



HAL
open science

La figure de l'enquêteur dans le quartier de la Villeneuve de Grenoble

Mailys Toussaint

► **To cite this version:**

Mailys Toussaint. La figure de l'enquêteur dans le quartier de la Villeneuve de Grenoble. *Les Politiques Sociales*, 2021, Les espaces publics et leurs indésirables, 2021 (1-2), pp.151-159. 10.3917/lps.211.0151 . hal-03999291

HAL Id: hal-03999291

<https://hal.science/hal-03999291v1>

Submitted on 10 Nov 2023

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.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0
International License

La figure de l'enquêteur dans le quartier de la Villeneuve de Grenoble

Mailys Toussaint

Doctorante en urbanisme spécialité Architecture au Laboratoire AAU - Équipe CRESSON – ENSAG

Le 4 mai 2016, cela fait maintenant plusieurs années que les travaux de rénovation urbaine du quartier de la Villeneuve de Grenoble ont commencé. Je traverse la place du marché décidée à rencontrer des habitants des montées 40 et 50 du bâtiment de l'Arlequin qui accepteraient de me raconter leur vie quotidienne. Je décide de rentrer dans un commerce dont je sais que le gérant est aussi habitant du 40 Arlequin. Mais c'est une femme qui se tient derrière le comptoir. Je la salue tout en m'excusant de venir la déranger sur son lieu de travail, et lui explique que je cherche un homme qui habite au 40 et qui s'est exprimé pendant une réunion de consultation organisée par l'équipe pluridisciplinaire chargée du second volet de la rénovation ; je me doute qu'il doit s'agir de son mari, ce qu'elle me confirmera après.

Alors que je me présente à elle, la commerçante me coupe la parole d'un air dédaigneux : « Vous êtes qui ? » Je tente une réponse balbutiante mais, sans attendre, elle ajoute : « Vous êtes là pour remplacer Clotilde ? » J'apprendrai plus tard qu'il s'agit de la responsable de la relation-résident du bailleur social de l'immeuble. Son ton est froid, sa mine fermée : « S'il y avait des clients dans le magasin, je ne vous aurais pas parlé », me dit-elle. Je lui réponds que je ne me serais pas permise de venir lui parler si elle avait été occupée avec des clients, et poursuis l'explication de ma démarche en tentant de maintenir une bonne humeur et d'utiliser une pointe d'humour, malgré le fait qu'elle me fasse sentir l'indésirabilité de ma présence. Je lui explique avoir été interpellée par l'intervention de son mari, et être venue ici dans l'espoir qu'il accepte de me parler de ce qu'il vit au quotidien.

Visiblement exaspérée par les enquêtes menées dans le quartier, elle me demande à quoi cela pourrait bien servir, puis répond : « Eh bien vous voulez savoir ce que c'est de vivre au 40, moi j'ai les oreilles qui bourdonnent, voilà. Le soir quand je m'endors j'ai les oreilles qui bourdonnent tellement il y a du bruit. Le bruit, c'est insupportable, c'est le bruit le pire ».

Après une dizaine de minutes dans cette atmosphère tendue, notre interaction s'apaise. Elle veut me mettre en garde et me prévient que je risque de me faire agresser si je fais du porte-à-porte dans l'immeuble. Elle précise qu'elle ne parle pas d'agression physique, que les résidents ne sont pas « comme ça », mais que verbalement cela pourra être difficile à gérer. Selon elle, beaucoup d'habitants ne veulent plus parler aux visiteurs extérieurs, car ils sont déjà extrêmement sollicités et épuisés par des années de travaux. À la fin de notre échange, et alors que l'accueil de départ était glacial, elle finira par m'indiquer les moments les plus opportuns pour revenir la voir (1).

1. Les 40 et 50 Arlequin

Le quartier de la Villeneuve de Grenoble, fondé sur une utopie moderniste conçue par l'AUA (2) dans les années 1970 (Parent, 1977), est entré dans une longue restructuration après avoir été défini comme quartier d'intervention prioritaire par l'ANRU (3) en 2008. Le quotidien de ce quartier est depuis marqué par les démolitions, les réhabilitations de logements et le réaménagement des espaces publics. Les premières opérations ont commencé aux alentours de 2012 et se poursuivent en un second volet pendant la période 2017-2027. Le bâtiment de l'Arlequin, où se situent les deux montées étudiées (40 et 50 Arlequin), est une mégastructure qui serpente sur près d'un kilomètre et demi, perçue par la ville et certains aménageurs comme une muraille qui accentuerait la ségrégation physique et sociale du territoire. Après des débats houleux qui opposèrent décideurs et habitants, la volonté d'ouvrir le quartier de la Villeneuve sur l'extérieur se concrétise en 2013 par la démolition d'une tranche du 50 Arlequin (90 logements), scindant ce grand bâtiment aux couloirs communicants. Les travaux de démolition ont duré plusieurs mois alors même que les logements adjacents étaient habités. En 2015, la partie restante du 50 Arlequin et celle anciennement connectée du 40 Arlequin (250 logements, dont la moitié habités) sont entrées dans une longue période de réhabilitation.

Notre enquête sur l'expérience habitante de ces deux montées pour étudier les processus d'habitation aux ambiances de ces espaces démarre en 2015, en plein cœur des travaux qui touchent les appartements et leurs façades, les parties communes, les coursives, les escaliers, les ascenseurs et les pieds d'immeubles. Les habitants des 40 et 50 Arlequin sont particulièrement touchés par les nuisances qui s'accumulent. Vivant depuis plusieurs années au milieu des bruits de chantier et de la poussière qu'ils essayent constamment de nettoyer, ils doivent s'accommoder de ces travaux et de la présence quotidienne du personnel de chantier, qui va et vient à toute heure dans l'immeuble, jusqu'à s'inviter à l'intérieur même de leur logement pour y effectuer les travaux : changement des baies vitrées, basculement des évacuations sur d'autres réseaux, électricité, etc.

2. Un dérèglement du quotidien et l'émergence de troubles dans les interactions

Le quartier de la Villeneuve est un laboratoire à ciel ouvert qui attire nombre de curieux. Que ce soit pour son histoire d'utopie, sa réputation de ghetto, ses problématiques spatiales ou sociales, son aspect multiculturel ou son potentiel architectural, des projets d'enquête très variés se succèdent afin d'appréhender ses particularités complexes. Aussi, la préparation de ce vaste projet de rénovation a vu défiler diverses équipes en charge du projet, et avec elles une myriade d'enquêtes menées par elles, mais aussi par les bailleurs sociaux, par des associations du quartier souhaitant défendre et représenter les habitants (4), et par bien d'autres acteurs encore.

Alors que le quotidien des habitants est déjà troublé par les travaux de rénovation, une gêne supplémentaire peut également survenir à tout moment en raison de la sollicitation des enquêteurs, souvent perçue négativement comme du « racolage ». Ces habitants deviennent malgré eux les sujets-tests d'un projet de transformation urbaine et sont contraints d'évoluer dans un quotidien aux multiples sollicitations. L'enquête sur laquelle se base ce court article prend place dans ce contexte de transformation urbaine, et interroge les processus d'habitation par lesquels il devient possible de « s'acclimater à [...] un environnement étranger, en s'accommodant des circonstances, en les assimilant et les personnalisant » (Bégout 2005, p. 353). Nous faisons l'hypothèse que ce phénomène d'habitation, qui dépasse parfois le « pâtir » de l'accommodation pour produire une réactualisation des

habitudes, peut cadrer les échanges entre les enquêteurs et les habitants familiers au fait d'être régulièrement sollicités. Cet article expose une première analyse de l'émergence des troubles qui se manifestent dans les interactions de face-à-face, et identifie les manières d'être et de faire des habitants pour se prémunir de ces sollicitations. Les détails mineurs comme ceux décrits dans la scène introductive nous permettent de rendre compte des ambiances de la réhabilitation qui orientent les interactions. Ces accroc de l'expérience d'interaction entre ethnographe et habitant font apparaître de manière plus ou moins frappante ce qui est requis pour le maintien du cadre et des « règles » à suivre en situation (Cefaï & Gardella, 2013, p. 240).

3. Le reportage d'Envoyé spécial : une parole profanée

Au début de mon enquête, je rencontre une médiatrice sociale de la Régie de quartier qui m'explique ne pas éprouver de difficultés à mener des enquêtes auprès des habitants. Selon elle, ceux-ci parlent facilement. Elle m'encourage à aller à leur rencontre en pied d'immeuble. Mais lorsque j'évoque l'enregistrement audio et le reportage photographique, la médiatrice, au départ enthousiaste, invoque la nécessité de consulter sa direction avant de me mettre en contact avec les employés. Elle m'explique : « On est toujours méfiants, par rapport à l'image, depuis le documentaire sur la Villeneuve, le fameux reportage, qui a fracassé des gens de la Régie, en fait [...]. Il y a des choses qui ont été complètement détournées dans ce reportage. Il y a des personnes qui se sont investies là-dedans, vraiment ça leur a fait beaucoup de mal, on en a une qui était en dépression. Du coup on est très prudents ». Ce documentaire, intitulé « Villeneuve, le rêve brisé » et diffusé en septembre 2013 dans l'émission Envoyé spécial de la chaîne de télévision France 2, a cumulé les clichés pour présenter le quartier comme un « dangereux ghetto ». Suite à sa diffusion, les habitants, révoltés, ont attaqué la chaîne en justice pour diffamation. Ces expériences passées, difficilement « encaissées » (Stavo-Debauge, 2012), sont évoquées pour justifier la focalisation de l'attention des résidents et des travailleurs du quartier sur certaines catégories de personnes. Ces événements ont laissé un souvenir désagréable de la collaboration avec l'enquêteur, qui est susceptible d'être un « traître » pouvant déformer publiquement la parole des habitants et porter atteinte à l'image déjà fragilisée du quartier.

C'est donc notamment d'un sentiment de trahison, d'une atteinte à la réputation du quartier et à l'intégrité de ses habitants, que provient cette méfiance envers la figure de l'enquêteur. Dès lors, il devient possible de préciser la nature de l'infraction commise par celui dont l'intervention profanerait l'image et la réputation d'un lieu et de ceux qui y vivent. L'enquêteur qui ne veillerait pas à préserver la « face » (face-work) de ces résidents présenterait un comportement anormal (Bonicco-Donato, 2016). En manquant de déférence à leur égard et en ne montrant aucune considération envers la « face » d'autrui, il porte atteinte à la personne de l'habitant ; de la sorte, il ne respecte pas la réciprocité attendue dans ces situations d'interaction et le désir d'être reconnu. Ce reportage est également vécu comme une offense envers la « face » de tout un quartier, et il a provoqué une rupture de la confiance qui règle les relations avec celles et ceux qui viennent du dehors pour s'enquérir d'informations.

À l'instar de la notion de « hantise » conceptualisée par Joan Stavo-Debaugé (2012), il semble y avoir là une conjonction entre une épreuve passée et une inquiétude liée aux travaux en cours, qui promettent une transformation à venir et en laquelle les résidents ne croient plus. Ces affects seraient le résultat de la mémoire d'un traumatisme passé (comme ce reportage d'Envoyé spécial) qui se traduirait par une manière spécifique de se rapporter à ce qui vient. Cette inquiétude est telle qu'elle « obsède la vigilance » et entraîne ce que l'auteur appelle un « désordre cognitif », c'est-à-dire une fixation de l'attention sur certains « indices troublants » ou annonciateurs du trouble (Stavo-Debaugé, 2012, p. 39).

4. Des habitants sur le qui-vive et fatigués de « parler pour rien »

La catégorisation de la personne qui se présente comme un « enquêteur » induit, chez les habitants affectés, des effets « énergétiques et émotionnels » (Berger, 2017), comme le fait de claquer la porte, tourner les talons, ne pas répondre, éviter l'interaction ou encore se mettre en colère. Ces réactions sont anticipées par une habitante, présidente de l'association des habitants des 30 et 40 Arlequin, qui m'explique qu'« aller vers les gens maintenant, je pense que tu te ferais recevoir, euh, très mal [...] parce que les gens ils saturent. Complètement ». Selon son expérience, les habitants sont déjà trop sollicités par les travaux qui se déroulent actuellement dans leurs

logements et l'intrusion permanente des ouvriers dans leur sphère personnelle, et une sollicitation supplémentaire ne semble pas envisageable. Elle ajoute : « Déjà là, nous, les relais de coursives, on a du mal à recueillir leur point de vue parce qu'ils ont l'impression que ce qu'ils disent, ça ne sert à rien ». Les habitants ont le sentiment que leurs demandes ne sont pas entendues et ils deviennent réticents aux enquêtes au fur et à mesure que grandit leur fatigue de devoir « parler pour rien ». L'enquêteur, dans ce cas, n'est plus simplement celui qu'on ne veut plus voir, mais peut devenir celui dont la présence insupporte et fatigue, et cela se traduit « dans un mouvement de rejet qui lui est adressé » (Breviglieri, 2009, p. 4). Ces réactions d'habitants à la présence d'enquêteurs révèlent en filigrane les difficultés qu'ils éprouvent de plus en plus à être dérangés quotidiennement. Les enquêteurs se succèdent et les habitants ne peuvent savoir lequel d'entre eux sera source de nuisance, voire de souffrance. En côtoyant l'enquêteur, ils prennent le risque d'être atteints et/ou de perdre leur temps. L'anticipation de ces interactions désagréables, comme le fait d'être interrompu dans un trajet routinier pour répondre à une enquête ou de fuir l'objectif d'une caméra, place ces habitants sur le qui-vive.

5. Restaurer le quotidien, se prémunir des sollicitations

À force d'être sollicités par les enquêteurs et par leurs façons de faire enquête, les habitants développent des compétences perceptives et interactionnelles pour se prémunir du trouble et tenter de restaurer un équilibre dans leur vie quotidienne. L'enquêteur, par sa présence et ses actes, vient modifier pour un temps donné la qualité de l'ambiance des lieux. Lorsqu'il intervient, il rappelle aux habitants et acteurs du quartier des expériences qui ont pu être insupportables et qu'il est susceptible de reproduire.

Cette association faite entre l'enquêteur et les expériences précédentes des habitants révèle une potentielle forme d'habituation, et ce processus par lequel ces derniers s'adaptent pour faciliter leur vie quotidienne se traduirait ici par une perception ajustée et des formes d'action qui viseraient à se prémunir de la gêne. Les habitudes d'évitement de l'enquêteur seraient ainsi pour les habitants un moyen de restaurer un équilibre dans un quotidien trop stimulant ; par l'anticipation des troubles rencontrés, ils présentent alors dans les interactions avec lui des manières d'être protectrices qui leur permettent d'instaurer des limites aux sollicitations.

Conclusion. Faire preuve de déférence pour contrôler sa propre indésirabilité

Ces interactions troublées poussent l'enquêteur à questionner sa propre indésirabilité, ses manières d'être et de faire : de quelle manière sortir de cette position d'indésirable, comment mener l'enquête sans nuire ? Les enquêtes qui parviennent à prendre place (5) aujourd'hui dans ces espaces se constituent dans une démarche engagée qui participe positivement à l'image du quartier et qui œuvre pour le bien de ses habitants, en rendant possible cet apport réciproque et cet intérêt mutuel. Pour les porteurs de ces enquêtes, les habitants sont perçus comme des acteurs du quartier, des participants concernés ou des collaborateurs, et non comme de simples témoins de la vie quotidienne du quartier.

L'enquêteur semble alors être un indésirable dans certains cas et sous certaines conditions. Ainsi, pour respecter le besoin de retrait et de tranquillité, j'ai décidé de mener l'enquête sans insistance, en parcourant l'espace public et les espaces communs. Par ce choix de l'évitement, qui consiste à « s'abstenir de certains actes de peur de violer le droit des autres à garder leurs distances » (Goffman, 1974, p. 65), j'évite d'empiéter sur l'intimité des résidents. En leur accordant une certaine déférence, je tente de réparer la « profanation cérémonielle » dont les habitants (particulièrement ceux des 40 et 50 Arlequin) s'estiment victimes compte tenu du traitement qui leur a été réservé, où indifférence et mépris peuvent marquer les relations (Goffman, 1974, p. 76). Ce choix de respecter le besoin de retrait des habitants s'opère précisément parce que notre enquête prenait place dans des circonstances particulières, celles d'un moment de démolition et de réhabilitation en site habité.

Les habitants sont importunés par ces intrusions répétées dans leur espace intime. Cela passe d'abord par des gênes, des petites irritations du quotidien, qui, lorsqu'elles sont répétées, deviennent « insupportables » (Breviglieri, 2009). Dans ce court article, j'ai souhaité montrer que l'indésirabilité de l'enquêteur est à la fois : 1) un effet d'ambiance, par l'accumulation des sollicitations conduisant à l'insupportable ; 2) le résultat d'une habitude des habitants à ce qui les gêne, en rejetant ce qui peut être source de souffrance ; 3) et qu'elle tient aussi à la posture de l'enquêteur, qui peut sortir de la catégorie

d'indésirable lorsqu'il fait preuve de considération, d'empathie et de respect.

Bibliographie

- Aït-Sidhoum, N., & Herenger, D. (2015). Villeneuve Cinecittà. In N. Tixier (dir.), & S. Angiboust (éd.), *Traversées urbaines. Villes et films en regard*, 101-108. Genève : MétisPresses.
- Bégout, B. (2005). *La Découverte du quotidien*. Paris : Allia.
- Berger, M. (2017). Vers une théorie du pâtre communicationnel. Sensibiliser Habermas. In *Cahiers de recherche sociologique*, n° 62, 69-108.
- Breviglieri, M. (2009). L'insupportable. L'excès de proximité, l'atteinte à l'autonomie et le sentiment de violation du privé. In M. Breviglieri, C. Lafaye, & D. Trom (dir.), *Compétences critiques et sens de la justice*. Paris : Economica. Version consultée en ligne sur HAL : <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01533280>
- Goffman, E. (1974). *Les rites d'interaction*. Paris : Éditions de Minuit.
- Parent, J.-F. (1977). *Villeneuve de Grenoble Echirolles : objectifs et réalisations (1961-1977)*. Grenoble : SADI (3^e édition).
- Thibaud, J.-P. (2010). Des modes d'existence de la marche urbaine. In R. Thomas, *Marcher en ville. Faire corps, prendre corps, donner corps aux ambiances urbaines*, 29-46. Paris : Éditions des archives contemporaines.
- Stavo-Debaugé, J. (2012), Des « événements » difficiles à encaisser. Un pragmatisme pessimiste. In D. Cefaï, & C. Terzi (dirs.), *L'expérience des problèmes publics. Perspectives pragmatistes*, 191-223. Éditions de l'EHESS.

Notes

- (1) Extrait du récit d'une visite dans le quartier de la Villeneuve, le 4 mai 2016. Les éléments de corpus mobilisés dans cet article sont issus d'entretiens et de récits que nous rendons volontairement anonymes. Cette mise en récit des ambiances d'un territoire à partir des expériences vécues des habitants s'inspire de la méthode des itinéraires de Jean-Yves Petiteau et de la « marche à la première personne » (Thibaud, 2010).

- (2) L'Atelier d'urbanisme et d'architecture (AUA) à Paris est une société anonyme coopérative qui a rassemblé pendant plus de vingt ans (1960-1985) architectes, urbanistes, sociologues, paysagistes et ingénieurs. Cf. Cohen, J.-L., & Grossman, V. (2015), *AUA, Une architecture de l'engagement, 1960-1985*. Paris : Dominique Carré.
- (3) Le quartier est sélectionné par l'ANRU (Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine) pour bénéficier du PNRU (Programme National pour la Rénovation Urbaine), qui apporte un soutien financier et accompagne les projets urbains définis par les villes et intercommunalités pour la rénovation des quartiers classés en ZUS (Zones Urbaines Sensibles).
- (4) L'association *Planning* a mis en place en 2012 l'APU (Atelier Populaire d'Urbanisme) de la Villeneuve, pour proposer une alternative au projet de rénovation urbaine en le coconstruisant avec les habitants du quartier.
- (5) Notamment, le travail déjà cité de l'association *Planning* et de la Régie de quartier. Mais aussi le journal participatif *Le Crieur de la Villeneuve* (créé en 2013 en réaction au reportage *d'Envoyé spécial*), qui implique les habitants dans le comité de rédaction. Ou encore le film « Guy Mocquet », réalisé et produit par Naim Aït-Sidhoum et Demis Herenger, financé par la ville de Grenoble pour accompagner la transformation urbaine de la Villeneuve ; son scénario a été écrit avec les habitants, qui sont également les acteurs, et traite d'un sujet peu banal : le droit de s'embrasser en public. Refusant les clichés d'un film de banlieue, les réalisateurs veulent mettre en avant non pas les problématiques de la transformation urbaine, ni le quartier en lui-même, mais le pouvoir habitant sur l'avenir de l'espace public (Aït-Sidhoum, Herenger, 2015, p. 156).