



HAL
open science

Des services pour habiter

Pascal Amphoux, Christophe Jaccoud

► **To cite this version:**

Pascal Amphoux, Christophe Jaccoud. Des services pour habiter : orientations de recherches et expérimentations. [Rapport de recherche] 101, IREC (Institut de Recherche sur l'Environnement Construit); Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne (EPFL). 1992, 89 p. hal-01875698

HAL Id: hal-01875698

<https://hal.science/hal-01875698>

Submitted on 17 Sep 2018

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.

DES SERVICES POUR HABITER

Orientations de recherches et expérimentations

PASCAL AMPHOUX

CHRISTOPHE JACCOUD

juin 1992

Rapport de recherche

no 101

INSTITUT DE RECHERCHE SUR L'ENVIRONNEMENT CONSTRUIT
DEPARTEMENT D'ARCHITECTURE
ECOLE POLYTECHNIQUE FEDERALE DE LAUSANNE

DES SERVICES POUR HABITER

Orientations de recherches et expérimentations

PASCAL AMPHOUX

CHRISTOPHE JACCOUD

juin 1992

Rapport de recherche

no 101

INSTITUT DE RECHERCHE SUR L'ENVIRONNEMENT CONSTRUIT
DEPARTEMENT D'ARCHITECTURE
ÉCOLE POLYTECHNIQUE FÉDÉRALE DE LAUSANNE

1. The reaction of the
substrate with the
enzyme is

2. The reaction of the
substrate with the
enzyme is

3. The reaction of the
substrate with the
enzyme is

Avertissement

Le présent ouvrage constitue le rapport final d'une recherche commandée par le Plan Construction sous le titre "Socio-économie des services à l'habitat et à l'habitant : recherche exploratoire sur la relation d'interface entre services urbains et services domestiques" (lettre de commande no).

L'objectif du travail était formulé de la manière suivante : "contribuer à la définition d'un programme de recherches économiques et sociales ainsi que d'expérimentations sur les services à l'habitat, entendus comme l'une des modalités d'insertion des logements et de leurs utilisateurs dans leur environnement proche (services de proximité) et plus lointain".

La recherche a été menée par Christophe Jaccoud, sociologue, et par Pascal Amphoux, architecte et géographe, qui en a assuré la rédaction. Elle a en outre bénéficié des apports, critiques et amicaux, d'autres chercheurs de l'IREC et du Département d'Architecture, que nous tenons à remercier : François Iselin, Roger Perrinjaquet, Geneviève Cygan sans laquelle le chapitre sur le livre ne serait pas ce qu'il est, et surtout Dominique Malatesta, sans laquelle celui sur la toxicomanie serait moins que ce qu'il n'est pas.

Lausanne, juin 1992

Introduction

Pour une philosophie du service

*Tel donne conseil pour un écu
qui n'en voudrait pas pour un sou.*

Proverbe italien

Les services se divisent en : utilitaires, urbains, techniques, publics, télématiques, désintéressés, qui font gagner du temps, qui font perdre de l'argent, qui n'engagent à rien, qui en entraînent un autre, à domicile, à la carte, rapides, express, que l'on utilise en famille, qui passent inaperçus, que l'on n'a pas demandés, dont on ne peut se passer, inaccessibles, militaire, de proximité, d'ordre ou d'évacuation, illusoires, parasites, compris ou non compris, qui disparaissent sitôt que l'on s'en sert, nouveaux services, libres services, stations-services.

Une telle classification peut laisser songeur : elle est à peine exagérée, du moins l'éclatement des logiques auxquelles elle renvoie est-il, lui, parfaitement réel. La notion de service désigne tout et rien à la fois. Elle a envahi aujourd'hui le champ de presque toutes les activités sociales et économiques. Et l'on pourrait soutenir la thèse selon laquelle des "sociétés de services" qui justement caractérisaient une activité particulière, on est en train de passer à "la société de service".

Pourquoi et comment ? Trois arguments théoriques peuvent être évoqués, avant de poser une problématique et d'exposer le plan de la recherche. Ils appartiennent respectivement aux "raisons" économique, psychologique et sociologique.

1. La société de service

1.1. LE MARCHÉ DU SERVICE

La première raison serait économique. L'enjeu de quelque nouveau service que ce soit, c'est d'*internaliser une externalité économique*, c'est-à-dire de faire rentrer dans les prix du marché et dans les principes de son équilibre des activités hors marché ou des effets de l'activité économique qui n'y apparaissaient pas. Ces effets peuvent être positifs (*économies externes* que représentent par exemple le temps libre ou l'activité domestique) que les services privés vont chercher à internaliser à leur profit (par exemple en créant des services de loisirs ou des services domestiques). D'autres sont négatifs (*déséconomies externes* que représentent par exemple l'encombrement, l'insécurité ou la pollution) que des services, le plus souvent publics, sont en devoir d'internaliser (par exemple en créant des services de transport, de sécurité ou de contrôle anti-pollution).

Dans tous les cas, le principe est le même : la mise en service d'une activité exige préalablement sa *formalisation* claire - tâche parfois difficile puisque ladite activité est par principe invisible ou souterraine, qu'elle soit productive ou contre-productive. *Mettre en service, c'est mettre en forme*. Et de fait, le service privé qui gagne, c'est celui qui sait le premier révéler une demande latente et formaliser une offre conséquente; quant au service public, celui qui remplit sa tâche, c'est celui qui sait repérer et déconstruire à temps les causes de production d'une déséconomie externe, et formaliser les actions nécessaires à sa limitation ou à son retournement (les outils auxquels il recourt habituellement étant la subvention, la négociation et/ou la réglementation).

En résumé, la "mise en service" d'une activité équivaut donc à une *mise en forme*. Dans la logique économique, il s'agit toujours de *découper*, dans l'économie (ou la déséconomie) informelle, *des secteurs* d'une économie dès lors formalisée. Le service est un instrument opératoire de cette découpe. Il formalise, visibilise - "marchandise" !

1.2. LE DESIR DE SERVICE

La seconde raison serait d'ordre psychologique. Si le mobile économique apparaît déterminant dans le développement d'une société de services, il ne permet pas d'expliquer pourquoi les gens y ont recours avec un tel engouement (ou parfois

au contraire les refoulent avec une telle vigueur), ni quelle est la réalité du désir dont ils font l'objet.

Il faut ici se pencher sur les arguments de promotion du service et inscrire ceux-ci sous le signe triple de l'altérité, du supplémentaire et de l'irréel.

D'abord, *l'offre de service* se doit d'être fascinante : elle *fonctionne sur des effets de fascination*. Comment ? En détournant le regard, à la manière du magicien, sur un objet autre que celui qui est manipulé. On vous vante la puissance ou le design de l'appareil domestique, la rapidité ou le silence d'un moyen de transport, la fiabilité et la sécurité d'un service d'information, mais on ne vous dit rien sur la réalité des pratiques qu'ils induisent; on vous montre la fonction, la technique ou le code, mais vous ne regardez plus l'usage (et bientôt vous n'en verrez plus l'usage); davantage, les discours de promotion de la télématique donnent aujourd'hui des noms à ce que nous avons appelé des "métafonctions" (gestion, contrôle, communication), mais ne disent plus rien sur les fonctions concernées : on peut gérer, contrôler ou communiquer n'importe quoi, n'importe où, n'importe quand et avec n'importe qui. Quoi de plus fascinant ? La stratégie de l'offre, à ce niveau, est extrêmement claire : non pas fixer l'attention sur un objet digne d'attention, en l'occurrence la réalité d'une pratique, mais bien rendre cet objet invisible et de la sorte opérer la conversion de l'offre en demande.

Ensuite, le service se décline toujours au superlatif. "Arthur Martin vous en donne plus". "Omo lave plus blanc". Le service offre toujours quelque chose "en plus". Celui-là du moins n'est pas comme les autres. Il va au-delà de ce que vous avez jamais connu. Il excède tout ce que vous pouvez imaginer - pour ceux qui n'y croient pas, il est d'ailleurs excédant... Mais pour les autres, quoi de plus désirable ? Le service, objet du désir, appartient, comme dirait Clément Rosset, à un domaine excédentaire qui se définit non comme réel mais comme *"supplément au réel"*.

Enfin, l'offre de service, dans ces excès sur-réalistes qui lui sont propres (l'affichage publicitaire, le matraquage promotionnel et les stratégies de communication), tend du même coup à rendre indésirable tout ce qui est réel - la réalité de la pratique sociale, domestique ou urbaine, le contact direct, la confrontation de visu, le corps à corps... Ainsi par exemple le service va-t-il agir comme un instrument de mise à distance - entre les pauvres et les riches (ne pas avoir de contact) ou encore entre le commerçant et le client (ne pas avoir à affronter le patron). En ce sens, on pourrait voir dans la notion de service une figure du *désenchantement du Monde*, non au sens néo-romantique ou weberien du terme, mais au sens où il participe à un mouvement généralisé d'*indésirabilité du*

réel, sous couvert de représentation du désirable comme relevant de tout ce qui n'existe pas, c'est-à-dire de peu importe quoi pourvu que ce soit autre.

Est-ce à dire que le service est purement et simplement illusoire ? Certainement pas, car le contenu du service offert a des effets réels sur les pratiques de l'utilisateur ¹. Ce qui est illusoire, c'est par contre le processus de fascination et il faut donc préciser ce que nous disions plus haut : le service fonctionne *réellement* sur des effets de fascination *illusoire*s.

En résumé, la "mise en service" d'une activité équivaut donc ici à la production d'un *effet de fascination*. Stratégie de marketing ou action psychologique, il s'agit toujours de donner l'illusion, dans le champ réel des pratiques ordinaires, qu'un "autre" (justement le service machinique ou humain) pourra se substituer à ces pratiques. Le service est un instrument opératoire de cette illusion : il fascine l'individu, excède le réel et indifférencie les pratiques.

13. LE SPECTRE DU SERVICE

La troisième "raison" de l'empire grandissant de la notion de service serait à chercher du côté des phénomènes sociaux. Car s'il n'est pas dit, dans ce qui précède, qu'illusion signifie tromperie, il n'est pas non plus explicité à quoi tient, socialement, ce besoin d'illusion. Quel est le statut social de l'illusion aujourd'hui ?

On pourrait voir dans le développement des services un simple *effet de compensation du processus d'individualisation des modes de vie*. Dans cette hypothèse, la tendance au repli sur soi, l'éclatement de la famille, la désynchronisation des activités, la valorisation de l'originalité ou du particularisme, les revendications d'autonomie ou d'indépendance, seraient des signes d'affaiblissement des relations collectives, qui s'exprimeraient dans une demande de services. Mais l'offre de services en retour tend aujourd'hui à évoluer, à la faveur des possibilités techniques, vers une individualisation toujours plus grande des prestations offertes (les services sont "personnalisés"), de sorte qu'elle contribuerait à renforcer l'individualisme des modes de vie, engendrant un processus d'auto-

¹ Il faut insister sur ce point et ne pas céder à l'idéologie sous-jacente de cette critique trop souvent entendue, d'autant plus qu'elle est parfois récupérée comme argument de démarcation ("nous allons vous offrir un vrai service") : ce n'est donc pas le service qui est illusoire, mais c'est l'illusion qui se mue en service, c'est-à-dire l'appel tyrannique et le manque organisé de tout ce qui n'existe pas, qui se transforme, ipso facto, en service, ou qui deviennent le prétexte à la création pléthorique de services. Ce mouvement est particulièrement évident dans la façon dont les nouvelles technologies de communication, de synthèse ou de simulation, technologies de l'illusion par excellence, suscitent l'émergence d'offres de toutes nature en matière de télé-services.

amplification qui pourrait être résumé ainsi : *produit de l'individualisme, le service re-produit de l'individualisme.*

Une telle représentation fournit sans doute une belle explication de l'accroissement des services dans notre société, mais ne laisse pas beaucoup d'espoir sur la possibilité de les faire sortir de ce cercle vicieux.

Une autre façon de voir les choses consisterait à envisager le développement des services comme une sorte de miroir de diffraction, dans lequel se reflète l'extraordinaire éclatement des représentations et des pratiques qui font le monde d'aujourd'hui. Dans cette hypothèse, on ne fait plus reposer l'évolution de la société sur l'idée d'une individualisation des modes de vie mais sur celle de ce que Marc Guillaume appelle leur "spectralisation", c'est-à-dire notamment sur la capacité de plus en plus fréquente des individus à jouer effectivement des rôles différents suivant le contexte dans lequel ils se trouvent (spectre des attitudes), à laisser transparaître en soi le mélange de plusieurs personnalités, fictives ou réelles (spectre fantômatique) et à s'autoriser des rapports éphémères, aléatoires et commutables sur une infinité de micro-réseaux dont la trace est ordinairement invisible (spectre comme ensemble de lignes de force invisibles).

Dans cet univers spectral, le service jouerait alors avec précision le rôle du prisme : il serait *un moyen de transfigurer le monde et de s'accomoder de son caractère instable, fragmentaire et commutant*; autrement dit, il serait un moyen de matérialiser le spectre social, dans les trois sens précédents :

- forme d'échange fantômatique, plus ou moins irréaliste et effrayante, qui, en décontextualisant des pratiques et en sémiotisant les représentations, mêle le réel et l'imaginaire, l'utile et le futile, le rationnel et le passionnel (faisant de l'un le fantasme de l'autre et réciproquement - cf. par exemple tous les services de livraison à domicile),
- principe de décomposition des attitudes et comportements sociaux en un éventail infini de fonctions à remplir (les services offrent à l'utilisateur des palettes de possibilités ou d'options de plus en plus complexes - voire par exemple la multitude des options offertes sur un véhicule, un téléphone ou une demande de voyage),
- système de matérialisation et de formalisation de pratiques invisibles (voire par exemple tous les services sociaux ou culturels d'assistance, de soutien ou de mise en contact).

Pour résumer, on pourrait dire que la "mise en service" équivaut cette fois à une *mise en relation* entre des univers innombrables et incommensurables. Selon la logique sociale, il s'agit désormais, dans un monde qui a perdu son unité

communautaire et ses références symboliques, d'adapter ses pratiques quotidiennes à l'évolution spectrale de la société. Le service est un instrument opératoire de cette adaptation. Il sémiotise, décompose, matérialise - et permet de la sorte de réaliser des échanges devenus impossibles entre l'univers fonctionnel (utilitaire, programmé, codifié) et l'univers passionnel (imaginaire, éphémère, informel) ².

2. Problématique et objectifs

2.1. INTERFACE I - ENTRE LE NORMATIF ET LE GENERATIF

Mettre en forme, faire illusion, mettre en relation, tels seraient donc, schématiquement trois mobiles, qui permettraient de se représenter et de s'expliquer l'ampleur du phénomène "service" dans la société d'aujourd'hui. Le service y apparaît comme l'instrument par excellence du principe économique de l'internalisation, du principe psychologique du désir (en tant que motif relevant de tout ce qui n'existe pas) et du principe sociologique de la relation "spectrale".

En même temps, ce sont trois manières de ressaisir une ambivalence fondatrice de la notion de service : à travers les trois connotations précédentes, celui-ci apparaît successivement comme un opérateur d'échanges entre le formel et l'informel, entre le visible et l'invisible, entre le fonctionnel et le passionnel.

Afin d'éviter tout malentendu, il convient de préciser que cet échange, pour avoir lieu, doit suivre simultanément deux pentes :

- la *pente normative*, qui mène de l'informel au formel, de l'invisible au visible et du passionnel au fonctionnel - mouvements respectifs de formalisation, de sémiotisation et de fonctionnalisation qui, s'ils deviennent dominants, menacent directement l'ordre social;
- la *pente générative*, qui effectue le trajet inverse et génère donc de nouveaux types de relations, floues, secrètes et affectives dans et par l'institutionnalisation de nouveaux services - mouvements inverses d'indétermination, d'occultation ou de déréalisation qui, s'ils deviennent dominants, menacent à leur tour l'ordre socio-économique.

² Si le service assure ce rôle intermédiaire, c'est qu'il permet d'engager à la fois une relation intime avec le client (mais celle-ci tombe sous le coup du secret moral) et une relation étrangère (qui tombe sous le coup du secret professionnel). Cette double garantie autorise de la sorte de nouvelles formes d'anonymat ou de pseudonymat, qui permettent à l'utilisateur d'échapper à la pression du social ou de l'utilitaire.

La menace qui pèse sur la société de services n'est donc pas à sens unique : que l'un de ces deux mouvements s'efface au profit exclusif de l'autre, et le service se meurt, faute de pouvoir *réaliser* l'échange : il devient *virtuel* lorsque la norme se fait écrasante (menace rabâchée à propos des échanges télécommunicationnels, le service devient un instrument froid et neutre, *il ne sert plus personne*), *fantasmatique* lorsqu'il quitte toute référence à quelque norme que ce soit (le service n'a alors plus aucune utilité, *il ne sert plus à rien*).

Cette remarque amène alors à un déplacement des préoccupations habituelles. On a coutume d'analyser le service comme une relation d'échange entre un prestataire et un usager (ou client, ou consommateur). Sans nier cette dimension et l'intérêt des analyses qui s'y attachent (si tant est qu'elles parviennent à quitter le schéma dual de l'émetteur et du récepteur), nous proposons ici d'approcher la notion de service comme une relation d'interface entre les deux mouvements précités, c'est-à-dire comme une relation paradoxale qui relie et sépare à la fois la tendance normative et la tendance générative. Autrement dit, l'hypothèse est la suivante : *c'est la relation d'interface entre ce qu'il norme et ce qu'il génère qui définit la nature du service* - plus que la relation entre un destinataire et un destinataire.

D'où une première clarification des objectifs à atteindre dans tous les travaux que nous proposerons : du côté des études et recherches, elles devront s'efforcer de comprendre les modalités du rapport d'interface entre ces deux mouvements, les modes d'hybridation entre codification des pratiques et production d'affects; du côté des expérimentations, il s'agira de veiller à l'équilibre entre les deux pentes : remettre du normatif là où le service tourne à l'affectivité, réintroduire du génératif là où il tourne à la normalisation.

2.2. INTERFACE II - ENTRE LE TECHNIQUE ET L'HUMAIN

De la même façon, on a coutume de distinguer "services à l'habitat" et "services à l'habitant" pour désigner d'un côté les services de gestion de l'immeuble ou du logement et de l'autre les services urbains, offerts à l'habitant à l'échelle de la ville ou du quartier. Nous proposons ici une fois de plus de déplacer le point de vue. Habiter, c'est à la fois gérer son habitat et user des commodités urbaines. D'où l'idée, qui sert ici de fondement à la démarche, que *le service "pour habiter" doit croiser deux dimensions* :

- la *dimension technique*, entendue soit au sens propre et matériel du terme (service à l'habitat avant d'être service à l'habitant, des réseaux techniques les plus anciens aux télé-services les plus récents), soit au sens figuré d'un

service reposant sur des relations humaines strictement codifiées et standardisées - ce sont à ce niveau les *connotations de l'obligation et de la servitude* qui sont dominantes;

- la *dimension humaine*, entendue soit au sens où c'est le lien social ou la relation interpersonnelle qui le fonde (service à l'habitant avant d'être service à l'habitat, de la livraison de pizza à domicile à l'entraide entre voisins), soit au sens où c'est la relation symbolique et imaginaire, dimension proprement humaine, qui est déterminante - c'est à ce niveau la *connotation de l'activité bienfaisante* qui est dominante.

Ici encore, ces deux dimensions sont toujours co-présentes. Que l'une d'entre elles disparaisse, et la notion s'écroule : un service purement technique est à proprement parler inhumain (il disparaît d'ailleurs de lui-même, faute d'utilisateurs); inversement, un service reposant sur la seule dimension symbolique, imaginaire ou affective ne mérite plus le nom de service. Pour qu'il y ait service rendu, il faut d'un côté qu'il y ait un minimum d'utilité, de l'autre qu'il y ait un minimum de don de soi. Rendre service, c'est donner sans contrepartie quelque chose d'utile - à moins qu'inversement, ce ne soit donner quelque chose de symbolique moyennant une contrepartie strictement codifiée ³. Autrement dit, la notion de service reposerait sur *l'invention de modalités d'association paradoxale entre de l'utilitaire et du symbolique* - relation d'interface en un deuxième sens.

D'où une seconde orientation pour les recherches ou expérimentations proposées plus loin : révéler les relations latentes entre les deux dimensions dans l'observation de services existants, et associer de manière inédite le technique et l'humain, l'utilitaire et le symbolique, le réel et l'imaginaire dans la restructuration de services anciens ou dans la création de nouveaux services.

2.3. INTERFACE III - ENTRE LE PROCHE ET LE LOINTAIN

Une troisième façon d'aborder le thème consiste aujourd'hui à se préoccuper des "services de proximité". Mais quelle définition donner à une telle expression ? Sans doute est-il légitime de se demander ce que deviennent les services à l'échelle du quartier, après avoir promu des travaux sur l'échelle urbaine et l'échelle

³ Ce point devrait être développé en reprenant des auteurs comme Mauss ou Bataille. Il faudrait alors développer le paradoxe suivant. D'un côté le service n'est service que dans la mesure où il n'est pas compensé par un autre service en retour - par là il serait du côté du don sans contrepartie et de la dépense inconditionnelle (Bataille). Mais en même temps, le service n'est service que dans la mesure où il est compensable et attendant un contre-service - par là il se situerait du côté du don contre don (Mauss), c'est-à-dire du don en attente d'un contre-don, même si le service n'est pas comptable : on dit d'ailleurs bien un service rendu, même lorsqu'on est le premier à le "rendre" !

domestique - et c'est bien dans cette perspective que s'inscrit ce travail. Mais en même temps, ne faut-il pas entendre la notion de proximité en un sens plus large et admettre d'une part qu'elle est toujours relative, d'autre part qu'elle n'agit pas seulement au niveau de l'espace, mais aussi à celui du temps et du rapport social ? Tel est le troisième déplacement que nous proposons : le service de proximité doit être approché comme un instrument de *gestion paradoxale entre le proche et le lointain, entre le lent et le rapide, entre le public et le privé* - interface en un troisième sens.

D'où les trois hypothèses de travail qui restent transversales dans l'ensemble des propositions d'études ou d'expérimentations énoncées dans le texte qui suit :

- le service de proximité doit être analysé ou conçu comme un *instrument de fragmentation de l'espace*, c'est-à-dire comme quelque chose qui engendre des mouvements paradoxaux (réels ou imaginaires) de délocalisation-relocalisation et de déterritorialisation-reterritorialisation; la fragmentation de l'espace urbain ne doit donc pas être entendu comme le seul processus d'éclatement de la ville en une multitude de parties disloquées (en l'occurrence les quartiers), mais comme la potentialité pour chacune de ces parties d'en ressaisir la totalité et de renforcer de la sorte l'"identité urbaine"⁴,
- le service de proximité doit être analysé et conçu comme un *"commutateur de temporalités"*; il s'agit à ce niveau d'échapper à la seule logique comptable du gain ou de la dépense de temps, pour envisager le service comme un échangeur de temporalités de natures différentes (domestique, professionnelle, de transport, de loisir, ..., mais aussi programmée, aléatoire, durable ou instantanée);
- le service de proximité doit être analysé comme un *instrument de gestion de l'interface public-privé*, c'est-à-dire comme un moyen de moduler la frontière qui relie et sépare à la fois la sphère publique et la sphère privée; il s'agit à ce niveau de s'interroger sur la réalité des échanges de proximité entre l'habitant et le service de quartier, ainsi que sur les équilibres mouvants à établir entre virtualité et réalité de ces échanges.

⁴ La notion d'identité désignerait ici avec précision *ce qui reste semblable (identique) dans le changement d'échelle* qui fait passer du logement à la rue au quartier à la ville - et le service de proximité, qui par principe doit se situer à l'interface entre deux échelles, doit être envisagé comme un opérateur de cette identité.

3. Structure du texte

Face à la multitude de services de proximité pouvant faire l'objet d'une investigation, les thèmes que nous avons retenus n'ont aucune prétention d'exhaustivité. Le choix effectué vise pourtant à en couvrir le champ, compte tenu des hypothèses précédentes sur les notions d'interface et de proximité.

La présentation de ces différents thèmes ne repose donc pas sur une logique hypothético-déductive et ne s'organise pas le long d'un développement linéaire. Elle consiste plutôt en une succession de "tableaux" ou de "fragments" faisant état chacun d'une évolution particulière, d'une problématique spécifique et d'un certain nombre d'hypothèses de recherche ou de possibilités d'expérimentations. L'ordre de succession de ces tableaux importe peu - l'ordre de lecture également. Pourtant, la présentation qui en est faite repose sur une structure double.

a) *A un premier niveau d'organisation*, les différents thèmes abordés ont été regroupés dans un ordre affinitaire, en fonction du type de *rapport de proximité qu'ils engagent entre l'urbanité et la domesticité*.

Schématiquement on peut considérer que les quatre premiers chapitres, "Péri-urbanisation", "Patrimoine ordinaire", "Auto-mobilité" et "Domestication du déchet", partent de l'urbain pour aller vers le domestique, dans la mesure où ils visent les effets potentiels de services urbains (existants ou à créer) sur les pratiques domestiques.

A l'opposé, les quatre derniers chapitres, "Bricolage et aménagement", "Objets techniques interface", "Télé-services à domicile" et "Donner à lire", proposent d'examiner le trajet inverse - qui mène du domestique à l'urbain : en retenant quatre pratiques liées à la domesticité, ils formulent des hypothèses sur les effets potentiels de l'évolution de telles pratiques sur l'espace, le temps et l'usage de la ville.

Entre les deux, un troisième groupe de quatre tableaux, "Villes et toxicomanies", "Scénologie urbaine", "Anciens commerces, nouveaux commerces", "Les enfants, les vieux et les autres", situe d'emblée la réflexion à l'échelle du quartier, dans l'interface domesticité-urbanité qui fait l'argument transversal de l'ensemble du travail.

b) *A un second niveau d'organisation*, chaque fragment est structuré en quatre points qui reviennent systématiquement et assurent une cohésion à l'ensemble tout en permettant des relectures transversales :

Le premier fait état d'une *évolution tendancielle* particulière, qui touche directement ou indirectement la nature, le fonctionnement ou la pertinence des services existants ou potentiels.

Le second énonce une *problématique*, dans laquelle devraient s'inscrire les recherches ou les expérimentations proposées. Chacune de ces problématiques se présente soit sous la forme d'un énoncé paradoxal (paradoxes entre la visibilité et l'invisibilité, entre l'autonomie et l'hétéronomie, la délocalisation et la relocalisation), soit sous la forme d'un enchevêtrement entre plusieurs logiques (le diagnostic, la gestion et la création; la scénographie et la scénologie, l'irradiation et l'épidémie). Le rôle de ces arguments problématiques n'est pas de focaliser à tout prix les recherches ou les expériences à promouvoir sur tel ou tel modèle théorique, mais plutôt de prévenir et de tempérer leur tendance à la monovalence et à la schématisation.

En troisième lieu, sont proposées un *ensemble d'études ou de recherches à promouvoir*, soit pour acquérir des connaissances nouvelles dans les domaines peu explorés, soit pour réorienter des travaux existants dans un sens nouveau. Ainsi est-il souvent recommandé de réintroduire les travaux sur les services urbains dans la réflexion sur la domesticité, et réciproquement. Ainsi est-il également souvent suggéré de faire remonter les travaux de socio-économie des services à l'habitat en-deça de l'offre et de la demande qui en sont faites : analyse des modalités socio-imaginaires de recours au service (figures de l'utilisateur et modes d'adhésion au service) et d'adressage du service (publicité, propagande, militantisme, bénévolat).

Enfin, sont listées et brièvement esquissées quelques *expérimentations* possibles dans le champ considéré. Certaines sont concrètes et immédiatement réalisables, d'autres sont plus abstraites et plus compliquées à monter, nécessitant la mise en place de structures de décision encore inexistantes. Mais toutes visent à *réaliser* (c'est-à-dire à donner une réalité à) cette interface entre la domesticité et la ville, en agissant toujours, d'une manière ou d'une autre, à l'échelle du quartier, et en engageant un "partenariat de proximité".

4. Vers une éthique du service

Le dernier point est le plus délicat, tant il est abstrait de préciser des expérimentations hors du contexte social et urbain dans lequel elles vont s'inscrire. Prendre cette liberté, c'est alors tomber sous la menace d'être assimilable à ceux que Kundera appelle "les collabos de la modernité", qui exaltent le vacarme mass

médiatique, le sourire imbécile de la publicité, l'oubli de la nature et l'indiscrétion élevée au rang de vertu.

Aussi terminerons-nous cette introduction en énonçant quelques règles déontologiques qui nous paraissent devoir présider à la création de tout nouveau service, et par conséquent à toutes les expérimentations sur lesquelles nous avons spéculé. Ces règles, qui définissent les devoirs du prestataire, reposent sur les droits imprescriptibles qu'il faut reconnaître à l'utilisateur. Nous en énonçons quatre :

- *le droit de ne pas recourir au service* - ce qui signifie que l'implantation d'un nouveau service ne doit pas être pensée en termes de substitution par rapport à ceux qui existent mais en termes de complémentarité;
- *le droit de recourir à tout ou partie du service* - droit qui est bafoué à chaque fois que l'offre exige de l'utilisateur une adhésion totale, voire le recours à tout une chaîne d'autres services sans lesquels l'offre n'est pas recevable;
- *le droit d'abandonner un service* - possibilité menacée par l'idéologie du leasing, la pratique du contrat et les stratégies de dépendance dans lesquelles le prestataire trop souvent engage son client pour ne pas avoir à le fidéliser;
- *le droit d'utiliser n'importe quel service* - droit qui risque cette fois davantage de tomber sous la coupe du chercheur que nous sommes lorsqu'il cède à la tentation moralisatrice de définir ce que sont ou ce que devraient être le bon et le mauvais service. Sans doute en est-il qui font commerce de bons sentiments ou de sensations fortes (les services du prêt-à-jouer, du prêt-à-porter ou du prêt-à-consommer); sans doute en est-il d'autres qui peuvent devenir des supports existentiels ou des "compagnons d'être"... Il n'empêche : c'est à chacun d'en juger et c'est donc de la diversité de l'offre que peut naître la liberté de l'usage.

Une recherche systématique visant à fonder une déontologie, voire une *éthique du service* serait sans doute souhaitable. Quoique qu'il en soit, ces quelques droits fondamentaux de l'utilisateur constituent les premiers garde-fous contre l'impérialisme de la notion dans ce que nous avons nommé la "société de service" : c'est en les gardant constamment à l'esprit que l'on doit lire ce rapport.

Chapitre 1

Péri-urbanisation

1.1. LA VILLE SANS L'URBANITE

L'espace péri-urbain est un espace flou, qui, comme son nom l'indique, n'est qualifié que par le fait qu'il se situe "autour de l'urbain" : autrement dit, il se définit par la négative comme réunissant tout ce qui, de manière floue, émane de la ville mais n'y appartient plus⁵, entraînant dans un mouvement de développement panique les phénomènes bien connus : ségrégation de plus en plus forte entre banlieues riches et banlieues pauvres, sous-équipement et absence ou départ des commerces de proximité, implantations éparses de zones d'habitat collectif, de zones villas ou de zones d'activités, interventions au coup par coup sans coordination possible entre les opérateurs, mitage progressif et déstructuration du paysage, ..., en un mot, *déterritorialisation*. Une telle évolution, lisible dans les transformations de l'espace, n'est pas sans conséquences graves sur le plan sociologique : ségrégation sociale, délinquance, insécurité, voire plus récemment émeutes et "guérillas urbaines" ne cessent de menacer ou de stigmatiser ces espaces intermédiaires, péri-urbains, mal définis, comme ceux qui fournissent la preuve tangible de l'impuissance des équipements traditionnels comme des services actuels à faire face à des situations de plus en plus pressantes.

D'un côté, le péri-urbain peut être défini comme un morceau de ville mais sans urbanité, de l'autre il apparaît comme un morceau de campagne mais sans ruralité. Ajoutons que le mode de vie péri-urbain concerne aujourd'hui une proportion grandissante de la population résidente (dont on sait par exemple en France qu'elle augmente sur 60 % du territoire rural), que l'obsolescence du bâti laisse présager dès maintenant des désaffections qui pourraient être massives et que des zones

⁵ Le péri-urbain est donc entendu ici en un sens large - englobant en particulier l'espace dit suburbain.

dites résidentielles pourraient devenir la cible de migrations et de processus de paupérisation importants, ... Et la nécessité d'une réflexion approfondie sur la spécificité à donner aux services péri-urbains à initier dans des situations extrêmement diverses, apparaît avec insistance.

1.2. RETERRITORIALISER : DIAGNOSTIQUER, GERER, CREER

Le problème posé est celui de l'absence d'identification possible à cet espace désincarné, sans territorialité, que représente "le péri-urbain". En d'autres termes, il s'agit de territorialiser (ou de reterritorialiser) les espaces péri-urbains, de les faire passer du statut d'espace monofonctionnel, affecté au logement de populations, à l'activité lourde ou à l'équipement d'infrastructure, à celui de territoire complexe entremêlant des usages différenciés et impliquant une appropriation réelle par les habitants eux-mêmes (résidents ou travailleurs).

Les services "de quartier" ou d'"interface" à mettre en place ne sauraient donc résulter de la seule adaptation des habituels services urbains. Ils doivent trouver leur logique propre et réintégrer, plus encore qu'ailleurs, deux dimensions qui en sont habituellement systématiquement écartées : la dimension contextuelle et la dimension affective.

D'où l'attitude problématique proposée : quelle que soit la nature du service envisagé, croiser et équilibrer constamment trois niveaux d'intervention :

- celui *du diagnostic* (de la situation locale et circonstancielle - tel équipement ou service pertinent ici et maintenant ne l'est pas nécessairement là ou deux ans plus tard),
- celui de *la gestion* (des conflits, des investissements ou des rapports de force entre partenaires sociaux),
- celui de *la création* d'un territoire identitaire, qui requiert l'implication des habitants dans le processus de conception du territoire péri-urbain qu'ils habitent.

1.3. DEVELOPPEMENT SOCIAL ET PROJET D'AMENAGEMENT

Deux types de travaux et d'expériences mériteraient à ce niveau des bilans et une mise en relation :

- ceux qui portent sur ce que l'on appelle en France le développement social des quartiers;
- ceux qui portent sur des expériences novatrices en matière d'équipement, d'infrastructures de transport ou d'environnement.

Concernant les premiers, il s'agirait, notamment à partir des expériences très diverses de "régies de quartier", d'interroger et de clarifier les *conditions de participation ou d'implication des habitants dans la gestion des services* mis en place; parallèlement, il faudrait typifier les stratégies de recours au service et le rôle paradoxal du tiers institutionnel lorsque son action consiste à autoriser et à stimuler un contrôle social, ainsi que les pratiques et usages induits autour de ces services.

Concernant les seconds, il s'agirait, notamment à partir d'une analyse comparative d'expériences menées dans le cadre de grands projets d'aménagement péri-urbain, d'interroger et de clarifier les *modalités d'implication des acteurs locaux*, privés ou publics, *dans le processus de conception* mené par le maître d'oeuvre et / ou le maître d'ouvrage.

Des bilans ainsi établis ou de la confrontation d'expériences particulières, devraient être tirées les conséquences pratiques et théoriques nécessaires à leur mise en relation et à l'élaboration de stratégies d'expérimentation couplées.

De façon plus générale, il faudrait proposer des études dont le but serait d'élaborer des typologies des procédures de valorisation ou des processus de dévalorisation (voire d'abandon) de l'espace péri-urbain.

1.4. POUR UN REMEMBREMENT URBAIN

Outre des expériences novatrices qu'il faut continuer à promouvoir en matière de développement social comme en matière d'aménagement du territoire (et qui peuvent être couplées à la mise en oeuvre de nouvelles technologies, cablage télématique ou télévisuel, nouveaux moyens de transport, etc.), l'orientation proposée ici conduirait à la mise sur pied de deux types de services : des comités d'interface et des services de remembrement urbain.

Le "*comité d'interface*" aurait pour but de travailler à l'invention de nouvelles modalités de gestion des rapports ville-campagne et de production des territoires, trop souvent résiduels, qui se situent précisément à l'interface entre la ville et la campagne. N'appartenant ni à l'une, ni à l'autre, ces territoires intermédiaires souffrent en effet du cloisonnement des disciplines comme de celui des services administratifs qui sont censés les gérer (DDAF, DDE, services techniques de la Ville), de sorte qu'ils sont le plus souvent livrés à la spéculation (privée ou publique) et à la déstructuration rapide d'un développement au coup par coup. Le but de tels comités serait donc, par la constitution d'une structure transversale para-publique réunissant des représentants des différents services locaux concernés

mais aussi d'experts et de concepteurs extérieurs, de maîtriser le développement de ces territoires. Stratégiquement, il s'agirait :

- d'établir des *schémas d'interface* délimitant clairement la limite à moyen terme entre la ville et la campagne et fixant des objectifs de protection de mailles vertes et de densification des mailles bâties, pour promouvoir la structuration à long terme d'un front de ville et le marquage clair des entrées de ville;
- de *dégager des revenus* suffisants pour autoriser une telle structuration à long terme, d'une part en repérant et en impliquant des acteurs stratégiques pour le développement économique de la zone, d'autre part en associant la population locale à la réflexion;
- de *promouvoir une politique foncière volontariste* reposant notamment sur la formalisation de principes originaux de peréquation des charges foncières entre mailles rurales et mailles urbaines, sur la redéfinition d'un parcellaire fin et contraignant sur les terrains acquis et regroupés de part et d'autre de la limite, et sur l'adaptation des outils financiers existants pour le foncier.

Quant aux "*services de remembrement urbain*", ils ne viseraient plus tant la structuration de franges urbaines nettes ou d'interfaces actives entre ville et campagne que la réponse à la fragmentation de l'espace péri-urbain existant. A la manière du remembrement agricole qui consistait à améliorer la structure foncière du territoire rural pour l'adapter à de nouvelles conditions d'exploitation et technologies agricoles, il s'agirait ici d'améliorer la structure foncière du territoire péri-urbain pour l'adapter à de nouvelles conditions de vie et d'habitat. En particulier, il s'agirait, par des techniques de servitudes, de baux temporaires à l'échelle d'une génération (location sur 20 ou 30 ans), de remaniement parcellaire et de restructuration de limites de propriété souvent aléatoires, de permettre la redéfinition des innombrables espaces résiduels inutilisés dans ce type d'espace : création de passages publics entre les parcelles, reconstitution de cheminements piétons traversants à l'échelle de la ville, équipements temporaires de quartier (garderies, écoles, structures d'accueil pour personnes âgées, ...), ...

Chapitre 2

Patrimoine ordinaire

2.1. L'OCCULTATION DU PATRIMOINE

La notion de patrimoine bâti connaît aujourd'hui une extension *extra-ordinaire*, dont on peut se réjouir en tant que mode de conservation de témoins exceptionnels du passé, mais dont il faut également relever les effets pervers.

D'un côté on assiste en effet à un élargissement fantastique de la notion, aussi bien sur le plan de la nature des biens conservés que sur celui de leur extension géographique et de leur cadre chronologique. Des seuls "monuments historiques" qui recouvraient dès le XIXe siècle les restes de l'Antiquité, les églises ou les châteaux remarquables, on est passé au XXe siècle aux objets d'architecture "mineure", "vernaculaire" ou "industrielle", voire à la protection d'ensembles architecturaux (ilôts, quartiers ou villes entières). Plus récemment, on assiste à un élargissement fantastique du public et à un accroissement toujours plus grand de la sensibilité patrimoniale. Comme l'a montré Riegl, le culte du patrimoine est né.

Mais d'un autre côté, il faut craindre les effets pervers d'une telle évolution : réduction sémiotique, désincarnation, muséification, marchandisation, rentabilisation, esthétisation, ... On préserve le bâtiment, l'objet architectural, mais on tue le contexte, le savoir-faire, le sens. On "met en valeur" ou "en service" (on restaure, on met en scène, on anime, c'est-à-dire, ne l'oublions pas, on rentabilise économiquement), mais on perd - littéralement - le sens des valeurs (les objets les plus hétérogènes tombent sous le signe de la même appréciation esthétique) et des services (les problèmes de sur-fréquentation du public oblitérant la vocation cognitive, pédagogique ou artistique du service offert). Bref, on construit une image de la culture du passé, mais on perd la culture. Ou encore : on célèbre le culte de l'édifice ancien, mais on perd la culture de l'édification.

Parallèlement, on peut aussi s'inquiéter de l'oubli quasiment organisé du reste de l'architecture et des lieux d'habitation. Tout ce qui n'est pas classé ou susceptible de l'être (que ce soit par l'Etat, par le privé ou les associations) est pour ainsi dire voué à la "pratique du n'importe quoi", non pas seulement parce qu'elle est soumise aux lois du marché et du libéralisme technico-économique, mais surtout parce qu'elle résulte d'un processus d'acculturation du grand public comme des professionnels du bâtiment : on ne voit pas ou on ne voit plus que le remplacement de la fenêtre en bois par une "double-vitrage" en plastique assombrit l'espace intérieur, que la modernisation du carrefour à des fins sécuritaires disqualifie la placette, que l'isolation de façade a été mal posée.

2.2. L'INVERSION DU RAPPORT ORIGINAL / ORIGINEL

Face à cette évolution, on peut alors proposer l'hypothèse de l'existence d'un patrimoine ordinaire non monumental, pour lequel il conviendrait de créer des services spécifiques.

Plus que par ses valeurs d'objet architectural, ce patrimoine bâti ordinaire doit donc être caractérisé par ses valeurs d'habitabilité, d'adaptabilité et d'urbanité : ce sont des immeubles de quartiers vivants, anciens ou modernes, fragments de ville ou de lieux villageois, intacts ou retouchés, espaces intersticiels sans qualité qui, sans ferveur ni phobie patrimoniale, inscrivent dans leurs murs les signes de savoir-faire *originels et édifiants*.

Assez dire que le champ de services proposés ne saurait se reposer sur les principes traditionnels de la conservation du patrimoine : il ne s'agit pas de préserver des objets architecturaux exceptionnels comme des témoins du passé, mais de trouver les moyens pour préserver l'habitabilité ou les valeurs sensibles de bâtiments ordinaires qui font la richesse de ce patrimoine oublié et quasi occulté. La problématique pourrait alors être résumée sous deux formules :

- *retrouver, recomposer et réinventer* ce que Françoise Choay appelle *une compétence d'édifier*, c'est-à-dire redonner à l'habitant, à l'homme de l'art et au corps d'état intervenant sur les "chantiers du quotidien" les moyens d'une culture commune (adaptation des techniques, transmission de savoir-faire, connaissance des matériaux, ...);
- *inverser le sens actuel et médiatique du rapport original / originel*, c'est-à-dire retrouver le goût et les moyens d'une production "originelle" du bâtiment, ou encore fonder la qualité du service offert sur sa capacité à faire primer le caractère originel de l'acte de bâtir, d'aménager ou tout simplement de s'approprier, sur le caractère original de la construction finalement réalisée.

2.3. LES PETITS METIERS DU BATIMENT

La problématique précédente tend à montrer l'importance d'une thématique de recherches, qui pourrait être intitulée *les métiers du bâtiment au service de l'habitant*.

Banalement, on pourrait se faire *l'écho des discours sur la perte ou la disparition du "métier"*. Chaque habitant peut en faire l'expérience ordinaire, plus ou moins douloureuse. Le robinet fuit, on appelle le plombier, il a fermé boutique, mais est remplacé par une jeune société qui se lance, ..., un agent de service vient, sur rendez-vous cela s'entend, oui mais voilà, il n'a pas le bon joint, il faudra qu'il repasse, entre temps, il aura oublié, vous aurez rappelé, mais l'agent untel (vous aurez oublié son nom) aura quitté la maison, mais ce n'est pas grave, Madame, on vous en envoie un autre, et en urgence, cette fois, mais cette fois, ...⁶. Perte de savoir-faire et d'efficacité, perte de contact direct entre le "client" et le "prestataire", méconnaissance accrue du métier (chez l'un comme chez l'autre), problèmes urbains de déplacement, de stationnement, d'horaires... Ainsi s'opère le *passage du métier au service*, de l'artisan à l'agent, de la réparation à la maintenance, du travail contextuel au produit standard, de la stabilité des emplois à la rotation rapide.

Parallèlement pourtant, des travaux sur l'entreprise montrent que dans certains secteurs, notamment dans celui du bâtiment et dans ceux qui sont touchés par des problèmes de sécurité (Damien Cru), on tend à *réintroduire le métier dans les discours*, à réintroduire l'idée d'unités de travail stable, ...

Entre ces deux tendances contradictoires, il apparaît donc intéressant de promouvoir :

- des études sur les *stratégies des corporations artisanales*, compagnonnages, écoles et autres institutions gardiennes de compétences et savoir-faire anciens ou nouveaux dans les différents corps d'état;
- des études monographiques à l'échelle du quartier établissant le *suivi historique et géographique de l'évolution des compétences* et des petits métiers du bâtiment;

⁶ ..., c'est vous qui n'étiez pas au rendez-vous, vous étiez descendu trois minutes, juste le temps de faire une course, c'est tout de même trop bête, pendant ce temps le robinet fuit toujours, il faut que je rappelle et là on va vous le faire sentir que c'est vous qui n'étiez pas là ce jour-là, qu'il s'est déplacé pour rien, avec le matériel, la voiture, au prix de l'heure aujourd'hui, les encombrements, oui oui non non m'ennfin c'est pour vous dire... Finalement, il y a fort à parier que vous aurez fait appel à une autre société qui vous aura affirmé avec une telle conviction que ce n'est pas du tout une question de joint mais qu'il faudrait refaire toute l'installation, que vous vous retrouvez après négociation avec un robinet doré, choisi sur catalogue et dont vous aurez vaguement conscience, chaque matin en entrant, qu'il défigure la salle de bains. Peut-être même qu'il fuit encore...

- des travaux de micro-sociologie sur *l'interaction habitant-prestataire* dans le recours aux artisans du bâtiment ou aux prestataires équivalents (diagnostic des types de rapport à la clientèle et inversement);
- des recherches plus théoriques visant à dégager les *principes de disqualification ou de requalification* (économique, sociale et culturelle) desdits métiers.

2.4. L'HYBRIDATION DES SAVOIR-FAIRE

La difficulté à conceptualiser des expérimentations en la matière tient à la nécessité absolue de les adapter au coup par coup suivant les contextes. L'intentionnalité, par contre, est claire : quelle que soit l'initiative, il s'agit de se demander comment réarticuler des compétences humaines différentes, comment réinventer un statut d'échange social entre habitants, artisans et / ou prestataires de services d'aménagement, comment inventer les nouveaux métiers du bâtiment (en particulier, il faut préparer l'hybridation des nouvelles technologies domestiques et des savoir-faire existants). D'où les orientations suivantes :

- *revalorisation du savoir-faire artisanal et des petits métiers du bâtiment* : financement d'opérations de communication-information, promotion d'un label "habitabilité" décerné par jury mixte artisan, habitant, élaboration d'un prix de la réalisation non expérimentale (RNEX) !...
- *montage de réseaux hybrides associant des compétences contrastées* : par exemple par des aides accordées au lancement d'entreprises de quartier associant artisans traditionnels et nouveaux techniciens, par des facilités accordées à l'embauche d'habitants du quartier ayant des compétences en la matière (pré-retraités, immigrés, chômeurs) ou encore par l'invention d'un service d'assistance technique à domicile pour celui qui aménage son logement lui-même (cf. 9.4. Bricolage à la carte).
- *Etude et réalisation des facilités urbaines* en matière de transport, stationnement temporaire, chargement, déchargement, ...

Chapitre 3

Auto-mobilité

3.1. L'IMMOBILISATION DOMESTIQUE

On a pu croire à une époque récente que la voiture personnelle rendait un service urbain. Or, force est de constater qu'elle est plutôt devenue le symbole des sévices urbains et qu'elle doit être considérée aujourd'hui comme un service domestique, au sens où les représentations, les usages et les pratiques qui y sont attachées apparaissent beaucoup plus comme un *prolongement de l'espace-temps domestique* que comme une émanation de la ville. Les signes d'une telle évolution sont innombrables, aussi bien au niveau des transformations physiques de l'espace urbain ou domestique qu'au niveau des transformations symboliques et imaginaires.

La disparition de la place libre en ville tend à intégrer le garage à la maison (individuelle ou collective). L'accroissement de la fiabilité technique et l'augmentation de l'autonomie énergétique des véhicules, en limitant les temps de réparation, d'entretien ou d'approvisionnement, en font des prothèses fidèles du logement. L'aménagement intérieur, la sécurité et l'ergonomie modèlent les exigences de confort domestique en matière de contrôle sensible de l'environnement (température, odeurs, bruits, toucher, ...). Par là, l'automobile personnelle exacerbe tous les sentiments de la propriété individuelle (espace du chez-soi, exclusion de l'étranger, pouvoir de l'ostentation) et compense souvent la frustration de l'absence de propriété immobilière. Quant à l'équipement télématique de la voiture (téléphone, télévision, fax, micro-ordinateur), on ne sait s'il suit celui du bureau ou précède celui du logement; il permet en tout cas d'ores et déjà de maintenir un lien permanent avec le lieu d'habitation et/ou du travail. L'évolution du marché et de la production atteste encore de cette perte d'urbanité,

à tel point que les constructeurs sont obligés de concevoir des véhicules spécifiquement urbains : "Peugeot a un autre regard sur la ville". Davantage, les modèles proposés aujourd'hui ne se distinguent plus par la forme (homogénéisation entre les marques) mais par la fonction attribuée au véhicule : lorsqu'elle n'est pas urbaine, c'est une grande routière, une vacancière qui transporte votre maison sur les lieux du périple (mobil home) ou simule la grande aventure (jeep, 4x4), ..., une non-voiture : "Renault Espace, la fin de la civilisation de la voiture".

Bref, tout est fait pour nier le voyage. La voiture ne sert plus à partir (il y a longtemps que l'on ne rêve plus d'aller ailleurs, sans savoir où), elle est devenue un *instrument de l'arrivée* - elle même est déjà un terminal. En ville, elle ne sert plus à se déplacer : au contraire, *elle sert précisément à ne pas se déplacer*, c'est-à-dire à rester chez soi, dans son confort, ses habitudes, sa musique, sa chaleur - partout où l'on va, ou plutôt "où que l'on soit", c'est-à-dire encore sans plus jamais savoir où l'on est !

3.2. AUTONOMIE-HETERONOMIE

Si donc la voiture particulière est devenue ou tend à devenir un objet strictement domestique, qui perd son urbanité, elle laisse vacante (ou repose en des termes nouveaux) la question de la *mobilité urbaine*. L'imaginaire de l'automobile courant à sa perte, il faut du moins commencer à repenser l'*auto-mobilité de la ville*.

Mais l'expression doit être entendue au sens propre : elle désigne avec précision "le processus de ce qui se mobilise soi-même", c'est-à-dire la façon d'engendrer l'autonomie des déplacements. Or cette autonomie doit être considérée à deux niveaux différents, celui de la ville et celui de l'individu.

En premier lieu, il s'agit de penser l'auto-mobilité de la ville elle-même, c'est-à-dire l'*autonomie du système urbain de déplacement*, ou encore sa capacité auto-organisationnelle. Autrement dit, il faut surimposer aux systèmes de transport traditionnels, *systèmes organisateurs* qui gèrent les flux en réglementant, interdisant ou autorisant les déplacements de manière hétéronome (à partir de modèles de transport et de plans de circulation établis), des *systèmes de transport auto-organiseurs*, qui soient capables de gérer en temps réel les variations de flux des véhicules en déplacement, et qui soient donc en mesure de modifier les contraintes infligées aux déplacements en fonction des déplacements eux-mêmes (interdire l'usage de la voiture à certaines heures, réorienter le trafic sur telle artère, ralentir les flux pour augmenter le débit et la fluidité, détourner telle ligne de bus, ...).

Mais en second lieu, il s'agit de réfléchir à *l'autonomie de déplacement de l'individu* : la voiture particulière apparaissait comme la meilleure solution ("automobile") et les transports collectifs comme un pis aller contraignant (qu'il faudrait alors qualifier d'"hétéro-mobile", à la fois au sens où il transporte d'autres gens et au sens où il dépend d'un système de commande extérieur); or, l'encombrement urbain fait de la première un objet totalement dépendant de facteurs circonstanciels, durables ou momentanés (hétéronomie temporelle), tandis que les seconds, par principe, restent pour le moment dépendants de leurs tracés (hétéronomie spatiale). Les faire évoluer vers des retrouvailles avec l'"automobilité", c'est donc réfléchir pour la voiture aux moyens socio-techniques de lui redonner une *autonomie temporelle* (utilisation différentielle suivant les moments de la journée, abandon de la logique du gain de temps, requalification culturelle et urbaine du temps de déplacement, équipement télécommunicationnel du véhicule, etc.), pour les transports en commun aux moyens de leur donner une plus grande *autonomie spatiale* (introduction de trajets variables, itinéraires à la carte, miniaturisation des réseaux, etc.). Dans les deux cas, l'objectif peut être double :

- ne pas rendre l'utilisateur captif d'un moyen de transport unique, c'est-à-dire aller dans le sens d'une plus grande *diversité* des moyens offerts (voiture, bus, métro, tram, mais aussi vélo, voiture électrique, pied) et d'un plus grand *équilibre entre les différents modes* (étude socio-technique des compatibilités et incompatibilités, peréquation entre moyens minoritaires et majoritaires);
- évoluer vers un concept de *véhicule à usage inter-individuel* en recherchant les moyens techniques de leur conférer un statut intermédiaire entre le privé et le public et entre l'individuel et le collectif (travailler les concepts de "voiture semi-privée" ou de "bus pseudo-collectif").

3.3. TYPOLOGIES D'USAGES ET BILANS EUROPEENS

Outre les recherches techniques et opérationnelles nombreuses à promouvoir en fonction d'opportunités locales convergeantes, la problématique précédente suggère que soient développés deux types de travaux plus généraux : des typologies d'usages visant à préciser les hypothèses précédentes et des bilans internationaux sur des expériences existantes.

Les *recherches typologiques* pourraient ainsi porter sur les thèmes suivants :

- l'évolution du rapport symbolique et imaginaire à la voiture;
- les conditions de l'usage multi-modal des transports urbains (études sur la notion de captivité de l'utilisateur par les moyens de transport);

- les modalités de la réappropriation culturelle et temporelle du déplacement urbain (quels sont les modes de requalification du temps de transport possibles ?) et corrélativement, l'étude qualitative de la notion technique de "rupture de charge";
- les formes du déplacement dans la ville : la volonté d'accélérer les échanges et l'idéologie du gain de temps, le principe de la circulation, c'est-à-dire en fait de l'évacuation, mettent la ville en sur-régime et éliminent le droit à l'errance ou le temps de la promenade; comment l'habitant échappe-t-il à ces contraintes ?

Quant aux études comparatives internationales, elles devraient établir :

- un *bilan socio-économique des expériences novatrices en matière de transport urbain*. En contrepoint des systèmes lourds en site propre (cf. le retour du tramway dans les villes moyennes) dont on sait qu'ils posent des problèmes graves d'endettement à long terme des collectivités locales, il faudrait faire le point sur les innombrables expériences existantes, réussies ou avortées, en matière de transports "alternatifs" : vélos urbains mis à disposition du public, voitures en libre-service, techniques d'augmentation du taux d'occupation des véhicules privés, (interdiction de rouler sur les pistes rapides, *Mitfahrzentrale*, auto-stop sur carte de crédit, ...);
- une *histoire socio-technique des échecs de la voiturette*. L'histoire de l'automobile est jalonnée de multiples tentatives de production en série de véhicules de petite taille, adaptés au trafic et à la densité urbaine : Ruppe (1903), Brennaborette (1908), Grade (1921), Hanomag (1924), Vespa et Isetta (1930-1940) et autres avatars plus récents; tous se sont jusqu'ici essoufflés (à l'exception notable de la fiat 500, née de l'étroitesse des rues du centre ville historique italien) et n'ont jamais réussi à s'adapter au marché; à l'heure où plusieurs constructeurs semblent remettre des projets en course, il serait intéressant de dresser un inventaire raisonné des causes de l'échec du concept de voiturette (au diminutif stigmatisant), mais aussi des raisons de la persistance de l'idée.

3.4. DE L'"ENCYCLIQUE" AU VEHICULE INTERMEDIAIRE ET COMMUTATIF

Les possibilités nouvelles qu'offrent la généralisation de la carte de crédit, la télédétection d'objets magnétisés, ou encore la télécommunication en déplacement permettent d'envisager la reprise d'expériences classiques, qui ont souvent échouées pour des raisons de contrôle ou de gestion, sous des formes renouvelées.

L'encyclique urbaine ou la création de lignes de vélos urbains. Le vélo assurant un mode de transport intermédiaire entre le déplacement à pied et la voiture, il

apparaît important de trouver les moyens d'en relancer ou d'en faciliter l'usage. Les échecs relatifs des pistes cyclables (problèmes de coûts, de ségrégation d'usage et de sécurité aux croisements) et des expériences de mise à disposition gratuite ⁷ ne doivent pas faire abandonner la recherche d'autres solutions : ce moyen de transport bénéficie d'ailleurs actuellement d'un désenclavement, social et technique à la fois, à travers le succès du VTT, déjà porteur de pratiques nouvelles de l'espace urbain. En l'occurrence, l'idée consisterait à créer des "lignes de vélos" dans le territoire urbain, en sélectionnant des itinéraires peu fréquentés par la voiture (petites rues des centres villes, rues piétonnes, artères secondaires dans quartiers périphériques) et en étudiant leur tracé de manière à le rendre complémentaire de celui des lignes de bus, de trams ou de métros existantes. Sur ces lignes de vélos, seraient mises en place des "stations" (autant que possible attenantes ou couplées à des abris de bus) dans lesquelles des "vélos à carte" seraient disponibles. A partir de ce principe, toutes les variantes sont imaginables en matière de contrôle du territoire de déplacement (réseau infrarouge, magnétisation, ...), de limitation du temps d'usage (vélo bleu 1/2 heure, vélo jaune 1 heure, vélo rouge 15 heures, ...), de système de paiement (cartes de crédit, cartes de transport, "cartes orange", qui ne seraient récupérables qu'une fois le vélo ramené dans une station et par exemple encadré dans un autre vélo, à la manière des systèmes de récupération de pièces de monnaie sur les caddies des supermarchés) ou de gestion du système d'exploitation (société privée, société publique de transport, partenariat, sponsoring, ...). L'image du vélo devrait être étudiée de manière spécifique (résistance, aspect, look - il s'agit d'ailleurs peut-être d'un vélomoteur inédit, remake high tech et nouvelle technologie du solex). La première municipalité qui tentera l'expérience pourra nommer l'opération "L'encyclique urbaine" - rappelant ainsi aux citoyens fidèles sa foi face à un problème d'actualité !

Le véhicule intermédiaire. Dans le même esprit, à l'échelle urbaine et péri-urbaine, devraient être soutenues des expériences d'*auto-location de véhicules écologiques* (au double sens de la location automatique et de la location d'automobile). Les réflexions précédentes peuvent être transposées à cet autre mode de déplacement en changeant d'échelle : par exemple on peut imaginer qu'ils soient disponibles en des lieux spécifiques, notamment dans les gares. Mais on peut aussi imaginer qu'ils soient délocalisés et qu'ils soient empruntables n'importe où dans la ville, moyennant un lecteur de carte bancaire (donnant accès au véhicule et

⁷ Malgré de nombreux échecs qu'il faudrait analyser en détail, de nouvelles tentatives sont faites périodiquement (cf. Züri-Velo pour le dernier en date). Les problèmes principaux semblent être le vol, le vandalisme, l'oubli, le dépôt, peut-être également la masse critique à atteindre pour qu'il y ait effet d'attraction et de contrôle social.

le refermant après usage) et un équipement télématique minimal (les reliant en permanence à une centrale de télégestion et permettant à celle-ci de les localiser si nécessaire). Au moins trois constructeurs sont en train de mettre au point des voitures électriques ayant des performances analogues à celles de voitures ordinaires et qui devraient apparaître sur le marché d'ici deux ou trois ans (Swatch, Peugeot, Volkswagen). On peut se demander si le lancement de ces véhicules sur le marché ordinaire de la voiture ne pourrait pas être l'occasion de lancer parallèlement des opérations d'urbanisme des transports un peu prestigieuses : opération d'"auto-location municipale", mise en place d'itinéraires privilégiés, programmation d'une signalétique interactive, ..., la gestion d'un parc de véhicules et le contrôle des durées d'utilisation des "locomobiles" en ville se substituant progressivement à l'activité de contrôle des durées de stationnement et de relevé des parcomètres. Un rapprochement entre constructeurs, élus, et urbanistes pourrait donner lieu à un partenariat fructueux, au niveau de la conception (par exemple pour la mise au point de l'équipement téléphonique ou télématique des véhicules) comme au niveau de la gestion du matériel roulant (télédiagnostic, entretien et maintenance des véhicules).

La commutation automobile. Les sociétés de taxi sont depuis toujours pionnières dans la gestion téléphonique des appels et la recherche de voitures libres en fonction de leur localisation dans la ville. Cette compétence pourrait être détournée dans le champ des voitures particulières équipées de téléphones. L'expérimentation consisterait donc à tester des services de commutation automobile, dont le but, écologique s'il en est ⁸, serait de remplir les voitures de particuliers en cours de déplacement : il est 18 heures, je quitte le bureau dans 10 mn, je prends le téléphone ou le minitel et appelle la centrale en indiquant ma destination; le service recherche alors, parmi ses correspondants, les véhicules en partance dans cette direction, et me met en contact avec eux; rendez-vous est pris; le prix de la course est convenu à l'amiable - à moins qu'il ne soit conventionné et établi à l'aide d'un compteur analogue à celui des taxis, couplé ou non à un lecteur de carte bancaire - et la voiture passe me prendre quelques minutes plus tard. C'est un système de "taxi à la carte", téléguidé et auto-organisé, qui fait passer de l'ère du taxi-auto à celle de l'auto-taxi (c'est le particulier qui se transforme lui-même en taxi).

⁸ On fait souvent remarquer que si les véhicules, en ville, étaient pleinement occupés, on aurait besoin de 4 à 5 fois moins de véhicules pour déplacer le même nombre de personnes. Autrement dit, on réduirait le nombre de véhicules en déplacement d'autant.

Un tel service de commutation pourrait évidemment être testé par la mise en place d'un réseau télématique, ne serait-ce que sur minitel, le service consistant alors en un centre serveur spécialisé dans la *recherche automatisée des bonnes liaisons* entre demandeurs et offreurs de destination. On peut y voir notamment un outil potentiel de *régulation des mouvements pendulaires entre centres et périphéries urbaines*. Un test pourrait donc être fait en lançant l'expérimentation à partir d'un réseau d'automobilistes habitant dans les zones péri-urbaines.

Chapitre 4

Domestication du déchet

4.1. DES REPRESENTATIONS AUX PRATIQUES

L'époque, on le dit, est caractérisée par une élévation du niveau de conscience écologique, qui se déploie autour d'une socialisation de la problématique des relations entre le développement et l'environnement. On souligne de toutes parts les effets dévastateurs de la dégradation des sols, la disparition des forêts, la rupture ou la mise en péril des équilibres hydrologiques et des cycles biogéochimiques, etc. Parallèlement, en ville, la prise de conscience passe par le constat médiatique des innombrables atteintes au cadre de vie : concentration des pollutions atmosphériques due à des sources industrielles, aux véhicules à moteur et au chauffage domestique, augmentation incessante du trafic, dégradation voire destruction des sites naturels et historiques sous la pression des besoins en infrastructures et en logements, ...

Il s'avère toutefois, c'est du moins ce que suggèrent certaines études, que la vigilance est moindre en ce qui concerne la gestion des déchets des ménages : les habitants ne connaissent pas, ou mal, les conséquences que peut avoir à long terme l'élimination des déchets solides, ni les circuits d'évacuation des eaux usées, ni les risques éventuels qu'elle comporte pour la santé publique, ... Le déchet ménager s'arrête à la porte de la maison : on descend sa poubelle, on tire l'eau ou on chauffe sa maison, mais les rejets occasionnés sont l'affaire de l'Etat ou de la collectivité locale - on ne veut plus en entendre parler. Autrement dit, l'idéologie passe au niveau des grands principes, mais les pratiques ne suivent pas - à l'échelle des ménages.

Par ailleurs, il faut noter que ce décalage entre pratiques et représentations évolue rapidement et de manière différentielle suivant les pays. Faut-il rappeler

que les années 80 ont produit en France un étonnant refoulement politique et culturel de ces problématiques, tandis que d'autres pays, culturellement plus nordiques, ont au contraire développé une sensibilité particulière et une politique active d'incitations multiples auprès de la population ? Ces expériences, menées notamment en Allemagne et en Suisse, gagnent chaque jour du terrain et l'on peut gager qu'elles diffuseront rapidement, entraînant la création de nouveaux services de gestion, non seulement pour les raisons culturelles ou idéologiques pré-citées, mais aussi pour des raisons conjoncturelles (augmentation de la masse des déchets à traiter), économiques (coûts grandissants de la collecte, de l'évacuation, du tri et du traitement des déchets) et réglementaires (mise en place et application de réglementations européennes).

4.2. ENTRE GESTION URBAINE ET GESTION DOMESTIQUE

Ces différents facteurs évolutifs mettront un nombre toujours plus grand de municipalités dans l'obligation de restructurer leur politique et/ou leur technique de traitement des déchets urbains.

La problématique des nouveaux services qui en découleront est celle de l'invention de nouvelles modalités d'interaction entre :

- les *objectifs écologiques* : maximiser le rendement éco-énergétique, c'est-à-dire favoriser le recyclage et limiter le flux entropique;
- les *objectifs économiques* : internaliser l'externalité économique que représente le déchet, c'est-à-dire lui donner un prix et le faire entrer dans le marché - à la lettre le mettre en valeur;
- les *objectifs sociologiques* : modifier les comportements et en particulier faire remonter les stratégies de la collectivité locale au niveau des tactiques et des habitudes domestiques du ménage.

En d'autres termes, il s'agit de coupler les efforts menés en amont et à l'aval du processus, en recherchant une *synergie entre gestion urbaine et gestion domestique du déchet*. Contrôle des quantités, rythmes d'évacuation, tri, collecte, compactage et/ou retraitement peuvent faire l'objet d'expérimentations ou d'incitations aux deux échelles : les expérimentations de techniques nouvelles de valorisation à l'échelle urbaine doivent être couplées à des actions incitatives de prise en charge, de connaissance et de maîtrise de l'environnement par les habitants eux-mêmes.

4.3. INNOVATIONS TECHNIQUES, PRATIQUES DOMESTIQUES, VISIBILITE URBAINE

La rapidité de l'évolution des pratiques et des comportements exige que des études et des bilans systématiques soient menés dans des perspectives différentes : technique, sociologique, locale.

Les expérimentations urbaines novatrices. Les observations devraient porter sur les nouvelles technologies (cf. en particulier la pénétration des bio-technologies dans les procédés de traitement des ordures), les nouveaux procédés de recyclage (lombricompostage, méthanisation, ...), les nouvelles méthodes de collecte, d'évacuation, de tri et de stockage résiduel, les nouvelles politiques d'incitation. Des études comparatives à l'échelle européenne devraient être encouragées, permettant de déboucher notamment sur :

- un bilan socio-technique des expérimentations récentes ou anciennes,
- une étude prospective des possibilités de transferts de technologies, de stratégies politiques et de mise en oeuvre,
- la constitution d'une banque de données urbaines actualisables régulièrement sur l'évolution des expériences.

L'évolution des comportements des ménages. Les travaux devraient porter sur l'analyse qualitative et quantitative de l'évolution conjointe :

- des *pratiques domestiques envers le déchet* : tri, stockage, évacuation, qui relèvent de problèmes d'habitudes, d'encombrement et de rythmicité des activités quotidiennes⁹.
- des *représentations domestiques du déchet* qui engagent des stéréotypes culturels, religieux, idéologiques ainsi que des déterminants sociaux, régionaux et temporels.
- des effets et interactions de la *culture écologique ordinaire*¹⁰ avec ces pratiques et représentations; l'objectif de ce type d'études étant de mieux comprendre comment, par quels moyens et dans l'attente de quelles

⁹ Par exemple, une sociographie des pratiques liées à l'évacuation des déchets domestiques devrait examiner la mobilité requise pour aller au container, au compost ou à la pharmacie pour y remettre ses piles usagées, son thermomètre cassé ou encore ses médicaments périmés... Il s'agit là d'une problématique de déplacement, de consommation temporelle et d'accessibilité qui ne se pose sans doute pas de la même façon dans tous les contextes.

¹⁰ Par cette expression, nous désignons l'ensemble des savoir-faire, savoir-dire ou savoir-vivre qui, loin des ferveurs militantes ou des phobies écologistes, induisent des comportements ou résultent d'usages respectueux de principes écologiques. Elle n'est donc pas une culture instituée par des modèles ou des stéréotypes culturels extérieurs, mais relève du consensus implicite qui, dans un milieu donné, permet aux gens de se reconnaître dans toutes sortes de pratiques, de représentations ou de façons de percevoir le monde - et notamment, par exemple, dans celles qui touchent la question du déchet.

gratifications cette culture ordinaire peut être mobilisée pour améliorer le traitement domestique des déchets.

La visibilité urbaine du déchet. Il s'agit à ce niveau d'accroître les connaissances sur les facteurs sensibles du sentiment d'insalubrité : quel rôle jouent la vue, le bruit ou les odeurs dans l'image de l'habitat ? Comment ces facteurs sensibles traversent-ils les échelles de la ville, du quartier, de la rue, de l'immeuble et de la sphère domestique ? L'objectif de telles recherches serait notamment de dégager les critères d'occupation de l'espace (visibilité des poubelles, implantation des containers, ...) et de rythmes de stockage ou d'évacuation qui seraient susceptibles d'infléchir des comportements individuels et d'améliorer la gestion urbaine du déchet.

4.4. TRAITEMENT BIOLOGIQUE, CONVENTIONS-ENVIRONNEMENT ET INFORMATION DOMESTIQUE

Sans qu'il y ait d'ordre de priorité absolu, des expérimentations doivent être poursuivies dans le sens d'une articulation toujours plus forte entre l'innovation technique, l'implication sociale et la viabilité économique - les modalités pratiques d'une telle imbrication étant à examiner au coup par coup en fonction des opportunités locales.

Ainsi par exemple doivent être valorisées, à l'échelle des stratégies urbaines, les *réalisations expérimentales qui mobilisent des procédés nouveaux de traitement et de retraitement biologique* - compostage urbain, lombricompostage, méthanisation, ... -, couplées ou non avec des techniques de production énergétique solaires ou éoliennes. Certaines études semblent montrer que la poursuite ou l'abandon des quelques expériences innovantes déjà entreprises en France tient davantage des conditions locales de leur développement et de leur mise en oeuvre (obstination d'un professionnel) que de leurs performances intrinsèques (les performances techniques de chaque système évoluent d'ailleurs très rapidement). L'aide à apporter relève donc peut-être davantage de l'ordre de l'intendance d'un projet que de celui du lancement d'une opération. D'où la pertinence de réfléchir aux modalités de création et de fonctionnement de services "de promotion de l'innovation", qui soient capables d'assurer un soutien durable à une initiative et un réaménagement permanent de l'innovation : articulation entre les trois logiques précitées, exploitation de l'expérience à des fins de promotion d'une image médiatique forte (technologie et écologie), liaison avec le politique, suivi comparatif avec d'autres expérimentations urbaines, etc.

A l'échelle du quartier, des bilans sur quelques expériences pionnières (Chambéry, Dunkerque, Valence, ...), devraient motiver le développement ou l'affinement de "*conventions-environnement*" entre des associations d'insertion ou de réinsertion sociale et les services techniques des municipalités, en particulier pour tous les problèmes de déchetterie (exemples de collecte, de récupération ou de tri du verre, du papier, des déchets organiques dans le cadre des actions du RMI, création d'"emploi-solidarité", ...).

Enfin, à l'échelle domestique, des opérations médiatiques inédites, des campagnes de sensibilisation et la *diffusion régulière d'informations* précises (menées dans le cadre d'expérimentations de centres serveurs municipaux, cf. 11.4. Téléservices à domicile) sur les objectifs et les résultats de la politique locale en matière de déchetterie pourraient porter notamment sur :

- la valorisation de *l'auto-compostage* en habitat individuel,
- l'invention de *poubelles multi-critères* facilitant le tri à domicile des matières premières, des reliefs organiques et des déchets "caloriques", et l'adaptation éventuelle de l'équipement de cuisine,
- l'amélioration (ou la "réappropriation") du *design des containers urbains*, le choix de leur implantation,
- la création de *compacteurs et/ou d'incinérateurs collectifs* à placer dans les locaux poubelles des immeubles collectifs, ...

Chapitre 5

Villes et toxicomanies

5.1. DU THEATRE COMMUNAUTAIRE A LA SCENE URBAINE

La toxicomanie apparaît aujourd'hui comme un phénomène urbain incontournable, auquel un nombre croissant de villes devra s'affronter. Si les pratiques qui y sont attachées paraissent aujourd'hui prendre une ampleur nouvelle, ce n'est sans doute pas tant en raison de leur augmentation quantitative (celle-ci touche d'ailleurs infiniment plus la consommation de drogues "molles", psychotropes, tranquillisants ou fortifiants que celle de drogues "dures") qu'en raison de l'évolution des représentations que l'on s'en fait à la faveur du développement du discours préventif sur le sida.

Schématiquement, on peut distinguer deux grandes périodes dans l'histoire récente du phénomène.

La première renvoie à l'imaginaire des *années 70*. La toxicomanie a alors valeur symbolique de revendication politique; elle est fortement ritualisée dans des pratiques collectives, souvent festives et domiciliaires; elle est largement valorisée chez les jeunes et désigne du même coup une catégorie sociale, aisément reconnaissable dans la population; le toxicomane est attaché à une drogue unique (on est "accro" à l'héroïne ou aux amphétamines).

La seconde période, qui renvoie à la *décennie 80*, tend à abandonner, voire à inverser ces valeurs : l'acte a perdu sa dimension politique et festive pour devenir une pratique individuelle, qui se déroule fréquemment dans des espaces publics; une forte dévalorisation de l'image du consommateur et de la drogue¹¹ chez les

¹¹ - au sens où elle fait désormais plus l'objet d'un recours individuel que d'un recours identitaire et collectif.

jeunes implique qu'elle touche une plus grande diversité de population et de classes d'âge, de sorte que les signes extérieurs de toxicomanie ne sont plus de mise : la polytoxicomanie est en outre de plus en plus fréquente.

Le phénomène serait donc marqué par une évolution tendancielle lourde : il était l'expression sociale d'une attitude revendicatrice, politique et hédoniste, qui rêvait, heureusement, d'une société communautaire; ... il peut être aujourd'hui interprété comme l'expression sociale d'une détresse individuelle, *qui désormais se donne à voir sur la scène publique* - dans une société dont on ne cesse de répéter qu'elle est individualiste. Passage du théâtre privé de la communauté à la scène publique urbaine sur laquelle échouent des individus isolés. En ce sens, on pourrait dire qu'il y a "urbanisation" du phénomène. Ce n'est pas dire que la toxicomanie n'existait pas auparavant *dans* la ville, mais c'est faire l'hypothèse qu'elle existe désormais *par* la ville. C'est cette hypothèse que nous proposons de méditer dans la réflexion sur les services chargés de réguler ces phénomènes.

5.2. LES PARADOXES DE L'AUTONOMIE

Si les pratiques évoluent et s'"urbanisent", les services eux aussi évoluent - et devraient peut-être s'urbaniser. Qu'en est-il de cette évolution ?

Schématiquement toujours, on pourrait dire qu'à la première période, ont correspondu des actions de répression et/ou de thérapie assurées respectivement par les services de police et/ou de santé. L'échec habituel de ces interventions est reconnu et est notamment attribué au fait que les prémisses de l'action ou du service offert reposent sur la remise en cause du comportement du patient. C'est une *offre hétéronome* - qui dicte sa loi de l'extérieur.

A la seconde période correspondent par contre des actions de soutien menées à l'initiative de services sociaux et sanitaires dont le principe de base est de ne pas poser comme principe d'accessibilité au "service" la remise en cause du comportement du toxicomane : "scènes ouvertes" sur l'espace public (visibilité contrôlée), "scènes fermées" (où la consommation est tolérée moyennant invisibilité) et autres services d'"accessibilité à bas seuil" comme le centre de sevrage à bas seuil, qui permettent à quiconque et sans qu'aucun contrat ne vienne engager la personne vis-à-vis du prestataire, d'obtenir des seringues, de vivre une pause dans la consommation, ou tout simplement de réinstaurer un lien social minimal avec un professionnel. C'est une offre *gratuite*, un don - sans contrepartie : c'est parce qu'elle ne s'adresse à personne en particulier, qu'elle s'ouvre à moi. C'est une *offre autonome* - qui a pour enjeu la découverte de ses propres règles.

Si ce type de démarche parvient à des résultats convaincants dans les pays pionniers qui ont commencé à l'expérimenter (notamment la Hollande et la Suisse), il reste qu'elle est directement menacée d'engorgement, les processus d'auto-amplification et de médiatisation de ces expériences induisant deux types de problèmes : la formalisation d'une revendication collective de libéralisation et de reconnaissance de droits - ce qui est habituellement considéré comme une prise de risque importante pour les autorités -, et la surfréquentation des lieux urbains concernés, c'est-à-dire à terme l'impossibilité de les gérer et leur fermeture ¹²; dans ce cas, ce n'est pas seulement le toxicomane qui perd son autonomie, mais le service lui-même - l'offre gratuite qui fonde son action se muant en une exigence contractuelle de la part du consommateur.

D'où la problématique suivante qui pourrait être inscrite sous le signe d'une autonomie paradoxale :

- d'un côté, *l'autonomie du fonctionnement du service* n'est pas indépendante de l'hétéronomie que représente la ville, l'espace public, la population résidente; le problème posé à ce niveau est celui de la gestion du paradoxe entre visibilité et invisibilité urbaines du toxicomane (exemple de la scène fermée);
- de l'autre, *l'autonomie de la pratique du toxicomane* n'est pas indépendante de l'hétéronomie des règles de comportement qu'il doit redécouvrir et apprendre à se redonner : le problème posé est celui de la gestion du paradoxe entre la liberté qu'on me donne et les contraintes (de non revendication) que je dois me donner pour pouvoir tirer bénéfice de cette liberté.

Entre les deux, l'enjeu est de faire de la survie du service quelque chose qui est entre les mains du toxicomane - et non de faire de la survie du toxicomane quelque chose qui est entre les mains du service...

5.3. L'IMPLICATION URBAINE

a) Compte tenu des hypothèses précédentes, un premier champ de recherches, pratiquement inexploré, porte sur la thématique "Ville et toxicomanie".

On constate que les toxicomanes ont tendance à investir les hauts-lieux de la ville. Cela signifie que la plus grande visibilité de la toximanie engendre tout un

¹² C'est ce qui explique la tendance actuelle des villes d'accueil en Suisse à exclure de ces services les non-résidents dans la commune.

processus de *resymbolisation des espaces urbains* dont il faudrait étudier les effets sur l'imaginaire collectif comme sur les pratiques habitantes.

Un autre aspect sur lequel on ne connaît presque rien concerne *les habitudes domestiques du toxicomane*. Derrière le mélange des catégories socio-professionnelles touchées, existe-t-il des stéréotypes comportementaux ? Comment se joue la relation entre la domesticité, l'espace public et le service offert ?

Enfin, pour mieux comprendre le rapport à la ville, il faudrait promouvoir des travaux sur :

- *l'évolution des représentations du toxicomane par les différents partenaires* qui peuvent être engagés dans une opération (police, population locale, assistants sociaux, médecins, politiques, ...),
- *les conditions d'élargissement du partenariat* et des stratégies de négociation des compromis entre partenaires,
- *les représentations du toxicomane sur le service*.

b) Par ailleurs, compte tenu des décalages extrêmement importants entre les différents pays, des bilans comparatifs s'imposent. En particulier, il paraîtrait important de construire, à partir d'analyses comparatives internationales, des typologies précises :

- des différents types de services existants, en fonction du type de clientèle et de leur accessibilité (depuis les bas seuils jusqu'aux hauts seuils),
- des différents types de contrats correspondants entre le prestataire et le bénéficiaire, ainsi que des modalités de respect ou de transgression desdits contrats,
- des facteurs culturels et des systèmes idéologiques qui autorisent ou interdisent la mise en oeuvre de tels contrats, en particulier auprès des populations résidentes.

5.4. SCENES OUVERTES, SCENES FERMEES

Les expérimentations nouvelles doivent être centrées sur la mise en oeuvre d'actions transversales, qui impliquent les traditionnels services policiers, sanitaires ou socio-culturels, selon des modalités nouvelles, dans des sites urbains précis. Ainsi devraient être promues :

- des *expériences de partenariat* articulant, autour de situations concrètes, des initiatives privées (émanant notamment des médecins, des pharmaciens, des commerçants ou des habitants d'un quartier touché par le problème) et des

initiatives publiques (émanant notamment des milieux de la police, de l'assistance et de la politique);

- la mise en oeuvre, le développement ou l'adaptation à des conditions locales de *services d'accessibilité à bas seuil*, soit sous la forme d'unités mobiles, soit sous la forme d'unités permanentes : bus de distribution de seringues où la consommation est interdite, locaux d'injection fermés où le trafic est interdit, remise contrôlée d'héroïne en milieu hospitalier, centres de sevrage; des projets de ce type posent très précisément des problèmes de gestion de l'espace et du temps urbain, les contrats minima passés avec les consommateurs permettant d'ailleurs un meilleur contrôle des rapports entre population et toxicomanie, et une fragmentation maîtrisée des lieux de trafic et des lieux de consommation;
- des actions parallèles de prévention primaire, de *sensibilisation* et *d'information*, auprès des élèves comme des professeurs, dans les écoles ou les associations sportives; un axe problématique particulièrement important et non investi pourrait reposer sur le décalage grandissant entre ce type de discours préventif contre l'usage des drogues dures et les pratiques familiales d'apprentissage des drogues molles et des états fébriles chez les plus jeunes écoliers.

Chapitre 6

Scénologie urbaine

6.1. REDUCTION SEMIOTIQUE

Le terme est à la mode et fait actuellement figure de proue dans le discours sur l'architecture et l'urbanisme. Dans ce mouvement général, il convient de souligner d'une part que la scénographie touche habituellement des opérations de grande envergure et à fort potentiel médiatique (grands projets urbains, éléments sensibles du patrimoine architectural, grands travaux d'infrastructure), d'autre part que l'engouement pour le mot et les pratiques encore floues qui se développent autour de lui s'inscrit dans un contexte plus général de *sémiotisation de l'espace urbain*.

Qu'est-ce à dire ? Ce qui hier encore appartenait au vocabulaire des chercheurs en sciences sociales, qui se préoccupaient de théoriser des phénomènes d'interaction difficiles à exprimer (les acteurs sociaux, les jeux de rôles, la scène publique, ...), devient le support d'actes de construction qui prennent pour argent comptant ce qui n'était que représentation métaphorique : ainsi la "scène" urbaine devient-elle, *réellement*, une scène théâtrale, c'est-à-dire que l'on fait dans l'éclairagisme, dans le décor, voire dans le carton-pâte, et que l'on donne dans le spectaculaire ou le monumental; ainsi l'habitant devient-il, *réellement toujours* (et c'est sans doute plus grave), soit un acteur, c'est-à-dire une personne qui joue un rôle fictif et à laquelle on ne concède donc aucune existence réelle (on n'habite plus le lieu, on y est ou on s'y met en scène), soit un spectateur, c'est-à-dire une personne qui est mise à distance et par conséquent exclue de l'espace dans lequel elle est réputée habiter (on n'habite plus le lieu, on est hors la scène, ce qui signifie que l'on n'a plus prise sur lui). En d'autres termes, on ne vit plus dans la ville, on évolue dans un univers de signes architecturaux ou urbains qui représentent la ville

- et la production architecturale "à forte valeur ajoutée médiatique" participe tout naturellement d'une telle réduction sémiotique.

Face à une tendance aussi lourde, deux remarques peuvent être faites : d'une part, cette confusion entre la réalité d'une vie habitante et la représentation d'une pièce de théâtre commence à être reconnue théoriquement, et devrait contribuer à la consolidation d'un discours critique constructif; d'autre part, on ne peut oublier que l'habitant ordinaire, comme le montrent certaines enquêtes qualitatives, accorde une importance toujours plus grande à son environnement proche et montre une sensibilité accrue à l'image de son quartier. Le quartier, dans l'imaginaire, c'est comme l'écrin dans lequel se présente ma maison. Il n'y a de chez-soi qu'emballé dans un quartier.

D'où l'intérêt de proposer une réflexion sur les conditions de "mise en service" d'une scénographie de quartier, dont le rôle serait à la fois d'échapper à la mise en scène spectaculaire et de répondre à une sensibilité habitante locale trop souvent occultée mais prête à être redéployée.

6.2. SCENOGRAPHIE-SCENOLOGIE

Reprenons ces deux points.

Echapper à la mise en scène spectaculaire, ce serait en termes théoriques, passer de l'*attitude scénographique* qui est aujourd'hui à la mode et qui se réduit à la sélection et à la manipulation de signes juxtaposables pour donner l'architecture à voir, à une attitude que par souci de distinction on pourrait nommer *attitude scénologique* : aux signes et effets collectionnés dans le premier cas, se substitueraient des règles de production, des principes d'agencement ou des modes opératoires de production de sens : non plus inventorier toute une panoplie de signes et d'effets utilisables mais inventer des modes de réappropriation locale et circonstanciée de ces signes ou effets. Concrètement, l'objectif principal de tels services serait de redonner à l'habitant des moyens d'agir sur la production et l'aménagement de l'espace du quartier.

S'il fallait reprendre la métaphore théâtrale, il faudrait alors rappeler que le théâtre à l'antique n'a pas la structure binaire que l'on croit mais comprend trois parties : la scène, les gradins et l'*orchestra* (D. Guénoun). Sur la scène jouent les acteurs de la pièce; dans les gradins s'assemble le public. Quant à l'*orchestra*, c'est un lieu intermédiaire où dansent, nous dit l'étymologie, des gens qui ont un statut intermédiaire de spectateur-acteur : spectateurs puisqu'ils sont sélectionnés dans le public et d'ailleurs élus par lui, acteurs puisqu'ils doivent le représenter dans la

pièce, c'est-à-dire jouer le chœur ou le peuple (qui chante ou questionne le pouvoir, en face, sur la scène). On peut voir derrière ce jeu de dédoublement du public un principe fondamental.

L'objectif d'une scénologie de quartier, ce serait alors, métaphoriquement, d'acquérir dans la ville un statut analogue à celui de l'orchestra dans le théâtre ancien : descendre de la scène urbaine où a lieu la représentation de la ville, à l'orchestra du quartier où sont désignés des spectateurs-acteurs, élus par le peuple (l'ensemble des habitants du quartier) et chargés de faire le chœur de la vie urbaine !

En tout cas, il s'agit d'échapper au dualisme du regardant et du regardé, du servant et du servi, de l'acteur et du public.

6.3. LES FACTEURS SENSIBLES DE L'ENVIRONNEMENT URBAIN

Pour formaliser la nature des services attendus, la problématique précédente devrait faire l'objet de développements théoriques et pragmatiques, qui pourraient suivre les orientations thématiques suivantes.

Scénographie non monumentale. Il s'agirait ici de préciser et de définir les principes d'une "scénologie" minuscule et non spectaculaire, en retenant, parmi les éléments déterminants de la qualité de l'environnement construit, des objets ou des thèmes de réflexion particuliers tels que :

- la valorisation différentielle des espaces du quartier (maintenir la diversité urbaine, lutter contre la tendance à l'homogénéisation et à l'indifférenciation des aménagements habituellement effectués apparaît a priori comme un objectif prioritaire);
- la promotion de techniques d'éclairage nocturne "différentiel" (définition d'ambiances variables dans l'espace, dans le temps);
- le traitement du mobilier urbain, bancs, containers, plantations, supports publicitaires, graphiques ou vidéographiques, lampadaires, etc. - des signatures de quartier sont-elles possibles ?
- le traitement contrasté des espaces sonores (lieux d'animation et lieux de silence).

Le rapport sensible de l'habitant au quartier. Deux orientations peuvent être suggérées :

- les facteurs sensibles de l'environnement proche de l'habitat (avec une réflexion à mener sur l'influence réciproque que jouent la sphère

domestique et l'espace public dans l'appréciation de ces facteurs sensibles - relations de codétermination entre éclairage public et éclairage privé, ...)

- méthode d'estimation et de typification de l'importance relative de ces facteurs (applicable à des quartiers ou des situations différentes).

6.4. OBSERVATOIRES MUNICIPAUX D'ENVIRONNEMENT

Des *opérations ponctuelles* peuvent être initiées au coup par coup, en fonction d'opportunités locales, sur certains objets ou situations évoquées ci-dessus : éclairage public différentiel, aménagement d'une place, études de design pour du nouveau mobilier urbain (comme par exemple les containers de poubelles), plantation d'un mail, le caractère expérimental de telles opérations résultant de la réussite d'un *partenariat impliquant fortement les habitants*.

Une suggestion plus institutionnelle consisterait à promouvoir la création d'"*observatoires municipaux d'environnement*". Leur but et leur programme consisterait à tenir à jour un ensemble de données sur l'état, le devenir et l'à-venir de tous les facteurs environnementaux du quartier ou de la ville concernée (éclairage, bruit, environnement, propreté, ...), ainsi que sur l'évolution des sensibilités locales. Mais un tel service ne devrait pas émaner des instances administratives, mais d'un partenariat actif équilibrant au moins trois types d'acteurs : des représentants des habitants du quartier, des professionnels de l'aménagement (architectes, artisans, designer, ... du quartier) et des experts extérieurs au quartier. Il aurait en outre triple compétence :

- diagnostiquer les problèmes;
- gérer les éventuels conflits entre acteurs - dans l'espace et dans le temps (fêtes de quartier, privées-publiques, anticipation des plaintes...);
- initier des expérimentations du type de celles qui sont citées plus haut.

Chapitre 7

Anciens commerces, nouveaux commerces

7.1. DU SERVICE COMMERCIAL AU COMMERCE DE SERVICE

Super (1957), Hyper(1963), Maxi(1975), ces préfixes le disent bien : le grand commerce aime le superlatif - celui des dimensions de l'édifice, celui du nombre des articles que l'on y propose, celui de son chiffre d'affaires aussi - qui représente déjà en France environ 50 % du chiffre d'affaires total du commerce de détail.

Ce mouvement perpétuel de maximisation, dont rend compte plus souvent l'expression corollaire de "mort du petit commerce" et qui a consisté en une délocalisation de la fonction commerciale de détail à la frange des villes, constitue un phénomène urbanistique et économique d'autant plus spectaculaire qu'il a été fortement travaillé idéologiquement par des acteurs sociaux et politiques qui l'ont réduit à un théâtre d'ombres stéréotypé, opposant le marketing brutal aux charmes de la tradition artisanale et familiale, le commerce capitaliste monopoliste au commerce indépendant courageux, la quantité à la qualité, la consommatrice aveugle à la ménagère circonspecte.

On doit constater toutefois que la cristallisation de cet antagonisme fait l'impasse sur deux autres tendances évolutives : en premier lieu, la résistance du "petit commerce", qui s'est trouvé comme vivifié par certains aménagements urbains (rue piétonne, transports urbains, galeries marchandes, etc.); en second lieu, le développement et la complexité des formes contemporaines de distribution, qui mêlent des logiques de prestations de services (épiceries self-service avec livraison à domicile) et des logiques d'échelle (confusion entre moyenne et petite distribution, réseau de succursales...).

Ainsi voit-on apparaître (et souvent aussi disparaître) de nouveaux "commerces-et-services", dont la nouveauté peut reposer sur des facteurs très divers :

- la nature du produit (condoméria ou libre-service de préservatifs, carteries, ateliers de réparation universelle, commerce et bourse de journaux anciens...);
- le mode de prestation (pizzas livrées au domicile, taxis pour animaux, service de déménagement de fleurs...);
- les valeurs éthiques qui sous-tendent parfois l'offre, tel ce service jurassien de taxis pour personnes ivres ne voulant pas utiliser leur voiture personnelle...
- les opérateurs ou les acteurs qu'ils mobilisent : SDF, étudiants, chômeurs, retraités, travailleurs ponctuels, bénévoles, travailleurs sociaux, ressortissants étrangers, ...

En résumé, on peut penser que la tendance évolutive dominante est double :

- d'un côté, le commerce traditionnel des centres villes tend à disparaître au profit du *self service* - de la grande surface des zones périphériques au petit-super-marché de quartier;
- de l'autre il tend à laisser le terrain, d'une part aux commerces de luxe - qui s'exhibent notamment dans les vitrines des zones piétonnes -, d'autre part à des "*nouveaux commerces*", qui s'apparentent au commerce de quartier puisqu'ils ont pignon sur rue, mais qui apparaissent comme des commerces d'un genre nouveau puisque leur activité repose davantage sur la nature du service rendu que sur celle du produit vendu.

7.2. SELF SERVICE OU LIBRE SERVICE

Cette évolution s'accompagne d'un double transfert : celui des compétences du vendeur qui tendent à passer dans le camp de l'acheteur, et celui des attentes du consommateur auquel doit répondre la vente en temps réel.

En effet, du côté de l'offre, celui qui connaît le produit n'est plus le vendeur - et pour cause : il a été remplacé par un "agent de service", d'ailleurs spécialisé dans la manutention, la caisse ou le contrôle des flux et des stocks; le client doit savoir ce qu'il veut et le commerce urbain n'est plus un lieu de discussion - il y a un "service de renseignements" pour cela. "*Servicialisation*" du commerce (ou servitude ?).

Réciproquement, côté demande, l'attente du client renforce cette évolution : il connaît les produits qu'il achète (et ne veut pas entendre parler d'une autre marque), sait effectivement ce qu'il veut et n'a pas de temps à perdre. Ce qu'il paie,

c'est davantage la garantie de trouver le produit en temps utile et à la place prévue, que le produit lui-même. *Commercialisation du service* (la liberté est à ce prix).

Dans ce double mouvement, la question de la relation au client (le "rapport au patient" comme disent les médecins) devient donc spécifique et "passe aux services". On peut dire aujourd'hui ce qu'hier encore aurait fait rire aux éclats : "c'est un bon médecin, mais il a un mauvais rapport au patient", "c'est un bon enseignant, mais il a un mauvais rapport aux étudiants", ..., "c'est un bon commerçant, mais il a un mauvais rapport au client" !

De cette tendance schizophrène à séparer le commerce et le service, puis à en inverser les logiques de fonctionnement dans la relation entre le vendeur et l'acheteur, peut alors naître la problématique suivante : plutôt que de continuer à évoquer la substitution du service au commerce, réflexion impuissante et plus ou moins empreinte de nostalgie vis-à-vis de l'ancien état de choses, comment penser de façon prospective la redistribution des deux logiques dans des formules nouvelles ? Comment inventer de nouveaux modes de recombinaison de la logique commerciale et de la logique de service, pour permettre l'émergence de "nouveaux commerces" empreints d'urbanité (cf. en Suisse le cas particulier des services et des magasins Migros, qui sont l'occasion de formes de sociabilité spécifiques) ?

Jouant sur les connotations américaine et française du même mot-caméléon, on pourrait formuler l'objectif de la façon suivante : associer les avantages du *self service* et ceux du *libre service* plutôt que cumuler leurs inconvénients¹³.

¹³ La distinction entre les deux mériterait d'être approfondie.

Le self service est un paradoxe, puisqu'on ne vous y offre aucun service : il vous force à vous servir vous-même, vous jouez à la fois le rôle de l'acheteur et celui du vendeur (acheteur réel et vendeur fictif) - à la limite, le magasin devrait vous payer (au moins fictivement). Mais en contrepartie, vous pouvez vous ravitailler sans intermédiaire (c'est-à-dire sans distance, sans délai et sans bavardage). On est jamais mieux servi que par soi-même.

Le libre service, par contre, consiste en une offre de service, vis-à-vis de laquelle l'utilisateur est libre : on vous y offre un service ou une compétence dont vous ne disposez pas, mais sur laquelle vous avez droit de regard, de jugement ou de discussion. L'offre est ouverte, l'accès libre, le service non obligatoire. Mais en contrepartie de cette liberté, vous devez prendre votre temps et respecter certaines règles de convenance, ce qui veut dire que vous pouvez être mal servi.

Entre les deux, il n'y a pas de jugement de valeur à émettre. Ils sont tous deux aussi réducteurs. Ce qu'il faut, c'est "hybrider". *L'hybridation du libre et du self* autorise un choix, non du produit ou du service acheté, mais de la forme d'accessibilité à ceux-ci. Liberté de soi.

7.3. NOUVEAUTE, ETRANGETE, PROXIMITE

L'analyse des modes d'hybridation du self et du libre - de la logique du commerce et de celle du service (rendu) peut se faire à deux niveaux différents : *celui de l'offre existante*, à explorer dans des formes commerciales novatrices encore peu étudiées, et *celui des potentialités*, à rechercher dans l'expression d'une demande latente des habitants. D'où les deux grandes orientations de recherche suivantes, à l'intérieur desquelles diverses thématiques peuvent être traitées.

a) *Les nouveaux commerces et services associés*. Parmi ces nouvelles formes de développement de commerces de proximité observables dans des quartiers urbains, nous retenons trois objets particuliers, sur lesquels les travaux sont à notre connaissance rares ou inexistantes.

Le ou la *pizza-service*, qui semble se développer rapidement avec succès dans des quartiers ou des villes très nombreuses, en France aussi bien qu'à l'étranger, pourrait être retenu comme l'emblème des services à domicile, voire comme la figure majeure des services express proposés dans les domaines les plus variés. Au-delà du caractère anecdotique qu'un regard distrait pourrait lui attribuer, il reste à analyser et à expliquer les raisons d'un tel succès. Une brève interview a permis de faire quelques hypothèses qui tendraient à prouver que ce service, loin de se réduire à une simple fonction (apporter une pizza à manger), joue peut-être avant tout un rôle symbolique; du reste peu importe la pizza, pourvu qu'on l'ait dans les 30 mn - c'est finalement plutôt un service pour ne pas manger. Ce rôle symbolique flatte sans doute la psychologie individuelle du client qui télé-commande (c'est du pouvoir), qui attend (c'est de l'impatience) et qui ouvre (c'est le Père Noël ! - qui dit bonjour, dépose son paquet et repart, mystérieusement, poursuivre son périple dans la ville). Mais il paraît aussi agir avec force à l'échelle du quartier, voire de la ville entière : à travers le réseau virtuel de sa clientèle ¹⁴, à travers les contacts qu'il noue avec les commerçants ou les ilotiers du quartier, à travers la virtuosité et l'ubiquité de ses livreurs, nouveaux héros de la scène urbaine, on peut faire l'hypothèse que ce service est producteur d'urbanité.

Les commerces d'étrangers en milieu urbain offrent l'intérêt, de réunir, parfois, dans un même lieu, la logique d'un "service endotique" (accueil, entraide et solidarité du groupe ethnique) et celle d'un "commerce exotique" (éventuellement prisé par la population urbaine). En tant que signes tangibles de la survie

¹⁴ - dont il faudrait étudier et comprendre la diversité (les habitués, les feignants célibataires, les familles, les festifs, les personnes âgées, les bars du quartier pour leurs propres clients, les commerçants ou les ilotiers du coin qui viennent consommer sur place, les motivations, le rapport au livreur, ...

économique et d'une certaine forme de résistance urbaine, les processus et les modes de fonctionnement de ce type particulier de commerce devraient être étudiés.

De même, il faudrait améliorer les connaissances sur les modalités de fonctionnement in situ des *groupements d'achat* et des réseaux de *vente à domicile* (transaction à la fois plus directe puisque court-circuitant la chaîne des intermédiaires et plus indirecte puisque passant par la médiation du groupement ou de la solidarité intra-professionnelle).

b) *L'évolution réelle et virtuelle des "pratiques de proximité" à l'échelle du quartier.*

Les études et recherches sur ce thème peuvent porter sur :

- des *cartographies et budgets-temps* de l'évolution de l'usage des commerces par la clientèle dans des quartiers en mutation;
- des recherches visant à repérer et typifier les *procédures d'ajustement* ou de non ajustement entre commerçants et habitants (crédits, horaires, commandes, consignes, garderies, ...), autrement dit des travaux sur les services informels offerts ou réclamés, explicitement ou implicitement;
- des travaux sur la visibilité, l'imaginaire et les figures du "*gros commerce et petit négoce*": rapports et solidarités intra-professionnelles dans le commerce de quartier, menace d'hégémonie du grand commerce de distribution, idéologie du petit commerçant (même si on ne le fréquente pas, on y tient), ...

7.4. ETABLISSEMENT PUBLIC ET INSTALLATIONS TEMPORAIRES

Le problème urbain que pose souvent la dépossession de certains quartiers de leur surfaces commerciales au profit d'entreprises tertiaires suggère la possibilité d'expérimenter la création d'"*établissements publics du commerce de proximité*" relevant de l'autorité des collectivités locales. Leur vocation serait d'acheter et de vendre des surfaces commerciales, de manière à constituer un portefeuille de réserves immobilières, à moyen et à long terme, pour les collectivités concernées. On peut imaginer des droits de préemption à instituer sur des "espaces commerciaux sensibles" (situations stratégiques de coin de rue, d'animation, etc.), ainsi que des principes de peréquation des surfaces commerciales entre supermarchés et petits commerçants. Pour la commune, ce serait un moyen de gérer les densités commerçantes et d'articuler implantations commerciales et pratiques habitantes de manière volontariste (*volontarisme territorial*); pour le commerçant, ce serait un moyen de retrouver un local dans le même quartier, en

cas d'expulsion ou de fermeture de bail, et par conséquent une garantie de préserver sa clientèle - et réciproquement.

Dans une tout autre perspective, on pourrait réfléchir à des moyens inédits de *mêler le commerçant et le culturel* dans la ville, non plus en mettant en oeuvre un volontarisme territorial, mais un *volontarisme temporel*. Dans des quartiers à dominante ou à fort potentiel culturel ou commercial, il s'agirait d'inventer un type de commerce dont le rythme d'activité lui confère un statut intermédiaire entre le marché hebdomadaire et le commerce permanent. Quelques *bornes urbaines* assurant de la possibilité de se brancher sur tous les réseaux existants (y compris le cas échéant un réseau télématique de quartier permettant des échanges virtuels sur la scène publique); un mail, une place ou un espace public se prêtant à des occupations temporaires; et les gens peuvent venir se brancher pour un temps : containers ou baraquements, tentes, portiques ou écrans de projection, manifestations culturelles ou activités productives, extensions de commerces attenants ou implantation de personnes extérieures, chacun loue sa borne et l'investit comme il l'entend. Mais à l'inverse de la proposition de service précédent, *le principe est celui du renouvellement*. De même qu'il existe des zones bleues (1h30) ou des zones rouges (15h) pour le stationnement des véhicules (ou plutôt pour leur déplacement), on met en place des systèmes de patente à durée moyenne : les patentes de marché sont valables pour une demi-journée, celles-ci pourraient l'être pour trois semaines ou un mois, avec ou sans périodicité annuelle.

Chapitre 8

Les enfants, les vieux et les autres

8.1. HORS LA VILLE

Hypothèse de travail. Les enfants et les vieux ont quitté la scène publique.

Première réaction. C'est une provocation : il y a des jeunes et des personnes âgées partout dans la rue, qui sont intégrées dans la vie sociale et urbaine au même titre que "les autres". Réponse : des jeunes et des personnes âgées sans doute, mais des *enfants* et des *vieux* il n'y a plus.

Qu'est-ce à dire ? Précisément, on a fait des vieux des "personnes âgées", euphémisme révélateur qui stigmatise insidieusement ces "personnes", les malheureuses, qui de surcroît portent les stigmates de l'âge. Au reste, celles que l'on montre, celles que l'on affiche sur les murs de la ville et auxquelles ressemblent bientôt celles qui s'y promènent, ce sont des jeunes ! Cheveux blancs sans doute, mais dynamiques, ou du moins qui en ont l'air (aéro-dynamiques) - coiffure légère, tenue sport, chéquier, voiture. Pour les autres, on les cache, on les occulte, on en a honte - si jamais les enfants voyaient ça !... -, à tel point qu'eux-mêmes en retour se retirent, se terrent ou n'osent plus se montrer; on redoute leur démence ou leur sénilité, que l'on traite comme une maladie; ou bien, on les envoie à la campagne, ou dans un home, ou dans une maison spécialisée - lieux extérieurs, hors la ville (et hors la vie), espace tampon et temps intermédiaire, qui permet déjà à la famille de les oublier un peu, antichambre de la mort dont plus personne, désormais ne peut faire l'expérience directe et vivante. On a inventé un concept pour les désigner, le quatrième âge - c'est-à-dire l'âge de celui qui est plus vieux que les personnes âgées.

Pour les enfants, c'est la même chose, mais en sens inverse : ce ne sont plus des enfants, aux âges si différenciés, ce sont "des jeunes"; et ceux que l'on affiche, ce sont des jeunes adultes (l'image du chéquier, toujours, ou du compte d'épargne) -

qui s'habillent comme des adultes, qui raisonnent comme des adultes, etc. Mais eux aussi, du même coup, sont exclus de la ville s'ils ne miment pas le monde des adultes, non plus hors la ville mais dans la ville : on leur fait des itinéraires spéciaux, on les parque dans des centres de loisirs, on leur ménage une chambre pour eux tout seul - à tel point qu'eux mêmes ne traversent plus en dehors des clous, "vont à des activités" ou se plantent devant la télévision.

Vieux et enfants ont donc quitté la ville. Les grandes figures urbaines qu'étaient le vieillard ou le gavroche et qui amarraient le quartier, n'ont plus de réalité. A la lettre, elles n'ont plus lieux d'être. Quant aux "jeunes" et "personnes âgées" par qui on les a remplacés, ce sont des fictions. Ce sont eux qui sont devenus "les autres".

8.2. DANS LA VILLE

Hors la pente nostalgique, la thèse précédente de l'évacuation de la scène publique redit à sa manière quelques-uns des grands axes problématiques qui menacent directement ce que l'on pourrait appeler insidieusement la "remise" en services de personnes âgées (c'est-à-dire de personnes usagées, hors service !)... Et force est de constater que ce sont exactement les mêmes pièges qui pèsent sur les services à l'enfance :

- la *"marketisation"* (jeunes et personnes âgées font l'objet du même ciblage publicitaire et sont l'enjeu des mêmes campagnes sur le marché des services);
- la *sectorisation* (semblable pour les deux catégories : maintien ou parcage à domicile, mise ou remise en institution, services de garde, organisation d'activités culturelles, de voyages ou de visites de musées...);
- la *sanitarisation* (c'est-à-dire la tendance implicite à traiter les uns comme les autres comme des malades, fragilisés, menacés, pour lesquels il faut prendre des mesures préventives);
- la *mortification* (c'est-à-dire l'occultation, le contrôle et l'exclusion de la vie courante, hors la ville ou dans la ville);
- la *"fictionnalisation"* enfin, qui pose peut-être au plus près le paradoxe des services d'assistance, celui de faire perdre le sens du réel : du vieux comme de l'enfant, ils font *un autre* : une "personne âgée" ou un "jeune", êtres plus ou moins artificialisés, représentés et prudemment tenus à distance, "ectoplasmes d'autrui", comme dirait Guillaume, qui ne perturbent plus réellement les normes sociales de la vie active et ne mobilisent plus "la dialectique ordinaire de l'identité et de la différence"; mais du même coup

lesdits services nient la possibilité même de *l'expérience de l'Altérité*, celle qu'autorisait la présence du vieux ou de l'enfant dans la ville.

D'où l'intérêt de les renommer "services à l'enfance et à la vieillesse" et de réorienter le champ immense des travaux dont ils ont fait l'objet dans diverses disciplines, vers *l'étude des rapports du vieux, de l'enfant et des autres avec la ville et l'urbanité*.

8.3. MOUVEMENTS OCCULTES ET SOLIDARITES INFORMELLES

De la problématique précédente il résulte que les études et recherches portant sur les services concernés devront toujours s'appuyer sur l'explicitation des rapports paradoxaux de visibilité et d'invisibilité (des comportements, des personnes ou des services eux-mêmes), comme des rapports simultanés de dépendance et d'indépendance produits par l'offre de service (par exemple surveillance et apprentissage pour l'enfant, contrôle et autonomie pour le vieux).

Au-delà des grandes thématiques sur "l'enfant et la ville" ou "le vieux et la ville", diverses orientations de recherche peuvent être proposées.

Géographie urbaine des grands mouvements de vieillissement. Si l'on admet que le lieu de domicile est à peu près fixé au-delà de 35-40 ans, on peut constater que les banlieues d'aujourd'hui, non seulement vieillissent plus vite que les centres villes, mais constitueront le principal lieu de résidence des vieux des années 2000, tandis que les périphéries plus lointaines accueilleront les vieux des années 2020. Etudier prospectivement ces mouvement géo-démographiques apparaît nécessaire pour être en mesure d'évaluer les besoins en équipements spécifiques.

Les constituants de la norme du chez soi. Le sentiment du chez soi, signe d'appropriation intime de lieux ou de situations ordinaires, touche autant le vieillard que l'enfant et peut être éprouvé autant dans le logement que dans la rue ou dans le quartier, qu'il contribue à délimiter. Cette thématique devrait être l'occasion, dans des milieux différents (centres, banlieues, périphéries), de mener des enquêtes qualitatives :

- sur le rapport public / privé,
- sur la territorialité et la temporalité des déplacements effectués à partir du domicile,
- ainsi que sur les modalités d'approvisionnement ou d'usage des commerces de proximité.

La mobilité des visiteurs de personnes âgées. Cliché problématique : jadis, la visite, de proximité, était plutôt apaisante - le grand-père ne disait pas grand-chose, il faisait silence, jour après jour on le regardait vieillir et lentement décliner; aujourd'hui, la visite à la grand-mère est tout une affaire, il faut la programmer, c'est en banlieue, il faut prendre la voiture, il y en a toujours un enfant qui ne veut pas venir, on finit toujours par s'engueuler, et puis, comme elle a décliné depuis la dernière fois ! On rentre déprimé pour la semaine, vaguement culpabilisé de "l'avoir si loin". Etudier les dimensions techniques, pratiques et imaginaires de ces déplacements peut fournir des indications précieuses sur l'implantation des institutions et les problèmes concrets d'accessibilité (le rejet du 4e âge en périphérie pouvant d'ailleurs se solder par des impossibilités de visite des enfants du 3e âge ayant éventuellement eux-mêmes des problèmes de mobilité).

Les modes de revalorisation de la personne. Socialement et économiquement, la sortie de la vie active est synonyme d'inutilité. Mais culturellement, la vieillesse est encore synonyme de sagesse. Il y a donc place pour typifier et théoriser des modes de revalorisation de la personne inactive, des principes de reconversion des compétences acquises à des fins non utilitaristes, de restitution de savoir-faire oubliés, etc.

Les modes de production de solidarité informelle par l'offre de service. Il s'agirait ici plutôt d'une recherche théorique sur le paradoxe entre le formalisme de n'importe quelle offre de service, à partir du moment où elle engage un contrat financier (logique économique des familles), et l'exigence de solidarité informelle, que sous-tendent le souhait, le désir ou le besoin de sécurité affective (logique affective de la personne servie). L'enjeu de tels services, c'est d'autoriser le passage du contact formel à la relation informelle (l'exemple de la reconversion "naturelle" de femmes de ménage en véritables aides soignantes auprès de personnes âgées dont la dépendance s'accroît a été étudié - existe-t-il d'autres formes ?).

L'évolution des rapports de l'enfant à la vieillesse. Il s'agirait de mieux cerner l'évolution des relations entre petits-enfants et grands-parents, ainsi que celle des représentations que l'enfant se fait de la vieillesse.

8.4. DE L'ÉCHANGE INTERPERSONNEL

Les expérimentations à promouvoir doivent tenter d'assouplir les modalités du contrat entre prestataire et usager, soit du côté du temps, soit du côté de l'argent.

Garderies ou homes à la carte. Dans la première perspective, on peut penser à des institutions de garderie classiques (pour enfants ou pour personnes âgées),

mais dont les programmes seraient davantage tournés sur la ville et surtout dont la fréquentation pourrait être temporaire et occasionnelle¹⁵. L'un des obstacles au maintien d'une personne âgée devenue dépendante à la maison, c'est pour celui qui la prend en charge la perspective de ne pas avoir un jour de répit et ne pas pouvoir faire le moindre week end ou déplacement professionnel; de même pour les enfants, davantage de souplesse dans les horaires ou les jours de fréquentation apparaît nécessaire avec le développement des temps partiels ou des horaires à la carte et une garderie urbaine devrait pouvoir les accueillir plus ponctuellement encore, le temps par exemple pour les parents de faire les courses.

Service de mise en contact de personne à personne. Il s'agirait ici de créer une sorte d'agence (matrimoniale) de quartier d'offres et de demandes de services à domicile. Exemple. Une femme est seule avec son enfant. Celui-ci, un matin, est malade. Il faut partir au travail. Que faire ? La mère consulte le service, sur serveur télématique ou par téléphone, et le service lui transmet les coordonnées de plusieurs personnes disponibles immédiatement dans le quartier. Le contact s'établit, la personne vient; si c'est fructueux, la mère la rappellera la prochaine fois, mais directement cette fois. Sinon, elle aura à nouveau recours au service. La mise en place d'un tel service suppose deux choses : d'une part qu'elle soit en mesure de collecter très rapidement des registres de personnes désireuses de travailler à la journée; d'autre part, elle suppose pour cela un partenariat poussé entre institutions socio-sanitaires, association de parents d'élèves, groupements de parents célibataires, chômeurs des professions sociales, scolaires ou para-médicales, personnes âgées.

Service de troc-temps. Le principe de la mise en contact est le même que le précédent, mais le principe de l'échange une fois le contact établi, c'est la gratuité. Théoriquement, n'importe quelle activité (cours de musique, ménage, garde, lecture, réparation, ...) peut être échangée avec n'importe quelle autre activité. Ce service suppose cette fois un programme de gestion de données de toutes les compétences disponibles sur le marché potentiel du quartier. La visibilité urbaine de ces services et des serveurs qui en découleraient éventuellement leur donnerait sans doute une plus grande crédibilité (cf. 11.4.).

¹⁵ Il s'agit ici de prolonger et de réorienter certaines expériences de haltes-garderies ou d'"UAT", Unités d'Accueil Temporaires (qui proposent des activités, une assistance ou une aide sanitaire, et qui sont en Suisse généralement domiciliés dans les EMS).

Chapitre 9

Bricolage et aménagement

9.1. "PROS" ET "PAUMES"

Avec le développement des échanges et de la division du travail, la croissance industrielle a progressivement retiré à la sphère familiale la production d'objets et de dispositifs qu'il était désormais plus favorable de développer en série. Cette évolution historique n'a toutefois pas enlevé à la famille un rôle actif dans la production de biens et d'équipements domestiques. Le bricolage, comme en témoignent les statistiques sur les points de vente et le nombre des accidents qu'il provoque, atteste de cette pérennité. L'extension de ce marché est en effet spectaculaire : il est passé, en France de 3 milliards de francs en 1968 à plus de 25 milliards en 1980. Le nombre des bricoleurs avoués est passé, lui, de 4 à 11 millions pour la même période.

Encore faut-il préciser que cette croissance quantitative est accompagnée d'un changement qualitatif, qui touche aussi bien les pratiques, que le commerce et le type de fourniture.

Du point de vue des pratiques, la figure classique et lévistraussienne du bricoleur est singulièrement menacée. Disparu, ou près de l'être, celui qui produit, aménage ou répare, avec les moyens du bord et de manière en principe provisoire, un outil, un meuble, voire son logement. Ectoplasme, celui dont l'état d'esprit et le savoir-faire se définissent par l'habileté manuelle, la désinvolture et la liberté d'action, l'assemblage et la combinaison d'éléments les plus hétérogènes. Evanouie la démarche buissonnière, la tactique non programmée, la capacité à saisir la bonne occasion, à faire la trouvaille heureuse et à détourner formes, usages ou signes à son profit.

D'autres figures du bricoleur se sont constituées, qu'il faudrait typifier rigoureusement entre deux pôles extrêmes : le "*pro du bricolage*", qui serait caractérisé par un équipement considérable et des compétences certaines, encore que captives des innovations techniques, des instruments et des modes d'emploi; le "*paumé de l'aménagement*", client éperdu des centres d'habitat spécialisé dans la vente de meubles "prêts-à-monter", bricoleur contraint qui ne possède pas un outil et dont les compétences se limitent à l'assemblage de pièces préalablement ajustées. Ainsi les pratiques envisagées auraient-elles tendance à passer du bricolage à l'aménagement ou à l'"auto-aménagement".

Parallèlement, il faut pointer une fois de plus les *transformations qui affectent les techniques de vente* : le bricoleur d'antan s'alimentait chez le quincailler où il pouvait acheter un clou à l'unité avec le conseil oral et compétent d'un marchand haut en couleurs, celui qui aménage son *home* pour le rendre plus *sweet* va au *do it your self* où il achète en *kit* un ensemble complet avec un mode d'emploi en anglais et un schéma de montage illisible. Passage du service libre au libre service !

Enfin, il faut mentionner l'évolution récente du matériel offert dans les grandes surfaces : il y a *estompage de la distinction entre matériel professionnel et matériel amateur*. D'un côté, l'amateur va s'équiper d'un outillage lourd et sophistiqué qui sera certainement sous-utilisé, voire non utilisé (perceuse, scie sauteuse, scie circulaire, ponçeuse électrique); de l'autre, le professionnel va trouver à moindre prix des outils qui lui suffiront pour faire ce qu'il a à faire, au vu des exigences de sa clientèle. L'outil ne fait plus le moine ! La distinction n'a plus lieu d'être. D'un côté comme de l'autre, on évolue vers une pseudo-professionnalité - le bricolage lui-même est devenu un pseudonyme.

9.2 AMENALAGE

De ce qui précède il convient de ne caresser aucune nostalgie mais de faire reposer toute réflexion sur les services sur une distinction de vocabulaire claire entre deux types d'activités :

- le *bricolage*, activité libre et non programmée, toujours en acte, soumise aux aléas de la débrouille, de la combine et du tuyau, qui consiste à se débrouiller tout seul avec les moyens du bord,

- *l'aménagement*, activité contrainte et programmée ¹⁶, toujours réfléchie, soumise aux aléas des produits, des modèles ou des modes d'emploi, qui consiste à suivre les conseils techniques d'une compétence extérieure.

Si le mot "bricolage" en français mêle inextricablement les connotations anthropologiques de l'habileté manuelle et de la trouvaille heureuse avec celles, plus populaires, de ce qui a été réalisé tant bien que mal, on peut remarquer que le mot "aménagement" tendrait à inverser ces connotations : peu importe la façon de faire (le travail est peut-être mécanique ou laborieux) pourvu que le résultat soit bon.

Comment alors penser les nouveaux services de bricolage ? La proposition consisterait à recroiser ces deux types d'activités, à inventer des modalités d'hybridation entre elles ("aménalage"), surtout à les considérer davantage comme *deux dimensions de la même pratique* que comme deux étapes d'un processus inéluctable.

Celui-ci a ses raisons : la disparition de la transmission des savoir-faire familiaux de génération en génération, la métamorphose accélérée des matériaux, des modes de construction et de l'outillage adéquat l'expliquent en partie. Mais l'esprit du bricolage n'est pas mort pour autant. Simplement, il n'est peut-être plus là où on l'attend : certaines études semblent montrer que c'est lui qui est à l'oeuvre dans l'usage ordinaire de l'ordinateur.

9.3. ENTRE L'OFFRE ET LA DEMANDE

Activité individuelle fondamentale parce que constituant l'un des derniers signes d'appropriation du logement, les pratiques d'aménagement et de bricolage devraient faire l'objet d'études renouvelées faisant le point sur l'évolution récente de l'offre et de la demande.

L'analyse de l'offre devrait en particulier passer par une *analyse socio-géographique des centres de bricolage* : étude historique et prospective de la structuration commerciale de ce marché, étude des stratégies d'implantation en ville, en banlieue proche ou en lointaine périphérie, évolution de la politique d'offre aux professionnels, ...

¹⁶ - voire chronométrée ! Il est très frappant de constater que l'activité d'aménagement est souvent confondue avec celle du déménagement, le tout devant être fait et exécuté en un temps record - le seul temps d'un raccord ! On trie, on emballe, on jette, on charge; on complète en passant chez IKEA; puis on décharge, on déballe, on applique, et le tout est fort bien "aménagé". Les cartons sont prêts trois mois avant, ils sont évacués trois jours après. L'aménagement est fini, vient alors le temps d'emménager !

Du côté de l'analyse de l'évolution de la demande, pourraient être effectuées : analyse de la demande explicite en matière d'auto-aménagement (faire soi-même) ou d'hétéro-aménagement (venir, choisir, décider, mais faire faire), approche typologique des usages et des représentations de ces centres par la clientèle, étude qualitative des pratiques domestiques de bricolage et élaboration typologique (aménagement-déménagement, bricolage occasionnel, entretien, construction, hobby, ...).

9.4. BRICOLAGE A LA CARTE

Espace flou et gigantesque, figure majeure du self-service, lieu d'évacuation des savoir-faire traditionnel, souvent situé à l'interface entre des zones sub-urbaines et des zones rurales, le grand centre de bricolage, paradoxalement, est peut-être le lieu privilégié pour tenter la confrontation de genres et de compétences différentes.

D'un côté, il faudrait accentuer encore le côté self-service, de l'autre au contraire autoriser la renaissance couplée de services anciens.

Compte tenu de la délocalisation habituelle du centre de bricolage et des distances qu'il faut parcourir pour y accéder, on peut penser qu'il serait intéressant d'y expérimenter la *mise en place de services télématiques* qui assurent d'un lien interactif nouveau avec la clientèle - professionnelle ou privée. Deux types de serveurs télématiques pourraient être expérimentés :

- un service de découpage à la carte des matériaux : un serveur minitel établirait en permanence la liste des matériaux disponibles avec leurs caractéristiques, leurs prix, etc., et permettrait au client de transmettre les plans du meuble ou de l'aménagement à exécuter, afin que les éléments soient préparés, prêts à assembler avant son déplacement;
- un service de renseignements, informations, modes d'emploi, montage, démontage, assemblage, catalogue, état des stocks...

Quant à la réintroduction de savoir-faire, elle pourrait reposer sur le *couplage du lieu de vente avec des ateliers de bricolage*, lieux de découpage, d'assemblage ou de montage mis à disposition de la clientèle. Pour que le service soit complet, il faudrait qu'il offre non seulement la place et l'équipement (deux choses qui manquent souvent cruellement au domicile), mais aussi la possibilité d'une assistance technique ou d'un conseil pratique (une autre chose toujours absente à la maison), le prêt d'un véhicule adapté au transport de la pièce fabriquée, l'éventuelle assistance à domicile par un professionnel. Les formules partenariales les plus diverses peuvent être imaginées pour gérer de tels ateliers et réunir les

compétences nécessaires à une assistance réelle, qui devrait être présentée comme une façon de revaloriser des savoir-faire : écoles de métiers comme entreprises artisanales locales peuvent être intéressées à investir dans un tel projet; pré-retraités, SDF ou chômeurs peuvent l'être à y trouver des emplois temporaires; quant à la clientèle, elle devrait l'être à trouver un simple lieu de compétence et de discussion.

Des expérimentations analogues pourraient être envisagées pour la *voiture*, qu'il devient de plus en plus impossible de bricoler dans la rue et qui nécessite un outillage toujours plus spécialisé, ainsi que pour le *jardinage*, qui fait l'objet de pratiques de plus en plus standardisées : un renouveau de la stratégie des *garden center* est à ce niveau nécessaire pour amener à une rediversification des jardins, en particulier dans l'habitat individuel. Service de semences à la carte, conseils et assistance par des jardiniers, horticulteurs, forestiers ou autres, diversification des plantes et des produits proposés, ...

Chapitre 10

Objets techniques interfaces

10.1. MANIE, MANIEMENT, MANIPULATION

Schématiquement, on peut considérer que trois étapes principales ont marqué la pénétration d'objets techniques dans l'enveloppe du logement, c'est-à-dire en des sens multiples, leur "domestication" :

- la première serait l'introduction d'*objets autonomes* - dont le fonctionnement manuel ou mécanique ne dépend d'aucune autre source que l'énergie humaine (le réchaud, la pendule, le tournebroche, mais aussi le fourneau potager, la lessiveuse, la glacière);
- la seconde étape serait celle des *réseaux énergétiques* (eau, gaz, électricité) qui vont conférer une autonomie de fonctionnement à des objets anciens (qui deviendront par exemple la gazinière, la machine à laver, le réfrigérateur) et sur lesquels vont pouvoir se brancher d'authentiques nouveaux objets (le lampadaire, le radiateur, l'ascenseur, la télévision, le téléphone);
- la troisième serait l'introduction, aujourd'hui amorcée, des *réseaux télématiques*, qui à leur tour vont conférer une nouvelle autonomie aux objets de la génération précédente (télécommande, télédiagnostic, interactivité de tous les appareils) et sur lesquels, à leur tour également, vont pouvoir se brancher de nouveaux nouveaux objets (ordinateur, minitel, visiophone)...

Parallèlement, on peut se représenter cette histoire de la domestication de la technique comme le passage progressif des tâches accomplies par l'habitant, *de l'espace public*, dans lequel il fallait se soumettre aux *manies* collectives de l'usage du corps et de la voix pour battre le linge, abattre la bête ou cuisiner, *à l'espace privé*, dans lequel un *maniement* habile mais silencieux des machines s'imposait en

famille, *jusqu'à l'espace intime*, dans lequel c'est la *manipulation* de signes qui donne accès à l'information individuelle.

Il faut pourtant préciser que le schéma n'est pas si simple, car il n'y a pas de substitution absolue entre les différentes étapes. Ainsi faut-il rappeler que l'introduction de machines autonomes dans la sphère du logement n'a pas été interrompue par l'apport des réseaux d'énergie, que celle d'appareils électriques, voire d'objets mécaniques (cf. le cas récent de l'essoreuse à salade) ne l'a pas été par l'apport des réseaux électroniques. Autrement dit, chaque nouvelle étape peut entraîner la mort de l'objet ancien, plus souvent son adaptation à de nouvelles fonctions et toujours la création d'objets nouveaux, mais ces objets nouveaux peuvent eux-mêmes appartenir à la logique de la génération précédente.

Or, il en est de même au niveau des pratiques : entre les deux premières étapes de domestication, la substitution de pratiques individuelles à des pratiques collectives anciennes n'a pas empêché le renouveau de pratiques collectives nouvelles, pas plus que l'avènement des pratiques virtuelles que permet le réseau câblé ne supprime la possibilité et l'émergence de pratiques réelles nouvelles. Ainsi de nombreuses pratiques publiques et collectives sont-elles devenues privées et individuelles (passage du lavoir public à la machine à laver privée, du jardin potager au réfrigérateur domestique, du cinéma à la télévision), mais en même temps ces pratiques privées et individuelles, devenant trop astreignantes par rapport à de nouveaux modes de vie, ont entraîné la création de services de proximité dans l'espace public (laveries automatiques, restaurants, supermarchés, magasins vidéos). Ces services collectifs à leur tour sont aujourd'hui intégrés dans la sphère domestique par le biais des réseaux informatisés et des services de plus en plus personnalisés qu'ils autorisent. Mais ces services à la personne, à leur tour, créent des contraintes et des dépendances qui seront créatrices de nouveaux services de proximité dans la ville.

Chaque nouvelle étape est donc l'occasion d'une redistribution des tâches domestiques et des tâches non domestiques - d'une *renégociation permanente du rapport entre l'espace public et l'espace privé*.

10.2. AUTONOMIE SOCIALE ET DEPENDANCE TECHNIQUE

Actuellement, cette renégociation est en train de se jouer dans deux directions, correspondant à deux tendances pour ainsi dire contradictoires de l'évolution technologique :

- celle qui résulte des développements d'une *logique micro-technique*; les progrès exponentiels de la miniaturisation des composants électroniques font apparaître sur le marché des objets de plus en plus petits, offrant ainsi deux avantages sensibles par rapport à l'habitabilité des logements : leur faible encombrement et/ou leur portabilité : ces objets deviennent facilement déplaçables (machines à laver, four à micro-ondes) voire transportables - à l'intérieur du logement (mini-cassette, mini-télévision, mini-chaînes, téléphone sans fil, télécommande), et même à l'extérieur où ils acquièrent le statut d'objets nomades (walkman ou ordinateur portable, significativement appelé désormais "portable"); mais la miniaturisation autorise aussi le regroupement dans un appareil unique de fonctions jadis séparées et assumées par des appareils différents : ainsi devrait-on voir se multiplier prochainement ce que l'on pourrait appeler des AIS (Appareils à Intégration de Services) tels que le téléphone intégrant fax et répondeur ou la machine à laver et à sécher;
- celle qui résulte des développements d'une *logique macro-technique*; les progrès plus lents de la standardisation et de la mise en place des réseaux télématiques font pourtant apparaître la possibilité imminente de pouvoir brancher les objets domestiques les plus divers sur les réseaux extérieurs (domotique) et par conséquent pouvoir soumettre ses machines ou ses programmes (son hardware ou son software) à la télécommande, au télédiagnostic, à l'interactivité, mais aussi au piratage, au vol ou à la contamination.

Schématiquement, on pourrait dire que la première tendance développe des objets techniques autonomes, c'est-à-dire que l'utilisateur bénéficie (hors la panne) d'une *autonomie technique* réelle, tandis que la seconde tendance met l'utilisateur dans une situation de *dépendance technique* vis-à-vis de l'extérieur, dans la mesure où il est contraint de recourir au macro-système et à ses centres serveurs pour pouvoir faire marcher son appareil. Mais ce rapport de dépendance ou d'indépendance technique est paradoxal et doit être corrélé avec celui de dépendance ou d'indépendance sociale.

D'où la nécessité de croiser la problématique des réseaux techniques avec celle des réseaux sociaux : l'autonomie technique que procurent en principe des appareils auto-suffisants, révèle en fait bien souvent une situation de dépendance sociale (le fait que tous les ménages aient en gros les mêmes équipements montre que si les choix sont théoriquement libres, ils sont sociologiquement déterminés) et inversement, l'autonomie sociale d'un mode de vie complètement individualiste est, par la nécessité (compensatoire ou non) d'établir un minimum de contacts, un

facteur de dépendance technique vis-à-vis de l'espace public virtuel que constitue le réseau télématique.

D'où la question de fond : Comment échapper à cette double tyrannie ? Quel type d'expérimentation envisager pour assumer *le paradoxe entre autonomie sociale et dépendance technique* ?

10.3. A L'INTERFACE DU PUBLIC ET DU PRIVE

Compte tenu de la problématique précédente, deux champs d'investigation principaux peuvent être proposés.

Rapport social et imaginaire à la notion de macro-système technique. Les systèmes macro-techniques étant doublement virtuels, d'abord dans le contenu de ce qu'ils véhiculent - de l'information -, ensuite dans leur caractère expérimental et non banalisé, l'enjeu de cette thématique est considérable et présente un caractère fondamental - comme le montre en France le décalage entre la mobilisation des professionnels autour du mot d'ordre "domotique" et l'échec relatif des premières réalisations dans ce domaine. Les travaux de recherche doivent se focaliser sur l'analyse de ce décalage et tenter de repérer, d'explicitier et de typifier les facteurs limitants ou au contraire les facteurs porteurs d'avenir pour la domestication de réseaux de communication télématique : ainsi pourraient être analysés :

- le sentiment de perte ou de recomposition symbolique des pratiques domestiques (requalification des règles d'interaction familiale, redistribution des rôles, redéfinition des tâches domestiques de l'homme et de la femme, des enfants et des parents, ...);
- les potentialités de développement technologique liées au développement de la conscience écologique du consommateur (image et représentation des systèmes de contrôle des consommations et de recyclage des dépenses énergétiques);
- le rapport imaginaire à la distance immatérielle du contrôle télématé (degré de confiance accordé à l'idée de gestion centralisée d'objets techniques domestiques en fonction de la perception de la distance réelle du centre de contrôle, représentation de la notion de rapprochement entre producteur-fabricant et consommateur-habitant, ...).

Rapport socio-économique entre degré d'équipement domestique et recours aux services de proximité. La question doit être posée en un double sens : quelles modifications l'introduction de nouveaux objets techniques dans la sphère domestique entraîne-t-elle dans le recours à des services urbains ? Et inversement, quelles modifications le recours à des services publics urbains induit-il sur l'usage

ou les attentes envers les objets domestiques ? On sait par exemple que l'introduction dans le logement de la télévision, de la machine à laver ou du congélateur n'est pas sans conséquences sur la fréquentation des cinémas, l'usage des laveries automatiques ou la localisation des supermarchés en ville. On sait aussi qu'un service ou un objet technique s'intègre dans une chaîne de services ou dans une filière technologique dont il peut manquer des chaînons : avoir un four micro-onde, c'est avoir un congélateur puis une voiture pour aller au supermarché, etc. On peut également supposer que l'accès ou le non-accès à des objets informatisés (distributeurs, cartes de crédit, programmes de machines, ...) implique des transferts de culture et de savoir-faire entre l'urbain et le domestique. Mais qu'en est-il exactement ?

Les études portant sur ces questions devraient alors travailler sur deux plans différents, celui de la territorialité (analyse de l'enchevêtrement des territoires des usages domestiques) et celui de la temporalité (analyse des budgets-temps des pratiques domestiques). Devraient notamment être proposées des monographies sur l'histoire et le cycle de vie des équipements domestiques, confrontées à celles des pratiques d'approvisionnement et d'usage des services urbains.

10.4. RETERRITORIALISER

Le problème posé est celui de la *reterritorialisation de centres de télécontrôle*, de télédiagnostic ou de télé-information, dont l'absence réelle et la présence virtuelle créent chez l'utilisateur un sentiment de dépendance et de malaise conduisant au rejet. Les expérimentations à envisager peuvent proposer une telle relocalisation à l'échelle de l'immeuble, de la rue ou du quartier. Ainsi peut-on suggérer.

A l'échelle de l'immeuble ou du groupement d'habitations, pourrait être testé la *réalisation de réseaux techniques de coproduction interactive de chauffage et de froid central*. La technique du froid central a précédé celle du chauffage central dans certaines villes au début du siècle. Les transformations récentes des modes d'approvisionnement, des pratiques du repas et des habitudes de stockage à domicile, qui ont déjà fait évoluer le réfrigérateur vers un accroissement de volume et vers un compartimentage des températures, pourrait amener à une redécouverte de ces systèmes, compatible avec des techniques de recyclage et de gestion interactive des fluides et énergies nécessaires au contrôle des températures dans la sphère du logement.

A l'échelle de la rue ou du quartier, pourrait être expérimenté un *service urbain de lavage domestique* mixant des services traditionnels comme la blanchisserie, la

livraison et/ou le ramassage du linge sale à domicile ou encore la mise à disposition de machines self service, avec la mise en place, gérée dans le même lieu, d'un centre de téléservices à domicile autorisant le contrôle, le diagnostic et la gestion des consommations énergétiques de machines à laver intelligentes et "écologiques" chez des particuliers (recyclage de l'eau chaude, procédés d'adoucissement intégrés, contrôle et dosage des produits d'entretien, ...). Le centre de téléservices en question se situerait à l'interface entre le particulier et le fabricant; suivant le contexte urbain, ce genre d'opération peut engager un partenariat plus large, par exemple avec un gestionnaire d'organisme public ou HLM.

A l'échelle de la ville et du quartier enfin, on pourrait suggérer des expériences jouant davantage sur la *relocalisation de réseaux affinitaires virtuels*, par exemple par le regroupement, dans les lieux urbains forts que constituent souvent d'anciennes salles en perte de vitesse, des fonctions de cinéma, vidéothèque et sonothèque. Si la télévision a diminué la fréquentation des cinémas, le magnétoscope et la vidéo, comme l'accessibilité de plus en plus grande à la manipulation des images et des sons (DAT), sont peut-être l'occasion de relancer la fréquentation des cinémas de quartier (la vente, l'échange, le visionnement, l'écoute, l'assistance technique, pouvant créer tout une nébuleuse d'activités diurnes ou nocturnes autour de la salle de cinéma proprement dite).

Chapitre 11

Télé-services à l'habitant

11.1. BROUILLAGE DES FRONTIERES PRIVE / PUBLIC

De l'ancien téléphone ou de la télévision aux promesses du télé-achat, du télé-diagnostic, du télé-enseignement ou du télé-travail, *on passe d'un vocabulaire de l'objet, attaché à la sphère domestique, à un vocabulaire de la fonction, qui est traditionnellement attachée à la sphère du travail.* Tous reposent sur le "télé-" sans doute, mais les premiers sont, dans l'imaginaire comme dans la pratique quotidienne, des objets matériels avant d'être des moyens de transmission de la parole ou de l'image, tandis que les seconds sont des objets virtuels, des fonctions de communication dont le support, à la limite importe peu. Dans le premier cas, on est attaché à la concrétude des objets, ce qui signifie qu'ils sont appropriables, qu'ils peuvent être beaux ou laids, agréables ou dérangeants, avant même qu'ils ne soient mis en service, tandis que dans le second, c'est la mise en service qui est déterminante : la fonction n'a pas d'existence hors service. *Passage du produit-service au service-produit.*

Ce glissement sémantique est le signe d'une double évolution. D'une part il y a tendance au *brouillage des frontières entre la sphère domestique et la sphère du travail* : codification des rapports sociaux ou familiaux d'un côté, qui introduit à domicile un nombre de tâches fonctionnelles de gestion, d'organisation ou de contrôle de plus en plus important (cf. par exemple les études sur l'usage du téléphone), décontextualisation, délocalisation et/ou désynchronisation du secteur du travail de l'autre, qui autorise tendanciellement le développement d'activités professionnelles à domicile (cf. par exemple les incompatibilités qui émergent entre travail à temps partiel et allongement des temps de déplacement).

D'autre part et corrélativement, il y a tendance au *brouillage entre la sphère privée et la sphère publique*. Le réseau, quel qu'il soit, est un moyen d'introduire du public (des matériaux, de l'énergie ou de l'information venant du domaine public) à domicile - la réciproque n'étant jamais absolue. Davantage il faut peut-être affirmer qu'il y a métabrouillage, c'est-à-dire brouillage du brouillage, au sens où il y a confusion entre deux thèses : celle qui voit dans l'évolution actuelle la tendance à la *disparition de la distinction privé / public* et celle qui y voit la tendance inverse à l'évolution vers une *opposition de plus en plus forte entre un espace hyper-privé*, où la rencontre physique se fait de plus en plus rare (le logement, voire le corps même de l'individu ne sont plus que des terminaux sur un réseau) *et un espace hyper-public*, où la rencontre virtuelle se fait de plus en plus fréquente : la télévision, la publicité, le minitel véhiculent de plus en plus souvent, de plus en plus loin et à de plus en plus de gens, des images ou des fantasmes de la vie la plus privée.

Cette remise en cause de l'interface public / privé et de la relation habitat / travail induisent de nouveaux comportements et de nouvelles attentes en matière d'informations ou de commodités.

11.2. DELOCALISATION-RELOCALISATION URBAINE

Dans la mesure où ils reposent sur des technologies de communication, l'apparition et le développement des téléservices à domicile repose donc trois types de problèmes en des termes nouveaux, qui constituent autant d'axes problématiques :

- la *codification des services* demandés ou offerts (et les problèmes d'accessibilité élitiste qui s'en suivent),
- la *virtualisation des échanges* entre prestataires et consommateurs,
- la *déterritorialisation des partenaires* eux-mêmes.

Par ailleurs, il faut rappeler que le développement des téléservices joue sur le fantasme de la télécommande, c'est-à-dire sur le pouvoir que confère à chacun la possibilité de commander quelque chose à distance. Lorsque la technologie est nouvelle, le téléservice confère effectivement un certain pouvoir et une certaine aura à l'individu qui y recourt; mais lorsqu'elle se banalise, elle devient au contraire signe d'impuissance ou de soumission - elle se mue en *téléservitude* - et c'est alors la retrouvaille avec la personne, le lieu ou la machine qui se remet à compter et qui devient rare. Le point de vue de la rareté, et donc celui de la richesse, symbolique ou matérielle, se déplace : il n'est plus dans l'acte télécommuniquant, mais dans celui du contact direct qu'il autorise.

La problématique générale pourrait alors être celle de l'"urbanisation" des téléservices : même si ceux-ci, techniquement, ne dépendent pas de leur implantation, il apparaît nécessaire, socialement, de les relocaliser, c'est-à-dire, pour reprendre les trois arguments précités, de permettre un recours au service qui ne passe pas nécessairement par la codification informationnelle, d'autoriser la réalisation d'échanges virtuels (préalables ou simultanés), de reterritorialiser une activité dans des lieux urbains fréquentables physiquement. En d'autres termes, il s'agit de permettre un accès direct à un service dont l'accès est en principe indirect.

11.3. INTRA-, TELE-, INTER-, PROXI-

Outre les études monographiques de suivis d'expériences nouvelles qui voient le jour dans les domaines urbains les plus variés (transport, santé, éducation, animation culturelle, information municipale), deux types d'études peuvent être envisagées :

- celles qui portent sur *la nature et les contenus de l'information* offerte dans chaque secteur; les procédures de codification entraînent souvent des déformations importantes et la question du décalage entre l'information émise et l'information reçue reste à théoriser;
- celles qui portent sur les *formes d'accessibilité aux téléservices*; typifier la diversité des accès possibles (du télé au non télé, du médiatisé au non médiatisé, du rapport le plus anonyme au rapport le plus personnel); typifier les modes d'agencement entre ces différents accès, ainsi que, concrètement, entre services traditionnels et téléservices (relation de complémentarité, d'hybridation, de substitution).

Par ailleurs, s'agissant de technologies et de pratiques nouvelles, on a trop tendance à projeter dans l'avenir et à oublier que ces pratiques et techniques ont une histoire occulte, dont il faudrait faire l'archéologie. Une *histoire sociale et technique de la télécommande* (la voix, le sifflement, la cloche, la ficelle, le fil électrique, le sans fil, la commande vocale) serait sans doute riche d'enseignements.

Quant à l'interactivité promise qui, comme le montre la plupart des travaux sur les expériences actuelles est le plus souvent tenue en échec, elle devrait faire l'objet d'études qui fassent le point sur la part réelle et la part fantasmatique des pratiques actuelles. En particulier il faudrait multiplier les observations sur *les usages et les représentations domestiques de l'interactivité*, autour d'objets techniques qui pénètrent (ou sont appelés à pénétrer) massivement la sphère du logement et qui n'ont pas fait, à notre connaissance, l'objet de travaux précis : *l'interphone, le répondeur, le fax*. Chacun, à sa manière, matérialise l'interface public-privé - à

moins qu'il ne le dématérialise; chacun unit et sépare à la fois, rapproche et met à distance, autorise une communication mais en interdit une autre : l'interphone filtre à l'entrée mais interdit la visite à l'improviste, le répondeur sert à ne pas répondre, et le fax est utilisé par les entreprises pour envoyer de la publicité. Bref, ces objets ont déjà induit des comportements ordinaires paradoxaux, qui se situent entre la réalité et la virtualité des contacts, entre la distance et la proximité et qui mériteraient à ce titre des analyses qualitatives fines.

Enfin, il faudrait étudier la façon dont peut être recomposé l'espace public traditionnel, à la lumière des premiers développements d'espaces publics virtuels qu'esquissent les réseaux télématiques. En d'autres termes, il faudrait théoriser les *nouvelles formes de "publicité"*, au sens de la production d'un "espace" public, qui articule selon des modes différenciés la réalité des intérêts et la virtualité des passions de chacun. Concrètement, il faudrait analyser les incidences de l'usage de télé-services à domicile sur la fréquentation de l'espace public, du quartier et des services de proximité.

11.4. TELESERVICES DE PROXIMITE !

Dans l'état actuel du développement des réseaux télématiques, trois types d'expériences semblent pouvoir être proposées, qui renvoient toutes à l'idée de relocaliser dans une ville ou dans un quartier une activité virtuelle parce que déterritorialisée.

Centres locaux de télétravail. Compte tenu de l'allongement des durées de déplacement et de l'extension du travail à temps partiel d'une part, compte tenu des habituelles difficultés spatiales ou familiales à effectuer du télétravail à domicile d'autre part, cette formule intermédiaire semble pouvoir être promue, à partir des expériences fructueuses menées notamment en Suisse et en Allemagne. Les formules les plus diverses peuvent être envisagées, que ces centres prennent la forme de services à l'entreprise ou celle de services à l'habitant, que l'usage du lieu soit temporaire ou permanent, que l'initiative et la gestion du centre soit publique, privée ou qu'elle résulte d'un partenariat avec les usagers...

Centres serveurs d'informations urbaines. Il s'agirait ici de créer des lieux, à forte visibilité sociale et urbaine, qui puissent accueillir et regrouper des services télématiques, radiophoniques ou télévisuels émanant de sociétés privées ou publiques diverses. Faire de ces lieux une scène publique, affichée, où les gens puissent venir voir comment "ça" se passe, et éventuellement intervenir, apparaît comme une tentative importante pour permettre de lutter contre la tendance

habituelle à la "municipalisation" de l'information, c'est-à-dire à la déproblématisation de la vie locale par l'alignement de tous les medias sur la presse municipale ou les orientations politiques locales. C'est peut-être aussi un moyen de combattre deux facteurs d'échec à la mise en place de systèmes d'informations locales performants : l'élitisme de l'offre télématique qui ne touche que des catégories bien intégrées et bien informées de la population, le dualisme latent des attentes en matière de programme (faits divers et pub, versus information politique, économique et sociale).

Bureautique de proximité. Compte tenu des coûts élevés d'équipement bureautique et de l'augmentation d'activités professionnelles ou para-professionnelles souvent épisodiques de particuliers à domicile, on peut se demander si des services de bureautique de quartier ne pourraient être créés. Plutôt que de courir faire une photocopie à la librairie, envoyer un fax à la poste, s'arracher les cheveux parce que l'ordinateur est en panne ou parce que l'on ne sait pas comment rédiger une lettre, ne saisirait-on pas l'occasion d'avoir recours à un "bureauservice" ? Celui-ci pourrait être plus ou moins complexe, depuis la simple mise à disposition de matériel et de locaux (photocopie, fax, ordinateur, visiophonie), jusqu'à l'assistance technique et humaine la plus performante : non seulement réparation et maintenance du matériel, mais aussi adaptation de logiciels, conseils et aide à l'utilisateur, voire services de traduction, de *rewriting* ou de secrétariat - un lieu où se côtoieraient les services du technicien de demain et ceux de l'écrivain public d'avant-hier.

Chapitre 12

Donner à lire

12.1. LA DIFFRACTION DU LIVRE

Objet domestique par excellence, le livre, dit-on, est aujourd'hui menacé par toutes sortes de dangers : la télévision (qui occuperait le temps jadis consacré à la lecture), la consommation (qui ferait du livre un objet comme un autre), l'invasion électronique (qui annoncerait un retour à l'oralité menaçant directement la civilisation de l'écrit et préfigurant la fin de la "Galaxie Gutemberg"), l'école (qui ne serait plus capable d'apprendre à lire), ... Pourtant, si comme on le dit encore, les gens lisent de moins en moins, les livres et leurs succédanés (succès damnés) sont de plus en plus nombreux : l'activité éditoriale est de plus en plus intense, la liste des publications de plus en plus pléthorique, la circulation de l'information de plus en plus rapide; et si l'avènement des techniques informatiques dans le champ de l'imprimerie a fait crier il y a dix ans à la mort du typographe, force est de constater que l'activité des imprimeurs a été démultipliée. D'où un encombrement grandissant et des problèmes de stockage, dans la sphère domestique (bibliothèques, rangement, classement), comme dans l'espace urbain (librairie, bibliothèque, entrepôts).

Suivant alors la critique convenue, "on gagnerait en quantité ce que l'on perd en qualité". Quel que soit le caractère idéologique d'une telle proposition, ces tendances évolutives contradictoires qui tendent à creuser l'écart entre la perception sacralisée du livre et son usage utilitaire et marchand pléthorique, tendent à modifier radicalement les structures du marché du livre, et en particulier le statut de la librairie dans la ville. Deux constats peuvent être faits.

D'une part, *la librairie n'est plus un lieu*. A l'image, aujourd'hui largement mythique, du libraire connaisseur chez qui l'on vient fouiner pour "dénicher" un

ouvrage inattendu, se substitue celle de la "station-service", dans laquelle on fait le plein des livres attendus, aussi rapidement que possible, pour pouvoir continuer sa route. Le livre, comme le client, doivent d'ailleurs stationner le moins longtemps possible pour ne pas menacer la rentabilité du système et ne pas encombrer la circulation de l'information.

D'autre part on assiste à une sorte de *diffraction de la librairie traditionnelle en multiples services*, dont on peut faire l'hypothèse qu'elle évolue vers trois types principaux de services :

- la librairie-supermarché (service de masse dont l'offre se doit de couvrir le plus grand nombre de domaines possible),
- la librairie du prêt-à-jour (service dont l'offre, calquée sur la demande et constamment adaptée à la segmentation du marché, est focalisée sur une littérature pré-commentée, médiatisée et ciblée sur des clientèles précises),
- la librairie spécialisée (service personnalisé qui tente de répondre à une demande beaucoup plus individuelle en s'efforçant de couvrir un champ de manière aussi exhaustive que possible - voyage, archi, ésotérisme, cult. régionale, ...).

12.2. ESPACES D'IRRADIATION ET LIEUX DE CONTAGION

Derrière cette évolution tendancielle, deux modes de diffusion du livre peuvent être distingués :

- un *mode irradiant, récent, rapide*, qui opère dans la sphère privée et qui repose sur la diffusion immédiate et ubiquitaire du commentaire établi sur le dernier livre sorti (politique médiatique, émissions de radios ou de télévision, concours et attribution de prix, ...);
- un *mode contagieux, ancien, lent*, qui opère dans la sphère publique et qui repose sur la diffusion locale et circonstancielle de commentaires incertains, détournés et constamment réinterprétés qui se transmettent, entre lecteurs, de bouche à oreille ¹⁷.

Aucun jugement de valeur ne peut être établi a priori sur la validité de l'un ou de l'autre, ni du point de vue de l'éditeur ou du libraire qui ont besoin de fonds de roulement comme de coups médiatiques, ni du point de vue du lecteur, dont la

¹⁷ La terminologie est empruntée à Marc Guillaume. Si l'on a pu croire que le premier mode allait se substituer au second, on s'aperçoit aujourd'hui que celui-ci reste nécessaire : dans certains cas, l'irradiation du public par la télé-vision du livre, de son auteur et de ses souteneurs lors d'une émission littéraire à grand succès ne garantit plus la vente en librairie; dans d'autres cas, le bouche à oreille fonctionne au-delà de ce que l'on avait prévu et la contagion se mue en une demande épidémique.

liberté de lire repose sur la diversité des modes d'information qui lui donnent accès au livre.

La problématique reposerait alors sur les principes de mixité des deux modes. Comment l'espace public, lieu réel ou virtuel de contagion des opinions (la librairie ou la télématique), peut-il prendre le relai de l'espace domestique, lieu virtuel ou réel d'irradiation par les médias, et réciproquement ? Comment l'évolution du livre et des habitudes de lecture peut-elle engendrer de nouveaux modes de passage entre lecture privée (pour soi ou à domicile) et lecture publique (pour les autres ou dans la ville) ?

Par exemple, compte tenu de l'évolution décrite plus haut, comment refaire de la librairie, qui bénéficie encore d'une aura mythique et symbolique extrêmement fortes, un lieu d'urbanité, où l'échange et la contagion soient possibles.

12.3. LE TEMPS DE LIRE

Trois orientations thématiques peuvent être suggérées :

Le livre et la télévision à domicile. En-deça des statistiques souvent contradictoires sur les temps relatifs de lecture ou d'écoute et des jugements de valeur sur le caractère actif ou passif de leur usage, nous manquons d'informations qualitatives sur les modalités d'usages de l'un et de l'autre. Si des études existent sur l'un *ou* sur l'autre, l'analyse des interactions réelles ou imaginaires entre le livre *et* la télévision n'est pas faite (dans le temps, dans l'espace et dans les relations familiales).

Lecture et transport public. Si la lecture permet de transporter le lecteur, le transport permet de lire. Davantage, il permet aujourd'hui d'autant plus de lire que les temps de déplacement s'allongent et que les moyens de transports sont plus confortables. De la lecture utilitaire à la lecture passionnée, le temps de transport, réputé temps perdu, se mue en un temps d'une nature autre. Mieux connaître les pratiques de l'usager à ce niveau, théoriser les modalités d'institution de cette altérité temporelle, c'est repérer une demande latente et ouvrir la voie à des orientations nouvelles en matière de prestations de services dans les transports urbains, péri-urbains ou inter-urbains. A la problématique obsessionnelle du gain de temps, se substitue celle de l'institution d'une temporalité autre (d'un temps de réserve).

Lieux de lecture et espace public. Si le plaisir de lire vient souvent de pouvoir lire n'importe où, on comprend que la recherche à ce niveau ne saurait se réduire à

la promotion d'espaces spécifiquement attachés à la fonction de lecture. Il paraîtrait intéressant par contre de typifier et de spécifier les situations spatiales, sociales et temporelles qui favorisent ou au contraire tendent à entraver la pratique de la lecture, qu'il faut alors bien qualifier de "publique". Il s'agirait à ce niveau de promouvoir des méthodes d'observation des facteurs sensibles de l'environnement urbain (bruit, éclairage, textures, configurations spatiales, mobilier urbain, ...), qui permettent de constituer une sorte d'*éco-éthologie humaine de la lecture en ville*.

12.4. POUR QUE LE LIVRE NOUS TRANSPORTE

"Donner à lire", telle pourrait être la devise des services de proximité attachés au livre. Trois types d'expérimentation peuvent être suggérées.

Le premier concerne la mise en place de *serveurs télématiques* qui pourraient avoir pour finalité :

- de créer des *réseaux de lecteurs*, soit autour de livres médiatiques (l'objet étant alors de détourner le commentaire spectaculaire de l'émission télévisée vers des commentaires plus spontanés d'auteurs ou de particuliers pouvant intervenir sous pseudonymes - croisement de diffusion télévisuelle et d'interactivité télématique), soit autour de livres proposés par les particuliers eux-mêmes (peut-on inventer une sorte de minitel rose du commentaire ?);
- de créer des *réseaux locaux de libraires et de bibliothécaires* qui permettent par exemple aux uns et aux autres d'assurer en temps réel la cartographie précise des lieux où le titre recherché par un habitant est disponible, d'accéder à des banques de données bibliographiques, ou encore de fournir une liste de commentaires ou de résumés. L'évolution du petit libraire ou de la bibliothèque de quartier vers la prestation de services de ce type apparaît comme un facteur de renouveau possible de la clientèle de quartier, l'habitant ou le travailleur ayant alors l'assurance d'être renseigné de manière sûre et personnalisée en allant chez le libraire du coin.

Un second type d'expérimentations toucherait les lieux et les modalités de vente : expériences à tenter de "*librairies multi-médias*" couplées avec des lieux de lecture, d'écoute ou de visionnement ainsi qu'avec des machines de communication bibliographique, "services de livraison rapide du livre" à domicile ou sur les lieux de travail (à la manière des livreurs de plans ou de pizzas), formules de biblio-bus apparemment désuètes à réhabiliter sous des formes nouvelles (vidéo- ou phono-bus, containers qu'on pose et qu'on assemble - cf. 7.4. -, durées de stationnement, branchement sur réseaux câblés, etc.).

Un troisième type d'opération, plus fantasque mais peut-être plus réaliste aussi, consisterait en un service de don et de libre circulation du livre dans des réseaux de transport en commun. *Métro-biblio*. L'idée est la suivante : plutôt que de pilonner ou de jeter des livres qui sont des invendus pour les éditeurs ou des indésirables pour des particuliers, permettre aux uns et aux autres de les remettre en circulation et hors marché dans des territoires semi-ouverts que constituent les réseaux de transports. Aucun contrôle, une bonne campagne de promotion, une ou deux tablettes aux extrémités de chaque station et l'opération peut être amorcée : on prend un livre à une entrée, on le redépose à la sortie, ou alors on le prend avec soi, on se l'approprie, à moins qu'on en remette un autre ailleurs, un autre jour, ...

Au-delà de l'esprit bonnes oeuvres que pourrait paraître revêtir un tel projet et des réticences d'intellectuels qui voudraient s'assurer d'un contrôle des littératures ainsi véhiculées, il faut reconnaître que ce type d'opération peut faire rêver plus d'une personne : elle assure un mélange absolu des genres, redonne au livre son goût de hasard et de surprise, autorise et ouvre la lecture à quiconque, en écartant, le temps du transport, le rapport scolaire, utilitaire ou fétichiste au livre. Sans doute la conception traditionnelle du livre, propre et individuel, prend-elle un coup dans l'aile, mais un tel projet ne l'exclut pas : dans sa couleur *underground*, il est par contre plus proche de pratiques pseudo-collectives contemporaines qui tendent à jouer davantage sur les virtualités, le hasard, le zapping. On peut imaginer que des lecteurs annotent et se passent la parole, comme un relai, perdu à tout jamais. On ne peut imaginer que quelqu'un n'éprouve pas une fois au moins le plaisir ou la tentation de lire ce que d'autres ont lu, dans le texte ! Ajoutons que la mise en oeuvre d'un tel projet révélerait au grand jour la plupart des droits imprescriptibles du lecteur, si bien révélés par Daniel Pennac : le droit de ne pas lire, celui de sauter des pages, de ne pas finir un livre, de lire n'importe quoi, n'importe où, n'importe quand, le droit de grapiller, voire celui de lire à voix haute ou de se taire.

* *

*

Tel est bien l'esprit dans lequel ce rapport - fragmentaire - a été rédigé.

Sources et références

Nous ne citons dans ces quelques références que les ouvrages qui ont inspiré directement certains aspects de notre problématique, à l'exclusion donc des innombrables travaux de recherche faits sur chacun des thèmes abordés.

P. AMPHOUX, G. PILLET, *Fragments d'écologie humaine*, Castella, Albeuve (Suisse), Vrin, Paris, 1985.

F. CHOAY, *L'allégorie du patrimoine*, Seuil, Paris, 1992.

L'emprise de l'informatique, Culture technique, no21, CRCT, Neuilly-sur-Seine, 1990.

FRANÇOIS DAGOGNET, *Écriture et iconographie*, Vrin, Paris, 1973.

A. GRAS, B. JOERGES, V. SCARDIGLI (éd.), *Sociologie des techniques de la vie quotidienne*, L'Harmattan, Paris, 1992.

A. GRAS et C. MORICOT (éd.), *Technologies du quotidien, La complainte du progrès*, Autrement, Paris, 1992.

D. GUENOUN, "Orchestra", Communication au Séminaire sur la scénographie urbaine, Plan Urbain, Paris, 1992.

M. GUILLAUME, *La contagion des passions, essai sur l'exotisme intérieur*, Plon, Paris, 1989.

M. KUNDERA, *L'insoutenable légèreté de l'être*, Gallimard, Paris, 1984.

M. MCLUHAN, *La galaxie Gutenberg, la genèse de l'homme typographique*, Gallimard, trad. fr., Paris, 1977, 2 tomes.

D. PENNAC, *Comme un roman*, Gallimard, Paris, 1992.

C. ROSSET, *L'objet singulier*, Minuit, Paris, 1979.

M. SERRES, *Le contrat naturel*, François Bourin, Paris, 1990.

En outre, certaines idées exprimées dans ce rapport ont été initiées dans le cadre des études ou recherches antérieures suivantes :

"Approche critique de la notion d'externalité", dans *Epistémologie de l'Economique*, Carnets des Ateliers de recherche, no 6, Université de Picardie, Amiens, 1985.

Domus 2005, exploration prospective de l'habiter, IREC, Lausanne, 1986.

Dictionnaire critique de domotique, rapport IREC, Lausanne, 1989, publié chez Milieux et Techniques, Le Creusot, et Eyrolles, Paris, 1990.

Aux portes de Valence, étude prospective des activités péri-urbaines pouvant contribuer à la mise en valeur écologique, paysagère et environnementale des limites de l'agglomération valentinoise, Télés développement, Paris, 1991.

"Le contrat urbain", dans *Down town*, projet de réaménagement et de stratégie urbaine pour le quartier du Flon, Equipe Luscher, Lausanne, 1991.

Table

Avertissement	3
Introduction	
Pour une philosophie du service	5
1. La société de service	5
1.1. Le marché du service	5
1.2. Le désir de service	6
1.3. Le spectre du service	8
2. Problématique et objectifs	10
2.1. Interface I - entre le normatif et le génératif	10
2.2. Interface II - Entre le technique et l'humain	11
2.3. Interface III - entre le proche et le lointain	12
3. Structure du texte	13
4. Vers une éthique du service	15
Chapitre 1	
Péri-urbanisation	17
1.1. La ville sans l'urbanité	17
1.2. Reterritorialiser : diagnostiquer, gérer, créer	18
1.3. Développement social et projet d'aménagement	18
1.4. Pour un remembrement urbain	19
Chapitre 2	
Patrimoine ordinaire	21
2.1. L'occultation du patrimoine	21
2.2. L'inversion du rapport original / originel	22
2.3. Les petits métiers du bâtiment	23
2.4. L'hybridation des savoir-faire	24
Chapitre 3	
Auto-mobilité	25
3.1. L'immobilisation domestique	25
3.2. Autonomie-hétéronomie	26
3.3. Typologies d'usages et bilans européens	27
3.4. De l'"encyclique" au véhicule intermédiaire et commutatif	28

Chapitre 4	
Domestication du déchet	33
4.1. Des représentations aux pratiques	33
4.2. Entre gestion urbaine et gestion domestique	34
4.3. Innovations techniques, pratiques domestiques, visibilité urbaine	34
4.4. Traitement biologique, conventions-environnement et information domestique	36
Chapitre 5	
Villes et toxicomanies	39
5.1. Du théâtre communautaire à la scène urbaine	39
5.2. Les paradoxes de l'autonomie	40
5.3. L'implication urbaine	41
5.4. Scènes ouvertes, scènes fermées	42
Chapitre 6	
Scénographie urbaine	45
6.1. Réduction sémiotique	45
6.2. Scénographie-scénologie	46
6.3. Les facteurs sensibles de l'environnement urbain	47
6.4. Observatoires municipaux d'environnement	48
Chapitre 7	
Anciens commerces, nouveaux commerces	49
7.1. Du service commercial au commerce de service	49
7.2. Self service ou libre service	50
7.3. Nouveauté, étrangeté, proximité	51
7.4. Etablissement public et installations temporaires	53
Chapitre 8	
Les enfants, les vieux et les autres	55
8.1. Hors la ville	55
8.2. Dans la ville	56
8.3. Mouvements occultes et solidarités informelles	57
8.4. De l'échange interpersonnel	58
Chapitre 9	
Bricolage et aménagement	61
9.1. "Pros" et "paumés"	61
9.2. Aménagement	62
9.3. Entre l'offre et la demande	63
9.4. Bricolage à la carte	64
Chapitre 10	
Objets techniques interfaces	67
10.1. Manie, maniement, manipulation	67
10.2. Autonomie sociale et dépendance technique	68
10.3. A l'interface du public et du privé	70
10.4. Reterritorialiser	71

Chapitre 11	
Télé-services à l'habitant	73
11.1. Brouillage des frontières privé / public	73
11.2. Délocalisation-relocalisation urbaine	74
11.3. Intra-, télé-, inter-, proxi-	75
11.4. Téléservices de proximité !	76
Chapitre 12	
Donner à lire	79
12.1. La diffraction du livre	79
12.2. Espaces d'irradiation et lieux de contagion	80
12.3. Le temps de lire	81
12.4. Pour que le livre nous transporte	82
Sources et références	85

DERNIÈRES PUBLICATIONS DE L'IREC

RAPPORTS DE RECHERCHE

- no 70** Thérèse Huissoud, Michel Bassand, Joseph Csillaghy, Alain Garnier, Fabio Tomasini. *Habitations parcimonieuses en sol et aspirations résidentielles*. Lausanne, 1988.
- no 71** Michel Bassand. *La dynamique culturelle dans le développement régional*. Lausanne, 1987. (épuisé)
- no 73** *Un retour en ville ? : colloque exploratoire : Berne, le 26 novembre 1986 : compte-rendu et recommandations à la Commission fédérale de recherche pour le logement*. Lausanne, 1986.
- no 74** Blaise Galland, Yves Pedrazzini, Pascal Amphoux, Alain Garnier, Michel Bassand. *Jussy-Ville, Jussy-Campagne : la question du logement dans une commune "rurale" genevoise*. Lausanne, 1987. (épuisé)
- no 75** Dominique Joye. *Stratification sociale en Suisse*. Lausanne, 1987.
- no 76** Alain Garnier. *La Plata : de la ville idéale à la ville réelle*. Lausanne, 1987. (épuisé)
- no 77** François Hainard, Pierre Rossel, Christian Trachsel. *Attitudes et comportements en matière d'aération en immeuble locatif urbain : approche qualitative et quantitative*. Lausanne, 1987.
- no 79** Michel Bassand, Gérard Chevalier, Joseph Csillaghy, Alain Garnier, Christian Leibbrandt, Pierre Rossel, et al. *Stratégies de développement de la ville de Campana : l'habitation populaire, 7 vol.* Lausanne, 1987-1988. (épuisé)
- no 80** Blaise Galland ; avec la collab. de Dominique Joye et de Roger Perrinjaquet. *Les architectes suisses : sociographie d'une profession : selon les données du recensement fédéral de 1980*. Lausanne, 1988. (épuisé)
- no 81** Françoise Galley, Blaise Galland ; sous la dir. de Michel Bassand ; avec la collab. d'Yves Pedrazzini. *L'ingénieur électricien : sa formation et son Insertion professionnelle : approche qualitative*. Lausanne, 1987.
- no 85** Blaise Galland, Michel Bassand ; avec Alexandra Blatter, Salome Burckhardt, Vincent Reist, Stephan Michel. *Des femmes architectes*. Lausanne, 1989. (épuisé)
- no 86** François Hainard, Pierre Rossel, Marc Perrenoud, Michel Bassand, Anne-Marie Jarnier. *Animation, nouvelles technologies et identité dans l'arc jurassien : rapport intermédiaire*. Lausanne : IREC/EPFL ; Neuchâtel : Faculté de droit et des sciences économiques de l'Université de Neuchâtel, 1989.

- no 87** Gil Meyer, Blaise Galland, Gérard Chevalier, Michèle Antipas, Michel Bassand. *Marché du logement et usages de la ville : enquête auprès des habitants de Monthey*. Lausanne, 1989.
- no 88** Thomas Busset, Alain Garnier, Dominique Joye, Martin Schuler. *Une typologie exploratoire des bâtiments*. Lausanne, 1990.
- no 89** Blaise Galland, Françoise Galley, Pascal Amphoux. *Habitat solaire à l'usage: enquête sur la réalisation expérimentale de trois immeubles collectifs*. Lausanne, 1990.
- no 90** Blaise Galland. *Architectes de l'espace et de la communication : questionnaire auprès des étudiants en architecture et en informatique : présentation des résultats*. Lausanne, 1990.
- no 91** Hans-Peter Meier-Dallach, Pascal Amphoux, Hanna Meier, Geneviève Cygan. *Environnement sonore et santé = Geräuschumwelt und Gesundheit*, 2 vol. Lausanne : EPFL/IREC ; Zurich : Cultur prospectiv, 1990.
- no 92** Jean-Philippe Leresche et Michel Bassand. *Métropole lémanique : une nouvelle dynamique urbaine*. Lausanne, 1991.
- no 93** Thomas Busset. *Associations de quartier traditionnelles à Berne et à Genève : contribution à une étude de la sociabilité urbaine*. Lausanne, 1991.
- no 94** Pascal Amphoux, et al. *Aux écoutes de la ville : la qualité sonore des espaces publics européens. Méthode d'analyse comparative. Enquête sur trois villes suisses*. Lausanne, 1991.
- no 95** Blaise Galland, Jean-Philippe Leresche, Anne Dentan, Michel Bassand. *Identités urbaines : Genève -Lausanne*. Lausanne, novembre 1991. (épuisé)
- no 96** Jean-Philippe Leresche. *Métropole lémanique : l'EPFL et l'innovation technologique*. Lausanne, mai 1992.

LIVRES

- Pierre Rossel, François Hainard, Michel Bassand. *Cultures et réseaux en périphérie*. Lausanne : Réalités sociales, 1990.
- Michel Bassand. *Culture et régions d'Europe*. Lausanne : Presses polytechniques et universitaires romandes, 1990.
- Lydia Bonanomi. *Le Temps de rues*. Genève et Lausanne : Groupe-conseil romand pour la modération de la circulation, IREC, 1990.
- Jean-Philippe Leresche. *La Franche-Comté réinventée : la décentralisation en pratique (1982-1986)*. Berne : P. Lang, 1991.
- Michel Bassand. *Identité et développement régional*. Berne : P. Lang, 1991.
- Michel Bassand, Blaise Galland, Dominique Joye (éds.) . *Transformations techniques et sociétés*. Berne : P. Lang, 1992.

