



HAL
open science

La participation des locataires dans les grands ensembles HLM : entre impératif gestionnaire et idéal de transformation sociale

Benjamin Leclercq

► To cite this version:

Benjamin Leclercq. La participation des locataires dans les grands ensembles HLM : entre impératif gestionnaire et idéal de transformation sociale. Participation citoyenne : expériences et limites d'un idéal de démocratie , Jun 2016, Tours, France. hal-01609757

HAL Id: hal-01609757

<https://hal.science/hal-01609757>

Submitted on 3 Oct 2017

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

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

La participation des locataires dans les grands ensembles HLM : entre impératif gestionnaire et idéal de transformation sociale

Résumé

Cette communication s'intéresse aux tensions entre les objectifs d'un dispositif de médiation participative à l'initiative d'organismes HLM dans des grands ensembles en politique de la ville, et ses modalités d'appropriation par le public invité à participer. Cette médiation est confiée à des prestataires qui défendent une approche remontante de la participation, dans laquelle les habitants sont considérés comme des ressources pour améliorer le cadre de vie. Pour les organismes commanditaires, le dispositif s'inscrit en même temps dans une conception rationnelle de la participation qui relève autant d'objectifs de *new public management* que d'une « gouvernementalité » par la participation cherchant à légitimer les modes de gestion du patrimoine résidentiel. Au cœur de cette ambivalence, le dispositif ouvre malgré tout un espace public dans lequel la parole des habitants est mise à l'épreuve de leurs capacités à maîtriser le répertoire implicite et explicite de la participation.

Mots-clefs

Médiation, participation, organisme HLM, tension, conflit, capacités, développement social urbain

Introduction

Dès ses débuts dans les années 70, la politique de la ville s'est présentée comme un laboratoire dans lequel s'expérimentait des dispositifs participatifs envisagés comme des outils parmi d'autres pour répondre au « malaise des grands ensembles » (Carrel, 2013 ; Tellier, 2015). Pour les organismes logeurs, ce « malaise » prend des formes diverses qui affectent directement la gestion patrimoniale : impayés, dégradations, tensions de voisinage, vacance des logements, turn-over des salariés de proximité... Face à ces difficultés, les bailleurs sociaux ont, sous l'impulsion de la politique de la ville, pu investir dans des dispositifs de développement social urbain¹ (DSU). La plupart des gros organismes ont en effet créé des services internes de développement social urbain. Ces services se présentent comme des fonctions supports aux équipes de proximités (gardiens, chargés de gestion locative, responsable de groupes immobiliers...), notamment au sein des résidences « *qui vivent mal* » ou qui font l'objet d'un investissement patrimonial important (réhabilitation, rénovation urbaine, etc.). Les agents des services DSU y ont pour charge d'identifier les dysfonctionnements à l'échelle résidentielle et d'y trouver des solutions adaptées. Le défaut de lien social et la méconnaissance des locataires du fonctionnement de l'organisme HLM tendent généralement à être identifiés comme des sources potentielles de conflits et de dysfonctionnements par les chargés de DSU et autres « développeurs de quartier » (Demoulin,

¹ Le développement social urbain fait référence au traitement holistique visant à diagnostiquer quels sont les effets « leviers » à amorcer pour instiguer une dynamique de développement global sur un territoire (sous-entendu en politique de la ville). Cette dynamique peut être à la fois portée par la participation des habitants, mais aussi au travers d'un travail institutionnel plus partenarial visant à activer les potentialités et les ressources de l'ensemble des institutions, services ou associations présents sur le territoire en vue d'enclencher un fonctionnement en réseau (Bonetti et al., 1991).

2014a). Considérant la participation des locataires comme un levier d'amélioration du cadre de vie (Donzelot et Mével, 2002), certains de ces salariés plébiscitent des dispositifs participatifs² de médiation collective dont ils confient la mise en œuvre à des prestataires spécialisés.

Cette communication s'inscrit dans un travail de thèse en contrat Cifre³ chez l'un de ces prestataires⁴. Elle propose d'appréhender un dispositif participatif mis en place dans des grands ensembles franciliens : la mobilisation de « locataires référents » ou « habitants relais ». Ce dispositif consiste à mobiliser un groupe de locataires bénévoles pour créer une dynamique locale portée par les habitants eux-mêmes en vue d'améliorer leur cadre de vie. Ces locataires doivent à terme devenir des interlocuteurs du bailleur, et faire remonter les dysfonctionnements au sein du patrimoine. Il leur revient aussi de co-construire des actions de sensibilisation à destination des autres locataires. En partant du présupposé que la parole d'un voisin aura forcément plus d'impact que celle d'un institutionnel, il leur est dans le même temps confié la tâche de s'improviser « entrepreneurs de morale » (Becker, 1985), en diffusant l'information institutionnelle et les bonnes pratiques en matière d'habiter auprès des autres habitants. Comme le montre Jeanne Demoulin dans sa thèse, la participation des locataires se doit alors de servir la gestion patrimoniale (Demoulin, 2014a) : elle doit autant permettre de normaliser les comportements des habitants pour rendre les résidences « sensibles » plus attractives pour les « petits ménages salariés » - et servir ainsi l'injonction de mixité sociale qui pèse sur les organismes HLM (Bonetti, 2008), que de diminuer les coûts de gestion liés à la délinquance, aux usages inappropriés et aux conflits de voisinage.

Considérant les habitants volontaires comme des ressources pour normaliser les comportements du quotidien dans les quartiers, la participation est aussi pensée pour favoriser des relations partenariales entre locataires et institutions, selon une approche collaborative de la participation (Bacqué et Gauthier, 2011). La médiation participative s'inscrit en effet dans une perspective pédagogique visant à mettre en lumière les intérêts partagés entre locataires et gestionnaires pour co-construire une gestion plus adaptée au contexte résidentiel. Le savoir d'usage des habitants est en effet sollicité pour mieux adapter la gestion aux spécificités et aux besoins locaux, tandis que les gestionnaires immobiliers exposent aux participants leurs contraintes et leur mode de fonctionnement. De cette manière, le dispositif fait converger une injonction au lien social appréhendée comme une « gouvernementalisation par la participation » (Gourgues, *et al.*, 2013), à celle d'un *new public management* par lequel les institutions doivent incorporer les méthodes de gestion du privé, et notamment la coproduction avec les usagers, en vue d'en augmenter la performance (Bacqué, Rey et Sintomer, 2005).

² A la suite de la définition proposée par Guillaume Gourgues (2013), les dispositifs participatifs sont entendus ici comme des « procédures organisant la participation publique » situées au cœur d'une double tension : d'une part, l'injonction à faire participer le plus grand nombre se heurterait de prime abord à l'impératif délibératif (Blondiaux et Sintomer, 2002). Elargir le cercle des participants serait susceptible de nuire à la qualité du débat ou des échanges, tandis que restreindre la délibération à un petit cercle d'initiés reviendrait à reconstituer un format délégataire de la décision, reproduisant alors les écueils de la démocratie représentative. A ce paradoxe s'ajoute, d'autre part, celui d'une tension entre une participation pouvant être vue comme un acte de gouvernement (entendu dans une perspective foucauldienne comme une volonté de contrôle), et résistances, émanant tant du public amené à participer que des autres acteurs qui façonnent la mise en œuvre de la participation (Gourgues, 2013, p.22-25).

³ Convention industrielle de formation par la recherche.

⁴ Le prestataire est une « entreprise associative » (Hély, 2009) spécialisée dans la prestation d'accompagnement des habitants et d'actions de sensibilisation. Elle existe depuis 2005 et compte aujourd'hui une vingtaine de salariés.

A partir d'une enquête de terrain en cours menée en « participation observante »⁵ sur 5 ensembles résidentiels de la grande banlieue parisienne⁶, cette communication propose d'appréhender les tensions entre deux conceptions de la participation à l'œuvre au sein du dispositif. Une conception remontante de la participation par laquelle les habitants sont amenés à interpeller le bailleur et organiser des actions collectives, et une vision plus descendante qui cherchent autant à réguler les usages déviants qu'à légitimer les modes de gestion de l'organisme HLM. Dès lors, nous postulons que la gestion de ces tensions est au cœur du travail des agents DSU et de leur prestataire. Gérer l'ambivalence de la participation revient alors à maîtriser le mécontentement des locataires, et donc recouvrer leur confiance tant dans l'institution que dans la participation que celle-ci met en œuvre.

Le dispositif est mis en place dans des contextes résidentiels qui logent une majorité de populations défavorisées du point de vue de leurs caractéristiques sociales. Majoritairement issus de l'immigration des anciennes colonies françaises⁷, les locataires occupent pour la plupart des positions dominées dans la stratification sociale : emplois précaires, bas niveau de diplômes, situations de dépendance à l'égard des prestations sociales, etc. Une partie d'entre eux correspondent à des profils de ménages « à risques »⁸ pour les institutions et les organismes logeurs (Lelévrier, 2008). Comme le démontre Christine Lelévrier, les familles monoparentales et les grandes familles primo-arrivantes en particulier sont généralement perçues comme des sources potentielles de difficultés à la fois individuelles (impayés, dégradations du logement...), mais aussi en termes de « vivre-ensemble » (dégradations des espaces collectifs, conflits de voisinage...). La politique de la ville et ses différents dispositifs sont alors envisagés comme un outil d'accompagnement normatif de ces « populations spécifiques » à la société contemporaine (Tellier, 2015). Concernant l'état des parties communes et des espaces extérieurs, les observations menées tendent sur plusieurs terrains à corroborer celles des professionnels et des habitants investis dans les dispositifs : occupations quotidiennes par des adolescents de certains halls et certains paliers, pelouses en pied

⁵ Nous reprenons la définition de la « participation observante » proposée par Loïc Wacquant, qui la considère comme une « sociologie charnelle » consistant en « un travail de terrain immersif au fil duquel le chercheur *joue* (au sens de « acts out ») ou *mime le phénomène* de sorte à éprouver les couches de ses propriétés invisibles et à en tester les mécanismes opératoires [...]. Le premier commandement de l'enquête incarnée est ainsi d'*entrer sur le théâtre de l'action dans une capacité ordinaire* et, autant que faire se peut, se placer en apprentissage des us des agents étudiés [...] de sorte à acquérir une appréhension viscérale de leur univers comme matériau et tremplin pour sa reconstruction analytique » (Wacquant, 2015, 247). Cette méthode de récolte de données est conditionnée par le statut de doctorant Cifre qui associe l'identité de l'enquêteur sur le terrain à un des agents de l'association prestataire. Si elle intronise des biais et des risques multiples (sociocentrisme, réflexivité, difficulté à « dé-subjectiver » les acteurs (Wierviorka, 2012), etc.), elle permet dans le même temps de s'appropriier les contraintes, les pressions, les compétences et le savoir-faire des prestataires de la participation. Elle a consisté à participer aux activités du prestataire durant deux années, à travers la participation à une quarantaine d'ateliers et de réunions avec des locataires et des salariés d'organismes HLM, une quarantaine de porte-à-porte de sensibilisation, une vingtaine de « visite » à domicile auprès de locataires, une trentaine de réunions internes, auxquels s'ajoute un travail de coordination d'un projet participatif à la Plaine-Saint-Denis d'une durée de 15 mois. Ce matériau a été complété par un corpus en cours de constitution composé de 35 entretiens semi-directifs avec des locataires référents, des salariés de l'association prestataire et des agents d'organismes HLM.

⁶ Ces terrains sont situés dans des villes nouvelles : ils concernent trois ensembles localisés à Trappes (environ 180, 250 et 500 logements), une tour de la Plaine du Lys à Dammarie-les-Lys de 44 logements, ainsi qu'une résidence d'environ 350 logements dans une petite ville de l'agglomération de Cergy-Pontoise.

⁷ Ce constat est établi à partir du travail de terrain (porte-à-porte, observations de réunions et d'ateliers, etc.), et corroboré par le récit des enquêtés. Une partie des locataires référents avec lesquels nous avons fait des entretiens sont par ailleurs immigrés ou descendants d'immigrés en provenance du Maghreb, du Congo-Brazzaville, et du Sénégal.

⁸ Pour les gestionnaires immobiliers, les catégories dites « à risques » se composent essentiellement des familles nombreuses immigrées de zones rurales, notamment d'Afrique centrale et Maghreb, et des familles monoparentales (Lelévrier, 2008).

d'immeuble parsemées de déchets divers, odeurs d'urine dans les ascenseurs et les escaliers, etc. A titre d'exemple, lors de la dernière visite effectuée dans la résidence Léon Blum⁹ en juillet 2016, le hall d'un des immeubles est maculé de tâches de sang. Il y en a même sur la poignée de la porte. Selon des locataires croisés en pied d'immeuble, cela fait bien une semaine que l'entrée est dans cet état alors qu'elle est censée être nettoyée quotidiennement par le gardien.

Nous illustrerons d'abord les tensions qui régissent ces dispositifs participatifs tiraillés entre les objectifs de leurs initiateurs et les modes de participation du public. Parce que les attentes des uns et des autres à l'égard de la participation sont contrastées, nous montrerons ensuite que le cadre proposé s'avère éprouvant pour ses différents protagonistes, et notamment pour les habitants à qui il revient de développer leurs capacités pour être à la hauteur de la tâche que le dispositif cherche à leur confier. Les locataires se trouvent ainsi particulièrement « éprouvés » (Charles, 2016) par une médiation participative dont les règles ont été définies en amont par l'institution.

1. Entre expressions conflictuelles et encadrement : un dispositif sous tension

Dans ces circonstances, la participation orchestrée par les organismes HLM peut être appréhendée comme un instrument de régulation et de normalisation des modes d'habiter. Elle est mise en œuvre par un prestataire associatif spécialiste du développement social urbain au sein du marché des professionnels de la participation (Nonjon, 2006). La mobilisation des locataires repose sur une méthodologie dite « d'hyper-proximité » qui consistent pour les salariés de la structure à aller chercher les habitants là où ils se trouvent : porte-à-porte, entretiens à domicile, réunions en pied d'immeuble ou de pallier, double recontacts téléphoniques avant chaque réunion, etc. La structure revendique ainsi d'être en mesure de mobiliser des « invisibles », des personnes éloignées des instances participatives traditionnelles. En offrant aux individus des leviers pour agir sur leur environnement, le dispositif s'apparente alors à une démarche d'*empowerment* (Carrel, 2013). Pourtant, nous allons voir que les leviers en question sont en réalité prédéterminés par l'institution et s'inscrivent avant tout dans une perspective pédagogique cherchant à expliquer les modes de gestion pour que les locataires s'en saisissent.

a. Des attentes contrastées : tensions entre objectifs du dispositif et attentes du public

Le dispositif de locataires référents n'échappe pas à la classique dissonance entre les objectifs des instigateurs de la participation et le design participatif que ceux-ci proposent d'une part, et les modalités d'appropriations et de réception du public sommé de participer d'autre part (Gourgues, 2013). Cette tension apparaît dès les prémices du dispositif, durant la phase de rencontre et de mobilisation des locataires. Le prestataire propose dans un premier temps aux habitants de recueillir leurs doléances vis-à-vis des dysfonctionnements qu'ils peuvent rencontrer dans leur cadre de vie, que ce soit à l'intérieur des logements, dans les parties communes et les espaces extérieurs, ainsi que dans la relation avec le bailleur. Ces doléances sont ensuite transmises aux agents des organismes, après avoir été soigneusement filtrées et reformulées sous forme de questions prioritaires à poser à ces derniers.

⁹ Léon Blum est un ensemble d'environ 250 logements répartis en 3 tours d'habitation situé dans la commune de Trappes, 30 000 habitants et près de 60 % d'HLM. Le nom de l'ensemble résidentiel et de tous ceux qui sont mentionnés au fil du texte ont été changés.

Extrait journal de terrain, 20/01/2016 :

A Marcel Cachin, ensemble résidentiel de 316 appartements, les logements ont fait l'objet d'une réhabilitation il y a 2 ans tandis que les espaces extérieurs ont été résidentialisés. Le dispositif débute ici par un ensemble de réunions en pied d'immeuble organisées un soir d'hiver en semaine : le devis stipule d'en faire 10, soit une par barre de 30 à 40 logements. Chaque réunion démarre à 18h suite à un porte à porte de rappel et une campagne d'affichage dans les halls. Au bâtiment G à 18h05, quelques 6 locataires en colère sont au rendez-vous. Ils n'ont pas eu connaissance de la réunion avant le porte à porte effectué quelques minutes plus tôt, l'affiche ayant certainement dû être arrachée. Ils se sentent ainsi pris au dépourvu alors même qu'ils ont « pleins de choses à dire » et qu'ils auraient souhaité être plus nombreux.

Pendant près d'une heure sur 70 minutes de réunion, les habitants présents font état des nombreuses malfaçons du chantier et de l'absence de finitions digne de ce nom dans les logements. Des ouvriers ont même cassé une cloison chez un locataire en laissant le tout en l'état, tandis qu'un autre a des infiltrations d'eau depuis que ses fenêtres ont été changé « à l'arrache ». Les participants se sentent pris en otage d'une réhabilitation « au rabais ». Ils désespèrent que la moindre intervention n'ait lieu : les travaux sont censés être terminés depuis longtemps et l'entreprise de construction a plié bagage, alors même qu'elle leur avait promis de revenir faire un état des lieux de sortie dans chacun des logements. Suite aux multiples réclamations auprès du gardien, celui-ci leur a répondu que les finitions seraient à leurs charges.

La réunion s'enchaîne ainsi sans que soit vraiment évoqué le moindre malaise quant à des usages inappropriés ou « déviants » dans les parties communes. Dans les espaces extérieurs, le jet de déchet par les fenêtres est à peine mentionné mais les locataires souhaitent surtout que des « pics anti-pigeons » soient installés par le bailleur pour faire face aux nuisibles. Finalement, tout le monde se connaît ici et il y a une bonne ambiance entre résidents. Dans ce contexte, l'animateur de la réunion n'estime pas qu'il soit raisonnable d'explicitier le travail de co-construction qui est attendu de leur part à long terme. Il n'est pas non plus question de faire étalage du partage des responsabilités, en rappelant que le bailleur comme la ville et les habitants ont des responsabilités partagées et que chacun participe au vivre-ensemble et au respect du cadre de vie. En revanche, le prestataire insiste sur la réunion de restitution en présence des gestionnaires qui aura lieu d'ici quelques mois, et l'opportunité qu'elle représente de rencontrer des responsables et de leur poser des questions sur les malfaçons. De cette façon, en termes de mobilisation, l'animateur a fait sa part : les participants donnent tous leurs coordonnées pour être appelés à participer à la réunion et à la suite du projet.

Ainsi, à la manière d'un *Street Level Bureaucrat* (Lipsky, 2010), l'animateur de la rencontre opère un arbitrage entre mobilisation et sensibilisation. En fonction du degré de conflictualité exprimé à l'égard du bailleur et de l'importance des réclamations non résolues dans les logements, il explicitera plus ou moins le rôle qui est attendu de la participation sur le long terme, c'est-à-dire de recruter des locataires référents prêts à s'investir pour leur résidence. Lorsque le mécontentement à l'égard de l'organisme est trop important, l'animateur préfère insister sur la possibilité offerte aux locataires de rencontrer leur bailleur afin que celui-ci leur rende des comptes. Le dispositif oscille alors en permanence entre la mise à contribution des locataires dans l'amélioration du cadre de vie dans une optique gestionnaire, et la volonté de ceux-ci d'interpeller le bailleur. C'est au sein des comités de résidences, espaces de médiation par excellence, que cette tension est la plus palpable.

b. Les comités de résidence : une médiation participative en tension entre information descendante et expressions conflictuelles

Les comités de résidences s'apparentent à des instances de rencontre paradoxales entre gestionnaires et locataires : ils constituent de fait des scènes de confrontation, tout en étant pensés comme des espaces d'écoute et de dialogue apaisé, soigneusement préparé en amont. Des réunions préalables entre locataires sont en effet l'occasion pour eux d'exprimer et d'organiser leurs doléances, à l'instar des réunions en pied d'immeuble. Ces réunions font l'objet d'un compte-rendu au langage policé qui est transmis aux gestionnaires. De cette façon, ces-derniers peuvent tranquillement préparer leurs réponses, ce qui permet à ces professionnels de faire face à l'incertitude et de rester dans leur zone de confort. L'enjeu pour les animateurs du dispositif est double : d'une part, préparer en amont les réponses à apporter aux locataires permet de développer un consensus envisagé comme une condition de la construction d'un partenariat entre les habitants et l'institution. D'autre part, préserver les gestionnaires des expressions conflictuelles ou des questions inattendues incite ces-derniers à continuer à se rendre à ces réunions semestrielles ou trimestrielles. Leur défection hotterait de fait sa raison d'être au dispositif.

Lors des comités de résidence, les locataires ne doivent pas se contenter d'écouter passivement les réponses des professionnels de la gestion. Ils sont invités à reformuler les questions abordées lors de la réunion préparatoire de manière à ce qu'elles correspondent aux règles du répertoire de la participation : à savoir l'éviction de cas particulier et la montée en généralité, la mobilisation éventuelles de preuves, le calme et le respect de la prise de parole de chacun. Les animateurs des réunions préparatoires n'hésitent d'ailleurs pas à expliciter des codes qui relèvent généralement de l'implicite, comme c'est le cas dans une réunion organisée à Boris Vian. Cet ensemble d'environ 200 logements a été récemment racheté par l'organisme HLM commanditaire du dispositif, avec de nombreux problèmes techniques dans les logements, ainsi qu'un fort climat d'insécurité. Dans cette résidence sélectionnée pour le nouveau programme de rénovation urbaine (NPNRU¹⁰), les habitants sont plus mobilisés que dans les autres ensembles. 20 à 30 locataires sont présents à la plupart des réunions. Elise, chargée de DSU du bailleur, pilote le dispositif de médiation participative en collaboration avec le prestataire. A la fin d'une réunion de préparation, elle met en garde un petit groupe de locataires :

« Il vaut mieux que vous posiez les questions le plus posément possible, et rester calme. Vraiment, il faut rester stratégique : si vous vous énervez, ça vous discrédite !

- *Mais c'est légitime d'être en colère ! Répond une locataire, 35 ans.*
- *Oui je sais, c'est justement pour ça que je vous le dis ! »*

Ainsi, l'interpellation a sa place en comité de résidence à condition de rentrer dans le cadre du répertoire de la participation et de ses règles implicites. Cependant, dans certains quartiers dans lesquels les référents jouent le jeu de communiquer à leurs voisins les dates de réunion, nombre de locataires qui n'ont pas assisté à la préparation se rendent aux comités de résidence, et contournent ainsi les règles de bienséance. Les débordements du public sont ainsi de mise, à l'instar du comité de résidence de Boris Vian qui a lieu trois semaines après la réunion préparatoire. Alors que plusieurs locataires avaient soigneusement préparé leur question, parfois sous forme de témoignage avec preuves à l'appui (en apportant des récépissés de réclamation voire des photos faisant état de l'insalubrité), plusieurs locataires sont venus dans la stricte intention de casser le cadre consensuel fragilement établi :

¹⁰ Nouveau Programme National de Rénovation Urbaine

Animateur : On passe au sujet du logement. Sur l'eau, je crois qu'il y a quelqu'un qui a préparé une question ?

Dame : Oui, c'est moi ! Ma question est la suivante : lorsqu'on veut avoir de l'eau chaude, il faut laisser couler entre 30 et 40 litres d'eau froide, et ce à n'importe quel moment de la journée, que ce soit dans la salle du bain du haut comme du bas (mon logement est en duplex). Je suis loin d'être la seule à être concernée. Etant donné le prix de l'eau [6€ le m³ d'eau froide et 12€ le m³ d'eau chaude], qu'est-ce qu'on est censé faire pour supporter ça ?

Bailleur : Alors déjà, je voudrais dire que si je viens parmi vous, c'est qu'il y a un intérêt à changer les choses. [...] Les chaufferies nécessitent des travaux sur votre bâtiment. On compte faire ces travaux à court terme, un devis va être lancé.

Animateur : Qu'entendez-vous par court terme ?

Bailleur : Il faut compter 1 à 3 ans.

Dame : Un à 3 ans ?! »

A ce moment-là, un locataire absent à la réunion précédente ne tient plus et exprime sa colère : « Mais enfin, vous vous foutez de nous ?! Quand on achète 500 logements c'est qu'on est censé avoir les épaules pour les gérer !¹¹ On n'est pas des animaux ! [...] J'en ai marre d'entendre que c'est [la faute de l'ancien bailleur] ! »

La tension est donc forte entre la volonté de faire accepter le fonctionnement institutionnel, expliquer ses contraintes pour mieux les faire accepter, et l'expression de la colère des habitants, à fortiori quand ceux-ci connaissent des conditions d'habitat particulièrement précaire, comme à Boris Vian. Le décalage entre les temporalités du fonctionnement institutionnel (et notamment du calendrier du NPNRU) et les attentes souvent immédiates des habitants (Bretesché, 2013) cristallise un conflit que cette instance de médiation cherche à pacifier.

Dans ce processus de pacification, le prestataire en charge de la mobilisation des habitants endosse un rôle de tiers-facilitateur (Volckrick, 2007). Le dispositif part du principe que c'est l'incompréhension réciproque qui est à la base du conflit (Deboulet et al., 2010), en particulier celle du locataire à qui il revient de comprendre le fonctionnement institutionnel. Comme l'explique une professionnelle, « souvent le problème des conflits, c'est qu'on se comprend pas. On se comprend pas parce qu'on n'a pas l'information, on comprend rien en fait ». Une fois les malentendus dépassés, il s'agit de faire comprendre les intérêts partagés des uns et des autres pour co-construire « un projet commun » d'amélioration du cadre de vie. Le paradigme de la co-construction postule ici que le bailleur et les locataires partageraient finalement les mêmes objectifs, comme celui de faire baisser les charges locatives, dont les montants génèrent des risques d'impayés, ou encore de diminuer les incivilités pour augmenter l'argent à mettre dans l'amélioration du bâti et du site. Il revient donc aux locataires de comprendre cette réalité et l'intérêt qui est le leur à participer.

2. Un espace public capacitaire éprouvant

La compréhension des fonctionnements institutionnels de l'institution doit permettre aux habitants de révéler et d'utiliser au mieux leur connaissance fine de la vie de la résidence, de faire reconnaître leur rôle « d'habitant expert [de leur cadre de vie] »¹². En mobilisant la figure de l'habitant expert, le dispositif s'inscrit dans une dimension capacitaire de la citoyenneté par laquelle les individus sont sommés de révéler leurs capacités en vue de s'adapter à leur

¹¹ Boris Vian a été racheté par le bailleur il y a 2 ans en très mauvais état et a été sélectionné pour le PNRU2. Le dispositif participatif a été mis en place plusieurs mois après cette acquisition.

¹² Expression indigène de la structure prestataire.

environnement et de pouvoir prendre des décisions rationnelles. Il correspond ainsi au modèle néolibéral de l'*empowerment* développé par Marie-Hélène Bacqué et Carole Biewener dans leur ouvrage (2013).

a. Former et mobiliser des interlocuteurs pour le bailleur

La dimension capacitaire du dispositif s'incarne certainement le mieux dans les modules de formation à destination des habitants proposés à l'issue des comités de résidence. Ainsi, des questions ou doléances sur le prix de l'eau trouveront réponse dans une programmation d'ateliers sur les charges locatives ou sur les économies d'énergie.

Au premier comité de résidence de Boris Vian de février 2015, les habitants insistent sur l'état dégradé des robinetteries : ils témoignent des nombreuses fuites d'eau et des canalisations bouchées à longueur de temps. Pour le bailleur, ces questions relèvent d'une méconnaissance des locataires des modalités du contrat d'entretien robinetterie. Un atelier « Contrat d'Entretien » est alors proposé pour permettre d'offrir aux locataires une meilleure maîtrise de l'ensemble des contrats d'entretien compris dans leurs charges locatives, afin de savoir aussi pour quoi celles-ci sont si élevées.

L'atelier s'organise quelques mois plus tard entre une vingtaine de locataires et le prestataire dans une école du quartier. Une technicienne du bailleur chargée de gestion locative devait également être présente pour apporter des précisions aux habitants, mais celle-ci n'a finalement pas donné suite au rendez-vous. Une présentation power point d'une douzaine de slides est diffusée sur un mur.

Dans un premier temps, le principe d'un contrat d'entretien est explicité, c'est-à-dire un service qui n'est pas légalement à la charge du bailleur mais qui demeure locatif. A l'instar d'une assurance, les locataires payent quelques euros par mois pour chaque contrat afin d'en bénéficier en cas de besoin. L'ensemble des contrats compris dans les charges locatives, soit une quinzaine au total, et les procédures à suivre pour en bénéficier sont détaillés un à un. Pour la robinetterie par exemple, il est nécessaire de prendre rendez-vous auprès du gardien. Pour ceux qui se plaignent que le plombier leur ait posé un lapin, il leur faut prendre connaissance des contraintes de l'entreprise de robinetterie. Celle-ci se réserve le droit de ne pas honorer tous ses rendez-vous dans la mesure où les interventions à domicile prévues dans son calendrier peuvent s'avérer trop chronophages. De plus, le débouchage des tuyaux n'est pas compris dans le contrat. Il implique un supplément de 59€.

Cependant, il existe des solutions beaucoup plus économiques, les locataires sont donc invités à utiliser des crépines dans l'évier de cuisine, ou encore à se concocter une recette « débouche-tuyaux » qui a fait ses preuves jusqu'à présent. A base de bicarbonate de soude, de vinaigre blanc et de gros sel, la recette ne fonctionne que pour les bouchons d'origine organique. Il revient de fait aux locataires de ne pas jeter n'importe quoi dans les tuyauteries et dans la cuvette de toilettes, comme des jouets, des couches ou du linge.

Les ateliers d'informations relayent ainsi de manière descendante l'information institutionnelle pour permettre aux locataires de s'adapter à leur environnement. Les ateliers leur permettent de mieux maîtriser le fonctionnement du bailleur, de comprendre ses contraintes et ses responsabilités pour mieux accepter la réalité. Ceci permet dans le même temps de former des interlocuteurs compréhensifs et constructifs pour les gestionnaires.

En effet, l'apprentissage des fonctionnements permet surtout de mobiliser les savoirs d'usages des habitants pour les mettre au service de la gestion (Sintomer, 2008). Pour l'organisme

HLM, avoir des interlocuteurs avertis, qui maîtrisent les enjeux techniques, permet de fluidifier les échanges et éviter les malentendus. Dans le même temps, cela permet plus facilement de faire passer le message du partage des responsabilités, au double sens du terme : qui est fautif ou n'a pas rempli son rôle d'une part, et à qui il revient de traiter le problème d'autre part. Dans une acception utilitaire de la citoyenneté, les habitants se doivent alors de mobiliser leur expertise ordinaire pour la mettre au profit de l'amélioration du cadre de vie (Nez et Sintomer, 2013). Il revient alors aux locataires d'alerter des dysfonctionnements dans leur bâtiment, de signaler les problèmes avec les prestataires de services avec lesquels le bailleur a négocié les contrats d'entretien (entreprise de nettoyage des halls et des parties communes, entreprise de plomberie, etc.). La mise à contribution des locataires semblent ainsi vouloir se compléter - voire se substituer - aux missions de contrôles de l'état du patrimoine par l'équipe de proximité (gardiens, chefs de site...).

Ces interlocuteurs ainsi formés rappellent à s'y méprendre les membres actifs des amicales de locataires traditionnelles. Sauf qu'ici, les groupes d'habitants mobilisés par les prestataires ne sont pas organisés comme un collectif structuré et appuyé par des fédérations nationales (comme la CNL ou la CGL). Le groupe de référents ne construit pas sa relation avec le bailleur sur un rapport de force, mais sur un consensus asymétrique. Dans cette relation, pour devenir audible aux yeux des institutions, les habitants doivent attester de la légitimité de leurs compétences citoyennes (Deboulet et Nez, 2013). Il revient à la fois aux locataires de maîtriser les codes élémentaires de la participation publique, mais aussi d'accepter le fonctionnement de l'institution et comprendre le partage des responsabilités. De cette manière, les participants sont alors écoutés, voire entendus, s'ils proposent des solutions « constructives » pour reprendre l'expression des professionnels de la politique de la ville. Les personnes trop en colère ou trop disposés à perturber le cadre peuvent d'ailleurs être mal vus par les gestionnaires qui chercheront à les évincer. Amélie, prestataire coordinatrice de projet de DSU, relate ainsi une sollicitation que lui a faite un gestionnaire lors d'un entretien à propos d'un locataire : « *"lui, vous me le mettez de côté, vous serez gentille, parce que la dernière fois il a beaucoup ouvert sa bouche, et de manière un peu virulente quand j'étais là, j'ai pas trop trop aimé". "Oui donc en fait, je vous formate de bons petits soldats, des bons petits moutons, et voilà ?"* »¹³.

Les objectifs d'acceptation de la réalité et de paix sociale tendent alors à fragiliser le fait de vouloir créer une dynamique locale pour améliorer les usages et le cadre de vie, et permettre une gestion plus performante et plus adaptée aux locataires. Il en résulte un dispositif éprouvant dans lequel les animateurs des dispositifs sont dans une posture délicate à gérer. Pour les participants, il est également difficile de ne pas se sentir « *en porte-à-faux avec leurs voisins* »¹⁴. Comme nous allons le voir, ces tensions vont bien au-delà des seuls moments d'interactions entre habitants et professionnels.

b. Des dispositifs éprouvants

A bien des égards, le dispositif s'avère éprouvant pour les personnes qui y prennent part (Charles, 2016). Pour les prestataires organisateurs du dispositif, la posture de neutralité qu'ils sont censés incarner est difficile à tenir sur la durée. Supposés à la fois mobiliser les habitants tout en incarnant une figure tierce, ils demeurent dépendant financièrement du bailleur. Ainsi, face aux problématiques de gestion, il ne leur est pas permis de mobiliser les habitants dans un sens clairement revendicatif, comme pourraient le faire par exemple les organisations qui

¹³ Entretien avec Amélie, décembre 2014.

¹⁴ Entretien avec une professionnelle, janvier 2015.

se revendiquent du *community-organizing* (Balazard, 2015). C'est d'ailleurs l'organisme HLM qui valide et amende les actions qui seront faites avec ou pour les habitants.

Dans le même temps, mobiliser les locataires dans une dynamique collective suppose, selon les conceptions théoriques du développement social, d'obtenir leur confiance (Graven, Berne et Nové-Josserand, 2008). La figure de neutralité est alors plébiscitée par le prestataire associatif, qui plus est dans un contexte de défiance institutionnelle forte, notamment à l'égard des organismes HLM. Ces derniers doivent en effet composer avec une image qui peut sembler paradoxale aux yeux des habitants. Comme le montre Emilia Schijman à partir de l'analyse des courriers de réclamations adressés au siège des organismes par les locataires (2013), ces institutions incarnent d'abord une mission de service public, à savoir le droit à un logement digne. Mais elles représentent dans le même temps des entreprises (notamment pour les Sociétés Anonymes) qui entretiennent des rapports marchands très spécifiques avec les locataires. Elles sont alors souvent perçues comme des « *sociétés là pour prendre l'argent [des loyers], et c'est tout, basta* »¹⁵.

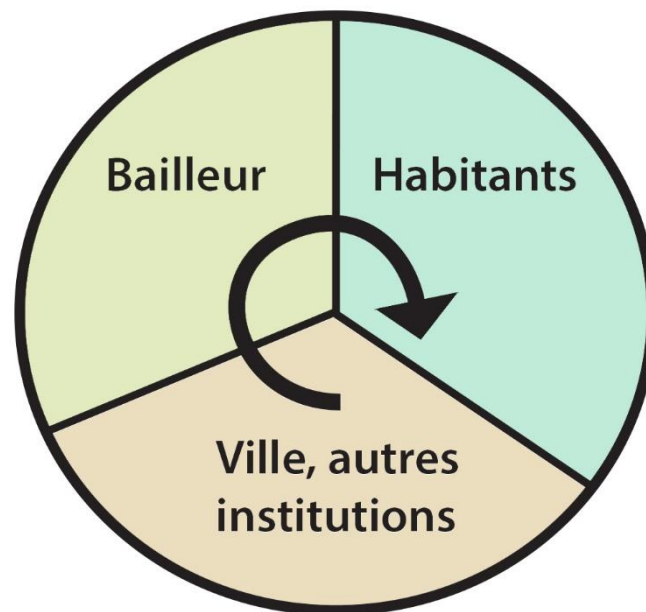


Schéma du « disque de responsabilités » réalisée par une ancienne responsable d'équipe du prestataire lors d'un atelier en interne. La flèche centrale représente le rôle de la structure intermédiaire

Dans le cas où les réponses de l'organisme aux sollicitations des locataires n'apparaissent pas particulièrement satisfaisantes, comme c'est souvent le cas à Boris Vian, ce rapport de confiance entre le tiers-facilitateur et les habitants se base alors en grande partie sur les relations interpersonnelles qui vont se lier entre les participants et l'organisateur. Se détacher des décisions prises par le bailleur, y compris dans la mise en œuvre de la participation, permet alors de sauver la face dans la relation que ces animateurs tissent avec les habitants. Charlotte, salariée du prestataire associatif depuis 2 ans, raconte ainsi ses dernières expériences d'atelier d'informations, et les stratégies qu'elle a pu mettre en place pour affronter la colère des participants lors des ateliers d'informations : « *Y a pleins de fois où je suis rentrée chez moi et où [...] je culpabilisais. Je culpabilisais de pas être en capacité de leur apporter plus. Alors que je sais que c'était pas de ma faute... Mais d'être là à leur parler de trucs en sachant que c'est pas les priorités quoi... [Au dernier atelier sur l'eau], y a quelqu'un qui a dit : « Ouais certes, vous nous parlez de l'eau, vous allez nous parler des*

¹⁵ Entretien avec une locataire, 35 ans, mai 2015.

éco-gestes, sauf que moi je tire 40 litres avant d'avoir de l'eau chaude... » [...] Avant j'essayais de sauver un peu le truc en disant « oui, mais quand même, c'est pour vous, patati patata... » Maintenant, je l'aborde différemment... Là quand ils m'ont dit ça j'ai fait : « Oui oui, bah écoutez, je vous fais mon speech sur les éco-gestes, mais alors je suis entièrement d'accord avec vous, que c'est complètement absurde par rapport aux situations que vous vivez. Après vous vivez pas tous la même chose, mais c'est complètement absurde que je vous dise des trucs d'éco-gestes, alors que de toute façon vous allez payer je sais pas combien en eau chaude ! » C'est blasant en fait. C'est juste blasant. »¹⁶

Au-delà du sentiment de « *mettre un pansement sur une jambe de bois* », voire d'être « *la brochure parlante du bailleur* »¹⁷, il faut aussi accepter de pallier à l'essoufflement d'un public qui finit souvent par désertier peu à peu le dispositif, souvent parce qu'il n'a pas l'impression que sa parole « *soit suivi des faits* », pour reprendre l'expression d'une locataire.

La défection des locataires à l'égard du dispositif (Hirschman, 1972) est une tendance qui s'observe sur la plupart des sites où il est mis en place. Au-delà des raisons liées à l'inadéquation du modèle aux besoins des habitants, et des dispositions et capacités requises par le dispositif pour pouvoir devenir audible, nous voulons surtout insister ici sur le coût d'une participation (Charles, 2016) impliquant pour les habitants de se mettre dans une posture ambivalente vis-à-vis de leur voisinage.

D'une part, le dispositif implique souvent des réunions régulières, au moins une fois par mois. Les organisateurs doivent alors trouver un équilibre pour fidéliser les habitants sans les épuiser. Ainsi, ils réajustent régulièrement l'impératif de diffuser et d'aller vers les autres habitants. L'essentiel de la contribution demandée aux locataires réside dans la proposition d'idées, de suggestions. Aussi, lorsque le prestataire leur demande de participer à des sessions de porte à porte dans son immeuble pour informer les voisins de la tenue d'une réunion ou distribuer un compte-rendu, c'est sous le signe de l'appel au volontariat, sans insistance.

A Léon Blum, les référents ne souhaitent d'ailleurs pas s'exposer. Ils ont déclaré dès le départ avoir peur des représailles, notamment de la part des jeunes qui « *trafiquent dans les halls* ». Aussi, lorsqu'au dernier comité de résidence, un agent de l'organisme HLM leur suggère de venir distribuer le compte-rendu de la réunion avec le prestataire, un monsieur s'exclame alors : « *ha mais non, ça va pas ! J'ai pas envie de me faire crever les pneus de ma voiture !* ». Aussi, la démarche de co-construction d'une dynamique collective avec les habitants prend sur cet ensemble de 250 logements un caractère plus que limité. Les locataires participent d'abord ici pour interpellier le bailleur, se comportant alors comme des clients qui exigent la qualité de service pour laquelle ils payent (Marchal, 2007 ; Demoulin, 2014b).

Réunion de préparation d'un comité de résidence, Léon Blum, mars 2015. Lors du recontact téléphonique de mobilisation des habitants pour la réunion, un locataire précise qu'il ne souhaite plus participer mais tient à préciser son idée : faire une exposition photographique des éléments positifs et négatifs de la résidence, pour sensibiliser les locataires. Jugeant que l'idée est excellente, l'animatrice la propose aux locataires présents. Elle leur demande de prendre des photos de la résidence, de ce qu'ils aiment et n'aiment pas afin de faire une petite exposition qu'elle installera lors d'une animation en pied d'immeuble. Tout le monde participe à la définition des thématiques à aborder dans cette exposition : les pigeons, le jet par les fenêtres et l'état du local poubelle pour les aspects négatifs ; la vitalité du square pour enfants, le vide-grenier de l'an passé et l'existence d'une antenne de la CAF en pied d'immeuble pour les aspects positifs.

¹⁶ Entretien avec Charlotte, 28 ans, mars 2016.

¹⁷ Expressions issues de salariés du prestataire lors d'un atelier d'échanges collectifs organisé par l'enquêteur, juin 2016.

Seulement 2 locataires sont volontaires pour prendre des photos. Les autres locataires déclarent ne pas avoir d'appareil, ou ne souhaitent pas que les autres habitants les surprennent en train de photographier leur résidence. Par la suite, les deux volontaires transmettent bien leurs clichés à la prestataire, tout en lui laissant le soin de construire elle-même l'exposition. Certaines thématiques n'ont d'ailleurs pas été prises en photos et l'animatrice doit alors à son tour investiguer le terrain pour finaliser son exposition. Quelques semaines plus tard, l'exposition est mise en place en pied d'immeuble, comme c'était prévu. Les référents présents en réunion n'ont pas souhaité s'y rendre.

Ainsi, la co-construction d'actions de sensibilisation n'est pas particulièrement fédératrice dans des quartiers comme Léon Blum où il existe une forte défiance, qu'elle soit entre l'institution et les locataires, mais aussi entre les habitants eux-mêmes. Le coût de la participation, s'il suppose de s'exposer et d'être identifié par les autres locataires comme référent du bailleur, peut alors leur paraître trop élevé.

Certains participants estiment d'ailleurs que la diffusion de l'information est une perte de temps car les messages de l'institution n'intéresseraient pas le voisinage, comme s'en justifie Mme Diallo : *« malgré qu'ils vont nous dire « oui, dites ça aux locataires, dites ceci, dites cela, informez ! » mais au final, [les autres locataires] s'en foutent. Faut dire la vérité. Moi y a plusieurs personnes avec qui j'parlais, mais ils s'en foutent royal ». Relayer l'information aux voisins lui apparaît inutile. D'après cette locataire, le voisinage en question ne serait en effet pas disposé à l'entendre, obnubilé qu'il serait par la relation marchande qui le lie au bailleur, comme elle l'analyse : « Tu peux prendre n'importe qui, il va te dire quoi ? « Ho mais de toute façon, ils [le bailleur] s'en fichent, ils pensent qu'à leur argent, ils s'en foutent ». Ça va pas plus loin. Alors moi, parler avec des gens qui sont, excusez-moi du terme, un peu bête, ça m'intéresse pas. Si eux ils s'en foutent, moi j'peux rien faire pour eux ». Dans cette résidence où les participants se comportent comme des clients tout en demeurant exacerbés par les conflits de voisinage et le laisser-aller ambiant dans les parties communes (Kaufmann, 1989), conserver un statut d'interlocuteur relève davantage d'un enjeu de distinction et de mise à distance des autres résidents (Bourdieu, 1979) que d'un désir d'exposer son engagement en public, et contribuer de la sorte à diffuser les bonnes pratiques pour améliorer le cadre de vie.*

Au final, la participation initiée par les organismes HLM continue d'apparaître comme un idéal démocratique impossible à atteindre (Warin, 1995) malgré les récentes injonctions de la politique de la ville. Bien que le dispositif de locataire référent revendique une approche remontante de mobilisation des habitants pour améliorer la gestion de leur résidence dans une perspective de développement social, la participation reste extrêmement encadrée et contrôlée par le commanditaire. Le bailleur apparaît en effet comme le principal maître du jeu, que ce soit en termes de modalités de prises de parole que de décisions prises. Si le dispositif affiche sans grande ambiguïté une volonté de pacification des rapports sociaux et d'acceptation du fonctionnement institutionnel, le dispositif ouvre malgré tout un espace public à des individus qui tendent à se sentir politiquement inaudible (Braconnier et Mayer, 2015). Pour autant, devenir « audible » (Deboulet et Nez, 2013) implique d'abord de rentrer dans le cadre défini par l'institution, et de partager les mêmes normes d'habitat que les professionnels. Ce mode de participation induit aussi un coût qu'une majorité de locataires ne sont pas disposés à payer : posture en porte-à-faux ou mise à distance du voisinage, disponibilité, maîtrise du répertoire de la prise de parole en public, etc... Dans ce contexte, la volonté de banaliser les quartiers par la normalisation des modes d'habiter se heurte d'une part à la défection ou la résistance des principaux concernés : les « mauvais » résidents qu'il s'agit de sensibiliser ou d'informer. D'autre part, dans les espaces où les motivations des commanditaires croisent

celles des référents, notamment sur les questions de respect des parties communes, la mise à contribution d'habitants relais dans ce processus de régulation des usages est mis à mal par leur volonté de mise à distance d'un voisinage dont ils cherchent parfois à se distinguer.

Bibliographie :

BACQUE M.-H., BIEWENER C., 2013, *L'empowerment, une pratique émancipatrice*, Paris, La Découverte.

BACQUE M.-H., GAUTHIER M., 2011, « Participation, urbanisme et études urbaines », *Participations*, N° 1, 1, p. 36–66.

BACQUE, M.-H., REY, H., SINTOMER, Y. (dirs.), 2005, *Gestion de proximité et démocratie participative: une perspective comparative*, Paris, Découverte.

BALAZARD H., 2015, *Agir en démocratie*, Ivry-sur-Seine, Les éditions de l'Atelier.

BECKER H.S., 1985, *Outsiders: études de sociologie de la déviance*, Paris, Métailié.

BLONDIAUX L., SINTOMER Y., 2002, « L'impératif délibératif », *Politix*, 15, 57, p. 17-35.

BONETTI M., 2008, « L'injonction paradoxale faite aux bailleurs sociaux de loger les plus démunis et de favoriser la mixité sociale », dans JAILLET M.-C., PERRIN E., MENARD F. (dirs.), *Diversité sociale, ségrégation urbaine, mixité*, PUCA, La Défense, PUCA (Recherche), p. 215–231.

BONETTI M., CONAN M., ALLEN B., SARAGOUSSI P., VAYSSIERES J.-J., 1991, *Développement social urbain stratégies et méthodes*, Paris, L'Harmattan.

BOURDIEU P., 1979, *La distinction : critique sociale du jugement*, Paris, Éditions de Minuit.

BRACONNIER, C., MAYER, N. (dirs.), 2015, *Les inaudibles: sociologie politique des précaires*, Paris, Presses de Sciences Pol (Domain fait politique), 291 p.

BRETESCHE S., 2013, « La gestion des quartiers d'habitat social à l'épreuve des temps dissociés », *Temporalités. Revue de sciences sociales et humaines*, 18.

CARREL M., 2013, *Faire participer les habitants ? Citoyenneté et pouvoir d'agir dans les quartiers populaires*, Lyon, ENS Editions.

CHARLES J., 2016, *La participation en actes. Entreprise, ville, association.*, Malakoff, Desclée de Brouwer Editions.

DEBOULET A., BERRY-CHIKHAOUI I., GARCIA-SANCHEZ P., GIBAND D., D'ORAZIO A., KELLENSBERGER S., HODDE R., MEDINA-NICOLAS L., MIRANDA A., VILLANOVA R. DE, 2010, « La rénovation urbaine entre enjeux citadins et engagements citoyens », Rapport de Recherche PUCA, La Défense, PUCA.

DEBOULET A., NEZ H., 2013, « Introduction. Les savoirs citoyens au défi : vers une démocratie urbaine ? », dans *Savoirs citoyens et démocratie urbaine*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, p. 9–26.

DEMOULIN J., 2014a, *La participation des locataires : un instrument de gestion dans les organismes HLM*, Thèse de doctorat en urbanisme, Nanterre, Université Paris X Nanterre-La-Défense.

DEMOULIN J., 2014b, « Du locataire au client, tournant néolibéral et participation dans la gestion des HLM », *Participations*, 10, 3, p. 13–37.

DONZELOT J., MEVEL C., 2002, « La participation : entre construction d'un pouvoir et accomplissement d'un devoir. Les corporations de développement communautaire et le développement social urbain », *Lien social et Politiques*, 48, p. 81-93.

- GOURGUES G., 2013, *Les politiques de démocratie participative*, Grenoble, PUG.
- GOURGUES G., RUI S., TOPÇU S., 2013, « Gouvernamentalité et participation », *Participations*, 2, 6, p. 5–33.
- GRAVEN J.-L., BERNE A.-C., NOVE-JOSSERAND P., 2008, *Pédagogie du développement social : faire cause commune*, Lyon, Chronique sociale.
- HELY M., 2009, *Les métamorphoses du monde associatif*, Paris, Presses universitaires de France.
- HIRSCHMAN A., 1972, *Défection et prise de parole*, Paris, Seuil.
- KAUFMANN J.-C., 1989, *La vie H.L.M. : usages et conflits*, Les éditions Ouvrières.
- LELEVRIER C., 2008, « Pratiques de logeurs : de la mixité aux processus de regroupements », dans JAILLET M.-C., PERRIN E., MENARD F. (dirs.), *Diversité sociale, ségrégation urbaine, mixité*, PUCA, La Défense, PUCA (Recherche), p. 215–231.
- LIPSKY M., 2010, *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*, Updated ed, New York, Russell Sage Foundation, 275 p.
- MARCHAL H., 2007, « Sous le « client », la qualité ? Les gardiens d'immeubles de l'habitat social », *Revue du MAUSS*, 29, 1, p. 351–376.
- NEZ H., SINTOMER Y., 2013, « Qualifier les savoirs citoyens dans l'urbanisme participatif : un enjeu scientifique et politique », dans DEBOULET A., NEZ H. (dirs.), *Savoirs citoyens et démocratie urbaine*, Res Public, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, p. 29–37.
- NONJON M., 2006, *Quand la démocratie se professionnalise : enquête sur les experts de la participation*, Thèse de science politique, Lille, Université de Lille 2.
- SCHIJMANN E., 2013, « Écrire aux HLM, se plaindre à l'État. Quelques figures de la protestation dans un quartier populaire », *Espaces et sociétés*, n° 154, 3, p. 119-135.
- SINTOMER Y., 2008, « Du savoir d'usage au métier de citoyen ? », *Raisons politiques*, 31, p. 115-133.
- TELLIER T., 2015, « De la normalisation des grands ensembles à la constitution d'une politique spécifique : genèse de la politique de la ville », dans *En finir avec les banlieues ? Le désenchantement de la politique de la ville*, Editions de l'Aube, La Tour d'Aigues, p. 49-61.
- VOLCKRICK É., 2007, « Intervenir en tiers aujourd'hui », *Négociations*, no 7, 1, p. 75-88.
- WACQUANT L., 2015, « Pour une sociologie de chair et de sang », *Terrains & travaux*, 26, p. 239-256.
- WARIN P., 1995, « Les HLM : impossible participation des habitants », *Sociologie du travail*, 37, 2, p. 151–176.
- WIERVORKA M., 2012, « Du concept de sujet à celui de subjectivation/dé-subjectivation », *FMSH-WP-2012-16*, juillet 2012.