures (Spire, 2008). Ce phénomène, largement publicisé, contraste avec le recours progressif aux acteurs privés en rétention, qui s'est quant à lui effectué dans l'ombre, à la faveur de discussions confidentielles entre les différentes tutelles ministérielles de l'institution<sup>3</sup>. Le recours à des sous-traitants n'a pas été discuté publiquement : il n'apparaît ni dans les discours politiques, ni dans les rares débats parlementaires sur ce sujet au cours des décennies 1980 et 1990. Les textes législatifs, enfin, n'en font mention qu'en 2005 et ce de manière succincte, au détour d'un décret qui formalise les conditions d'enfermement en rétention<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> Si les centres de rétention relèvent aujourd'hui uniquement du ministère de l'Intérieur, leur tutelle était partagée à leur création, en 1981, avec les ministères de la Défense, de la Justice et des Affaires sociales.

<sup>4</sup> « Les prestations relatives à l'hébergement et la restauration peuvent faire l'objet de marchés passés avec une ou plusieurs entreprises dans les conditions fixées à l'article 35 septies de l'ordonnance du 2 novembre 1945 susvisée ». Article 16 du décret n°2005-617 du 30 mai 2005 relatif à la rétention administrative et aux zones d'attente.

Pourtant, les archives des réunions interministérielles au cours desquelles ont été peu à peu décidées des réformes de l'institution montrent que, dès le milieu des années 1980, la question de la répartition des tâches et du rôle des différents acteurs impliqués dans la rétention des étrangers s'est posée. Dans une réunion datant de 1984, deux phases de rétention sont ainsi distinguées : l'une « *active* », pour désigner les heures et journées suivant l'arrestation, qui nécessitent le lancement des procédures d'expulsion ; l'autre « *passive* », dans la période suivante, décrite comme pouvant être assurée par un « *gestionnaire* » éventuellement « *extérieur à l'administration* »<sup>5</sup>. D'emblée, les tâches matérielles relatives à la gestion quotidienne des personnes enfermées – appelée « gestion » ou « gestion de vie » – ont donc été définies comme non régaliennes et susceptibles d'être assumées par d'autres acteurs que les fonctionnaires de police. C'est ainsi qu'elles ont été confiées à des contractuels de l'administration pénitentiaire sous l'égide du ministère de la Justice, tutelle reconnue pour son expertise en matière de prise en charge des publics enfermés (Tassin, 2023).

Au tournant des années 2000, dans un contexte de délégation croissante de l'action publique (Bezes et Musselin, 2015 ; Ansaloni et Smith, 2017), le recours à des prestataires extérieurs s'impose finalement comme une forme de rationalisation susceptible de minimiser les coûts pour l'État et d'améliorer les services par le recours à des acteurs spécialisés. « *On m'a demandé tout un tas d'éléments chiffrés qui nous ont permis d'évaluer que c'était économiquement beaucoup plus rentable de sous-traiter cette partie-là de la gestion* », résume l'ancien responsable chargé, selon ses propres mots, de préparer le « *désengagement de l'administration pénitentiaire* ». Cette évolution s'inscrit également dans une période de développement de la sous-traitance, qui désigne la délégation par un « donneur d'ordre » d'une partie de la production – en général, la moins lucrative – à un « preneur d'ordre » (Durand, 2004 ; Brugière, 2017). Cette configuration, également nommée de manière euphémisée « externalisation », a connu en effet un essor fulgurant dans certains secteurs comme celui des prestations dites multitechniques ou multiservices : longtemps assurées par les services généraux des entreprises, ces activités qui ne concernent pas la production mais affectent le quotidien des salariés (accueil, propreté, restauration, sécurité, etc.) ont vu leur chiffre d'affaires exploser à partir des années 2000 (Schütz, 2019).

Le nouveau marché de la rétention constitue alors une aubaine pour ce secteur, en particulier parmi les entreprises spécialisées dans l'intervention en milieu fermé. Les prestataires engagés dans le marché de la rétention sont en effet, dans leur majorité, issus du monde carcéral. Le leader actuel dans les CRA n'est autre que Gepsa, créé en 1987 pour répondre aux politiques de gestion déléguée des prisons (Salle, 2006 ; Rivet, 2022) et partenaire privilégié, depuis, de l'administration pénitentiaire. L'entreprise, qui gère 14 centres sur 20 en France métropolitaine en 2019, a même étendu ses activités au-delà des frontières françaises, gagnant plusieurs marchés publics pour des centres de rétention et d'hébergement de migrants en Italie. L'entreprise diversifie également depuis peu ses activités. Si l'ampleur des prestations assurées dans les CRA dépend des marchés publics passés localement, elles dépassent désormais le seul « accueil hôtelier » (tel qu'il est assuré dans le CRA étudié) pour comprendre depuis 2020, dans certains centres comme Marseille, le gardiennage, la surveillance du site, l'organisation des parloirs ou encore le transport des personnes retenues. Les autres prestataires du marché sont principalement des multinationales (Engie, Vinci, Compass notamment) investies dans le marché de la détention via leurs filiales. Par ailleurs, toutes ces entreprises externalisent elles-mêmes certains services à des sociétés spécialisées, ce qui entraîne des chaînes de sous-traitance

---

<sup>5</sup> Compte-rendu de la réunion interministérielle du 6 janvier 1984, Archives privées Patrick Weil, FNSP/WE 24, Annexe, p. 3 (il s'agit d'une remarque générale concluant le document). Cité par (Fischer, 2007), p. 139.

en cascade. Sur le site étudié, le prestataire – que nous nommerons Primo – délègue ainsi l’entretien des locaux mais aussi l’accueil et la restauration le week-end à une entreprise spécialisée dans le nettoyage, que nous appellerons Clean’up.

#### **Encadré 2/ Les centres de rétention, un instrument central et contesté du contrôle migratoire**

Créés en France en 1981, les centres de rétention administrative (CRA) se sont surtout développés depuis la fin des années 2000. En 2023, on en dénombre 25 sur l’ensemble du territoire, pour un total de près de 2000 places. Chaque année, depuis 2012, entre 20 et 30 000 étrangers sont enfermés en rétention en métropole. Seulement moins de la moitié sont toutefois expulsés, et la majeure partie d’entre eux le sont au sein de l’Union européenne en application du règlement « Dublin » (qui permet de renvoyer les migrants dans le premier pays où ils ont été identifiés). En dehors de ce règlement, les reconduites à la frontière sont soumises à deux conditions qui sont loin d’être toujours réunies : l’identification du pays d’origine de la personne et l’obtention d’un laissez-passer auprès des autorités de ce pays.

La majorité des étrangers placés en CRA en sont donc finalement libérés, que ce soit par un juge ou à l’issue du délai maximal de rétention. Ils ne sont cependant pas régularisés et peuvent être de nouveau arrêtés et enfermés sept jours plus tard. Par ailleurs, le délai maximal de rétention n’a cessé d’être prolongé, passant de six jours en 1981 à 11 puis 32 puis 45 et enfin 90 jours en 2019, réformes officiellement destinées à augmenter le nombre des expulsions. Cette justification est cependant mise à mal par les statistiques qui montrent que, depuis les années 2010, 80% à 90% des reconduites sont menées dans les 10 à 15 premiers jours d’enfermement. En outre, ce dispositif est contesté par les organisations de défense des étrangers, qui y recensent de nombreux abus et violences. Les centres sont d’ailleurs fréquemment la scène d’altercations, d’actes de détresse et de révoltes à l’initiative des personnes enfermées.

#### *Une division sociale, genrée et ethnicisée du travail*

La mise en marché de la « gestion » a fragilisé les conditions d’emploi et de travail aux postes concernés. Sur le site étudié, alors que les agents de l’administration pénitentiaire intervenant sur le site jusqu’en 2006 étaient contractuels de la fonction publique, ce qui leur assurait une certaine stabilité professionnelle et économique, les salariés externalisés sont soumis à des contrats précaires. Les agents d’accueil employés par Clean up’ en week-end sont majoritairement en CDD d’un mois ou de trois mois, renouvelés parfois pendant des années aux dépens du droit du travail. Non seulement l’entreprise n’offre pas de perspective de carrière, tous les postes étant identiques, mais il n’y a donc aucune stabilité d’emploi pour ces salariés, à l’exception de quelques anciens ayant réussi, après des années de CDD, à négocier un CDI. Les agents de Primo, qui sont employés à temps complet du lundi au vendredi, bénéficient quant à eux de conditions d’emploi plus stables. Hormis quelques nouvelles recrues embauchées en intérim puis en CDD, ils sont pour la plupart en CDI. En revanche, leurs contrats sont conditionnés au renouvellement des marchés publics, dont la durée est variable, ce qui contribue à une forme singulière de précarité par l’incertitude, malgré un travail constant (Chauvin, 2010).

Par ailleurs, l’externalisation a entraîné une baisse des salaires tout en augmentant la charge de travail. Les employés de Primo gagnent autour de 1100 euros nets pour un temps plein, et les payes effectives des agents d’accueil Clean’up, qui travaillent moins d’une centaine d’heures par mois, peinent à approcher les 700 euros. Parallèlement, les effectifs ont diminué de moitié alors même que le champ d’activité s’est étendu. Tandis que les agents de l’administration pénitentiaire ne travaillaient qu’à l’accueil, les prestataires peuvent être affectés, grâce à leur statut d’agent « polyvalent », à différents postes : accueil, buanderie ou restauration. Les agents Primo se disent « usés » et « fatigués » par cette configuration, mais tiennent pour la plupart à ce poste qui leur offre des satisfactions compensatoires comme des horaires fixes<sup>6</sup>, une mutuelle, des primes, des avantages en nature (tickets-cadeaux, bons voyages) et de bonnes

<sup>6</sup> 6h30-13h30, 10h-17h ou 16h30-23h30.

relations, dans l'ensemble, avec les collègues et la hiérarchie. En revanche, les agents Clean up', sous-traitants des prestataires dont l'entreprise cherche à maximiser ses marges par divers moyens, sont particulièrement touchés par la flexibilisation du travail. Contrairement à ce qui se joue chez Primo, la politique managériale en vigueur vise en effet moins à fidéliser les employés qu'à alimenter un vivier d'agents disposés à répondre, semaine par semaine, voire d'un jour à l'autre, aux besoins de l'entreprise. La plupart des employés n'ont pas d'horaires fixes et doivent attendre le vendredi pour connaître leur planning du week-end. Les équipes connaissent un fort turn-over, les problèmes d'absentéisme sont fréquents et les agents peuvent se voir imposer d'un jour à l'autre des repos forcés sans solde ou des doubles-services. Pris au piège de leur précarité, les agents sont contraints d'accepter des conditions de travail non seulement difficiles mais qui contreviennent au droit du travail : suppression des pauses, non respect de la durée minimale de carence entre deux vacations, contrats non signés avant le début des missions, sous-estimation quasi systématique des heures travaillées sur la fiche de paye, etc. Ces problèmes ne suscitent cependant pas d'action collective, ou alors de façon tout à fait exceptionnelle, tant la précarité socioéconomique des agents les oblige à composer avec ces difficultés.

Cette détérioration des statuts d'emploi et des conditions de travail a favorisé le recrutement dans l'institution d'une nouvelle main d'œuvre immigrée, qui compte en son sein une large part d'étrangers. Ce phénomène tient à des facteurs à la fois structurels et managériaux. D'une part, il s'inscrit dans la segmentation nationale du marché du travail, qui repose sur une relégation des populations immigrées – et notamment des femmes – dans les secteurs d'emploi les moins qualifiés et les plus précaires (Meurs *et al.*, 2006 ; Meurs et Pailhé, 2010 ; Brinbaum et Primon, 2013). D'autre part, il s'explique par les pratiques managériales mises en œuvre par les prestataires. Si le recrutement n'obéit pas à des logiques ethniques, comme c'est le cas en Suède à des fins de médiation, par exemple (Khosravi, 2009), il repose sur des processus peu standardisés fondés sur les réseaux de recommandation et la cooptation d'employés corvéables. Ces pratiques concourent à l'homogénéité sociale des équipes, dont les ¾ des employés sont arrivés au CRA par l'intermédiaire d'un proche, tout en assurant l'implication des salariés. À l'instar de ce qui se joue dans le bâtiment, ce mode de recrutement engage en effet à la fois le salarié recommandé, tenu d'honorer le soutien dont il a bénéficié, et le salarié « maison », qui s'en porte garant (Jounin, 2006).

L'externalisation de la « gestion de vie » des retenus a ainsi entraîné sur le site étudié une division sociale, genrée et ethnicisée du travail. Alors que l'assistance juridique et médicale est assurée très majoritairement par des femmes, les missions de sécurité relèvent de brigades de police constituées à 70% d'hommes. En outre, si l'administration policière du site et les métiers qualifiés de juristes ou de soignants sont confiés à une population française et diplômée de classe moyenne ou supérieure, le « sale boulot » (Hughes, 1996a [1956]) qui a trait à la gestion des corps – distribuer les repas, laver le linge, nettoyer les bâtiments, distribuer les kits d'hygiène, etc. – est réservé à un personnel quasi exclusivement immigré issu des fractions inférieures des classes populaires.

Sur la quarantaine d'agents que comptent les équipes d'accueil des deux entreprises, plus d'une bonne trentaine occupaient auparavant en France des emplois du « bas de l'échelle », c'est-à-dire socialement construits comme subalternes (Cours-Salies et Le Lay, 2006) : nettoyage, restauration rapide, sécurité, vente. Le travail en rétention constitue en général pour elles et pour eux un emploi « refuge » (Péroumal, 2008), sur lequel ils se rabattent non par vocation mais par nécessité après une période soit d'inactivité professionnelle, soit de forte précarité. La majorité d'entre eux sont étrangers (une bonne moitié chez Primo, les ¾ chez Clean'up) et ont

connu la clandestinité (entre un et six ans) ou des difficultés administratives pour obtenir leurs titres de séjour. Les agents de nationalité française, enfin, sont descendants d'immigrés à une exception près.

Les trajectoires sociales des salariés externalisés croisent donc à plusieurs égards celles des étrangers enfermés, eux-mêmes exposés par leur situation administrative à une précarité tant statutaire que socioéconomique (Le Courant, 2012, 2018). Cette condition commune ne doit pas masquer pour autant l'hétérogénéité de leurs trajectoires. Les entretiens biographiques permettent en effet d'identifier des différences notables, à la fois selon les entreprises et au sein de chaque équipe. Les équipes de Primo sont constituées pour moitié de Français d'origine étrangère peu diplômés, et pour moitié d'étrangers surqualifiés pour ce poste – ancienne institutrice, proviseur de collège, professeur de mathématiques – qui ont été contraints, faute de reconnaissance de leurs diplômes, de se reconvertir dans cette activité peu valorisée. Bien que la plupart des agents Primo ne s'épanouissent pas dans ce travail, qui est éprouvant physiquement comme moralement, ils y sont attachés pour la stabilité, les avantages matériels et l'environnement de travail qu'il apporte. L'équipe des agents d'accueil Clean up', quant à elle, comportait au moment de l'enquête une dizaine d'employés réguliers, quasiment tous étrangers. La moitié d'entre eux étaient des étudiants de moins de trente ans, pour qui cet emploi représentait un moyen de financer leurs études (en gestion, droit ou finance). Un second profil est celui de salariés – dans le nettoyage ou la construction, principalement – cherchant un revenu complémentaire pour subvenir aux besoins de leur famille. Contrairement aux agents primo, les employés Clean up' se montrent critiques vis-à-vis de cet emploi qu'ils espèrent quitter mais qu'ils sont contraints de garder, faute de meilleure opportunité. Ces différences notables – à la fois de trajectoires sociales et de positions professionnelles – sous-tendent des rapports différents au travail et à la population enfermée, qui vont d'un engagement prononcé en faveur des retenus à leur mise à distance, voire rejet (Tassin, 2023).

Enfin, la répartition des activités des prestataires s'adosse à une division genrée du travail en interne. Près des deux tiers des postes d'agents polyvalents chez Primo sont occupés par des femmes, et la moitié chez Clean up', tandis que la direction est uniquement composée d'hommes. Cette segmentation pyramidale est redoublée par une répartition horizontale des activités entre les agents d'accueil masculins et féminins. Les femmes, en effet, sont privilégiées dans le recrutement pour les qualités relationnelles auxquelles elles sont associées (« *ce don d'apaiser les choses* », dira un responsable), alors que les quelques hommes, assimilés à la supériorité physique, sont affectés aux horaires considérés comme les plus dangereux – ceux du soir, plus propices aux tensions. Cette répartition repose sur l'essentialisation d'attributs socialement construits comme genrés, particulièrement prégnants dans les métiers de l'accueil (Schütz, 2006) comme de la sécurité (Péroumal, 2008), à ceci près que ces deux types de naturalisation n'occupent pas la même place dans la hiérarchie des valeurs policières. La propension au dialogue est en effet dévalorisée dans le monde policier au profit des aptitudes corporelles définies comme viriles (Darley et Gauthier, 2014), ce qui contribue *in fine* à dévaluer le travail des femmes.

### *Un personnel peu considéré*

Bien qu'ils aient accompli pour certains de longues études et carrières, les salariés des prestataires sont souvent considérés par leurs collègues comme des agents d'exécution aux compétences limitées, quand ils ne sont pas méprisés. Apparaît là une nouvelle différence de taille avec leurs prédécesseurs de l'administration pénitentiaire. Tandis que ces derniers bénéficiaient d'une assise et d'une légitimité dans l'institution compte tenu de leur rattachement

au ministère de la Justice, les agents des prestataires occupent un statut de preneur d'ordre qui, dans le cadre du marché public, les place *de facto* dans une position d'infériorité hiérarchique. La sous-traitance implique en effet des relations triangulaires entre client, prestataire et main d'œuvre qui brouillent et complexifient les liens de subordination au détriment des salariés (Jounin, 2009 ; Barnier, 2016 ; Brugière, 2017), même si certaines configurations permettent de « tirer son épingle du jeu », à condition d'en maîtriser les codes et de disposer des ressources nécessaires (Schütz, 2014). Le travail en rétention n'échappe pas à ces logiques. Le seul employé passé de la « *pénitentiaire* » au « *privé* » déplore ainsi le déclassement hiérarchique qu'il a connu : « *On travaillait d'égal à égal (...) On pouvait se défendre beaucoup plus facilement par rapport à certaines choses, par rapport au fonctionnement de la police* ». Désormais, bien que leurs relations avec les autres professionnels soient globalement policées au quotidien, les salariés des prestataires sont au contraire dévalorisés comme une main d'œuvre peu qualifiée et interchangeable, et leurs activités labellisées comme des « prestations hôtelières » déconsidérées dans la hiérarchie institutionnelle comme des activités de service subalternes.

Le manque de reconnaissance est d'autant plus palpable qu'il s'accompagne de différentes formes de stigmatisation liés à leur origine sociale ou géographique, ainsi qu'à leur genre. Si les interactions avec les autres intervenants se déroulent en général sans accroc et donnent lieu à des échanges cordiaux, voire familiers, il n'est pas rare de surprendre des remarques infériorisantes à l'égard des agents. « *Elles ont pas inventé l'eau chaude* », assène ainsi un policier après avoir quitté un petit groupe, tandis qu'une conseillère juridique me dit en entretien : « *Primo, ils ont un énorme poil dans la main* ». Fréquentes sont également les plaisanteries de policiers qui, faisant référence au sexe et à l'origine des employés, cristallisent d'ambivalents processus de stigmatisation (Mainsant, 2008) : « *Vous vous êtes crues au salon de thé ou quoi ?* », « *Alors les filles, il serait peut-être temps d'apprendre le français non ?!* », ou encore, alors que plusieurs agentes plaisantent ensemble et rient fort : « *Mais c'est le souk ici !* », « *On va vous demander de quitter les lieux, mesdames* ». Dans cette institution policière où la virilité masculine est valorisée comme un attribut professionnel, la stigmatisation des agents et des agentes repose, comme ce qui s'observe souvent dans des environnements de travail mixtes (Avril et al., 2019), sur des stéréotypes de genre combinés à des préjugés liés aux rapports sociaux de classe et de race. Si les hommes font rarement l'objet de commentaires désobligeants, les femmes sont en effet associées à des représentations dévalorisantes, en particulier celle de la mère arabe inactive et commère. Ce processus est renforcé par une tendance à la sexualisation des interactions par des policiers qui n'hésitent pas à formuler des sous-entendus équivoques (compliments physiques, plaisanteries cocasses, propositions suggestives), non sans provoquer certaines malaises. En dépit des résistances des agentes, au moyen notamment de l'humour, ces interactions soulignent à quel point ces relations interprofessionnelles sont structurées par des rapports de pouvoir, si ce n'est hiérarchiques, en tout cas sociaux et genrés.

En définitive, le recours à des sous-traitants a donc recomposé les modalités de la gestion matérielle des retenus, redéfinie en prestation hôtelière désormais confiée à une main d'œuvre immigrée corvéable. Ce changement reflète un glissement progressif du rôle de l'État dans l'institution qui, comme dans les zones d'attente aux frontières gérées par des acteurs associatifs (Makaremi, 2008), abandonne la gestion des personnes pour se repositionner au niveau de la gestion des flux. Tout ce qui relève de la prise en charge matérielle des individus est confié aux prestataires tandis que la mission des policiers se concentre sur des objectifs sécuritaires liés à la circulation et au blocage des étrangers dans et hors de l'établissement. Cette nouvelle division du travail n'est, cependant, pas toujours aussi claire en pratique.

## 2. Des intermédiaires (à la marge) du droit

Plusieurs travaux ont montré que les intervenants juridiques ou religieux en rétention se sont construits comme des experts de l'assistance aux étrangers en opposition aux forces de sécurité, et que cette définition de leur rôle autour d'objectifs antinomiques constitue le moteur principal de leur légitimité professionnelle (Darley, 2014 ; Fischer, 2017). Les salariés externalisés, quant à eux, n'appartiennent ni au champ policier, ni au champ bénévole ou associatif. Et, contrairement aux mondes militants marqués par une standardisation croissante de leur activité (Hély et Simonet, 2013 ; Pette, 2014 ; Cottin-Marx *et al.*, 2017), leur rôle est encore faiblement prescrit. Ils constituent un groupe hybride aux missions flottantes, dont le but n'est ni de contrôler les étrangers, ni de les défendre, mais de leur fournir des « services ». Qu'est-ce que cela signifie en pratique ?

L'objectif de ce second point est précisément de saisir au concret ce que recouvrent les « prestations hôtelières » et d'analyser leur place dans l'économie de l'institution. À rebours des représentations en vigueur dans le dispositif, où elles sont présentées comme des activités de service subalternes limitées à la simple assistance matérielle, l'enquête montre que les agents privés sont amenés à remplir des occupations plurielles et pour partie déconnectées de leur mission officielle. S'ils sont *a priori* éloignés des affaires juridiques, tant par leurs dispositions sociales que par leur activité, les prestataires s'avèrent jouer un rôle primordial en matière de communication et d'accès aux droits, et ce à trois égards.

### *Filtrer les requêtes, donner accès aux services*

Premièrement, en écoutant et en orientant les retenus vers les intervenants spécialisés, les prestataires servent d'intermédiaires – et, par là, de filtres – dans l'accès aux droits des retenus. Les agents travaillant à « l'accueil » sont installés dans le bureau de Primo situé, dans chaque CRA, entre la zone des intervenants et la zone des retenus. Ce positionnement au cœur du bâtiment traduit leur position centrale dans le fonctionnement du centre : seuls à être en relation directe et permanente avec les retenus via l'hygiaphone, ils jouent un rôle d'intermédiaire entre les étrangers et l'ensemble du personnel qui, sauf exception, passe systématiquement par eux pour contacter les retenus. Ce poste, qui concerne quasiment tous les agents puisque les buandiers et les cuisiniers y travaillent régulièrement, met les employés dans une position d'équilibriste : premiers interlocuteurs des retenus, ils sont confrontés à une population sous tension aux prises avec des problèmes qu'ils ne peuvent guère résoudre, en tous cas directement. Leur activité consiste alors principalement à faire tampon entre des retenus inquiets ou énervés et le reste du personnel, plus ou moins coopératif. En ce sens, ils opèrent un premier filtre dans l'accès aux services spécialisés garants de leurs droits fondamentaux. Ce sont eux qui appellent et rappellent les personnes convoquées par les intervenants spécialisés (équipe médicale, conseillers juridiques, agents de l'Ofii<sup>7</sup>), eux qui répondent positivement ou négativement aux demandes des retenus souhaitant accéder à leurs permanences, eux qui sont chargés de faire passer des informations entre le personnel et les retenus. Ils jouent en ce sens un rôle crucial, possiblement lourd de conséquences, comme en témoigne cet extrait d'observation.

Alors que j'accompagne Souad, une agente d'accueil intervenant chaque samedi et dimanche pour Clean'up, l'infirmière vient la voir pour annoncer qu'elle s'apprête à terminer sa

---

<sup>7</sup> Office français de l'intégration et de l'immigration. Ses agents sont censés aider à organiser l'expulsion (récupération de valise, clôtures de compte bancaire, etc.). En pratique, ils assurent également de petits achats – cartes téléphoniques, produits d'hygiène, etc. – et se voient surtout sollicités à cette fin.

permanence. Dans sa fiche de poste, Souad est censée prévenir au haut-parleur à chaque ouverture ou fermeture d'un bureau, mais elle m'explique qu'elle ne le fera pas ce soir. « Je dis pas que ça ferme au micro, sinon (les retenus) viennent tous, parce qu'ils comprennent rien, ils croient que ça ouvre et ils débarquent ».

Souad omet sciemment de respecter les consignes qui lui sont données. Elle décide de ne pas délivrer aux retenus une information nécessaire au respect de leurs droits, alors même qu'elle sait qu'il existe un besoin en la matière (« *sinon ils viennent tous* »). Cette décision, qui revient à faire passer son propre intérêt avant les impératifs professionnels, lui permet d'éviter les tensions et d'alléger sa charge de travail. Il serait toutefois regrettable de limiter là l'analyse. Outre les petits arrangements de Souad, ce sont aussi les dysfonctionnements de l'institution qui affleurent ici : un problème de communication des informations (la venue de retenus suggère qu'ils ont manqué l'annonce auparavant ou que l'information transmise n'est pas audible) ; une absence de contrôle de l'activité des agents privés (qui peuvent prendre des initiatives contraires aux instructions) ; un isolement de ces agents, enfin, qui sont tenus de gérer eux-mêmes certaines difficultés au risque de traitements aléatoires des retenus (plusieurs agents, confrontés à ce type de situations, trient par exemple les demandes selon des critères subjectifs liés à leur appréciation du degré d'urgence du problème ou de la relation au retenu).

Alors que les employés des prestataires pourraient sembler se cantonner à un rôle passif de relai, force est donc de constater qu'ils ont une prise sur l'accès des retenus à des services susceptibles de garantir (ou non) l'accès aux droits : droit à un suivi médical ici, mais aussi droit à un avocat, à des recours juridiques ou encore à une communication libre avec l'extérieur (visites, consulat ou cabines téléphoniques). Ce dernier point est d'ailleurs représentatif du rôle crucial, quoique discret, des agents privés. C'est à eux que revient en effet la tâche de vérifier si les cabines installées dans la zone fermée sont en bon état : ils sont tenus de le faire chaque matin, sachant qu'un défaut de fonctionnement peut constituer un motif de libération. À court et moyen terme, les pratiques quotidiennes des prestataires peuvent donc être déterminantes pour le devenir des étrangers enfermés. Une personne n'ayant pas pu voir l'infirmière, par exemple, pourrait ainsi être maintenue en rétention en dépit d'une situation de santé incompatible, d'un point de vue médical, avec l'enfermement. À l'inverse, un défaut de vérification des cabines téléphoniques pourrait justifier la libération de retenus par le Juge des libertés et de la détention (JLD), et couper court aux procédures d'expulsion.

Ces tâches sont d'autant plus sensibles que les maladresses ou erreurs en la matière risquent de mettre en porte-à-faux les prestataires vis-à-vis du client, à savoir la préfecture, entraînant des sanctions à la fois individuelles et collective. Cette pression est emblématique du travail des agents privés : à l'instar du nettoyage, qui « ne se donne à voir qu'à partir du moment où il n'est pas exécuté » (Lhuillier, 2005), leur activité reste dans l'ensemble peu visible au quotidien. C'est lorsqu'un dysfonctionnement survient qu'ils se retrouvent sous les projecteurs, comme si leur position n'était perçue comme centrale qu'en cas d'incident nécessitant d'identifier des responsabilités. Le reste du temps, leur activité consiste précisément à assurer le bon fonctionnement du centre, à en huiler discrètement les mécanismes, de sorte qu'ils disparaissent dans le décor du centre. « *Ils font partie des murs* » dit un jour en riant une policière. Dans cette remarque anodine transparait un des enjeux du travail des prestataires : ils font tenir le centre sans qu'on les remarque, au point d'en devenir eux-mêmes un des rouages invisibles, sauf quand il se grippe. Cette réalité est particulièrement tangible dans les pratiques informelles de traduction qu'exercent une partie des agents privés, notamment arabophones.

## *Le (non) recours à la traduction*

Alors que les questions de traduction revêtent une importance cruciale dans les dispositifs d'accueil et d'enfermement des populations étrangères (Galitzine-Loumpet et Saglio-Yatzimirsky, 2020), le droit à l'information dans sa langue est mis à l'épreuve en rétention. Il est en effet limité dans les textes législatifs et confronté à des difficultés de mise en œuvre : des problèmes liés au manque d'interprètes sont recensés dans tous les rapports annuels publiés par les associations de soutien juridique intervenant en CRA depuis 1984.

L'enquête ethnographique rejoint ces constats. Alors que les intervenants juridiques ont recours à des services d'interprétariat par téléphone, les policiers observés n'ont quasiment jamais fait appel à de tels intermédiaires. Les échanges ont lieu principalement en français ou dans un anglais rudimentaire et les documents remis aux retenus ne sont généralement pas traduits, ou uniquement en anglais. Le plus souvent, les informations sont résumées oralement à partir de quelques mots-clefs – « *toi droit interprète, avocat, médecin* », « *vous restez ici, you stay here, no freedom* » –, donnant parfois lieu à des échanges qui contredisent ce qu'ils sont censés garantir. Cette situation est particulièrement problématique dans un contexte répressif comme celui de la rétention, où les décisions ont des implications cruciales pour l'avenir à court et moyen terme des personnes enfermées.

Un tel contexte institutionnel confère une place singulière au personnel allophone, et tout particulièrement aux agents d'accueil de la semaine qui comptent en leur sein une majorité d'arabophones. Sur la vingtaine d'employés de l'équipe de Primo, seules quatre personnes originaires de Haïti, du Cameroun et du Congo ne parlent pas l'arabe<sup>8</sup>. Aussi, bien que leurs niveaux et registres de langue diffèrent, la majorité des agents est en mesure de communiquer au moins sommairement avec une partie des retenus. Les pays d'Afrique du Nord (Algérie, Tunisie et Maroc) représentent en effet 30 % des effectifs en moyenne depuis 2014<sup>9</sup>, et l'arabe littéral offre un moyen de communiquer avec les ressortissants égyptiens, soudanais ou irakiens par exemple. En l'absence d'interprètes, et bien que cela ne soit pas prévu dans leur mission, les agents sont donc régulièrement sollicités par les policiers et le service médical pour traduire leurs propos ou ceux des personnes enfermées, ainsi que certains documents.

Si ces pratiques informelles fluidifient les interactions ordinaires au sein du centre, elles posent de nombreux problèmes, que ce soit en matière de secret médical ou d'accès aux services et aux droits, plus ou moins garanti selon les agents présents. L'égalité de traitement, en effet, n'est pas assurée : les traductions sont loin d'être systématiques et leur qualité aléatoire, certains agents ne maîtrisant pas bien l'arabe ou seulement des dialectes, tandis que d'autres parlent sommairement le français, au risque de mal comprendre les informations à transmettre. Alors qu'une conseillère juridique essaye d'expliquer à un retenu qu'il aurait intérêt à rassembler dans une « chemise » ses documents éparpillés et demande de l'aide à un agent Primo pour traduire ses propos en arabe, celui-ci commence par traduire littéralement le terme avant de s'arrêter devant la mine interdite de son interlocuteur. Si le quiproquo peut sembler ici anecdotique, il dit bien les limites de ces solutions improvisées qui n'en sont pas. Néanmoins, les traductions informelles facilitent les échanges, atténuent le risque de tensions et apportent à certains retenus le réconfort d'une langue familière.

---

<sup>8</sup> Les origines dans l'équipe de Clean'up, qui intervient le week-end, sont plus diverses : Algérie, Sri-Lanka, Mali, Togo, Sierra-Léone, Comores, Portugal.

<sup>9</sup> Sur le site étudié, l'année de l'enquête, c'est même plus de 35% des retenus qui venaient d'Afrique du Nord et près de 9% de pays francophones d'Afrique de l'Ouest. Suivaient 8% de Roumains, 6% d'Indiens, 5,7% d'Érythréens et 2,9% de Bangladais (rapports inter-associatifs sur les centres de rétention, 2015-2020).

Au-delà des sollicitations des collègues, les agents d'accueil – y compris non arabophones – opèrent également au quotidien un travail plus large de communication avec l'ensemble des personnes enfermées au moyen de gestes ou de mimes qui, du coup de marteau pour la juge aux deux doigts sur l'épaule pour les policiers, esquissent les contours d'un langage propre. Le recours à l'expression corporelle est d'autant plus important que les hygiaphones, souvent défectueux, ne favorisent pas les échanges verbaux. Accompagnés de termes étrangers ou de références associées à l'origine supposée de la personne (acteurs, clubs de football, noms de ville...), ces échanges donnent lieu à des bricolages langagiers souvent balbutiants mais non moins importants, en ce qu'ils contribuent à recréer des liens dans un environnement répressif et dépersonnalisant. Bien que limités, ils viennent quelque peu briser l'isolement et compenser la perte de repères produits par l'enfermement et renforcé par la barrière de la langue. Ces efforts sont d'autant plus importants que s'impose dans l'institution un langage administratif et juridique difficile d'accès, langage que les agents privés contribuent à rendre compréhensible en opérant un travail plus large de traduction du droit.

### *Explicitier les implicites, ou des « passeurs » du droit*

L'entremêlement de juridictions rend les procédures d'expulsion particulièrement compliquées à appréhender, en particulier quand on ne maîtrise pas le français. Aussi, les agents d'accueil ont pour la plupart pris l'habitude d'explicitier le fonctionnement de l'institution et des procédures, voire de les commenter à partir de leur propre expérience. En contribuant, au-delà de la langue, à traduire le langage officiel en des expressions intelligibles et des actes tangibles, ils endossent ainsi un rôle informel et peu visible d'interface avec l'institution judiciaire et administrative.

Les agents d'accueil sont tenus de présenter la rétention aux nouveaux retenus et de leur expliquer sommairement l'organisation du centre<sup>10</sup>. La majeure partie d'entre eux précisent également les procédures à suivre, et tous doivent au quotidien répondre aux nombreuses questions des retenus sur le sujet. Non seulement ils explicitent alors les termes et euphémismes institutionnels ainsi que les acronymes juridiques, mais ils expliquent aussi souvent le contenu de documents administratifs et certains points relatifs aux procédures : rôle de chaque tribunal, possibilité de faire un recours, interlocuteurs à privilégier, délais à tenir, etc. Leurs connaissances juridiques ayant été acquises par la pratique, elles peuvent cependant être imprécises ou erronées, d'autant que les textes législatifs changent fréquemment. En outre, si certains agents sont particulièrement engagés dans ce travail de transmission comme Leïla, qui a elle-même été sans-papiers et a connu une longue carrière d'enseignante en Algérie, ce qui lui confère un « sens pratique de l'administration » (Dubois et Baudot, 2012 : 20), ce n'est pas le cas de tous ses collègues. Au contraire, l'intervention des prestataires est très variable. Soufian, jeune sans-papiers marocain arrivé au centre un samedi, n'avait par exemple reçu aucune information sur les procédures lorsque je le rencontre le lundi suivant, et a failli manquer les délais pour déposer un recours. De façon plus générale, s'il peut se montrer déterminant, l'accompagnement juridique à petite échelle des agents privés peut tout autant s'avérer problématique. Les agents maîtrisant rarement le droit des étrangers – matière complexe s'il en est –, ils peuvent susciter de faux espoirs ou contrecarrer les stratégies juridiques des avocats ou des associations. De fait, il est fréquent que des agents d'accueil, dans l'idée de rassurer des étrangers abattus ou énervés par des informations reçues lors de la permanence juridique, leur

---

<sup>10</sup> Le règlement intérieur du centre est affiché sur les murs de la zone fermée en plusieurs langues mais rarement, pour ne pas dire jamais, consulté par les personnes retenues.

fournissent des indications inexactes, au risque de provoquer, par la suite, des tensions avec les retenus ou des conflits avec les intervenants associatifs.

L'implication des agents privés auprès des personnes enfermées peut être plus radicale encore. En effet, les plus engagés vont jusqu'à délivrer des conseils aux retenus pour défendre leur cause, contrer les expulsions ou régulariser leur situation. Noms des « *meilleurs* » avocats, comportement à adopter auprès du consul, dépôt ou non de recours : nombreuses sont les petites « tactiques » qui permettent de « faire avec » l'institution pour mieux la contourner (Certeau, 2010). En délivrant les codes du dispositif, en explicitant ses implicites, certains agents donnent ainsi aux retenus des moyens de s'y soustraire, avec des initiatives parfois décisives, comme celle de Bahija.

Bahija s'est prise d'affection pour un jeune algérien homosexuel qui « aurait pu être [s]on fils ». Comme il s'est fait arrêter avec son passeport et peut donc être expulsé rapidement, elle lui conseille aussitôt, avant même qu'il ait pu rencontrer les intervenantes associatives, de déposer une demande d'asile afin de suspendre la procédure d'éloignement. Le jour même, son nom est affiché sur la liste des vols prévus pour le lendemain puis retiré du fait de la procédure enclenchée. Après l'avoir orienté vers les intervenantes associatives, elle lui suggère d'insister sur son homosexualité et de surjouer sa féminité, plaisantant avec lui sur les postures, les gestes et la voix à adopter. Quelques jours plus tard, il obtiendra sa demande d'asile. Depuis, il l'a invitée plusieurs fois à dîner et ne cesse de la remercier.

De tels conseils reposent sur l'expérience professionnelle des agents, qui ont appris au fil de leur carrière à maîtriser (plus ou moins) les procédures, mais aussi souvent sur des savoir-faire profanes issus de leurs parcours personnels. Certains ont été en effet confrontés à des situations proches et puisent dans leur expérience individuelle (situation irrégulière, travail précaire, mariage mixte, etc.) pour prodiguer des conseils.

Aïcha par exemple, qui a évité une mesure d'éloignement à son mari en plaçant sa cause au tribunal alors qu'il était en situation irrégulière depuis quatre ans, fait souvent part de son expérience aux retenus. Un jour, elle conseille à un Tunisien de faire intervenir son épouse lors de son passage au Tribunal administratif après lui avoir raconté en détail sa propre expérience. Le retenu suit son conseil et sera par la suite libéré. Il reverra Aïcha après sa sortie du centre pour la remercier.

Dans le cas d'Aïcha comme dans celui de Bahija, des conseils pratiques tirés de leur expérience personnelle et professionnelle ont été déterminants dans le parcours de leurs interlocuteurs, au point d'aboutir non seulement à des libérations mais même à la régularisation de leurs situations administratives et à des rapprochements affinitaires, qui se prolongent en dehors des murs de l'institution.

Les agents d'accueil en rétention assurent donc des formes de médiation sur le plan à la fois matériel, linguistique et plus strictement juridique. Toutefois, contrairement aux intermédiaires courants du droit des migrations que sont les avocats, les travailleurs sociaux, les interprètes ou les acteurs associatifs (Miaz *et al.*, 2021), les prestataires peuvent être plutôt considérés comme des intermédiaires *à la marge* du droit, à la fois pour ce qu'ils sont, pour ce qu'ils font et pour la manière dont ils le font : leurs compétences juridiques sont limitées, ils n'interviennent pas sur les dossiers et, enfin, leur savoir-faire s'apparente moins à des connaissances étayées qu'à des ressources pratiques constituées à l'épreuve du terrain. L'expertise associative puise sa source dans des savoirs à la fois établis et profanes (Lochard et Simonet, 2009). Celle des agents privés convoque, en outre, un savoir intime tiré de leurs propres parcours ou de ceux de leurs proches, qui consiste précisément à (se) jouer des lois pour composer avec (ou sortir de)

l'illégalité de séjour. À ce titre, il semble qu'ils jouent moins une fonction d'intermédiaire que de « passeurs » du droit (Bouagga, 2013), au sens où, d'une part, leurs trajectoires sociales et leurs expériences subjectives viennent profondément façonner l'usage qu'ils en font, avec tout ce que cela peut apporter ou déformer ; et où, d'autre part, le rapport au juridique est ancré dans l'expérience de la clandestinité, donc précisément du contournement des lois. Leur position est cependant à double-sens. Si elle les amène à répondre aux diverses sollicitations des personnes enfermées, cette posture d'entre-deux les conduit aussi à répondre aux attentes, formalisées ou tacites, des autorités de police.

### **3. La prévention sourde des désordres**

Dans les établissements pénitentiaires, les intermédiaires du droit « sont aussi, souvent, ceux qui essaient de rendre acceptables les réglementations et contraintes internes » et qui « font rentrer les prisonniers dans le droit », écrit Yasmine Bouagga (2013 : 232). Les activités des agents privés sont *a priori* éloignées de tels enjeux disciplinaires. Elles ne relèvent ni de l'application des législations, ni du maintien de l'ordre, et c'est précisément parce qu'elles sont considérées comme strictement logistiques et non régaliennes qu'elles ont été externalisées.

L'enquête ethnographique montre toutefois que les pratiques des prestataires sont plus hybrides qu'il n'y paraît, et les frontières des prérogatives étatiques moins nettes qu'annoncé. Les agents privés assurent en pratique un travail discret, mais non moins fondamental, de prévention des désordres. D'une part, en étant assignés à certaines tâches qui ont trait au contrôle, ils sont conduits à suppléer les fonctionnaires dans leurs missions et à jouer *de facto* un rôle de petits exécutants du travail policier. D'autre part, en occupant une position centrale dans l'organisation comme dans l'espace du centre, ils assurent au quotidien une activité peu visible de médiation qui contribue à l'apaisement des relations avec les retenus et, ainsi, au bon fonctionnement du dispositif.

#### *Des petits exécutants du travail policier*

Alors qu'aucun rapport hiérarchique ne les lie officiellement, il est fréquent que les agents privés se soumettent aux requêtes et aux injonctions des policiers, comme s'ils y étaient subordonnés. Il faut dire que la frontière entre « service » et « servitude » est poreuse (Becker, 1970 ; Gadrey, 1994), en particulier dans un contexte de sous-traitance. Aussi, les prestataires tendent souvent à se mettre à disposition moins de leur public que du client de l'entreprise : les représentants de l'État. L'enquête, en effet, révèle que les prestataires jouent un rôle de petits exécutants du travail policier – « petits » renvoyant à leur position subalterne autant qu'aux type de tâches qui leurs sont assignées –, officiellement comme informellement.

Premièrement, une partie de leur mission officielle relève directement du contrôle des retenus. Ce sont eux notamment qui établissent les « cartes d'identification » des étrangers, lesquelles sont à la fois un ressort central du contrôle (elles doivent être présentées à chaque occasion) et un emblème de l'institution (les retenus y sont photographiés avec un panneau indiquant leur numéro, ce qui est souvent vécu comme une humiliation). Elles sont d'ailleurs régulièrement perdues, abîmées ou détruites par des retenus, notamment dans le cadre de protestations, et c'est alors aux agents de les refaire, incarnant et appliquant ainsi le pouvoir coercitif de l'institution. Les prestataires doivent en outre tenir à jour une « main courante » où sont notés les principaux événements de la journée : l'ouverture des services, les heures d'arrivée des collègues, les noms des retenus à qui sont distribués des produits d'hygiène, les entrées et sorties de la zone fermée et les « événements inhabituels ». Ces différentes tâches les conduisent à jouer malgré eux un rôle de surveillant vis-à-vis tant de leurs collègues que des étrangers retenus. En définissant les

« événements inhabituels », ils fixent notamment les limites de ce qui est considéré comme normal ou problématique dans le dispositif, contribuant ainsi à construire (ou non) en problème d'ordre sécuritaire certains comportements des retenus. Enfin, ils participent à la maîtrise des flux dans l'institution. Ils produisent avec la « main courante » le seul document permettant de retracer les mouvements des retenus au sein du CRA et sont régulièrement sollicités par des policiers pour corriger leurs propres informations. Mais surtout, ils contrôlent même de façon concrète les déplacements : chargés d'appeler les retenus au haut-parleur et d'actionner l'ouverture de la porte automatisée, ils bloquent, filtrent et orientent leurs mouvements, empêchant ou favorisant l'accès aux différents services.

Deuxièmement, en dehors des missions formalisées, les agents privés ont aussi tendance à suppléer les policiers dans leur fonction, faute de limites claires à leur activité. Si cette dernière est décrite dans un livret précisant les tâches à accomplir, la dimension « d'accueil » des retenus ainsi que les modalités de coopération avec les policiers ne sont pas explicitées. À l'instar des « métiers flous » de l'action publique (Jeannot, 2011), où se sont multipliés les postes aux dénominations approximatives renvoyant à des prescriptions vagues, leur titre d'agent polyvalent ne désigne rien d'autre qu'une injonction à assurer conjointement plusieurs activités. Ce flottement place les agents dans une position incertaine qui les conduit à se soumettre aux attentes des fonctionnaires, voire à s'y substituer quand ces derniers n'accomplissent pas – ou bien partiellement – les tâches qui leur incombent. Un exemple, qui pourrait paraître anecdotique, cristallise cet enjeu de définition autour des frontières professionnelles dans l'institution : la gestion des briquets. Les allume-cigares étant régulièrement endommagés, c'est aux policiers que revient la tâche de donner du feu aux retenus. Pour des raisons de sécurité, ils ne doivent cependant jamais leur prêter de briquets mais toujours allumer eux-mêmes les cigarettes, en prenant garde à ne pas se les faire dérober. Concrètement, cela exige des policiers qu'ils disposent de leurs propres briquets (ils ne sont pas fournis) et qu'ils se déplacent régulièrement à la limite de la zone fermée pour donner du feu aux retenus à travers les grilles. Or ils rechignent très souvent à effectuer une tâche qu'ils estiment ne pas être de leur ressort : « *c'est pas un travail de police ça* », « *je suis pas leur larbin* », « *ils (les gradés) ont cru qu'on était un tabac ou quoi ?* », entend-on régulièrement dans les couloirs du CRA. En conséquence, une bonne partie des fonctionnaires ignorent ou contestent les sollicitations des agents d'accueil, refusant de se plier à une consigne qu'ils considèrent illégitime.

Ils contestent ainsi l'assignation à un rôle qui, de leur point de vue, ne correspond pas à une mission de police mais qui, en outre, produit un renversement des rapports de service en les contraignant à se mettre, dans une certaine mesure, à disposition de la population enfermée. Reléguer discrètement cette activité aux prestataires est donc une manière de répondre à ce qui est vécu comme une remise en cause de leur statut professionnel. Cependant, la délégation de cette tâche déconsidérée est loin d'être anodine pour ceux chargés de l'assumer officiellement. En cas de départ de feux, il arrive que les agents privés soient en effet soupçonnés, voire accusés, d'avoir mal fait « *leur* » travail, la délégation informelle de cette « *petite* » mission apparemment secondaire produisant, en pratique, un transfert de responsabilités.

Par ailleurs, les prestataires constituent aussi et surtout, pour reprendre l'expression de l'un d'entre eux, « les yeux et les oreilles » du CRA. Seuls à avoir un accès direct à la zone fermée, ils sont les premiers témoins d'actes de détresse ou d'altercations que les policiers chargés de la vidéo-surveillance, plus ou moins concentrés et confrontés à des dizaines d'écran sans bande son, ne remarquent pas toujours. Se trouvant sept heures par jour dans le CRA, les agents d'accueil côtoient en effet les retenus de manière prolongée et les voient évoluer au fil des jours, ce qui leur permet d'évaluer leurs comportements avec une finesse que les policiers,

déconnectés de la vie quotidienne des retenus, n'ont pas toujours, comme en témoigne l'observation suivante.

Un matin, alors que je me trouve à l'accueil du CRA 1 avec Fatima et deux policiers, un Marocain d'une quarantaine d'années traverse la salle commune avec un drap à la main avant de disparaître à une extrémité de la pièce qui n'est pas visible depuis l'hygiaphone central. Les policiers sont assis et discutent tout en jouant sur leurs téléphones. Sans rien dire, Fatima s'approche d'un petit vasistas, dissimulé par un store, qui donne sur l'entrée du SAS. Elle connaît cet homme pour lui avoir parlé la veille et l'a senti un peu fragile. En quelques secondes, l'homme a eu le temps de se nouer le drap autour du cou et cherche à l'accrocher en hauteur. Elle se met à crier et les policiers rentrent aussitôt dans le centre.

S'ils interpellent les policiers en cas de problème, les agents d'accueil sont aussi sollicités par eux pour délivrer des informations sur les retenus. Donner le nom des leaders lors d'une émeute, transmettre le numéro de chambre d'un individu dont l'expulsion est prévue, partager ses impressions sur une personne présumée fragile ou dangereuse ; les agents sont invités à participer indirectement au maintien de l'ordre ou à l'organisation des expulsions. Non seulement ils facilitent le travail des policiers mais ils en assurent même une partie, servant en quelque sorte « d'indics » du CRA. Cette injonction informelle au renseignement n'est pas sans susciter de critiques, au point d'être qualifiée par certains agents de « *délation* ». Mais, dans l'ensemble, elle fait plutôt consensus. D'un côté, les agents peuvent difficilement feindre d'ignorer certaines informations, au risque de se voir reprocher un manque de professionnalisme ; de l'autre, une partie de ces demandes sont légitimées par un objectif sécuritaire que les agents, qui cherchent au maximum à éviter les conflits, partagent. « *Moi je couvre personne, je fais mon travail. Quand quelqu'un a fait une connerie je le dis, sinon ça va tomber sur quelqu'un d'autre* », résume Souad. Seuls quelques réfractaires refusent de donner des informations sur l'état d'esprit des retenus, pouvant prétexter qu'ils ne les connaissent pas suffisamment. Se fixer certaines limites leur permet alors de rendre plus acceptables, à leurs yeux comme aux yeux des autres, les concessions que leur position professionnelle subalterne les contraint à faire.

L'absence de définition claire des missions des agents d'accueil se conjugue donc à un désinvestissement des policiers sous l'effet, entre autres, de la division du travail : éloignés du quotidien des retenus, les fonctionnaires n'ont pas les moyens ni pour mission de les connaître et d'anticiper leurs conduites, ce qui favorise un transfert informel de certaines activités de contrôle aux prestataires. Leur rôle d'exécutants du travail policier n'est cependant pas si « petit » qu'il n'y paraît. En exerçant plusieurs activités en lieu et place des fonctionnaires, les agents d'accueil sont mis à contribution dans un travail de surveillance et de renseignement, assurant ainsi une partie des prérogatives régaliennes traditionnellement attachées au pouvoir étatique. Toutefois, si les prestataires épaulent ainsi les policiers dans leurs missions, ils exercent aussi et surtout un travail interactionnel au quotidien.

*« Sans nous, le centre serait à terre » : la part d'ordre du travail interactionnel*

Comme en prison, le maintien de l'ordre en rétention se définit de façon négative, au sens où il revient principalement à éviter les altercations, donc relève surtout d'une forme de prévention des désordres (Chauvenet *et al.*, 1993, 1994). Cependant, contrairement à ce qui se joue dans les établissements pénitentiaires, où les surveillants sont officiellement chargés de cette mission sécuritaire, cette prévention s'opère en rétention en sourdine : elle ne relève pas des activités officielles des agents mais s'opère dans les interstices du quotidien.

Pour rappel, les centres de rétention consistent à organiser l'expulsion des étrangers en situation irrégulière vers un pays qu'ils ont quitté depuis des mois, des années ou des décennies, en les enfermant dans un environnement carcéral oppressant et collectif. Cette situation est d'autant plus éprouvante que les personnes ne savent pas quelle sera la durée ni l'issue de la rétention, ce qui constitue une source de tensions continue au sein des établissements. Dans ce contexte explosif émaillé d'altercations, d'actes de détresse et de révoltes, les agents privés servent à la fois d'exutoire et de soupape. « *Sans nous, le centre serait à terre* », plaisante un responsable de Primo. Bien qu'exagérée, cette assertion n'est pas insensée.

Parce qu'ils sont les principaux interlocuteurs des retenus au quotidien, les agents d'accueil contribuent à faire tampon dans l'institution. Écouter, rassurer, garder son calme, expliquer, temporiser : leurs activités relèvent en partie d'un « travail interactionnel » (Cartier et Lechien, 2012) qui met en jeu des ressources relationnelles. Cependant, ce travail n'est guère reconnu comme tel, tant il est naturalisé comme relevant d'attributs culturels (« *ils se comprennent, y'a pas de barrières entre eux* ») ou genrés. Comme ce qui s'observe dans les métiers de service mixtes (Avril *et al.*, 2019), les qualités relationnelles des agentes sont, en effet, invisibilisées par l'essentialisation des compétences issues de la socialisation féminine et domestique (Kergoat, 1978 ; Maruani, 2011). La dimension interactionnelle du travail des hommes est elle aussi occultée, mais elle l'est en revanche au profit de qualités valorisées positivement, comme la force physique (Feuvre *et al.*, 2012). Il faut dire que les agents, hommes et femmes, jouent de ces attributs. Ils mobilisent dans les interactions des références culturelles ou religieuses partagées avec les retenus (pays d'origine, religion, traditions) et, pour les femmes, convoquent différentes figures féminines comme la mère et la sœur, qui permettent d'attiser la complicité tout en évitant le registre de la séduction. Contrairement aux hôtesses d'accueil, qui doivent se plier aux injonctions de la « bonne présentation » féminine et participent ainsi à la réassurance des identités genrées (Schütz, 2006 : 143), les employées privilégient en effet une apparence physique et vestimentaire décontractée afin de désamorcer, autant que faire se peut, la sexualisation des échanges.

Au-delà de ce travail relationnel, les agentes et les agents peuvent également dissuader plus directement les retenus de faire acte de violence. Alors qu'un homme est en train de s'énervier après avoir été brutalement réveillé par des policiers qui l'ont insulté, Sonia lui dit : « *Va le dire [au chef de poste] et tu seras entendu. (...) Ça sert à rien [de se battre], tu vas te battre avec eux, tu seras perdant de toute façon. Ils [Les policiers] vont être dix, ils vont venir, ils vont te menotter, ils vont déposer une plainte* ». Sonia assure ainsi une médiation au sens double. Non seulement elle offre au retenu une voie d'expression pour ses doléances en lui conseillant de solliciter un gradé, mais elle le dissuade également de recourir à l'usage de la force en rappelant l'asymétrie structurelle qui le sépare des policiers. Comptant parmi les plus réfractaires à l'institution, cette agente souhaite protéger l'homme d'un système qu'elle sait lui être défavorable. Pourtant, elle opère ainsi dans le sens de la hiérarchie policière, laquelle promeut le dialogue plutôt que la confrontation afin d'éviter les « incidents » susceptibles d'abîmer l'image de l'institution.

Les agents d'accueil, enfin, interviennent parfois eux-mêmes dans des altercations, portés par le soutien d'autres retenus. « *Si pendant six mois t'es au CRA 2, tu vas avoir une valeur [aux yeux des retenus]* », explique Rim, racontant avoir séparé physiquement des hommes qui en étaient venus aux mains : « *Donc je l'ai pris, je l'ai poussé, les autres [retenus] ils ont pris l'autre, et on a calmé l'émeute* ». Le cas de Rim souligne à quel point le travail interactionnel, en exigeant des efforts sur le temps long, confère une « valeur » aux professionnels, si ce n'est aux yeux de la hiérarchie, au moins à ceux du public. Plus largement, alors que la perspective

du *care* tend à masquer les pénibilités ordinaires du travail relationnel, l'enquête montre ainsi toute sa complexité, et la nécessité de ne pas négliger la « part d'ordre » de ce travail (Cartier et Lechien, 2012 ; Feuvre *et al.*, 2012). En effet, en jouant un rôle de médiateurs dans les conflits, les agents d'accueil se substituent aux policiers de manière informelle. De fait, ces derniers discutent rarement avec les retenus, à la fois parce que le dialogue est dévalorisé comme une affaire d'« *assistante sociale* » dans la hiérarchie genrée des actions policières (Pruvost, 2007 ; Darley et Gauthier, 2014), et parce qu'ils n'en ont pas les moyens : à quelques exceptions près, ils ne sont guère écoutés des retenus car ils n'ont pas gagné le respect que les agents privés, au fil de leurs interactions, ont pu acquérir.

C'est en effet surtout dans les échanges du quotidien, dans les pratiques routinières que se joue l'activité des sous-traitants. C'est sur un banc, face à l'hygiaphone, dans le coin d'une pièce ou au détour d'un couloir que se tissent peu à peu des relations de proximité, fragiles mais essentielles. Se tenir à l'écoute, répondre à des questions, en poser : les agents d'accueil témoignent de l'intérêt aux retenus, chose qui n'est pas courante dans l'institution. Plus que le contenu des échanges, c'est leur existence même qui importe, instaurant des relations, si ce n'est plus égalitaires, au moins plus respectueuses.

« Quand ils ont fait 25 jours, 22 jours, y'a des liens qui se créent » insiste Hassan. Parce que moi je vais discuter à l'intérieur, je vais sur le banc, je prends un café avec eux, on discute de tout, du pays, machin, je crée des liens pour justement leur dire, même à l'intérieur, même à Primo, y'a des gens qui les respectent, parce que le respect c'est ça qui leur manque »

Apparaît là un des enjeux du travail des prestataires : comme ils n'ont pas de prise sur les dossiers administratifs des retenus ni sur les dysfonctionnements de l'institution, leur activité consiste principalement à faire preuve de considération à l'égard des retenus. Aussi mettent-ils en place des « *petites attentions* » comme Aïcha, qui a pris l'habitude de proposer 60 centimes aux personnes lui réclamant des dosettes de café – réservées pour le petit déjeuner – afin qu'elles puissent s'acheter un café au distributeur. Si les retenus refusent presque systématiquement, cela permet à l'agente, en leur offrant un certain respect, de gagner le leur. Procéder par petits arrangements n'est cependant pas sans difficulté, car la médiation exige de contourner certaines consignes pour être menée à bien. Ne pas exiger la carte d'identification, tutoyer, s'arranger avec les horaires : les agents doivent déroger à certaines règles imposées par la hiérarchie pour répondre à ses attentes informelles de pacification. Comme les surveillants de prison, ils savent qu'appliquer les consignes entraîne un « risque de désordres » (Chauvenet, 1993, p. 358) mais que ne pas les appliquer peut conduire à se faire sanctionner, ce que cristallise la pratique – officiellement interdite – de l'arabe.

« On est obligés de parler arabe pour que ça puisse justement fonctionner parce que sinon on dit [au policier] : "voilà le mec, il a pas compris, débrouille-toi, vas-y". Nous on essaie de leur expliquer en arabe pour qu'il se calme, on l'aide : "Voilà l'infirmerie elle va pas s'ouvrir tout de suite", mais si je lui dis en français et qu'il a pas compris, qu'est-ce qu'il va faire ? Il va tabasser la porte et puis il va s'embrouiller avec les policiers, donc on essaye que ce soit calme ».

Faire « fonctionner » le centre et « aider » les retenus : ces deux termes disent bien l'ambivalence de l'activité des agents. En assistant les étrangers au-delà de leurs missions, ils contribuent à faire tenir l'institution de l'intérieur. S'ils ne sont pas reconnus comme des experts de l'écoute, comme c'est le cas par exemple des aumôniers dans les centres de rétention allemands (Darley, 2014), les agents d'accueil procurent eux aussi aux retenus un apaisement propice au bon déroulement des expulsions. La délégation produit ainsi un transfert partiel mais non moins important du contrôle des retenus aux agents privés : en relayant les policiers dans

certaines tâches dévalorisées, ils participent à prévenir les désordres en son sein et donc, *in fine*, à consolider le dispositif. Le décalage classique entre travail prescrit et travail réel (Dejours 1998) prend ici une forme singulière. Il révèle que les agents privés viennent discrètement, loin de leur rôle officiel et des regards extérieurs, suppléer et parfois remplacer les acteurs étatiques, assurant des missions traditionnellement régaliennes sans avoir ni la formation ni l'encadrement des fonctionnaires.

## Conclusion

Pour conclure, l'enquête ethnographique en rétention montre que les agents privés assurent un travail hybride à la croisée des emplois de service, des activités de *care* et du secteur de la sécurité. Force est de constater que les « agents polyvalents » portent donc bien leur nom : non seulement leurs missions formelles incluent un large éventail d'activités, mais leur champ d'action déborde en pratique largement du cadre de la seule assistance matérielle.

La mise en marché des prestations de service en rétention, qui s'est traduite sur le site étudié par une détérioration des conditions de travail aux postes concernés, s'est accompagnée du recours à une main d'œuvre immigrée précaire, en grande partie féminine. Ces travailleuses et ces travailleurs sont dévalorisés dans l'institution où ils sont considérés comme de simples relais entre les personnes enfermées et les « vrais » professionnels, comme s'ils ne jouaient pas de rôle propre en dehors de cette entremise. L'observation de leurs pratiques de travail montre pourtant tout autre chose. D'une part, leur position centrale dans l'espace et dans l'organisation de l'institution leur confère un rôle d'intermédiaire essentiel à l'économie du dispositif : ils assurent l'accès aux services spécialisés, jouent un rôle d'interprètes et explicitent les mécanismes et les implicites de l'institution. Ils endossent ainsi un rôle crucial de « passeurs du droit » qui, bien que limité, peut s'avérer déterminant. D'autre part, alors que l'activité des prestataires est conçue comme un service d'assistance apporté aux retenus, l'enquête montre que ce registre invisibilise à la fois leurs compétences interactionnelles et la part d'ordre du travail relationnel. En pratique, les agents d'accueil participent pourtant au contrôle des retenus à deux niveaux : en étant chargés d'activités de surveillance et en assurant différentes formes de médiation.

Est-ce à dire que les agents d'accueil se substituent pour autant aux policiers ? Rien n'est moins sûr. Les fonctionnaires, en effet, restent présents et continuent d'assurer les tâches d'ordre sécuritaire. En revanche, ils délèguent à d'autres celles qui sont les plus dévalorisées dans la hiérarchie policière : les activités liées à l'administration du contrôle sans exiger de compétences juridiques et celles qui supposent un contact prolongé avec les retenus. Ces glissements, qui contribuent à éloigner les fonctionnaires des personnes enfermées, interrogent la définition du travail policier et la fonction de l'État dans l'institution. En définitive, il apparaît que les prestataires déchargent les policiers à la fois du travail de prévention et des tensions qui, sans ce dernier, auraient sans doute éclaté. Ils sont ainsi autant – sinon moins – au service des retenus que de l'ordre interne du centre. Aussi, l'enquête permet de repenser à nouveaux frais « l'ordre négocié » (Strauss, 1992) des centres de rétention, invitant à analyser les tensions rejouées quotidiennement non seulement entre État social et État pénal (Darley, 2014), mais aussi État libéral ; autrement dit, en prenant en considération les acteurs privés qui, en recomposant la division formelle et informelle du travail, concourent dans leurs pratiques ordinaires à transformer les institutions.

## Bibliographie

- Ansaloni, Matthieu et Andy Smith. 2017. « Des marchés au service de l'État ? », *Gouvernement et action publique*, 6, 4 : 9-28.
- Arbogast, Lydie et Migreurop. 2016. *La détention des migrants dans l'Union européenne : un business florissant*.
- Arborio, Anne-Marie. 2012. *Un personnel invisible. Les aides-soignantes à l'hôpital*. Paris, Economica.
- Avril, Christelle, Marie Cartier et Yasmine Siblot. 2019. « Saisir les dynamiques de genre en milieu populaire depuis la scène du travail subalterne. Introduction », *Sociologie du travail*, 61, 3 : [En ligne].
- Becker, Howard S. 1970. *Le travail sociologique. Méthode et substance*. Fribourg, Éditions universitaires de Fribourg.
- Bezes, Philippe, Didier Demazière, Thomas Le Bianic, Catherine Paradeise, Romuald Normand, Daniel Benamouzig, Frédéric Pierru et Julia Evetts. 2011. « *New Public Management* et professions dans l'État : au-delà des oppositions, quelles recompositions ? », *Sociologie du travail*, 53, 3 : 293-348.
- Bezes, Philippe et Christine Musselin. 2015. « Le New Public Management », dans Laurie Boussaguet, Sophie Jacquot, et Pauline Ravinet (dir.). *Une « French Touch » dans l'analyse des politiques publiques ?* Presses de Sciences Po : 128-151.
- Bouagga, Yasmine. 2013. « Humaniser la peine ? Ethnographie du traitement pénal en maison d'arrêt » Thèse de sociologie, École des hautes études en sciences sociales.
- Brinbaum, Yaël et Jean-Luc Primon. 2013. « Transition professionnelle et emploi des descendants d'immigrés en France », *Revue européenne des sciences sociales*, 51, 1 : 33-63.
- Brugière, Fabien. 2017. *La sous-traitance en piste. Les ouvriers de l'assistance aéroportuaire*. Toulouse, Erès éditions.
- Cartier, Marie. 2005. « Perspectives sociologiques sur le travail dans les services : les apports de Hughes, Becker et Gold », *Le Mouvement Social*, 211, 2 : 37-49.
- Cartier, Marie et Marie-Hélène Lechien. 2012. « Vous avez dit "relationnel" ? Comparer des métiers de service peu qualifiés féminins et masculins », *Nouvelles Questions Féministes*, 31, 2 : 32-48.
- Certeau, Michel de. 2010. *L'invention du quotidien. L'art de faire*. Paris, Gallimard.
- Chauvenet, Antoinette, Georges Benguigui et Françoise Orlic. 1993. « Les surveillants de prison : le prix de la sécurité », *Revue Française de Sociologie*, 34, 3 : 345-366.
- . 1994. *Le monde des surveillants de prison*. Paris, Presses Universitaires de France.
- Chauvin, Sébastien. 2010. *Les agences de la précarité journaliers à Chicago*. Paris, Seuil.
- Chauvin, Sébastien et Nicolas Jounin. 2011. « L'externalisation des illégalités. Ethnographies des usages du travail "temporaire" à Paris et à Chicago », dans Laurence Fontaine et Florence Weber (dir.). *Les paradoxes de l'économie informelle. À qui profitent les règles ?* Paris, Karthala : 113-138.
- Cottin-Marx, Simon, Matthieu Hély, Gilles Jeannot et Maud Simonet. 2017. « La recomposition des relations entre l'État et les associations : désengagements et réengagements », *Revue française d'administration publique*, 163, 3 : 463-476.
- Cours-Salies, Pierre et Stéphane Le Lay dir. 2006. *Le bas de l'échelle. La construction sociale des situations subalternes*. Toulouse, Erès.

- Darley, Mathilde. 2014. « Le bon, la brute et le migrant ? Le rôle négocié des acteurs religieux dans un dispositif policier d'enfermement des étrangers en Allemagne », *Sociologie du travail*, 56, 4 : 472-492.
- Darley, Mathilde et Jérémie Gauthier. 2014. « Une virilité interpellée ? En quête de genre au commissariat », *Genèses*, 97, 4 : 67-86.
- Darley, Mathilde et Camille Lancelevée. 2016. « Faire tenir les murs. Pratiques professionnelles en milieu fermé », *Sociétés contemporaines*, 3, 103 : 5-18.
- Delmas, Corinne. *Recension de Jeunes, jolies et sous-traitées : les hôtes d'accueil de Gabrielle Schütz*. Dispute (La).
- Dubois, Vincent. 1999. *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*. Paris, Economica.
- Dubois, Vincent et Pierre-Yves Baudot. 2012. « Formes et fondements sociaux de la compétence administrative », *Sociologies pratiques*, 24, 1 : 19.
- Durand, Jean-Pierre. 2004. *La chaîne invisible. Travailler aujourd'hui : flux tendu et servitude volontaire*. Paris, Seuil.
- Feuvre, Nicky Le, Natalie Benelli et Séverine Rey. 2012. « Relationnels, les métiers de service ? », *Nouvelles Questions Féministes*, 31, 2 : 4-12.
- Fischer, Nicolas. 2007. « La rétention administrative dans l'État de droit. Genèse et pratique du contrôle de l'enfermement des étrangers en instance d'éloignement du territoire dans la France contemporaine » Thèse de science politique, Institut d'études politiques de Paris.
- . 2017. *Le territoire de l'expulsion. La rétention administrative des étrangers et l'État de droit en France*. Lyon, ENS Éditions.
- Flynn, Michael. 2017. « Kidnapped, Trafficked, Detained? The Implications of Non-state Actor Involvement in Immigration Detention », *Journal on Migration and Human Security*, 5, 3 : 593-613.
- Flynn, Michael et Cecilia Josephine Cannon. 2009. « The Privatization of Immigration Detention: Towards a Global View », *SSRN Electronic Journal*, [En ligne].
- Flynn, Michael, Matthew Flynn et Eryn Wagnon. 2018. « Uneven business: privatisation of immigration detention in Europe », dans Tom Daems et Tom Vander Beken (dir.). *Privatising punishment in Europe?*. London, Routledge.
- Gadrey, Jean. 1994. « Les relations de service et l'analyse du travail des agents », *Sociologie du travail*, 36, 3 : 381-389.
- Galitzine-Loumpet, Alexandra et Marie-Caroline Saglio-Yatzimirsky. 2020. « Traduire l'exil : l'enjeu central des langues », *Plein droit*, 124, 1 : 3-8.
- Guenebeaud, Camille. 2019. « “Nous ne sommes pas des passeurs de migrants” : le rôle des transporteurs routiers et maritimes dans la mise en œuvre des contrôles à la frontière franco-britannique », *Lien social et Politiques*, 83 : 103-122.
- Guiraudon, Virginie. 2002a. « Logiques et pratiques de l'État délégateur : les compagnies de transport dans le contrôle migratoire à distance. Partie 1 », *Cultures & Conflits*, 45 : 51-63.
- . 2002b. « Logiques et pratiques de l'État délégateur : les compagnies de transport dans le contrôle migratoire à distance. Partie 2 », *Cultures & Conflits*, 45 : 63-79.
- Hély, Matthieu et Maud Simonet dir. 2013. *Le travail associatif*. Nanterre, Presses universitaires de Paris Ouest.

- Hughes, Everett C. 1996. « Division du travail et rôle social », *Le regard sociologique. Essais choisis*. Paris, Éditions de l'École des hautes études en sciences sociales : 61-68.
- Infantino, Federica. 2017. « La mise en marché de la frontière, un produit d'État. Compagnies privées et mise en œuvre de la politique du visa Schengen », *Gouvernement et action publique*, 4, 4 : 51.
- Jeannot, Gilles. 2011. *Les métiers flous. Travail et action publique*. Octarès Éditions.
- Jeantet, Aurélie. 2003. « “À votre service !” La relation de service comme rapport social », *Sociologie du travail*, 45, 2 : 191-209.
- Jounin, Nicolas. 2006. « Loyautés incertaines. Les travailleurs du bâtiment entre discrimination et précarité » Thèse de sociologie, Université Paris-Diderot - Paris VII.
- . 2009. *Chantier interdit au public. Enquête parmi les travailleurs du bâtiment*. Paris, La Découverte.
- Kergoat, Danièle. 1978. « Ouvriers = ouvrières ? Propositions pour une articulation théorique de deux variables : sexe et classe sociale », *Critiques de l'économie politique*, 5 : 65-97.
- Khosravi, Sharham. 2009. « Sweden: Detention and Deportation of Asylum Seekers », *Race & Class*, 50, 4 : 38-56.
- Laurens, Sylvain. 2008. « “1974” et la fermeture des frontières. Analyse critique d'une décision érigée en turning-point », *Politix*, 82, 2 : 69-94.
- Le Courant, Stefan. 2012. « L'intériorisation de la frontière sous menace d'expulsion. Le quotidien des étrangers en situation irrégulière », dans Didier Fassin (dir.). *Les nouvelles frontières de la société française*. Paris, La Découverte : 455-476.
- . 2018. « Expulser et menacer d'expulsion, les deux facettes d'un même gouvernement ? Les politiques de gestion de la migration irrégulière en France », *L'Année sociologique*, 68, 1 : 211-232.
- Lhuillier, Dominique. 2005. « Le “sale boulot” », *Travailler*, 2, 14 : 73-98.
- Lipsky, Michael. 1980. *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York, Russell Sage Foundation.
- Lochard, Yves et Maud Simonet. 2009. « Les experts associatifs, entre savoirs profanes, militants et professionnels », dans Didier Demazière et Charles Gadéa (dir.). *Sociologie des groupes professionnels. Acquis récents et nouveaux défis*. La Découverte : 274-284.
- Makaremi, Chowra. 2008. « Les agents du maintien en zone d'attente : médiation et sous-traitance d'un contrôle régalién », *Working paper*, [En ligne].
- Maruani, Margaret. 2011. *Travail et emploi des femmes*. Paris, La Découverte.
- Meurs, Dominique et Ariane Pailhé. 2010. « Position sur le marché du travail des descendants directs d'immigrés en France : les femmes doublement désavantagées ? », *Economie et Statistique*, 431, 1 : 129-151.
- Meurs, Dominique, Ariane Pailhé et Patrick Simon. 2006. « Persistance des inégalités entre générations liées à l'immigration : l'accès à l'emploi des immigrés et de leurs descendants en France », *Population*, 61, 5 : 763.
- Miaz, Jonathan, Laura Odasso et Romane Sabrié. 2021. « Le droit de la migration et ses intermédiaires : usages sociopolitiques du droit et production des politiques migratoires. Présentation du dossier », *Droit et société*, 1, 107 : 7-15.
- Nizzoli, Cristina. 2015. *C'est du propre ! Syndicalisme et travailleurs du « bas de l'échelle » (Marseille et Bologne)*.
- Péroumal, Frédéric. 2008. « Le monde précaire et illégitime des agents de sécurité », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 175, 5 : 4-17.

- Pette, Mathilde. 2014. « Associations : les nouveaux guichets de l'immigration ? Du travail militant en préfecture », *Sociologie*, 5, 4 : 405-421.
- Pruvost, Geneviève. 2007. *Profession : policier. Sexe : féminin*. Paris, Éditions de la Maison des sciences de l'homme.
- Rodier, Claire. 2012. *Xénophobie business : à quoi servent les contrôles migratoires ?* Paris, La Découverte.
- Rodier, Claire et Olivier Clochard. 2014. « Circulez, c'est privé ! », *Plein Droit*, 26-30.
- Salle, Grégory. 2006. « État de droit, État gestionnaire. Retour sur la "privatisation" des prisons françaises », *Champ pénal*, III : [En ligne].
- Schütz, Gabrielle. 2006. « Hôtesse d'accueil. Les attendus d'un "petit boulot" féminin pour classes moyennes (enquête) », *Terrains & Travaux*, 10, 1 : 137-156.
- . 2019. « Se "recentrer" sur son "cœur de métier". L'externalisation des services généraux des entreprises », *Revue française de socio-économie*, 23, 2 : 181-201.
- Spire, Alexis. 2008. *Accueillir ou reconduire. Enquête sur les guichets de l'immigration*. Paris, Raisons d'agir.
- Strauss, Anselm. 1992. « L'hôpital et son ordre négocié », *La trame de la négociation. Sociologie qualitative et interactionnisme (textes réunis et présentés par Isabelle Baszanger)*. Paris, L'Harmattan : 87-112.
- Tassin, Louise. 2023. *Sous-traiter le contrôle migratoire. Le rôle des acteurs non étatiques dans la mise en œuvre de l'enfermement administratif des étrangers (Paris, Lampedusa, Lesbos)*, Thèse de sociologie, Université Côte d'Azur.