



HAL
open science

Le marché du vivre ensemble. Entre professionnalisation de l'intermédiation bailleurs-locataires et pacification des conflits dans les grands ensembles HLM.

Benjamin Leclercq

► To cite this version:

Benjamin Leclercq. Le marché du vivre ensemble. Entre professionnalisation de l'intermédiation bailleurs-locataires et pacification des conflits dans les grands ensembles HLM.. Sciences de l'Homme et Société. Université Paris 8 Vincennes-Saint-Denis, 2021. Français. NNT: . tel-03418550

HAL Id: tel-03418550

<https://hal.science/tel-03418550v1>

Submitted on 1 Feb 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.

Université Paris 8 Vincennes-Saint-Denis
École doctorale Sciences Sociales
Laboratoire Architecture Ville Urbanisme Environnement
Équipe de recherche CRH

Le marché du vivre ensemble

Entre professionnalisation de l'intermédiation bailleurs-locataires et pacification des conflits dans les grands ensembles HLM

Par Benjamin Leclercq

Thèse pour l'obtention du doctorat en sociologie de
l'Université Paris 8 Vincennes-Saint-Denis

Sous la direction d'Agnès Deboulet

Présentée et soutenue publiquement le 9 novembre 2021

Devant un jury composé de :

Marion CARREL, Professeure, Université de Lille (rapporteuse)

Agnès DEBOULET, Professeure, Université Paris 8 Vincennes-Saint-Denis
(directrice de thèse)

Laurent DEVISME, Professeur, École Nationale Supérieure d'Architecture
de Nantes (rapporteur)

Renaud EPSTEIN, Professeur, Science-Po Saint-Germain-en-Laye

Claudette LAFAYE, Maîtresse de conférence, Université Paris 8 Vincennes-
Saint-Denis

Sylvie TISSOT, Professeure, Université Paris 8 Vincennes-Saint-Denis

Remerciements

Après toutes ces années passées sur cette recherche, il est temps pour moi d'y mettre un point final en faisant part de toute ma gratitude à celles et ceux qui m'ont accompagné de près ou de loin durant tout mon parcours. Une page se tourne, et c'est entre soulagement, appréhension et émotion que j'écris ces lignes !

Mes premiers remerciements vont d'abord à Agnès Deboulet, sans qui l'idée même de faire une thèse n'aurait certainement jamais vu le jour. Au-delà de son soutien scientifique inconditionnel, de ses nombreuses et minutieuses relectures et échanges autour de ce travail, je lui dois surtout de m'avoir fait découvrir combien les passerelles entre sciences sociales et architecture étaient non seulement nécessaires pour transformer la fabrique de la ville, mais aussi que ce type d'engagement était à ma portée. Pour le dire autrement, je lui dois une vocation et je lui en suis infiniment reconnaissant.

Je souhaite ensuite remercier Marion Carrel, Laurent Devisme, Renaud Epstein, Claudette Lafaye et Sylvie Tissot qui m'ont fait l'honneur de composer le jury de cette thèse, et avec lesquels je ne doute pas que la discussion sera féconde pour poursuivre et parfaire ce travail.

Mes remerciements se dirigent vers l'organisme d'accueil qui a cofinancé cette recherche et à l'ensemble de ses membres, dont les noms ont été tenus secrets afin de préserver leur anonymat. Si nos relations n'ont pas toujours été exemptes d'ambivalence, oscillant entre coopération et tension, elles sont restées passionnantes et m'ont permis d'accéder à des matériaux d'une grande richesse et d'une grande complexité. J'espère que cette recherche pourra leur être utile d'une manière ou d'une autre, même si j'ai conscience que la forme « critique » de mes écrits scientifiques a pu paraître en décalage avec leurs attentes. Je voudrais également témoigner ma gratitude envers l'ensemble de mes enquêtés, quel que soit leur position statutaire, pour le temps qu'ils m'ont accordé, mais aussi pour leur hospitalité et la confiance qu'ils m'ont accordée.

Je voudrais aussi exprimer toute ma reconnaissance à mes relectrices et relecteurs pour leurs retours particulièrement précieux et attentifs : Laurine, Étienne, Vivien, Marion, Viviane, Dalila, Darysleida, Estelle, Romain, Yaneira et Amandine. Ce travail vous doit beaucoup !

Je tiens également à témoigner toute ma gratitude à Philippe Warin, Claudette Lafaye et Marion Carrel qui ont accepté de suivre l'évolution de ce travail dans le cadre d'un comité de thèse, et dont les échanges réguliers ont été particulièrement fructueux et ont largement contribué à étayer mes réflexions.

Je remercie toutes les chercheuses et chercheurs qui ont pris le temps de discuter de l'avancée de cette thèse à ses différentes étapes, que ce soit dans des colloques, des séminaires ou lors d'échanges plus informels. À ce titre, je remercie tout particulièrement l'ensemble des membres du LAVUE et surtout l'équipe du CRH, et en particulier Khedidja, Joséphine, Sabrina, Rainier et Claudette pour les échanges féconds, ainsi que

Jérôme, Florence, Claire, Jérémy, Romain et Romain L., Guillaume, Jeanne et Lucas, et bien d'autres encore.

Ces remerciements ne seraient pas complets sans mentionner l'équipe de la 704 avec lesquels j'ai pu partager des moments de réflexions, de doutes, de stress, mais aussi bien sûr de rire et de joie. Merci donc à Mounia, Aurélie, Aurélien, Laura, Yaneira, Julia, Marion, Aurore, Viviane, Anne-Laure, Darys, Xenia, Leila, Alexandre, Ahmed, Yannick, Clara, Coralie, Amel...

Il me faut aussi remercier tous les membres d'APPUII et autres militants de l'intermédiation, sans qui cette thèse n'aurait pas eu la même consistance. Un remerciement spécial à Sylvain, Khedidja, Rainier, Agnès, Mohamed, Maxime, Sarah et Najoua, ainsi qu'à Adrien, et à tou.te.s les autres !

Je voudrais aussi exprimer toute ma reconnaissance au groupe doctoral « HLM » auto-constitué ; et dont les échanges et réflexions ont été particulièrement prolifiques. Merci en particulier à Mariana, Virginia, Amandine, François et Marie.

Je remercie également Brigitte qui m'a accompagné durant une partie de mon enquête, et qui m'a autorisé à exploiter ses clichés.

Merci à mes ami.e.s qui m'ont supporté tout au long de ce parcours, qui m'ont écouté tergiverser sur ma « (fou)thèse ». Merci à vous toutes et tous d'avoir su faire preuve de patience et de préserver notre amitié, malgré mes inlassables « j'peux pas, j'ai doctorat ».

Merci enfin à ma famille pour leur soutien et leur écoute sans faille, en particulier à mes parents, Isabelle et Dominique, mais aussi à Elodie, Jérôme et Lyubo qui ont su m'aider dans mes moments de doutes. Je rends en particulier hommage à ma marraine qui n'aura pas l'occasion de lire ce manuscrit, mais qui aurait aimé le faire.

Pour finir, je dédie ce travail à Vivien, qui a su me coacher et me soutenir tout au long de cet interminable périple, et qui a su gérer certaines de mes angoisses jusqu'à la dernière ligne de ce manuscrit. Ce travail est aussi le tien !

Résumé

À partir d'une enquête en immersion chez un prestataire pour des organismes HLM, cette thèse analyse comment le traitement des troubles résidentiels dans le parc social stigmatisé a généré un marché pour une nébuleuse d'associations et de bureaux d'études spécialisés en ingénierie sociale et urbaine. Face à des désordres résidentiels qui mettent à l'épreuve les modes de gestion et de cohabitation dans les grands ensembles, un groupe professionnel segmenté – les acteurs du « développement social urbain » (DSU) – tente de légitimer son expertise, en revendiquant une double capacité d'intermédiation entre bailleurs et locataires et de mobilisation des « invisibles » et autres « exclus » de l'espace public. Mais le processus de professionnalisation de ces intervenants se heurte néanmoins aux préoccupations patrimoniales et gestionnaires des organismes HLM, qui sont les commanditaires de leurs actions. Cette subordination entraîne des tensions identitaires pour les acteurs, tiraillés entre une rationalité gestionnaire portée par le monde HLM, et les objectifs de développement social poursuivis par la politique de la ville. Les professionnels du DSU internes aux bailleurs gèrent cette épreuve de positionnement en sous-traitant les relations de face-à-face avec les résidents à des prestataires, parvenus à monétiser le travail de « terrain » au prix d'une standardisation de leurs prestations. Considérant les troubles résidentiels comme une manifestation de problèmes sociaux structurels interpellant l'ensemble de la société, ce travail met en évidence comment les dynamiques d'institutionnalisation et de marchandisation du DSU entretiennent une logique de (dé)responsabilisation en « cascade », qui se décline en une injonction à la civilité : face à des problèmes sociaux et résidentiels dont les habitants et les agents de proximité sont *in fine* rendus responsables, ces acteurs n'auraient alors d'autres issues que de se responsabiliser et de faire l'apprentissage du vivre ensemble.

Mots clefs : participation ; logement social ; intervention sociale ; politique de la ville ; organisme HLM ; professionnalisation ; grands ensembles ; intermédiation ; CIFRE

Abstract

Based on an immersive survey of a service provider for low-income housing organizations, this thesis analyzes how the treatment of residential disorders in social housing has generated a market for a nebulous group of associations and consulting firms specialized in social and urban engineering. Faced with residential disorders that challenge management and cohabitation methods in large housing estates, a segmented professional group – the actors of “urban social development” (DSU) – tries to legitimize its expertise by claiming a double capacity of intermediation between landlords and tenants and of mobilization of the “invisible” and other “excluded” of the public space. However, the process of professionalization of these actors is nevertheless confronted with the patrimonial and managerial preoccupations of the housing organizations, which are the sponsors of their actions. This subordination leads to identity tensions for the professionals, who are torn between the managerial rationality of the HLM world and the social development objectives pursued by the city policy. The DSU professionals within the landlords manage this positioning test by subcontracting face-to-face relations with residents to service providers, who have managed to monetize the “field” work at the cost of standardizing their services. Considering residential unrest as a manifestation of structural social problems that affect the whole of society, this work highlights how the dynamics of institutionalization and commodification of the DSU maintain a logic of (dis)accountability, which is expressed in an injunction to civility: faced with social and residential problems for which residents and local agents are ultimately made responsible, these actors would then have no other way out than to take responsibility and learn to live together.

Keywords : participation; social housing; social intervention; urban and social policy; social housing organization; professionalization; large housing estates; intermediation; CIFRE

Sommaire

Sommaire	1
Introduction. À la recherche d'un <i>mieux</i> vivre ensemble dans les grands ensembles d'habitat social	3
Méthodologie et terrains de recherche. De l'illusion de la démocratie participative au marché du vivre ensemble	17
Première partie. Généalogie du problème du vivre ensemble dans les quartiers HLM.....	53
Chapitre 1. La construction sociale du problème du vivre ensemble dans les grands ensembles HLM.....	59
Chapitre 2. De la crise des grands ensembles à la crise du rapport locatif. Entre managérialisation des organismes HLM et moralisation des locataires	101
<i>Conclusion de la partie I.....</i>	145
Deuxième partie. Le marché du vivre ensemble dans les grands ensembles HLM.....	149
Chapitre 3. De l'institutionnalisation du Développement Social Urbain dans les HLM au marché du vivre ensemble	153
Chapitre 4. L'externalisation du développement social urbain : entre professionnalisation et standardisation de l'intermédiation bailleurs-locataires.....	203
Chapitre 5. Entre délégation du « sale boulot » et quête de « neutralité » : la professionnalisation par le bas du travail du vivre ensemble.....	253
<i>Conclusion de la partie II de la thèse</i>	291
Troisième Partie. Le développement social urbain à l'épreuve du vivre ensemble	295
Chapitre 6. De la fétichisation sociologique des « exclus » à la légitimation de la managérialisation du logement social	299
Chapitre 7. Agir en intermédiaire ordinaire : l'ajustement des locataires à l'injonction participative des organismes HLM	353
Chapitre 8. Le développement social urbain à l'épreuve de la « communauté des locataires » : entre autonomie et hétéronomie des groupes de référents.....	391
<i>Conclusion de la partie III.....</i>	431
Conclusion générale. Une analyse de la politique sociale du logement à partir de ses marges	435
Bibliographie générale	453
Annexes	483
Liste des sigles et abréviations.....	497
Table des illustrations	499
Table des matières.....	501

Introduction. À la recherche d'un *mieux vivre* ensemble dans les grands ensembles d'habitat social

« Les gens dans les quartiers comme ça, ils pourraient donner des leçons de vivre-ensemble et de savoir-vivre à des gens qui sont dans des pavillons ou des quartiers bobos. Pourquoi ? Parce que justement ils ont pas le choix. Vaut mieux qu'ils sachent vivre ensemble, sinon ça va exploser ! C'est pas possible d'avoir autant d'origines différentes au même endroit, qui s'entassent les uns sur les autres, sans un minimum de savoir-vivre. [...] Moi je sais pas, je défie quiconque de venir habiter ici, et de pas péter un câble. À la base tu vas rien avoir contre un indien, ou un pakistanais, mais je t'en mets deux trois au-dessus de ta tête, un à droite un à gauche, et j'leur dis "allez-y du curry à fond, du curry à fond et vous branchez bien vos hôtes sur aération !" Matin curry, midi curry, soir curry. J'te mets au défi de pas péter un câble ! Et de pas devenir raciste justement !¹ »

Le propos de ce gardien d'immeuble de la banlieue parisienne illustre une représentation solidement ancrée sur les grands ensembles HLM : des espaces périphériques concentrant des populations pauvres et d'origines immigrées, contraintes d'inventer perpétuellement des moyens de *vivre ensemble*, du fait de leur impossibilité d'y fonder un entre-soi protecteur (Lévy-Vroelant et al., 2005). Les désordres résidentiels auxquels font face les acteurs en présence dans certains immeubles pourraient *a priori* donner raison à ce portrait misérabiliste. Du sac poubelle subrepticement laissé sur le palier jusqu'à l'ascenseur aspergé d'urine, en passant par les coupures d'eau incessantes, ces désordres se présentent chez certains habitants comme des *troubles*, des mises à l'épreuve que l'on peut interpréter d'une double façon. D'un côté, la notion de *trouble* peut se comprendre comme une « épreuve de désorganisation » ou une « rupture de routine » qui engage les capacités des résidents à voisiner en bonne intelligence, et sollicite leurs compétences d'interpellation des pouvoirs publics² ou de tiers pour assurer la continuité de la vie sociale (Dewey, 1993 ; Cefaï, 2016). De l'autre, ces *troubles* peuvent aussi s'interpréter à partir des catégories institutionnelles. Pour les pouvoirs publics en charge de la gestion de ces ensembles, les désordres apparaissent comme des « dysfonctionnements » qui mettent en cause le comportement des habitants (Demoulin, 2016) : « manque de propreté », vétusté ou usure générée par des « mésusages », « incivilités », « vandalisme », « usages déviants³ »... Ce diagnostic incrimine le comportement résidentiel et les modes de cohabitation des ménages, ou plus précisément leurs dispositions à négocier un « usage moyen » – cette « indispensable harmonisation des divers modes de vie » qui rendrait supportables les relations de voisinage dans des espaces à la fois denses, parfois mal-construits et souvent non-désirés (Kaufmann, 1989, p. 136).

¹ Entretien avec un gardien d'immeuble, 37 ans, 11 ans d'expérience, juin 2017.

² La notion de « pouvoirs publics » est comprise dans cette thèse dans un sens extensif comme « l'ensemble des instances dotées d'une parcelle, plus ou moins vaste, de la puissance publique. Elle englobe donc l'État, son appareil central et ses services déconcentrés, les collectivités territoriales, les instances supranationales, mais aussi des institutions de droit privé dotées de missions de service public comme les organismes HLM ou certaines associations » (Poiret, 1997 ; Palomares et Rabaud, 2006, p. 135).

³ Ces expressions sont récurrentes dans la littérature grise des bailleurs et de leurs prestataires.

Grands ensembles, rapport locatif et lien civil : quelques éléments de définition

Le choix de la notion de *grand ensemble* mérite une explication. Il peut sembler en effet arbitraire d'avoir privilégié ce terme à celui de *quartier populaire*, qui réfère, dans son sens extensif, à des espaces urbains habités majoritairement par des catégories défavorisées, et souvent « marqués par des formes de désaffiliation sociale et politique [et] laissant place à des tentatives, souvent fragiles, de contre-affiliation » à des cultures subalternes (Bacqué, 2019, p. 193). Si cette définition recoupe une grande partie des grands ensembles périphériques, les quartiers populaires peuvent aussi désigner des espaces centraux ou péri-centraux dont la morphologie sociale et urbaine s'en distingue largement⁴.

Dans les études urbaines, la notion de *grand ensemble* réfère habituellement à des groupes d'immeubles de plus de 500 logements issus d'une production directe de la puissance publique, et construits sur le modèle de l'urbanisme des Trente Glorieuses – c'est-à-dire un assemblage de barres et de tours orientées par un plan masse soumis aux règles du zonage (Lacoste, 1963 ; Dufaux et *al.*, 2003 ; Vieillard-Baron, 2004). Dans cette thèse, nous privilégions une définition plus personnelle : celle-ci inclut toutes les opérations de petite taille qui répondent aux mêmes codes architecturaux que les grands programmes des années 1950 à 1970 (notamment les ZUP – Zone à Urbaniser en Priorité), mais aussi les groupes d'immeubles HLM (Habitation à Loyer Modéré) construits durant les années 1970 et 1980, qui portaient l'ambition de rompre avec la monotonie architecturale des décennies précédentes, tout en s'inscrivant dans la même philosophie urbaine fonctionnaliste héritée du « régime d'accumulation fordiste » (Bidou-Zachariassen, 1997, 2002).

Les grands ensembles présentent par ailleurs des spécificités institutionnelles qui en font des lieux singuliers. Les circuits administratifs qui régulent les critères d'attribution des HLM font coexister des populations aux trajectoires antagonistes : d'un côté, des personnes en début de carrière résidentielle qui ne font qu'y transiter ; de l'autre, des individus pour qui le logement social en grand ensemble représente l'ultime étape de leur trajectoire (Chamboredon et Lemaire, 1970 ; Simon, 1992). Ces espaces partagent en outre la spécificité d'être gérés par des institutions sociales (les organismes HLM) qui entretiennent des relations d'interdépendance avec les résidents (Anselme, 2000 ; Maury, 2001 ; Schijman, 2012), et dont l'omniprésence dans l'espace public (ou à l'inverse l'absence remarquée) peut se faire particulièrement pesante (Laé, 2015 ; Lapeyronnie, 2008).

Cette thèse reviendra plus longuement sur la spécificité des rapports sociaux générés par le fait de résider ou travailler dans un grand ensemble. Si l'on considère, à la suite de Michel Anselme (2000), que le rapport locatif conditionne en grande partie les modes de relations sociales dans ces espaces urbains, il peut dès lors sembler convenu d'appréhender les rapports sociaux à partir de la notion de « lien civil ». Pour Patrick Pharo, cette notion met en évidence la « continuité fondamentale, tout au moins dans nos sociétés, entre les formes les plus massives de la vie sociale et politique (l'État, les institutions, les partis politiques...), et les formes les plus élémentaires de celles-ci, telles qu'on peut les rencontrer dans la vie de tous les jours » (Pharo, 1985, p. 8). Le lien civil⁵ apparaît ainsi heuristique pour caractériser les rapports qu'entretiennent les membres d'une même entité collective – en l'occurrence logeur et logés au sein d'un ensemble résidentiel – unis à la fois par des rapports d'alliance ou d'antagonisme, mais aussi par des liens contractuels et financiers, comme le contrat de location ou le paiement de charges collectives.

⁴ Par exemple la littérature sur les quartiers populaires de types faubouriens insiste sur leur rôle « fondateur », « de transition » (Rémy, 1990), « d'intégration » pour les migrants (Simon, 1993), ou encore de « lieux ressources » (Navez-Bouchanine, 1996) ou « tremplins » (Saunders, 2012 ; Bouillon et *al.*, 2017).

⁵ Il s'agit aussi de prendre nos distances avec la notion de « lien social », qui définit les liens de protection et de reconnaissance qui assurent l'intégration des individus dans la société – c'est-à-dire à la fois les « supports que l'individu peut mobiliser face aux aléas de la vie », mais aussi les interactions sociales qui « stimule[nt] l'individu en lui fournissant la preuve de son existence et de sa valorisation par le regard de l'autre » (Paugam, 2018, p. 64). Mais en étant désignée par les pouvoirs publics comme objectif absolu des politiques sociales, cette notion présente des limites : elle axe l'analyse sur des « publics » qualifiés à l'aune de leur supposé « déficit de lien social », sans regarder directement leur relation avec leurs gouvernants.

La mise en procès des modes de cohabitation dans les grands ensembles précède de peu la construction des quartiers HLM à partir des années 1950. Elle s'enracine dans une lecture spatialiste, selon laquelle le *gigantisme* et la *monotonie* de cette forme urbaine apparaîtraient tellement en rupture avec l'urbanisme de la ville traditionnelle, qu'ils rendraient les relations de voisinage nécessairement problématiques, au point que les résidents seraient constamment contraints de négocier des compromis pour pouvoir cohabiter les uns avec les autres. Très vite, des acteurs ayant un accès privilégié à l'espace médiatique ont exprimé leurs inquiétudes sur la manière dont les habitants des constructions nouvelles allaient pouvoir s'adapter au « logement moderne » des Trente Glorieuses (Tellier, 2007). Les années 1960 et 1970 sont ainsi parsemées de productions littéraires et discursives émanant de journalistes, chercheurs et personnalités politiques qui condamnent la piètre qualité de la vie sociale de ces nouveaux ensembles urbains : comment était-il seulement possible de s'approprier un cadre de vie à la fois laid, mal-conçu ou mal-construit, sous-équipé et mal-desservi par les transports en commun ? À la fin des années 1970, la question des modes de cohabitation se superpose à celle de l'immigration, au fur et à mesure que les familles immigrées « remplacent » les premiers arrivants de ces ensembles urbains (Poiret, 1997 ; Tanter et Toubon, 1999). Elle s'intercale ensuite avec un nouveau paradigme sociétal pour appréhender les processus de marginalisation sociale, l'*exclusion* (Paugam, 1996), dont les grands ensembles de banlieue seraient l'incarnation spatiale (Tissot, 2003, 2007a).

Dès lors, les troubles résidentiels n'ont plus seulement été appréhendés par les acteurs concernés à partir de considérations architecturales ou urbanistiques qui complexifieraient les relations de voisinage (Flamand, 2019), mais dans le registre des relations interethniques et de la cohabitation entre des groupes dont les trajectoires résidentielles s'opposent. Le *style de vie*⁶ des ménages immigrés ou marginalisés serait tellement opposé à celui des « familles françaises » stables qu'il ne ferait chez elles qu'exacerber les sentiments racistes⁷ et xénophobes (de Rudder, 1991), quand il ne contribuerait pas simplement à accélérer leur « fuite résidentielle » vers des espaces urbains mieux valorisés (Toubon et Tanter, 1991). Des items aussi anecdotiques que des poubelles éventrées dans les cages d'escalier, des déchets jetés par les fenêtres ou des nuisances sonores seraient non seulement une preuve supplémentaire du déficit d'*intégration* des immigrés ou des marginaux, mais aussi le signe manifeste de l'incapacité des résidents à s'accorder sur un potentiel « usage moyen ». Puisque les habitants, quelle que soit leur origine sociale, géographique et culturelle, ne parviennent pas à *vivre ensemble*, les pouvoirs publics n'auraient alors que deux solutions : changer la population de ces quartiers, ou lui « garantir des conditions de cohabitation supportables par tous » (Anselme, 2000, p. 162).

⁶ Contrairement à la notion de « mode de vie » qui présuppose que les pratiques résidentielles des ménages ne seraient que le résultat mécanique de contraintes matérielles (Gilbert, 2014, p. 85), celle de *style de vie* définit une « manière de vivre, mais aussi de penser, complexe de pratiques suffisamment normalisé et répétitif pour former un ensemble relativement cohérent et stable dans le temps, et surtout faisant sens pour un individu, un groupe » (Mantovani et Saint-Raymond, 1984, p. 10-11).

⁷ Le concept de racisme est compris au sens de « conduite de mise à part revêtue du signe de la permanence. Ce signe de mise à part étant actuellement le signe biologique qui offre toute garantie de permanence dans notre système idéologique » (Guillaumin, 1972, p. 78).

Le Développement Social Urbain dans les HLM : agir sur les modes de cohabitation

Cette thèse porte sur l'ambition des pouvoirs publics d'interférer dans la vie résidentielle des grands ensembles. En quarante années d'institutionnalisation de la « politique de la ville » – une action publique focalisée sur la régulation sociale et la « réinsertion » de ces espaces urbains dans la ville –, les organismes HLM⁸ se sont rendus à l'évidence : les politiques visant à transformer autoritairement le peuplement de ces quartiers n'ont pas toujours entraîné le « changement social » espéré (Lelévrier, 2010) – ou alors au prix de pratiques discriminatoires qui sont désormais prohibées (Sala Pala, 2005, 2013 ; Bourgeois, 2013, 2017). À défaut d'imposer la « mixité sociale » *par le haut*, il conviendrait d'opérer *par le bas*, d'agir sur les modes de relation sociale au sein des patrimoines, afin de montrer à la population la voie à suivre, lui indiquer comment dissoudre ses différends et uniformiser ses modes de vie. Ce deuxième objectif a suscité l'émergence d'un groupe professionnel spécialisé au sein du logement social : les acteurs du « développement social urbain » (DSU). Des agents internes aux organismes HLM ont été recrutés à partir des années 1990 afin de lutter contre les troubles résidentiels qui affectent la gestion patrimoniale des bailleurs ; et dans le droit fil de l'augmentation de leurs responsabilités dans ce domaine, une nébuleuse de prestataires a émergé pour proposer leurs services à ces agents internes, en particulier des associations et des bureaux d'études le plus souvent extérieurs aux quartiers concernés.

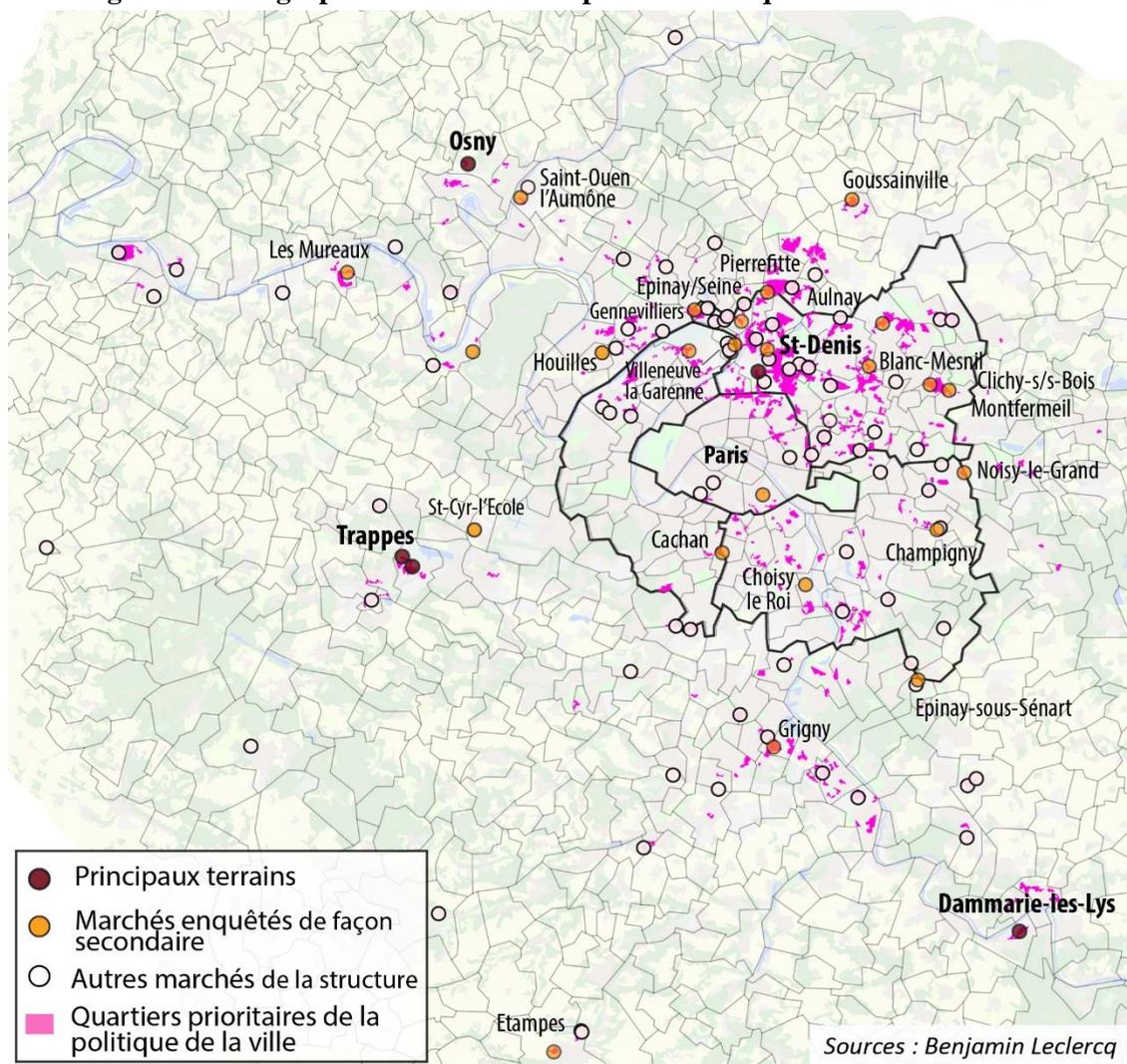
À partir d'une enquête en immersion chez l'un de ces prestataires œuvrant dans une quarantaine de grands ensembles par an (figure 1), cette recherche éclaire les ressorts des activités de ce groupe professionnel du « développement social urbain » des HLM. Alors même qu'ils sont le plus souvent extérieurs aux quartiers dans lesquels ils interviennent, leur présence peut sembler *a priori* redondante du fait qu'il existe souvent une multiplicité d'acteurs locaux au sein de ces territoires, dont les actions quotidiennes visent justement à densifier le « lien social » entre les différents protagonistes. En effet, l'espace public des grands ensembles de la politique de la ville foisonne généralement d'associations, d'amicales de locataires, et de structures sociales municipalisées ou parapubliques, ou encore de dispositifs municipaux qui entendent contribuer à la « cohésion sociale » et encouragent la « participation des habitants » à leur cadre de vie (Roudil, 2010). Pourtant, les organismes HLM font appel à leurs propres prestataires pour mettre en place des « projets⁹ » aux temporalités variées (d'une semaine à plusieurs années), dans l'objectif de remédier aux usages « déviants » et autres « conflits d'usages » dans les résidences.

⁸ Les organismes HLM sont des entités délégataires d'une mission de services publics qui assurent la gestion et la construction de logements sociaux avec l'appui législatif et financier de l'État, et dont les règles de fonctionnements sont régies par le code de la construction et de l'habitation. On comptabilise en 2021 plus de 600 organismes HLM en France, gérant un parc d'environ cinq millions de logements sociaux au total. S'il existe plusieurs types de gestionnaires de logements sociaux, notre recherche porte sur les deux catégories principales : les Sociétés Anonymes HLM (SAHLM) et les Offices Publics de l'Habitat (OPH). En 2020, on dénombre 183 SAHLM – qui se définissent depuis 2002 comme des « Entreprises Sociales pour l'Habitat » (ESH). Elles gèrent environ 2,26 millions de logements sociaux. Parallèlement, on compte 233 Offices Publics de l'Habitat (OPH), qui gèrent environ le même nombre de logements que les ESH. Depuis 2007, les OPH englobent à la fois les offices municipaux, rattachés à une commune ou une intercommunalité, et dont le conseil d'administration est largement composé d'élus locaux, ainsi que les OPAC (Offices Public d'Aménagement et de Construction), qui eux sont rattachés à une collectivité départementale. Sources : USH, « Les HLM en chiffres, édition 2020 », *Repères*, n° 68, 2020.

⁹ Au sens de « conduite anticipatrice » visant à « explorer l'avenir pour le domestiquer » (Boutinet, 2012, p. 1).

Ces structures externes revendiquent que leur position d'extériorité aux quartiers serait une ressource pour agir entre deux pôles de position, qu'ils adaptent en fonction des situations : d'un côté, selon le modèle classique de la médiation proposée par Georg Simmel ([1917] 1991), ils peuvent œuvrer en « tiers impartial » ou non partisan dans les échanges, et à ce titre « structurer la transaction sociale » pour aider les acteurs à réguler leurs conflits (Blanc, 1999, p. 191). De l'autre, ils agiraient en « tiers-engagé » ou « passeur », afin d'« aider les groupes démunis à s'exprimer, à se faire entendre et à faire reconnaître leurs droits », à la manière d'un « avocat commis d'office qui doit gagner la confiance d'un “client” qui ne lui a rien demandé » (*Ibid.*, p. 192).

Figure 1 : cartographie des missions du prestataire enquêté entre 2014 et 2017



Chez ces « experts du lien social » missionnés par les bailleurs, une expression s'est d'ailleurs progressivement imposée pour synthétiser leur ambition d'accompagner les habitants à résoudre les troubles résidentiels auxquels ils sont confrontés : le « vivre ensemble ». À la fois flou et polysémique, ce terme désigne « un concept qui exprime les liens pacifiques, de bonne entente qu'entretiennent des personnes, des peuples ou des ethnies avec d'autres, dans leur environnement de vie ou leur territoire¹⁰ ». Si cette

¹⁰ La définition est issue de *Linternaute.fr*, en ligne : <https://www.linternaute.fr/dictionnaire/fr/definition/vivre-ensemble/#citation>. Elle nous paraît plus complète que celle du *Larousse*, qui définit le vivre ensemble comme une « cohabitation harmonieuse entre individus ou entre communautés ».

définition réfère implicitement à l'idéal d'une société multiculturelle pacifiée et réconciliée avec ses marges, l'expression de « *mieux vivre ensemble* » présupposerait néanmoins que cette « bonne entente » ne saurait être prise pour acquise. Elle serait nécessairement temporaire et s'éprouverait dans l'expérience. Pour John Dewey, cette conception expérientielle de la vie en collectivité conditionne le caractère démocratique de nos sociétés. Considérant « la démocratie comme un mode de vie individuel et collectif » (Bidet et al., 2011), il décrit le vivre ensemble comme une situation dans laquelle des individus ou des groupes, en partageant leurs expériences et en confrontant leur singularité, éprouveraient *en acte* des formes d'organisation commune à même de garantir la place des uns et des autres au sein d'un collectif (Dewey, 1939 ; Zask, 1999 ; Voirol, 2008 ; Bidet et al., 2011). Dans ce sens, la qualité démocratique d'une société serait déterminée par « la participation de tout être humain adulte à la formation des valeurs qui régulent le vivre ensemble » (Dewey, 1937, p. 217 ; Bidet et al., 2011). Puisque le vivre ensemble ne saurait être postulé, il faudrait constamment produire des ajustements et des conventions pour assurer la place des uns et des autres dans une collectivité nécessairement plurielle, plutôt que d'imposer arbitrairement une norme majoritaire qui déconsidère les styles de vie minoritaires (Séguin, 1997).

***Entre professionnalisation de l'intermédiation et substitution du tissu local.
Axes de recherche, hypothèses et problématique***

Comment interpréter les préoccupations des pouvoirs publics en faveur du vivre ensemble dans les quartiers HLM, et les formes de professionnalisation de l'intermédiation qui lui sont liées ? Que produisent concrètement ces pratiques professionnelles sur les rapports sociaux ? Doit-on les appréhender comme le signe tangible d'une avancée démocratique, d'une volonté manifeste de laisser place à l'expression des différences et des singularités des uns et des autres, pour refonder le lien civil entre logeurs et logés ? L'attrait pour le vivre ensemble traduit-il une inflexion pour la tolérance envers les différents modes d'habiter en présence, une forme de reconnaissance de la singularité des différents groupes sociaux et une volonté de déployer leurs capacités à les exprimer ? Ou bien n'est-il au contraire qu'un renouvellement terminologique d'un projet assimilationniste, dans lequel les populations devraient apprendre à dissoudre leurs différences en uniformisant leur style de vie pour les conformer à ceux de la majorité ? Ne constitue-t-il qu'un prolongement autoritaire des politiques urbaines qui cherchent à faire des espaces concentrant la pauvreté des « quartiers comme les autres » – et ce y *compris* sur le plan politique –, masquant dès lors des instruments de pacification des relations sociales, d'étouffement de la conflictualité et des revendications sociales ? En d'autres termes, faut-il envisager la rhétorique du vivre ensemble et l'émergence des professionnels qui la soutiennent comme une transformation sémantique des techniques de gouvernement des conduites, ou peut-on voir dans cette emphase nominaliste un renouvellement démocratique, une réinvention de l'espace public, voire un levier d'« innovation sociale » qui contribuerait à valoriser politiquement des populations souvent stigmatisées et discriminées, et dont l'accès à l'espace public permettrait de démocratiser la gestion du logement social ? Est-il possible d'envisager

une troisième voie, celle des « accommodements raisonnables », pour reprendre le vocabulaire québécois (Saillant, 2015), par laquelle le travail de ces *tiers* permettrait de dépasser le « vouloir de tous », pour produire des normes de vivre ensemble « valant pour tous » (Habermas, 1997 ; Volckrick, 2005) ?

Cette série d'interrogations invite à envisager la production de *mieux vivre ensemble* à partir de trois regards complémentaires.

Premier axe : entre émancipation et normalisation des comportements

Le premier axe propose de considérer les pratiques des acteurs intermédiaires dans le prolongement de la dualité historique qui traverse le champ¹¹ de l'action sociale. Depuis le début du XX^e siècle, le processus de professionnalisation¹² du travail social est en effet traversé par une double référence paradoxale, dont Michel Autès nous livre une synthèse :

« D'un côté, des énoncés "officiels" forts, construits autour de l'autonomie des personnes, des groupes et des communautés, voire de leur émancipation, avec l'affirmation de puissants idéaux démocratiques et humanistes ; d'un autre côté, une myriade d'énoncés technicistes, construits autour du modèle de la réparation [...] d'individus pathologiques » (Autès, 1999, p. 69).

Cette ambivalence entre émancipation – au sens d'affranchissement d'un lien de dépendance – et normalisation semble avoir résisté aux évolutions législatives, politiques et sociales qu'a pu traverser notre société en un siècle de renouvellement de l'État social (Duvoux, 2013). À chaque étape de leur professionnalisation, les travailleurs sociaux dits « canoniques¹³ » ont tenté de légitimer leur autonomie intellectuelle et politique. Ils ont tenté de renouveler le socle théorique qui fonde leurs pratiques, pour aller au-devant d'une critique sociale qui associait leurs interventions à celles d'une « police des familles », ou à des formes toujours plus sophistiquées de contrôle social (Foucault, 1972 ; Donzelot, [1977] 2005 ; Verdès-Leroux, 1978). Tout au long du XX^e siècle, ils ont élaboré des savoir-faire, des techniques, se sont armés d'un code déontologique, de formations et de certifications spécialisées pour contrôler l'accès de leurs pairs à la profession. Ce travail de légitimation devait leur assurer une marge d'autonomie. Elle constituait une arme pour résister aux injonctions normalisatrices de leurs employeurs, et défendre ainsi un mandat qu'ils ont pu définir comme une fonction sociale d'« avocat » des classes populaires¹⁴ : à

¹¹ Au sens bourdieusien du terme, c'est-à-dire un monde social différencié dont la délimitation est le produit historique d'un ensemble de luttes, de compromis et de débats entre des agents sociaux diversifiés.

¹² La professionnalisation désigne « le résultat d'un travail de construction de la compétence » subordonné à une activité d'argumentation auprès de divers publics, dans l'objectif de « construire la prestation comme réponse à un besoin, et la compétence comme nécessaire à la bonne réalisation de la prestation » (Paradeise, 1985, p. 18). En ce sens, un processus de professionnalisation totalement abouti suppose que le groupe soit parvenu à s'institutionnaliser (*Ibid.*), c'est-à-dire à se faire reconnaître, mais aussi à s'incorporer dans des organisations relativement stables, soumises à des règles de fonctionnements spécifiques, et assurant des fonctions légitimées dans la société (Tournay, 2011).

¹³ Soit les assistants de service social, les animateurs sociaux et les éducateurs spécialisés (Autès, 1999).

¹⁴ La notion de « classes populaires » est entendue comme « l'ensemble des groupes sociaux caractérisés par leur position dominée – économique, culturellement et symboliquement –, par leurs faibles chances d'améliorer leur destin social, ainsi que par des traits communs en termes de modes de vie, des "formes de séparation culturelle" » (Siblot, 2006, p. 18 ; Schwartz, 2012). Cette définition est suffisamment large pour

travers leurs interventions sur des cas complexes, ils ont revendiqué leur capacité à faire évoluer la législation en faveur de plus de justice sociale (De Robertis, 1981 ; Soulet, 2016 ; Champy, 2017).

Il serait tentant de déceler cette même tension dans l'analyse des pratiques professionnelles du vivre ensemble. Mais une telle perspective demeure cependant limitée. Elle laisserait penser qu'il reviendrait uniquement aux professionnels de gérer cette ambivalence, comme si le vivre ensemble s'inventait uniquement dans les interactions de face-à-face, qu'il dépendait de la bonne volonté des uns et des autres, indépendamment des contraintes structurelles auxquelles ils sont soumis. En d'autres termes, l'invocation d'un nécessaire mieux vivre ensemble pour faire face aux troubles résidentiels nourrit « l'illusion d'un remède local, celui d'un entre-soi à refonder, porteur en soi de changement » (Tissot, 2013), sans tenir compte des inégalités et des rapports de domination auxquels sont confrontés les protagonistes. En l'occurrence, l'hypothèse défendue est que ce localisme nourrit une forme de « procès », dans lequel les acteurs en interaction se rejettent dos à dos la responsabilité du traitement des problèmes sociaux, sans tenir compte des « propriétés structurelles¹⁵ » qui conditionnent leurs récriminations respectives.

Notre propos voudrait donc s'inscrire dans une perspective transactionnelle telle que Jean Rémy l'a théorisée (Rémy, 1992, 1996, 2005). Cette ambition invite à appréhender les pratiques visant la production du vivre ensemble comme des moments de négociation qu'il faut situer à une double échelle : celle du déroulement de la situation, et celle de « l'arrière-plan, soit le contexte de sa structuration partielle du fait de "propriétés structurelles", qui interviennent sur la manière dont elle s'organise et se déroule » (Rémy, 2005, p. 85). Cette démarche invite à saisir les pratiques de production du vivre ensemble en ce qu'elles s'inscrivent dans un processus de professionnalisation inaboutie.

Deuxième axe : une professionnalisation inaboutie de l'intermédiation

Loin de s'apparenter à une production collective et normative marquée par l'autojustification rhétorique de leur fonction sociale (Boltanski, 1982 ; Paradeise, 1985), les professionnels de l'intermédiation enquêtés sont d'abord des *prestataires* au service de la satisfaction de leurs *clients* – les organismes HLM. Dans un contexte concurrentiel, ils agissent comme des entreprises qui « rivalisent d'efforts pour montrer au client qu'il était en droit, avec elles, de s'attendre à un service particulièrement adapté » (Ughetto, 2002, p. 99). De ce fait, la professionnalisation de l'intermédiation peine à s'adapter aux critères habituellement admis par la sociologie structuro-fonctionnaliste pour accéder au rang de profession¹⁶. En effet, plutôt que d'autodéterminer leur mandat de « tiers », ces

tenir compte de l'hétérogénéité croissante qui sépare les ouvriers et les employés, sans pour autant remettre en cause les frontières qui les détachent des classes intermédiaires et supérieures.

¹⁵ Au sens de l'ensemble des éléments de contexte qui conditionnent « la manière dont les acteurs perçoivent l'ordre social et ce qu'ils croient, pour eux et pour les autres, possible ou impossible, problématique ou probable » (Strauss, 1992, p. 253).

¹⁶ Soit « la compétence techniquement et scientifiquement fondée reposant sur une formation longue », le « contrôle des professionnels par leurs pairs au sein d'une communauté réelle », et « le statut social élevé justifié par le niveau de compétence et l'importance sociale des prestations » (Paradeise, 1988, p. 11).

intermédiaires œuvrent davantage dans une logique de délégation « en cascade » du traitement des troubles résidentiels. Les différents prestataires se retrouvent mis en concurrence les uns les autres pour se voir confier par des organismes HLM – eux-mêmes mandatés par l'État pour assurer le droit au logement – le soin de gérer des problèmes réduits à leur plus simple expression spatiale : des nuisances de voisinage provoquées par les « incivilités » ou les « mésusages » des uns et des autres.

En d'autres termes, les prestataires n'ont pas le monopole de la définition des besoins et des problèmes auxquels ils entendent répondre – celle-ci étant la prérogative de leurs commanditaires. Or, il nous semble pourtant que les troubles résidentiels auxquels logeur et logés sont confrontés doivent s'appréhender comme la manifestation d'un *continuum* de problèmes sociaux, urbains, économiques, architecturaux, culturels et symboliques, dont la complexité dépasse celle du diagnostic d'« incivilité » ou de « méconnaissance » des normes élémentaires que les bailleurs déplorent à propos de leurs locataires. Notre hypothèse est en effet que ces problèmes renvoient à des conflits de normes et des processus multifactoriels qui interpellent l'ensemble de la société (ségrégation, stigmatisation, exclusion, rigueur budgétaire, entrepreneurialisation du logement social...), et témoignent plus globalement d'une crise de l'autorité, par laquelle les individus se donnent le droit de remettre en cause le pouvoir arbitraire des institutions à définir les règles du jeu. Si tel est le cas, cela remettrait en cause l'idée selon laquelle les interventions ponctuelles de ces prestataires puissent effectivement générer des transformations sociales, dont les incidences dépasseraient le seul moment de face-à-face.

Pour autant, l'analyse en acte de l'activité de ces prestataires présente au moins deux intérêts. Tout d'abord, leurs actions s'inscrivent dans le cadre de commandes institutionnelles qui, on le verra, sont imprégnées d'un schème cognitif misérabiliste (Grignon et Passeron, 1989), celui de la lutte contre l'exclusion de la sphère décisionnelle des habitants des quartiers HLM. Or, ce prisme implicite s'oppose non seulement aux principes méthodologiques sur lesquels s'appuient ces acteurs (considérer les habitants comme des « ressources »), mais il se heurte aussi aux actions quotidiennes menées par des individus et des groupes qui de fait, *vivent ensemble*, et tentent de fabriquer quotidiennement des modes de cohabitation dans les grands ensembles. On pense tout d'abord aux professions traditionnelles du travail social, pour qui l'arrivée de prestataires sur leur propre territoire d'intervention tend à confiner leurs activités dans des fonctions routinières, technicistes et individualisées (Ion, 1990). Mais on songe surtout à toutes ces figures militantes des espaces populaires, engagées dans des activités revendicatrices ou d'intermédiation « ordinaire » – que ce soit dans des instances ouvertes et officielles, ou dans l'ombre des institutions (Borzeix et al., 2005 ; Overney, 2011).

Troisième axe : l'intermédiation à l'épreuve des « corps intermédiaires »

L'analyse du travail de ces prestataires mérite donc d'être complétée par une approche attentive aux collusions sur le terrain entre ces prestataires et ces « acteurs locaux » dans leur diversité. Ce constat invite à retourner la problématique initiale : dans quelle mesure le caractère démocratique du « vivre ensemble » peut-il être conditionné par l'articulation du travail de ces prestataires à celui des représentants d'une société

civile propre aux grands ensembles ? Quelles sont les limites d'une intermédiation limitée à un face-à-face exclusif entre bailleur et locataires ? Ces questions prolongent le constat pointé par Pierre Ronsanvallon, pour qui l'idée du contournement des « corps intermédiaires » dessine en réalité une « vulgate » : celle de la « description toquevillienne d'un État omnipotent régissant sans encombre une société civile atomisée, inorganisée et asservie » (Ronsanvallon, 2004, p. 10). Or, ajoute-t-il, ce tableau masque en tout état de cause une réalité sociale et institutionnelle dont les représentants de la société civile sont partie prenante, dessinant deux histoires conjointes :

« D'un côté, une histoire des idées, surtout attentive aux discours et à la forme légale des institutions, qui met l'accent sur la tradition centralisatrice et souligne la permanence d'une tentation illibérale liée à l'absolutisation de la souveraineté du peuple et aux prétentions d'un État instituteur de la société ; de l'autre, une histoire sociale, suivant au plus près les mouvements de la société et le fonctionnement effectif des institutions, qui rend sensible l'autonomie des acteurs et leur capacité d'infléchir le cours programmé des choses, qui fait découvrir les conflits, comme les compromis et les arrangements avec les principes proclamés. Cette distinction est pour une part celle de la réalité et de sa représentation. D'un côté, la perception d'un face-à-face supposé exclusif de l'État et de la société, de l'autre une attention à l'existence concrète de "corps intermédiaires" intellectuellement récusés » (*Ibid.*, 2004, p. 11).

Notre thèse contribue à mettre en lumière cette ambivalence à l'égard des « corps intermédiaires » des espaces populaires en l'appréhendant à la lumière du processus de professionnalisation de ces acteurs de l'intermédiation bailleur-locataire. Si l'on peut considérer la défense rhétorique de leur compétence comme inaboutie, c'est bien parce que leur travail d'autoreprésentation pointe un paradoxe. La doctrine à laquelle ils se réfèrent, le développement social urbain (DSU¹⁷), a fait l'objet d'un important travail de légitimation que nous retracerons dans ce manuscrit, et qui repose sur des interventions sociales collectives et communautaires (Denieuil, 2008), en particulier la création de partenariats avec les acteurs du territoire. Cette modalité d'intervention occupe une place importante dans les stratégies de dénomination des professionnels, au point d'être désignée par une formule tautologique : l'« interpartenariat » (Ion, 1990 ; Autès, 1999). Autrement dit, dans leur travail de densification symbolique visant à justifier l'importance sociale de leurs prestations, ces professionnels tendent à mettre en scène leur double compétence à traduire la parole des habitants des grands ensembles, et tisser des connexions entre des personnes et des groupes situés aux extrémités de la hiérarchie sociale (Béhar, 1998 ; Tissot, 2005a). Or, comme on le verra, les modalités pratiques de leurs interventions s'apparentent pourtant à un face-à-face exclusif entre bailleur et locataires qui, loin d'incorporer ce qu'ils nomment « les acteurs locaux » – ou « corps intermédiaires » – dans la conduite des affaires publiques, concurrence, contourne ou se substitue à leur activité de représentation et de mise en forme de la demande sociale. Les prestataires concernés semblent par ailleurs éprouver cette situation à contrecœur, comme s'ils ne constituaient à leur corps défendant que de simples instruments que leurs clients utilisent pour pacifier les relations avec leurs locataires, eux-mêmes considérés non pas comme une entité collective, mais comme des individus atomisés. Ce constat invite à

¹⁷ Avant d'être le nom d'un dispositif de la politique de la ville, le DSU désigne un modèle d'intervention visant à traiter les problèmes sociaux de manière transversale, spatialisée et participative, en cherchant à concilier action sociale (par la « participation des habitants ») et interventions sur le bâti (Tissot, 2007a).

soutenir une dernière hypothèse : l'inaboutissement de la professionnalisation de l'intermédiation – au sens d'une impossibilité de mettre systématiquement en pratique les énoncés qu'ils formulent dans leur travail d'autodéfinition de leur compétence – se heurterait finalement à celle engagée par les organismes HLM.

Une lutte juridictionnelle entre institution HLM et leurs prestataires ?

En d'autres termes, la professionnalisation d'une intermédiation guidée par l'objectif de déterminer leur fonction de tiers s'inscrirait dans une « lutte juridictionnelle¹⁸ » (Abbott, 2003, 2010) dont le combat est perdu d'avance, tant le travail de légitimation de l'institution HLM pour définir la norme précède celle de leurs prestataires. Depuis la fin du XIX^e siècle, ces organisations ont en effet cherché à influencer le cours des politiques publiques de l'habitat, à partir de leurs propres intérêts et leur propre agenda (Warin, 1995 ; Maury, 2001 ; Zittoun, 2001 ; Tanter et Toubon, 2002). Elles se sont engagées dans un large mouvement de professionnalisation, au travers d'une triple stratégie : un travail taxinomique de dénomination de leur utilité sociale, une activité d'autoreprésentation pour accéder à l'existence publique, et surtout une importante manœuvre d'institutionnalisation en organisant un mouvement qui leur assure une représentation politique auprès des pouvoirs publics (Boltanski, 1982, p. 58). Ce « Mouvement HLM¹⁹ » est une organisation qui présente une ambivalence. D'un côté, elle se définit historiquement comme un « mouvement social », porteur d'une « légitimité de type démocratique fondée sur le nombre et l'expression spontanée d'une base militante [...] [qui] entraîne toute la diversité de ses acteurs dans une action commune » (Ruffat et Voldman, 1997, p. 10-11 ; Fekete et Vanoni, 2015). Mais de l'autre, elle s'apparente de plus en plus à une « corporation sectorielle » (Maury, 2001), animée par une logique de lobbying pour défendre ses intérêts auprès des pouvoirs publics (Zittoun, 2001). De plus, sa capacité à faire « mouvement » est entravée par « la diversité des statuts des organismes HLM, le poids inégal de l'enracinement territorial et politique, et la multiplicité des histoires organisationnelles » de ses adhérents (Tanter et Toubon, 2002, p. 48). Ces faiblesses invitent à considérer l'institution HLM comme un acteur « à la fois instrumenté et instrumental », condamné « à une faible capacité d'anticipation des politiques, à une position défensive constante » (*Ibid.*), autant qu'elle peut malgré tout infléchir la politique sociale du logement selon ses référentiels²⁰.

¹⁸ Une lutte juridictionnelle est une configuration dans laquelle plusieurs « professions, en concurrence les unes les autres, aspirent à se développer, s'emparant de telle ou telle sphère de travail qu'elles transforment ensuite en "juridiction" au moyen de savoirs professionnels et de revendications destinées à obtenir une légitimité auprès des pouvoirs publics » (Abbott, 2003, p. 29).

¹⁹ L'expression de « Mouvement HLM » désigne plus couramment l'Union Nationale des Fédérations des Organismes HLM (UNFOHLM), devenue en 2002 l'Union Sociale pour l'Habitat (USH). Cette organisation regroupe l'ensemble des fédérations d'organismes de logement social : la Fédération nationale des Offices Publics de l'Habitat, les Entreprises sociales pour l'habitat, la Fédération nationale des Sociétés coopératives d'HLM, l'Union d'économie sociale pour l'accession à la propriété et la Fédération nationale des Associations régionales d'organismes d'habitat social.

²⁰ La notion de référentiel de politique publique est entendue au sens de cadre cognitif produit par un ensemble hétérogène d'acteurs qui « organisent leur perception du problème, confrontent leurs solutions et définissent leurs propositions d'action » (Muller, 2003, p. 68). Pierre Muller distingue le référentiel sectoriel et le référentiel global. Le premier « est une représentation du secteur, de la discipline ou de la

Or, de ce point de vue, l'engagement des organismes HLM dans la politique de la ville apparaît comme un choix contraint, une contrepartie à la paupérisation du parc social. Cette contrainte peut autant s'analyser comme une volonté de s'approprier une action publique pour mieux défendre ses intérêts sectoriels (Warin, 1995 ; Maury, 2001), que le signe d'une nouvelle conception de la gestion territoriale : celui d'un « État Pilote » (Epstein, 2013a) ou « Stratège » (Bezès, 2009) qui, en dépit des politiques de décentralisation des pouvoirs, développe des instruments d'action publique – comme l'agencification²¹ ou les appels à projets – afin d'imposer ses normes et les stratégies à adopter aux institutions territoriales (Rouzeau, 2016). Dans cette mise en concurrence généralisée entre les différentes instances de la puissance publique, les organismes HLM ne feraient que reproduire les injonctions diffusées par un État omnipotent pour bénéficier de ses ressources.

Cette perspective invite à considérer la production normative du vivre ensemble non pas comme un travail démocratique visant à transformer le fonctionnement des institutions, mais comme un mode de régulation des conduites individuelles qui, loin de pouvoir s'inscrire dans une revendication d'égalité et de démocratisation de la gestion du logement social, assignerait aux habitants des grands ensembles une place subordonnée. En d'autres termes, les conditions institutionnelles à l'origine de la production des scènes de négociations ouvertes par l'intermédiation apparaissent comme autant d'entraves à la neutralité revendiquée par les prestataires. Au lieu d'œuvrer en « tiers impartial » entre bailleurs et locataires pour renégocier de nouvelles conventions ou de nouvelles valeurs promulguant le vivre ensemble (Simmel, 2013 ; Blanc, 1999), ces mêmes prestataires agiraient davantage en agents de pacification, dans une logique de « délégation du sale boulot » (*dirty work*) (Hughes, [1951] 1996b), que les organismes HLM ne veulent ou ne peuvent plus faire. Dès lors, il reste à savoir comment, en situation, les professionnels se départissent de ce faisceau de contraintes, et sous quelles conditions les acteurs qu'ils mobilisent parviennent à construire des compromis.

En résumé, cette thèse étudie les ressorts de la marchandisation du DSU – au sens d'« opération par laquelle des objets changent d'état dans le cours de leur carrière pour devenir des marchandises que l'on s'échange » (Dubuisson-Quellier, 1999, p. 672). Elle entend montrer comment, dans le contexte des grands ensembles HLM, le recours à des acteurs tiers peut s'interpréter comme une réponse à la crise de l'autorité institutionnelle, en même temps qu'un processus de « procéduralisation de l'idée de *tiers* » (Volckrick, 2005) : ce n'est plus tant les principes défendus unilatéralement par l'institution qui ordonnent la légitimité des conduites et de l'ordre social, que la façon dont les règles, les normes et les décisions sont discutées, négociées et argumentées entre les différents protagonistes (Habermas, 1997 ; Blondiaux et Sintomer, 2002). Dans ce contexte, le

profession » (*Ibid.*) ; le second « reflète la vision du monde des groupes dominants, et [dont le] statut de dominant résulte de leur capacité à exprimer, comme cela a toujours été le cas des groupes dominants, la "vérité du monde" à une époque donnée » (Muller, 2004, p. 40).

²¹ On pense notamment à l'Agence Nationale de la Rénovation Urbaine (ANRU) créée en 2003, à l'Agence Agence Nationale de Contrôle du Logement Social (ANCOLS) fondée en 2015, ou l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) en 2018, dont les appels à projets véhiculent des normes et des recommandations auxquelles les acteurs implantés dans les territoires doivent se conformer pour accéder aux ressources étatiques (Epstein, 2013a ; Rouzeau, 2016).

travail du *mieux vivre ensemble* par des acteurs intermédiaires viserait à faire ce que les bailleurs ne peuvent faire eux-mêmes : réguler les comportements « déviants » des locataires, et relégitimer des normes de cohabitation « valant pour tous » (Habermas, 1997 ; Volckrick, 2005). Néanmoins, en étant régie par des contraintes commerciales, la professionnalisation de ces tiers apparaît inachevée : ces contraintes empêchent les professionnels de se réapproprier les commandes pour co-définir le vivre ensemble avec les différents protagonistes, en dehors des seuls moments de face-à-face. Alors qu'ils défendent une « participation des habitants » qui permettrait d'infléchir le processus de subjectivation des locataires – en tant que double processus de façonnement et d'autotransformation des individus en sujet politique (Dardot, 2011) –, la mise en prestation du DSU compromet les capacités des acteurs à définir, se réapproprier et co-construire collectivement les normes résidentielles.

Structure de la thèse : du problème du vivre ensemble à sa mise en acte

Au croisement de la sociologie de la politique sociale du logement, de la construction des troubles résidentiels en problèmes publics (Cefaï, 2016), et de la professionnalisation de l'intermédiation entre gouvernants et gouvernés, cette thèse montre ce que produit le « développement social urbain » sur la mise en discussion du vivre ensemble dans les grands ensembles. La démonstration est structurée en trois parties.

La première partie retrace le processus d'implication des organismes HLM dans la politique de la ville à partir des années 1970, et insiste sur la façon dont ces institutions perçoivent et gèrent les troubles résidentiels dans leur patrimoine. À partir d'une histoire croisée entre professionnalisation des organismes HLM et construction sociale du problème des banlieues, elle décrit comment le DSU s'est imposé comme une activité de régulation largement orientée par des politiques urbaines sous l'étendard de la *mixité sociale*. Or, ce mot d'ordre universaliste présente deux ambiguïtés : non seulement il positionne implicitement les classes moyennes comme le point de référence du lien social (Bacqué et Sintomer, 2002), mais il élude surtout la place des immigrés et de leurs descendants dans la ville (Palomares et Rabaud, 2006). Cette partie s'inscrit dans la filiation de deux recherches sur la mise en œuvre de la politique la ville. Sylvie Tissot (2007a) montre comment la construction et les actions du groupe professionnel de la politique de la ville sont imprégnées par le cadre cognitif imposé par le paradigme d'*exclusion*. Jeanne Demoulin (2016) étudie quant à elle le DSU à partir de la rationalité des bailleurs, en regardant comment l'impératif participatif s'inscrit dans un paradigme gestionnaire qui exclut, paradoxalement, la majeure partie des habitants du processus décisionnel. Ces travaux n'ont toutefois pas centré leur analyse sur le fait que ces professionnels tendent, en pratique, à déléguer l'exécution des actions menées à des prestataires – autrement dit, que le DSU faisait l'objet d'un marché susceptible de mettre en concurrence des structures locales, des agents internes et des prestataires spécialisés.

La seconde partie de la thèse souhaite combler ce manque, en s'intéressant aux ressorts de ce marché du vivre ensemble. À la suite des travaux d'Alice Mazeaud et de Magali Nonjon (2015, 2018), l'analyse montre les tensions entre institutionnalisation et

professionnalisation du DSU, qui fragmentent ce groupe professionnel autant qu'elles lui assignent une place subordonnée dans la « gestion du cadre de vie » (Mille, 2021). Cette subordination entraîne des tensions identitaires pour les intervenants sociaux, tiraillés entre une rationalité gestionnaire portée par le monde HLM, et les objectifs de développement social poursuivis par la politique de la ville. Les professionnels du DSU internes aux bailleurs gèrent cette épreuve de positionnement en sous-traitant les relations de face-à-face avec les résidents à des prestataires, parvenus à monétiser le travail de « terrain » au prix d'une standardisation de leurs prestations. La marchandisation du DSU conduit alors ces prestataires à véhiculer une double croyance : d'une part, la participation des habitants, en étant accompagnée par des acteurs tiers qui maîtrisent les « bons » outils et les « bonnes » méthodes, peut résoudre les troubles résidentiels. D'autre part, il existerait une demande de participation des résidents qui ne demanderait qu'à être révélée par l'offre. Or, cette croyance contribue à faire reposer les ressorts de la mobilisation des habitants dans les projets de DSU sur les seules compétences relationnelles et méthodologiques des prestataires qui exécutent ces missions. La pression de la marchandisation entretient alors une contrainte de rentabilité des prestations qui exacerbe les conflits identitaires des professionnels, et les oblige à inventer en situation des modes de contournement de l'intention pacificatrice et moralisatrice de leurs commanditaires.

Dans une troisième partie, notre analyse se centre sur la manière dont le public réceptionne l'offre standardisée de DSU. Si ces pratiques cherchent à transformer certains locataires en relais de l'action publique locale, l'obstination avec laquelle les professionnels tendent à éviter les conflits aboutit non seulement à la démobilisation des habitants, mais aussi à l'exacerbation de clivages internes qui demeurent souvent confinés dans le registre de l'indicible. Nous questionnons alors les effets de ces missions de DSU sur la gestion des grands ensembles et sur les représentations des acteurs. Nous appréhendons à la fois les relations que les professionnels entretiennent avec les représentants des locataires organisés (associations et amicales de locataires), et celles avec les groupes de participants encadrés par les professionnels. Notre analyse montre l'existence d'une forme ambivalente de concurrence entre l'offre participative déployée par les institutions et les initiatives des acteurs autonomes (Neveu, 2011 ; Rui, 2016). Cette concurrence aboutit à des processus de délégitimation réciproque entre les différents acteurs qui tend à renvoyer dos à dos les agents des bailleurs et les locataires, et à exclure ce faisant de la conflictualité d'autres acteurs situés à d'autres échelles (Villes, État, fournisseurs, etc.).

Avant de faire cette démonstration, il nous faut d'abord insister sur les modes de production de l'analyse dans un chapitre dédié. En effet, comme cela a été évoqué plus haut, cette recherche s'est déroulée dans des conditions particulières, puisqu'elle s'inscrit dans le cadre d'une convention CIFRE. Il s'agira donc ici de revenir sur la posture de doctorant-salarié d'un prestataire pour des organismes HLM, en saisissant à la fois les contraintes et les apports de cette posture, mais aussi de nous familiariser avec les rouages du marché du « vivre ensemble », en présentant brièvement les spécificités des terrains étudiés.

Méthodologie et terrains de recherche. De l'illusion de la démocratie participative au marché du vivre ensemble

Les matériaux qui constituent cette thèse ont été recueillis à partir d'une immersion de trois ans chez un prestataire pour des organismes HLM, dans le cadre d'une convention CIFRE²². Retracer l'itinéraire de cette immersion impose non seulement d'y consacrer un chapitre *ad hoc*, mais aussi l'usage du « je » narratif (Mamou, 2015), tant cette collecte de données a pu être vécue dans une oscillation entre douleur, satisfaction et désillusion. Menée entre 2014 et 2017, cette enquête s'est avérée suffisamment éprouvante pour imposer plusieurs années de mise à distance à l'issue du terrain, et ce afin de « tenir le cap épistémologique » (Foli et Dulaurans, 2013), c'est-à-dire répondre à la fois aux exigences du monde académique, et se socialiser aux normes et aux attentes d'une organisation qui a connu durant cette recherche de multiples situations d'instabilité.

L'entreprise qui m'a accueilli a été dénommée dans ce manuscrit par le nom fictif d'Epsilon²³. Cette structure d'ingénierie sociale travaille dans une quarantaine de quartiers par an, pour le compte d'organismes HLM et de municipalités de banlieues populaires largement dépendantes des subsides de la politique de la ville. Cette organisation, qui compte une vingtaine de salariés pendant la période d'enquête, présente les mêmes ambivalences que l'« entreprise associative » définie par Matthieu Hély, soit :

« Un groupement fondé sur un double contrat : le contrat d'association formalisé par la loi de 1901 et le contrat de travail la rattachant aux règles du Code du travail ». Cette double appartenance est génératrice d'une tension « entre une rationalité en valeur où le projet éthique importe plus que l'ajustement des moyens matériels et une logique instrumentale où le seul calcul rationnel guide l'action » (Hély, 2004, p. 28)

Au moment de l'enquête, cette tension entre militantisme et rentabilité est d'autant plus vivement ressentie chez les salariés et moi-même que la structure a une double entité juridique : il s'agit historiquement d'une société par actions simplifiées (SAS) fondée en 2002, dont la « filiale » associative a été créée pour pouvoir répondre aux demandes de subventions de l'État et des collectivités territoriales. Dès lors, vus de l'intérieur, les impératifs économiques de la structure semblent tellement « guider » ses orientations qu'elle en adopte tous les travers d'une entreprise « déguisée » en association : elle ne fait pas d'assemblée générale, n'a pas de bénévoles, et chacun peine à y déceler son « projet

²² Le dispositif CIFRE (Convention industrielle de formation par la recherche) est un mode de financement de thèse associant un doctorant, un laboratoire de recherche, un organisme d'accueil et l'Agence Nationale pour la Recherche et la Technologie (ANRT). Le doctorant se retrouve ainsi salarié d'une structure de droit privé et doit effectuer sa thèse à mi-temps. La genèse et le fonctionnement de cette structure seront retracés dans la partie II de la thèse.

²³ Dans un souci de confidentialité, le nom de la structure enquêtée et tout élément pouvant permettre de l'identifier ont été rendus anonymes dans ce manuscrit.

d'utilité sociale » au sens où l'entend la sociologie du monde associatif²⁴. Même ses statuts me paraissaient s'inscrire dans une rhétorique commerciale²⁵, visant à gagner en légitimité dans un marché où les acteurs se doivent de « savoir gérer leur image militante » (Nonjon, 2005). L'une des demandes qui m'étaient faites en tant que doctorant CIFRE suscitait un profond embarras : contribuer au développement de « partenariats » entre l'entreprise d'accueil et les mondes académique et associatif. Dès lors, comment faire la « promotion » de mon employeur auprès de ces deux univers, tout en préservant ma capacité d'action critique et répondre aux exigences universitaires ? Comment défendre son « projet associatif » alors que je ne voyais dans cette structure qu'un prestataire pour des institutions elles-mêmes imprégnées par une rationalité gestionnaire et patrimoniale ?

Cette contradiction était d'autant plus difficile que plus mon enquête avançait, et plus la dimension militante de la structure me paraissait lui faire défaut. Bien évidemment, cette perception relève d'un pur jugement de valeur, et nous aurons l'occasion de voir dans cette thèse qu'elle est loin d'embrasser la réalité. Mais ce jugement a malgré tout imprégné mon regard sur ce terrain pendant la majeure partie de l'enquête, générant dès lors un conflit d'intérêts entre le « devoir de loyauté » instauré par le Code du travail, et l'engagement nécessairement distancié du chercheur qui cherche à faire ses preuves aux yeux de ses pairs (Nicourd, 2000). Ce conflit de loyauté paraissait redoublé par les caractéristiques de mes interlocuteurs au sein du monde académique. Car les sciences de la participation ont la spécificité d'être en partie composées de chercheurs qui sont parfois parties prenantes du groupe professionnel de la participation. Le marché de la « participation des habitants » se présente ainsi comme une nébuleuse, caractérisée par l'hybridité de ses acteurs (Mazeaud et Nonjon, 2015, 2018) : « le Fonctionnaire, le Militant et le Savant se croisent et s'entrecroisent dans cet espace où l'Économique et le Politique sont étroitement imbriqués » (Blatrix, 2012, p. 60 ; Blondiaux et al., 2016 ; Ferrando y Puig et Petit, 2016). Dès lors, écrire, communiquer, présenter mes résultats de recherche me faisait éprouver un sentiment de culpabilité : mes productions scientifiques n'allaient-elles pas nuire au développement économique de mon employeur ? Comment résister au risque d'autocensure, sans pour autant conduire mes propres collègues au chômage technique ? Dans le même temps, promouvoir les actions de mon entreprise ou ne pas me montrer suffisamment « critique » ne risquait-il pas de décrédibiliser mon intégrité scientifique aux yeux des acteurs académiques, qui plus est, s'ils sont eux-mêmes engagés à un titre ou un autre dans des procédures participatives ?

Ces questionnements font plus globalement échos aux exigences à la fois pratiques, méthodologiques, mais aussi psychologiques posées par un engagement ethnographique financé directement par son terrain de recherche. Dans un article, Thomas Alam, Marion Gurruchaga et Julien O'Miel (2012) proposent une distinction entre le chercheur « embarqué *dans* son terrain », et celui qui est « embarqué *par* son terrain ». En effet, tout

²⁴ Un « projet associatif » est une stratégie générale qui commande l'action, porteuse d'une ambition « à caractère humaniste et universaliste, de construction d'une société différente, dans lequel l'homme est mis au premier plan et l'économie subordonnée au social » (Chevallier, 1986, p. 207 ; Cottin-Marx, 2019).

²⁵ Selon ses statuts, l'association « a pour but de développer des actions de diagnostic, d'organisation et de coordination des populations défavorisées sous forme socioculturelle ou artistique pour contribuer à l'amélioration de la qualité de vie », Journal Officiel, 7 janvier 2008.

ethnographe est engagé *dans* son terrain : en prenant part aux activités des enquêtés, son « expérience incarnée » devient le principal médium de sa recherche (Cefaï, 2010).

« Néanmoins, la situation diffère sensiblement lorsque le chercheur est engagé *par* son terrain d'enquête, c'est-à-dire lorsque son salaire dépend de l'institution ou du milieu qu'il étudie. Cette situation fait en effet naître des attentes : dans un rapport "don contre don", le chercheur doit produire pour l'institution [...] et [se doit] aussi d'adopter des postures qui garantissent [son] maintien sur le terrain et, plus loin, le maintien des interactions, au risque d'une fermeture progressive de l'accès au terrain » (Alam et al., 2012, p. 156).

En l'occurrence, le doctorant employé par son propre terrain de recherche est sans cesse obligé de « trouver la "bonne distance" par rapport aux acteurs, c'est-à-dire celle qui lui permettra de remplir sa mission tout en se préservant une capacité d'intervention critique » (Blondiaux et al., 2016, p. 10). Aussi, un « jeu d'équilibriste » s'opère (Lacroix, 2019) : le doctorant doit alterner les prises et les jeux de rôles pour obtenir des matériaux empiriques, tout en évitant l'écueil d'une « indigénisation » totale qui lui ferait perdre de vue son projet scientifique (Gold, [1958] 2003). Au-delà de cette difficulté commune à de nombreuses enquêtes « embarquées », le chercheur CIFRE se sent aussi investi d'une « responsabilité sociale » : « faire reconnaître par l'organisation contractante l'utilité sociale et la pratique des sciences humaines » (Rouchi, 2017, p. 223). Or, un tel axiome soulève un enjeu politique majeur au vu du contexte de travail de l'organisation enquêtée.

À travers une présentation détaillée de l'itinéraire de cette enquête, nous présenterons tout au long de ce chapitre les apports et les contraintes de la posture méthodologique que nous avons dû adopter, tout en en profitant pour présenter l'imbrication de nos différents terrains de recherche. Ceux-ci se présentent en effet comme une série de poupées russes : une structure prestataire qui officie dans une multitude de grands ensembles éparpillés dans l'Île-de-France, et qui interagit avec des acteurs aux casquettes différentes, et parfois entremêlées : gestionnaires d'HLM, chargés de développement social urbain des bailleurs (CDSU), locataires, élus, leaders associatifs, agents municipaux, etc.

Le propos retrace d'abord le processus d'élaboration du projet de recherche et les circonstances de la rencontre avec la structure d'accueil. L'analyse porte ensuite sur la première période de l'enquête, faite de découvertes de deux territoires contrastés, Trappes et Osny, puis d'une succession de sites investigués de façon secondaire. La troisième section s'attarde sur la dernière période de l'enquête, durant laquelle j'ai dû partiellement renégocier mon rôle d'« indigène », afin de remplir ma principale mission : collecter des matériaux sur les ressorts de l'intermédiation bailleur-locataire.

I. De la découverte des grands ensembles à la négociation d'une thèse en convention CIFRE

Saisir la trajectoire de la recherche et la façon dont les matériaux récoltés ont été mobilisés impose de revenir plus en amont sur l'élaboration initiale du projet de recherche. Avec le recul, ce projet apparaît comme le fruit d'une rencontre inédite entre un groupe d'acteurs porteurs d'une vision militante de la participation, et une structure professionnelle qui vit par et pour l'injonction participative dans les quartiers HLM.

Avant cette présentation, il est d'usage de partager avec les lecteurs le rapport que l'enquêteur éprouve vis-à-vis de son objet d'étude, pour « s'affranchir des prénotions » (Paugam, 2012). Outre l'intérêt de rappeler que les sociologues ne sont pas « sans qualités » (Naudier et Simonet, 2011), cet exposé permettra de familiariser le lecteur avec l'univers des professionnels de l'intermédiation bailleurs-locataires, qui ont fait des grands ensembles la spécificité de leur « territoire professionnel » (Abbott, [1988] 2010).

1.A. Une double immersion dans le monde HLM et dans les grands ensembles

Pour commencer, il me faut préciser que je ne suis ni issu du « monde HLM²⁶ », ni de l'univers des grands ensembles. À première vue, rien ne me prédestinait à m'intéresser au thème des quartiers d'habitat social, tant ma socialisation primaire s'est déroulée dans un espace résidentiel qui s'en présente comme l'antithèse : une commune pavillonnaire périurbaine d'une grande ville française marquée par l'entre-soi des classes moyennes et supérieures. Si ma perception des cités HLM se limitait essentiellement au sensationnalisme médiatique dont ces espaces urbains continuent aujourd'hui de faire l'objet, mes représentations ont commencé à changer lorsque j'ai commencé mes études d'architecture. En effet, les grands ensembles HLM occupent une place non négligeable dans ce cursus universitaire : si les étudiantes et étudiants sont pour la plupart largement étrangers à cet univers (Noûs, 2020), ils apprennent rapidement la place que cette forme urbaine occupe dans la théorie architecturale du XX^e siècle : l'architecture des Trente Glorieuses incarne en effet la réalisation à grande échelle des préceptes défendus par Le Corbusier en matière d'architecture, participant à la diffusion massive d'un « hard French » dans le paysage urbain de la périphérie des villes (Vayssière, 1988).

Les enseignements d'architecture contribuent d'une certaine manière à forger chez les futurs architectes un regard sur ces espaces urbains qui oscillent entre « misérabilisme et populisme » – pour reprendre la tension proposée par Claude Grignon et Jean-Claude Passeron (Grignon et Passeron, 1989). Certains cours insistent sur la dimension dystopique de cette forme urbaine, présentée comme le contre-exemple de ce que les étudiants doivent proposer dans leurs projets. Fruit d'une technocratie bureaucratique voulant administrer et contrôler les modes de vie (Genestier, 2002, p. 175), ces quartiers ne seraient finalement appropriés que par une « jeunesse délinquante », parvenue à détourner à leur avantage les représentations naïves et contemplatives des usages collectifs dessinés par leurs concepteurs (Genestier, 1994). D'autres enseignements, notamment en sciences sociales, insistent à l'inverse sur l'heuristique d'une analyse « par le bas » des pratiques résidentielles, en portant l'attention sur la dimension spatiale des rapports sociaux (Bullen et al., 2020). Ces cours cherchent à nuancer le portrait misérabiliste des grands ensembles, qui tend à incriminer les architectes dans ce qui s'apparente à un « échec » urbanistique (Vayssière, 1988). Ils invitent à réfléchir à l'énigme des « espaces intermédiaires » – ces lieux de transition qui marquent le passage

²⁶ Le « monde HLM » désigne l'ensemble des acteurs professionnels, élus ou militants qui vivent par et pour le logement social en France. L'expression fait implicitement référence à l'entre-soi professionnel que ce secteur constitue pour les personnes qui le pénètrent (Zittoun, 2001 ; Demoulin, 2016).

du public au privé, et qui peuvent autant faire l'objet de conflits d'usages que de rapports de solidarité de proximité (Flamand, 2019).

Ainsi, la plupart des enseignements s'inscrivent dans une approche majoritairement spatialiste de la fabrique urbaine, et laissent dans l'ombre l'enjeu sociopolitique que ces espaces urbains recouvrent. Mon regard commence véritablement à changer à la suite de deux décisions. En premier lieu, je décide de m'installer dans un quartier populaire – le centre-ville de Saint-Denis – désigné comme « prioritaire » par la politique de la ville. Cette expérience résidentielle me fait d'ailleurs rendre compte à quel point les espaces désignés sous le vocable de « quartiers populaires » présentent des réalités sociales contrastées. Malgré un lent processus de « gentrification » (Raad, 2012), le centre-ville dionysien demeure encore hanté aujourd'hui par une image associée à l'insécurité et à la concentration spatiale des immigrés et des minorités ethniques (Costil, 2016). Mais le centre-ville d'une banlieue comme Saint-Denis se distingue largement des grands ensembles périphériques sur lesquels porte cette thèse, et ce n'est d'ailleurs pas par hasard que nous avons fait le choix de privilégier la notion de *grand ensemble* à celle de « quartiers populaires » (cf. encadré en introduction). Car si depuis la réforme de la géographie de la politique de la ville de 2015, les 1 514 quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) sont catégorisés à partir du seul critère des revenus de leurs résidents, les espaces concernés par cette politique de « discrimination territoriale positive » présentent une grande diversité (Kirszbaum, 2004 ; Doytcheva, 2007 ; Desponds et Bergel, 2017), et tous ne sont pas concernés par la politique de « développement social urbain » telle que nous allons l'investiguer dans cette thèse.

En second lieu, je me lance en Master dans un enseignement de projet d'architecture spécialisé sur l'« urbanisme participatif » dans une ville populaire de la banlieue parisienne. Adossée à un programme de recherche PICRI²⁷ sur la participation des habitants dans les projets urbains en Île-de-France (Deboulet et al., 2010), cette expérience est à la fois l'occasion de saisir la fécondité des relations entre architecture et sciences sociales, mais aussi un premier moment de confrontation à l'univers des grands ensembles, et plus particulièrement celui de la politique publique de grande envergure dont ces espaces sont alors l'objet : la rénovation urbaine²⁸. Cette première immersion se déroule sur le terrain d'une banlieue ouvrière²⁹ de la proche « banlieue rouge³⁰ », qui est l'occasion pour moi d'un double étonnement sur lequel il me paraît important d'insister, tant il a imprégné par la suite le regard que je portais sur les prestataires de l'intermédiation qui font l'objet de ma recherche.

²⁷ Les PICRI (Partenariat Institutions-Citoyens Pour la Recherche et l'Innovation) sont des programmes de recherche financés par la région Île-de-France entre 2005 et 2015, avant d'essaimer dans d'autres régions.

²⁸ La rénovation urbaine est entendue comme « une politique de démolition d'îlots ou de quartiers anciens en lieu et place de nouveaux bâtiments » (Epstein, 2013a, p. 9).

²⁹ La notion de banlieue ouvrière ne réfère pas simplement « à la part statistiquement importante des ouvriers dans la population », mais aussi, et surtout, à « l'existence d'une identité collective fondée sur des rapports au travail, des modes de sociabilité et un réseau organisationnel spécifiques, charpentée par une politique municipale en symbiose relative avec la population et renforcée par de forts liens d'appartenance locale » (Bacqué et Sintomer, 2001, p. 220).

³⁰ Cette notion décrit une réalité sociale, économique, géographique et surtout politique de banlieues ouvrières proches de Paris, dont la vie politique est alors dominée par le PCF (Fourcaut, 1986, 2000).

La première surprise réside dans l'apparent consensus politique dont faisait l'objet cette politique parmi les pouvoirs publics : alors que la rénovation urbaine s'affirmait comme une politique commanditée par un gouvernement de droite, elle était saluée avec emphase par la municipalité communiste, qui espérait par là en finir avec la figure du « ghetto » qui hante l'imaginaire de certains quartiers de la ville. Le mot d'ordre de « mixité sociale » dont est imprégnée cette politique faisait dans le même temps l'objet d'une réinterprétation universaliste conforme au référentiel du PCF ; l'objectif de la municipalité était de reconstituer l'offre de logements sociaux démolis dans les « ghettos » au cœur des quartiers pavillonnaires qui en étaient dépourvus, pour lutter contre le fléau de leur « gentrification³¹ ».

Mon deuxième étonnement repose dans le fait que le consensus sur la démolition des grands ensembles masquait une réalité beaucoup plus contrastée : loin d'être des « nasses où la population se trouve prise et se sent abandonnée » (Donzelot et Roman, 1998, p. 13), ces quartiers faisaient aussi l'objet d'un fort sentiment d'attachement de la part de la population (Allen, 2008 ; Deboulet et al., 2010 ; Deboulet et Lafaye, 2018). En dépit de leur mauvaise image, de nombreux habitants avaient fait le choix d'y résider, et pour certains, s'opposaient à ces projets de démolition que les pouvoirs publics présentaient comme inéluctables. Dans plusieurs quartiers d'Île-de-France que j'avais arpentés dans le cadre du programme PICRI, la perception que les habitants avaient de ces projets résonnait largement avec cet apocryphe célèbre : « tout ce que vous faites *pour* nous *sans* nous, vous le faites *contre* nous³² ». Ces programmes suscitaient une telle indignation auprès de certains habitants qu'ils étaient chez eux le support de nouvelles trajectoires militantes : certains d'entre eux tentaient de mobiliser leurs voisins, s'organisaient en collectif, et revendiquaient d'avoir voix au chapitre dans la conception même de ces projets urbains. Alors que leurs revendications portaient sur des éléments structurants de cette politique (choix des immeubles à démolir, tracés de rue, type d'équipements, définition de la procédure de relogement...), les pouvoirs publics ne leur proposaient bien souvent que de participer sur des enjeux mineurs (Donzelot et Epstein, 2006) : choix des matériaux dans les halls, type d'aire de jeux... Ce constat avait d'ailleurs amené l'équipe de recherche engagée dans une recherche-action avec certains de ces collectifs à vouloir prolonger l'outillage de ces groupes, en créant une association dénommée APPUII : Alternatives Pour les Projets Urbains Ici et à l'International. Composée de militants des quartiers populaires, de professionnels de la ville et d'enseignants-chercheurs, cette organisation a pour objectif d'outiller les groupements organisés en lutte contre les projets urbains, en effectuant un travail d'intermédiation avec les pouvoirs publics (Deboulet et Mamou, 2013, 2015). Je rejoins alors cette association dès sa création, et c'est par son biais que je rencontre le prestataire enquêté.

³¹ J'en ai d'ailleurs fait l'objet de mon mémoire de recherche. Leclercq Benjamin, « "Touche pas à mon coteau !" Les pavillonnaires de la banlieue rouge défendent leurs espaces », 2012, mémoire de Master en sociologie sous la direction d'Agnès Deboulet, Université Paris 8-Vincennes-Saint-Denis.

³² L'origine de cette citation est inconnue : elle est tantôt attribuée à Gandhi, tantôt à Nelson Mandela.

I.B. Une thèse en convention CIFRE ou la négociation d'une recherche « embarquée »

Nous sommes alors fin 2012, en pleine période de livraison des projets de rénovation urbaine. Cette politique suscite un certain malaise chez de nombreux professionnels de la politique de la ville, qui se sentent cantonnés dans l'organisation de dispositifs participatifs³³ dont l'objectif est d'obtenir le consentement des populations sur des projets décidés sans eux (Carrel, 2013 ; Epstein, 2013a ; Kirszbaum, 2013). Dans l'ambition de renouveler les instances de participation citoyenne, certains de ces praticiens s'engagent aux côtés de collectifs d'habitants ou d'universitaires pour refonder la politique de la ville (Deboulet et al., 2018). En témoigne l'engouement suscité par la préparation du rapport Bacqué-Mechmache (2013), remis au ministre François Lamy le 8 juillet 2013, ou encore la constitution d'un réseau national d'associations et de professionnels, le collectif « Pouvoir d'Agir ».

APPUII est alors partie prenante de cette effervescence. L'association organise à cette époque une série de séminaires, de groupes de travail et des actions de plaidoyer pour œuvrer à la démocratisation des projets urbains qui résonnent jusqu'aux salariés d'Epsilon. Parmi eux, Léa³⁴, 26 ans, est en plein questionnement sur les limites de ses pratiques professionnelles. Assistant à une projection-débat d'APPUII sur l'outillage citoyen dans les projets de rénovation urbaine, cette jeune diplômée d'un Master de science politique sur les mouvements sociaux en Amérique latine se montre particulièrement intéressée par la démarche de l'association, et plus particulièrement par le principe de formaliser des alliances entre chercheurs, habitants et professionnels, au travers de dispositifs de « recherche-action » – c'est-à-dire un protocole de recherche ayant le double objectif de « transformer la réalité et produire des connaissances concernant ces transformations » (Hugon et Seibel, 1988, p. 13).

Étant moi-même en pleine recherche de financement pour ma thèse, je m'empresse, avec l'aide d'autres membres d'APPUII, de faire sa rencontre et lui suggérer l'idée de monter une convention CIFRE avec sa structure. Le dispositif CIFRE semble en effet pouvoir concrétiser l'ambition partenariale de Léa : il présente l'opportunité de mettre en place un protocole de recherche-action qui engagerait les salariés dans un travail de réflexivité sur leurs pratiques professionnelles (Demoulin et Tribout, 2014 ; Biau et al.,

³³ À la suite de Guillaume Gourgues, les dispositifs participatifs sont entendus dans cette thèse comme des « procédures organisant la participation publique » qui réactualisent une tension entre gouvernementalité des conduites et résistances émanant des acteurs prenant part à ces procédures (à la fois pour le public à qui elles s'adressent, mais aussi pour les acteurs professionnels et institutionnels qui les façonnent ou les pilotent (Gourgues, 2013, p. 22-25).

³⁴ Les professionnels sont, dans l'ensemble de la thèse, anonymisés par des prénoms, grâce à la matrice proposée par Baptiste Coulmont (<http://coulmont.com/bac/>). Pour garantir l'anonymat de ces professionnels, en particulier ceux dont nous avons retracé les trajectoires, nous avons parfois changé les prénoms utilisés d'un chapitre à l'autre, pour éviter qu'ils ne soient trop facilement identifiables par le lecteur. Nous avons par ailleurs fait le choix d'anonymiser les habitants rencontrés par des noms de famille inspirés de l'origine géographique de leur patronyme (à partir de sites internet qui inventorient les noms de famille les plus couramment portés selon les départements ou selon les pays). Cette distinction doit permettre d'opérer une différenciation nette entre ceux qui sont rémunérés pour leur présence dans les scènes observées, de ceux qui ne le sont pas. Il s'agit également de conserver la fonction d'« indicateur » social des prénoms d'origine des enquêtés (Coulmont, 2017), et de signaler, ne serait-ce que de façon allusive, les origines géographiques des habitants rencontrés (ou du moins de leur patronyme).

2021). Par sa présence dans l'entreprise et *via* l'organisation de groupes de travail et de *focus group*, le chercheur pourrait encourager les salariés de l'entreprise à se prendre « pour objet d'analyse et de connaissances » (Rui, 2010, p. 21), et engager ainsi la structure dans un processus d'« innovation ». Léa appuie cette idée auprès de son directeur, puis nous convenons avec ma directrice de thèse d'une série de réunions pour discuter des modalités administratives et scientifiques de la recherche.

Suite à nos discussions, la posture de « neutralité » postulée par Epsilon ne manque pas de susciter mon intérêt. Cette prétention à agir en « tiers-impartial » entre bailleur et locataires me semble à la fois contradictoire avec la condition de *prestataires* des bailleurs et des municipalités, et surtout diamétralement opposée au projet de l'association APPUII. Les deux structures se distinguent en effet sur deux points fondamentaux. Le premier concerne le financement : APPUII revendique une indépendance financière à l'égard des pouvoirs publics locaux engagés dans les projets de rénovation urbaine, afin de garantir une force de soutien auprès des habitants, et ne pas risquer de se compromettre avec les institutions locales. En conséquence, ses ressources demeurent fragiles : elles proviennent d'institutions « tierces », comme la Fondation de France ou l'ANCT, ce qui limite la possibilité de recruter du personnel salarié. Le second point concerne le rapport à la demande sociale : APPUII n'intervient qu'à partir des sollicitations explicites de collectifs d'habitants préalablement constitués. C'est tout l'inverse d'Epsilon, mandaté par des bailleurs ou des municipalités dans des terrains où, selon ces mêmes commanditaires, il n'y aurait pas de réelle « demande » de participation – ils en veulent pour preuve que la plupart des territoires concernés seraient marqués par l'absence ou l'inanité du tissu associatif local.

Face à ces premières interrogations, le discours que me présente alors Christian, directeur, ne manque pas d'enthousiasme. À ses yeux, l'objectif de l'intermédiation proposée par les pouvoirs publics doit justement faire émerger une « demande », celle des « invisibles » et autres « inaudibles » qu'on ne voit jamais dans les dispositifs participatifs traditionnels (Carrel, 2013). En « donnant de sa personne », en utilisant les « bonnes » méthodes et les « bons » outils, en allant au plus près des habitants pour toucher ceux parmi les plus isolés et les plus repliés sur la sphère privée, en leur transmettant de l'information, en leur donnant la parole, en les « qualifiant », le directeur estime que ses salariés créent des « dynamiques locales » qui stimulent l'action collective et favorisent le bien-être des locataires. L'accent mis sur la « mobilisation des habitants » permettrait d'augmenter leurs capacités individuelles et collectives, et de les ériger au rang d'« acteurs » de leur environnement, voire en « partenaire » des pouvoirs publics locaux. Le sens qu'il donne à ces interventions ne s'arrête toutefois pas à l'éducation « citoyenne » des habitants. Le positionnement d'intermédiaire neutre serait aussi un levier pour transformer les représentations misérabilistes et paternalistes des bailleurs vis-à-vis de *leurs* locataires. En mobilisant le savoir d'usage des habitants, en confrontant ces derniers à leurs gestionnaires, en favorisant les conditions de l'« écoute » et de l'échange et en mettant tous les acteurs autour de la table, ces prestataires assurent qu'il serait ainsi possible de faire émerger de nouvelles relations entre bailleurs et locataires : des

dynamiques de « co-construction³⁵ » susceptibles d'entraîner un « cercle vertueux³⁶ » : adaptation des modes de gestion des bailleurs, meilleure vigilance des locataires, amélioration du lien social, meilleure maîtrise des locataires de leur environnement, et, *in fine*, définition collective du vivre ensemble entraînant l'amélioration du cadre de vie.

La rhétorique de mon futur employeur suscite chez moi une certaine méfiance : comment qualifier ce prétendu « dialogue » et cette « écoute » des pouvoirs publics, alors que les intermédiaires qui l'organisent sont financés par les bailleurs ? De quoi leur prétendue « neutralité » est-elle le nom, alors même que la structure dépend financièrement de ses mandants ? Ces *a priori* retentissent directement à mes yeux avec la célèbre échelle de la participation de Sherry Arnstein (1969), qui propose de hiérarchiser les différents degrés de participation des dispositifs – l'échelle démarrant de l'autogestion à la codécision, en passant par la simple information, l'instrumentalisation voire la désinformation. Spontanément, me vient à l'esprit la littérature qui montre comment l'« impératif délibératif et participatif³⁷ » imprégnant les pouvoirs publics se limite à des pratiques qu'Arnstein associe à la « non-participation » (consultation, information...) (Carrel, 2013). Il me paraît dès lors tentant de procéder à la même analyse avec les interventions d'Epsilon.

Alors que je suis en pleine préparation de ma candidature à soumettre à l'ANRT, Léa me propose d'étayer mon projet de recherche en allant voir directement ce qu'il en est sur son principal terrain d'intervention. Je me rends alors à ses côtés dans un petit quartier HLM d'Osny, une ville de banlieue de 16 000 habitants située à 40 km de Paris au milieu des champs. Dans un *petit* « grand ensemble » de 367 logements, Léa anime un groupe de « locataires référents ». Alors que nous traversons ensemble la cité jusqu'au local où elle réunit son groupe, Léa ne cesse de lancer des « Bonjour ! » aux passants qu'elle croise avec un grand sourire, suivie d'une brève conversation informelle et légère. « À chaque fois que je viens ici, j'ai l'impression d'être prise pour *Belle* dans *La Belle et la Bête* », me confie-t-elle en riant. Le groupe de référents, qui se compose d'une dizaine de membres de tout âge et de tous horizons, apparaît particulièrement investi dans la vie locale. La réunion démarre dans la bonne humeur générale : chacun s'active pour donner ses idées pour la prochaine fête de quartier et du vide-grenier. Quand Léa m'introduit auprès du groupe, les habitants s'empressent de vanter ses louanges. Une retraitée de 70 ans m'assure avoir de « la chance de travailler avec elle », et que l'ambiance dans la cité s'est considérablement améliorée depuis son arrivée. Sa voisine de table abonde dans le même sens : selon elle, il y a désormais moins de dégradations. Un troisième estime que

³⁵ La co-construction réfère ici à « la participation d'acteurs "inhabituels" compte tenu de la répartition convenue des prérogatives, des compétences et de l'expertise [...]. Ceux qui figurent d'ordinaire parmi les destinataires d'actions engagées par des autorités compétentes se trouvent réinvestis de la capacité d'intervenir sur la définition de ces actions au même titre que ces autorités » (Akrich, 2013).

³⁶ Le « cercle vertueux » de la participation réfère à la conception toquevillienne selon laquelle participer et faire participer auraient une portée pédagogique renforçant le caractère démocratique de la société (Pateman, 1970) : « non seulement des gains en termes de développement personnel sont attendus, mais l'intérêt pour les affaires collectives en serait accru » (Gourgues et al., 2013, p. 9). Cet intérêt du public pour la politique permettrait aussi d'améliorer le fonctionnement de l'action publique (Bacqué et al., 2005).

³⁷ L'impératif participatif ou délibératif désigne le processus d'intensification du recours à des dispositifs « visant à impliquer explicitement une pluralité d'acteurs, au-delà de ceux classiquement habilités à décider dans le cadre du gouvernement représentatif » (Blondiaux et Sintomer, 2002, p. 17-18).

grâce « aux réunions », le bailleur prête davantage attention aux réclamations des locataires. Un couple de retraités nuance la bonne entente générale : ils tiennent à mettre en garde contre l'état déplorable des locaux poubelles, et le manque d'entretien des espaces verts. Léa cherche aussitôt à les rassurer : elle fera « remonter » leurs constats aux gestionnaires du site qui seront présents pour la prochaine réunion pour faire le point collectivement. La séance se conclut dans une ambiance conviviale, entre les plaisanteries des uns et la répartie de Léa, qui sait toujours quoi dire pour mettre à l'aise l'assistance.

Le spectacle de cette « cité radieuse » me laisse perplexe : peut-être me faudrait-il réviser mon jugement initial ? Après tout, la « co-construction » que les bailleurs appellent de leurs vœux semble conduire à une transformation significative des rapports sociaux. Pourquoi critiquer d'avance des interventions sociales qui s'efforcent d'améliorer le quotidien des locataires, au seul prétexte du manque d'indépendance financière de leurs animateurs ? Ne faut-il pas considérer Epsilon comme un « artisan de la participation » (Carrel, 2013), qui s'efforce à son niveau de favoriser le dialogue et l'écoute entre les pouvoirs publics et les habitants, en renforçant leurs capacités d'action collective ? La problématique que je soumetts alors à l'ANRT et à mon organisme d'accueil entend ainsi intégrer ce que je percevais comme une attente forte de mon organisme d'accueil : produire une recherche « utile » pour l'entreprise. Aussi, je propose de questionner les pratiques d'intermédiation au prisme du renouvellement du travail social, en les appréhendant comme un « moteur d'innovation urbaine ».

Bien que nous étions tous d'accord sur la pertinence d'une démarche inductive – la mieux adaptée à l'interrogation du « sens “politique” des activités pratiques et discursives qui font la “participation” » (Cefaï et al., 2012, p. 9) –, la préparation du dossier CIFRE imposait de présenter une solide armature méthodologique. Pour ce faire, le directeur de la structure me suggère de m'immerger dans les deux terrains sur lesquels Léa est investie : un programme de « concertation » de trois ans à Trappes, et la mission d'« accompagnement des locataires-référents » d'Osny, que j'ai déjà eu l'occasion d'appréhender. La méthodologie présentée articule ainsi des observations participantes, puis des entretiens avec l'ensemble des parties prenantes, et enfin un protocole que j'appelle alors « recherche-action ». À partir de *focus group* et autres réunions régulières avec l'équipe, cette démarche vise à discuter et amender mes résultats de recherche, dans une logique de coproduction du savoir. Jusqu'à mon arrivée dans la structure, je suis alors persuadé que mon rôle sera d'apporter des conseils et des préconisations à l'ensemble de mes futurs collègues pour améliorer le fonctionnement de la structure, et d'expérimenter de nouvelles pratiques « innovantes », tout en accompagnant Léa dans ses différentes missions.

II. Le travail du terrain : entre observation participante et participation observante

Les premières semaines qui suivent mon recrutement s'avèrent particulièrement fécondes. J'accompagne au jour le jour Léa dans ses activités, tout en faisant la connaissance de la dizaine de « coordinateurs de projet de développement social urbain »

qui composent alors l'équipe. Les salariés semblent tous intéressés par ma recherche. Mon intégration se fait d'autant plus facilement que je partage avec eux de nombreuses ressemblances sur le plan culturel, social et politique : une même proximité générationnelle (25 à 30 ans), un attrait partagé pour les sciences sociales du fait de parcours universitaires similaires³⁸, et plus généralement des représentations politiques convergentes qui sont source de connivences, notamment sur les questions de participation, ou encore sur la place des minorités ethniques et sexuelles dans la société. Tous ces points communs me mettent en confiance concernant mes aptitudes à m'adapter à mon nouvel univers professionnel, et notamment à ce qu'il est convenu d'appeler l'« orthopraxie » des enquêtés – c'est-à-dire « la nécessité d'emprunter les habits et de mimer les comportements indigènes [...] touchant aux activités de travail comme aux rituels de convivialité les plus simples » (Alam et al., 2012, p. 160).

Si les premières semaines me familiarisent avec mes deux terrains principaux (II.A), deux facteurs contrebalancent la joie de la découverte : l'impératif de rentabiliser le coût de mon poste, et la défection prématurée de ma tutrice scientifique (II.B). En l'occurrence, ces éléments m'obligent à devoir jongler entre deux postures lors de mes interactions avec les enquêtés : l'observation-participante, et la participation-observante³⁹.

II.A. Trappes et Osny : deux terrains complémentaires

Ces premières semaines d'immersion sont l'occasion de découvrir les deux principaux terrains de l'enquête, Osny et Trappes, deux dispositifs de DSU pluriannuels poursuivant *a priori* les mêmes objectifs et la même méthodologie. Dans les deux cas, il s'agit pour le prestataire de « créer des enceintes de concertation » entre les gestionnaires du site et les locataires, en animant un « réseau de locataires référents ». Ces derniers sont invités à agir en interlocuteurs privilégiés des bailleurs, en étant investis d'une double mission : faire remonter les « dysfonctionnements » résidentiels aux gestionnaires, et diffuser les messages institutionnels et les « bonnes pratiques » auprès de leur voisinage. Ce dispositif m'amène à porter le regard sur trois types de scènes, selon une posture oscillant entre observation-participante et participation observante : des réunions qui rassemblent uniquement le prestataire et les locataires mobilisés, des « comités de résidence » qui confrontent ces référents à leurs gestionnaires de proximité, et enfin tout un ensemble d'actions dites « d'hyper-proximité », sous forme de porte-à-porte ou

³⁸ La plupart sont diplômés de sciences sociales, certains avaient également entrepris des démarches pour poursuivre en thèse, d'autres connaissent des doctorants parmi leurs proches. Le profil universitaire et professionnel des salariés est décrit en chapitre 3.

³⁹ Les « observations participantes » relèvent d'une posture dans laquelle enquêté et enquêteur sont au courant de leur rôle respectif (Gold, [1958] 2003) : le carnet de notes n'est par exemple pas dissimulé, l'identité académique du salarié est connue des protagonistes, et le chercheur peut sortir à chaque instant du milieu qu'il observe (Soulé, 2007). À l'inverse, la participation observante définit des situations durant lesquelles l'implication sur le terrain en tant que praticien du DSU prime sur la prétention à l'observation objective des faits sociaux (*Ibid.*, p. 131). De fait, l'enquêteur « ne peut se comporter comme “un vrai chercheur”, disposant de temps pour noter des informations, discuter, et prendre du recul vis-à-vis de son objet » (*Ibid.*, p. 134). Sa position peut même prendre un caractère « clandestin », en se présentant parfois – ou en étant présenté comme tel par ses collègues – comme un simple salarié de la structure d'accueil. De plus, le travail d'objectivation, d'analyse et de détachement est réalisé *a posteriori*, au laboratoire ou à la sortie « officielle » du terrain – c'est-à-dire à partir de la fin de la convention CIFRE en novembre 2017.

d'animations dans les espaces en pied d'immeuble qui s'adressent à l'ensemble des résidents (les non-participants).

Les deux terrains se présentent rapidement comme complémentaires : à Osny, les échanges semblent dominés par le consensus, alors qu'à Trappes, le conflit prédomine. Cette dualité me paraît alors l'occasion d'observer les ambivalences des politiques participatives en acte (Gourgues, 2013), ainsi que leur réappropriation par les acteurs : d'un côté, les échanges paraissent affiliés à une conception délibérative attachée à la formation des compromis et de l'agir en commun (Habermas, 1997) ; de l'autre, les formes d'échanges rappellent la « démocratie agonistique », attentive à l'expression des clivages dans l'espace public (Mouffe, 2010).

1. Osny : une résidence HLM en voie de banalisation

Osny est une commune pavillonnaire de 16 000 habitants intégrée dans le périmètre de la ville-nouvelle de Cergy-Pontoise, à 40 km de Paris. Réputée pour avoir été un lieu de villégiature pour les peintres impressionnistes, la ville est habitée par une population plutôt aisée. Elle compte 20 % de logements sociaux, et un territoire catégorisé comme « quartier prioritaire de la politique de la ville » (QPV) de 2 107 habitants parmi les plus pauvres de la région Île-de-France⁴⁰. L'ensemble immobilier enquêté regroupe à lui seul 3/5 de sa population. Construit entre 1971 et 1976, il se compose de 367 logements de type 3, 4 et 5, répartis en 22 bâtiments de 3 ou 4 étages. Le gestionnaire de cet ensemble – une SAHLM de 13 000 logements – présente une histoire singulière dans le monde HLM. Spécialisé dès sa création dans la lutte contre le mal-logement, les représentations associées à sa mission sociale sont, chez les salariés, imprégnées par la défense de l'accès au logement des personnes les plus démunies, y compris celles pouvant être exclues du logement social. Comme s'en enthousiasme cette salariée, « t'as vraiment des témoignages de gens qui vont dire “[le bailleur] m'a sauvé la vie parce qu'avant j'étais à la rue. Y avait qu'eux qui voulaient me prendre, je leur dois tout”⁴¹ ».

Le site sur lequel se trouve la résidence osnysoise fait partie de ces grandes emprises foncières (7,3 hectares) que les organismes HLM de taille médiane investissaient durant les années 1960 et 1970, en raison de leur éloignement géographique et de leur prix bon marché (Brodiez, 2009). Avec son enclavement et la précarité de ses habitants, le quartier a rapidement été marqué par les acteurs locaux comme un quartier « difficile », dont la réputation est associée à la délinquance juvénile. L'histoire sociale du quartier est ainsi imprégnée de récit d'incendies de poubelles, de voitures et de locaux associatifs municipalisés. À partir du milieu des années 2000, le site fait l'objet d'une politique de banalisation progressive. À l'occasion d'une première opération de réhabilitation des logements en 2004, le bailleur et la Ville décident de changer le nom du site pour redorer son image : la « cité du Lotus » est rebaptisée « résidence des Jacinthes⁴² ». Ils

⁴⁰ Le revenu fiscal déclaré médian est de 10 308€/an par UC dans le QPV en 2018, alors qu'il est de 24 660 €/an par UC dans la ville. Voir Système d'information Géographique (SIG) Politique de la ville, en ligne : https://sig.ville.gouv.fr/uploads/fiches_qp/11_QP095014_REVN_2018.pdf, consulté le 15/02/2021.

⁴¹ Entretien avec Marie, chargée de développement social urbain (CDSU), janvier 2017.

⁴² Les noms de lieux ont été modifiés.

investissent également dans la création d'un centre social en pied d'immeuble, puis le service DSU fait appel à Epsilon début 2012 pour animer un « réseau de locataires référents » et fluidifier la relation bailleur-locataire.

La mission est motivée par un double impératif : accompagner la mise en œuvre d'un projet de requalification des espaces extérieurs, et désamorcer les difficultés relationnelles entre les locataires et les agents de proximité, notamment l'équipe de gardiens considérée comme « pas stable et en difficulté sur le site⁴³ ». À ces difficultés managériales s'ajoute un diagnostic de délitement du lien social : non seulement, l'absence d'amicale ou d'association de quartier est perçue comme le signe d'un « déficit de vie locale », mais le site manque également d'attractivité pour les candidats au logement social. D'après le commanditaire, les enquêtes sociales révèlent que la plupart des locataires sont arrivés « par défaut » :

« Quand les gens viennent par défaut, tu te dis “ça va générer une rotation, les gens sont pas super satisfaits d'être là. Donc ils vont peut-être même pas faire l'effort de s'approprier correctement leur logement” » (Téo, CDSU, juillet 2017).

Une difficulté supplémentaire complète le tableau : l'individualisation des compteurs d'eau en 2009 a mis en lumière des surconsommations énergétiques importantes chez certaines familles (jusqu'à 600 € par mois de facture d'eau dans certains logements). La précarité énergétique des ménages exacerbe les tensions entre bailleur et locataires, au point que les professionnels sollicitent un financement auprès de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH) pour accompagner les ménages à la « maîtrise de leurs consommations ». Enfin, un objectif essentiel pour le bailleur est d'autonomiser le groupe de référents, en créant une association de quartier dans l'intention, à moyen terme, de se passer de l'intervention du prestataire.

2. Trappes : un grand ensemble au cœur de la déferlante médiatique

Alors que les échanges que j'observe à Osny semblent dominés par la « convivialité » et les « bons sentiments » des uns et des autres, il en est tout autrement des réunions que j'observe à Trappes. Cette ville de 31 000 habitants située à 35 km de Paris, apparaît comme la banlieue de tous les extrêmes. D'abord, sa localisation géographique, au beau milieu du département des Yvelines, en fait une sorte d'enclave de pauvreté au milieu d'un océan de villes habitées par les classes moyennes et supérieures⁴⁴. Sa deuxième caractéristique est qu'elle figure dans le palmarès des communes comptabilisant la plus grande proportion de logements sociaux : en 2018, ce taux est d'environ 60 % des résidences principales⁴⁵, mais il dépassait les 80 % au début des années 2000, avant que la Ville ne s'engage en 2002 dans un Grand Projet de Ville (GPV) aboutissant à la démolition de 716 logements sociaux, puis dans un projet de rénovation urbaine (PRU)

⁴³ Entretien avec Christian, directeur d'Epsilon, octobre 2016.

⁴⁴ Le revenu fiscal médian déclaré est de 14 520 €/an par UC à Trappes en 2018 et de 12 216 €/an par UC dans le QPV étudié, alors qu'il est de 33 137 € dans le département selon l'INSEE. Voir SIG politique de la ville, en ligne : <https://sig.ville.gouv.fr/Territoire/QP078006>, consulté le 31/05/2021.

⁴⁵ Observatoire du logement social d'Île-de-France, Trappes, fiche de synthèse, 2018.

devant en démolir 593 supplémentaires⁴⁶. Treize bailleurs se partagent la gestion des 6 700 HLM épargnés par les démolitions, qui se répartissent en une quarantaine de « squares » – le nom local donné aux cités HLM de la ville. Une grande partie de ces logements se concentre dans un vaste quartier prioritaire (QPV), comptabilisant à lui seul 55 % de la population communale.

Mais Trappes ne se distingue pas des autres banlieues populaires par ces statistiques. C'est surtout sa réputation, associée depuis les années 2010 à la radicalisation religieuse, qui en fait sa spécificité – une réputation corroborée par ailleurs par le nombre record de personnes originaires de cette ville parties faire le *djihad* en Syrie⁴⁷. Au moment où démarre cette enquête en septembre 2014, nous sommes alors un an après un mouvement de révoltes médiatisées comme « jou[ant] une mauvaise pièce : l'islam contre la République⁴⁸ » : suite au contrôle de police d'une femme convertie à l'islam portant le voile intégral qui aurait dégénéré, la commune a été le théâtre d'incendies, de violences et d'échauffourées, qui ont fait la une de tous les journaux télévisés. D'une « banlieue gentille » présentée comme « une carte postale de la rénovation urbaine⁴⁹ », la ville a ainsi été érigée par les médias comme le symbole du « rigorisme religieux » dans les « banlieues » (Bacqué et Chemin, 2018).

Même si la place de l'islam dans les quartiers HLM n'était pas mon objet d'études, elle me semble, au moment où je démarre mon enquête, s'inscrire en toile de fond des scènes observées. Dans les interactions avec les professionnels, le thème de la religion n'est jamais esquissé en public. Cependant, certains habitants y font spontanément référence lors de mes entretiens, en particulier certaines mères de famille musulmanes inquiètes pour l'avenir de leurs enfants. Mme Joly⁵⁰, une référente de 35 ans convertie à l'islam, me fait par exemple part de ses craintes ; malgré son profond attachement à Trappes, elle ne peut s'empêcher d'éprouver la peur que son fils « tourne mal » :

« Même en étant derrière l'enfant, on sait pas. On sait pas comment il tournera. Même avec l'éducation, tout ça, ça va tellement vite aujourd'hui... Puis maintenant, y a tellement d'choses... Y a pas que la délinquance, au niveau d'la drogue, des bagarres ou des choses comme ça. Y a aussi le terrorisme, qui fait peur. Donc euh... Donc moi j'suis musulmane, j'aimerais bien que mon fils, quand il sera en âge d'avoir une certaine maturité, qu'il m'dise que le vendredi il va à la mosquée. Mais d'un autre côté, ça m'fait peur aussi maintenant. "Ben ouais, tu vas à la mosquée, mais j'ai pas envie qu'on t'lave le cerveau non plus quoi !" [...] Parce que maintenant, on a peur que notre enfant il soit, soit la victime, soit l'bourreau. Voyez c'que j'veux dire ? C'est fou hein. Et j'suis musulmane hein. J'dis ça, j'suis musulmane hein. Mais ça m'fait peur » (Mme Joly, 35 ans, mère au foyer, juin 2016).

⁴⁶ Le GPV et le PRU totalisent ainsi 1309 démolitions d'HLM. Il prévoit d'en reconstruire sur place 332, contre 1518 logements en accession ou en locatif libre. ANRU, *Convention de rénovation urbaine de Trappes*, 16 janvier 2006.

⁴⁷ Les sources médiatiques oscillent entre le chiffre de 60 et 80 départs en Syrie. Voir par exemple « Trappes : 60 à 80 jeunes partis en Syrie », *France Inter*, 29 avril 2016, en ligne : <https://www.franceinter.fr/emissions/l-enquete/l-enquete-29-avril-2016>, consulté le 31/05/2021.

⁴⁸ « La ville de Trappes face à ses pièges », *L'Express*, 18/05/2015, Saubader Delphine, en ligne : https://www.lexpress.fr/actualite/societe/la-ville-de-trappes-face-a-ses-pieges_1680090.html, consulté le 31/05/2021.

⁴⁹ Voir par exemple « Emeutes de juillet : pourquoi Trappes s'est embrasée », *Le Nouvel Obs*, 13 août 2013, en ligne : <https://www.nouvelobs.com/societe/20130813.OBS3134/emeutes-de-juillet-pourquoi-trappes-s-est-embrasee.html>, consulté le 03/02/2015.

⁵⁰ Cf. note partie IB de ce chapitre pour la stratégie d'anonymisation utilisée dans cette thèse.

Alors même que la radicalisation islamique apparaît comme un sujet tabou à l'échelle locale (Bacqué et Chemin, 2018), son traitement médiatique semble avoir un effet performatif : il contribue à stigmatiser la ville et ses habitants, et me paraît alors résonner de manière sous-jacente dans les propos qui émanent des participants dans les dispositifs de DSU⁵¹. Dès mes premières observations, les paroles des locataires apparaissent dominées par le registre de l'injustice⁵² : non seulement les résidents doivent quotidiennement cohabiter avec des « jeunes » qui « dealent », « squattent » ou « urinent » dans les parties communes, mais de plus, le bailleur semble les « abandonner » et les prendre pour des « tirelires », voire des « idiots bons à payer leur loyer et à se taire⁵³ ». Lors des discussions publiques, les critiques se concentrent tout particulièrement sur les gardiens qui, contrairement à Osny, brillent par leur absence dans toutes les réunions du dispositif. Les participants ne cessent de dénoncer leur ingérence : tantôt ils feraient preuve de discrimination ethnique, en particulier auprès des immigrés d'origine maghrébine et de leurs descendants, tantôt de nonchalance, en répondant avec le sourire aux réclamations des locataires, mais sans jamais y donner suite.

Ce climat conflictuel se répète dans les trois premiers squares où le dispositif de « concertation » est mené, et que je décide d'investiguer simultanément. Les deux premiers – respectivement 249 logements et 183 logements – se composent chacun de trois immeubles, des tours de 7 à 13 étages parmi les dernières rescapées des démolitions. Au moment où je commence l'enquête, le dispositif a déjà démarré depuis plusieurs mois sur ces deux sites, et réunit en moyenne entre six et douze locataires par réunion. Dès le départ, Léa tient à m'avertir : la « dynamique de mobilisation des locataires » diffère sensiblement de celle d'Osny. Dans ce quartier, les référents mobilisés refusent de s'exposer : ils ont peur des « repréailles » de leur voisinage, et ne veulent sous aucun prétexte que leur nom figure dans les comptes-rendus.

L'histoire de ce quartier, construit entre 1964 et 1973, se caractérise par la succession de trois bailleurs⁵⁴. Planifié originellement par une SAHLM pour loger les salariés de la SNCF et les ouvriers des industries automobiles environnantes (Poissy, Flins, Billancourt et Trappes), ce premier logeur devient rapidement hégémonique dans la ville : dès les années 1980, il gère à lui seul près de 5 000 logements, avant de basculer aussitôt dans de graves difficultés financières. Pour éviter le dépôt de bilan, il revend à la ville 3 000 logements sociaux, avant de fusionner dans la foulée avec une autre filiale de la Caisse

⁵¹ Un tel regard peut paraître éminemment misérabiliste. De ce point de vue, le fait d'habiter Saint-Denis, dans le quartier même où s'est déroulée l'opération policière du 18/11/2015 contre les auteurs des attentats du Bataclan, a contribué à me distancier de cette lecture. Saint-Denis a fait l'objet d'un sensationnalisme médiatique similaire à Trappes. *Le Figaro* l'avait ainsi dépeint comme un « Molenbeek-sur-Seine », où règneraient l'« obscurantisme religieux » et la logique du soupçon permanent de djihadisme entre voisins, ce qui est évidemment très éloigné de la réalité. Voir : « À Saint-Denis, l'islamisation est en marche », *Le Figaro*, 20/05/2016, en ligne : <https://www.lefigaro.fr/actualite-france/2016/05/20/01016-20160520ARTFIG00070--saint-denis-l-islamisation-est-en-marche.php>, consulté le 30/05/2017.

⁵² La conception du juste et de l'injuste s'appuie dans cette thèse sur la théorie de la justice proposée par Luc Boltanski et Laurent Thévenot (1991), soit « l'hypothèse d'un monde social composé d'une pluralité d'univers hiérarchisés qui ne sont pas nécessairement compatibles entre eux. C'est dans le trouble causé par des rapprochements non justifiés d'éléments propres à des univers différents que semblent émerger de nombreuses dénonciations d'injustice » (Lafaye, 1990, p. 200).

⁵³ Entretien avec une locataire de 34 ans, mariée, deux enfants, professeure des écoles, mai 2016.

⁵⁴ Cette histoire est retracée en détail dans le chapitre 1.

des dépôts et consignations (CDC). La municipalité, d'obédience PCF, crée alors une SEM pour gérer ses nouvelles acquisitions, jusqu'à ce que le PS conquiert la mairie en 2001, et décide de revendre le patrimoine municipal en 2003 à un OPH comptant aujourd'hui 50 000 logements, et souhaitant à l'époque s'implanter dans les Yvelines.

L'histoire du troisième site enquêté est différente. Construit initialement par un OPH pour loger des fonctionnaires, ce square de 495 logements est considéré comme l'un des plus « difficiles » de la ville. Selon la Miilos⁵⁵, ce site « a fait l'objet d'une gestion défaillante », au point qu'en 2013, « la commune a demandé à l'office de s'en séparer au profit d'un autre bailleur », et ce « à un prix très inférieur à sa valeur vénale⁵⁶ ». Une simple visite dans les parties communes suffit à comprendre pourquoi ce patrimoine a été « bradé » à 9 millions d'euro : dans les couloirs, la peinture s'écaille, seul un luminaire sur deux semble fonctionner, quand certains pendouillent du plafond au point qu'on manque de s'y cogner la tête. À la suite de cette acquisition, le nouveau propriétaire lance aussitôt le dispositif de concertation. Contrairement aux autres quartiers, cette « concertation » fait des émules : la moindre réunion mobilise vingt à quarante participants, et semble réactiver des formes de sociabilités communautaires. On parle du quartier comme d'un « petit village », dans lequel la plupart des adultes se connaissent et se saluent. Dans cette résidence vraisemblablement épargnée par le projet de rénovation urbaine des années 2000, les habitants ne cessent de se plaindre de l'état délabré de leur appartement et des parties communes. Ce changement de logeur suscite dès lors de nombreuses interrogations : le nouveau bailleur va-t-il enfin entreprendre la réhabilitation tant attendue ? Ou bien va-t-il au contraire s'engager dans le Nouveau Programme National de Rénovation Urbaine (NPNRU) et déloger les habitants ?

II.B. L'observation sous contraintes managériales

Alors que je découvre mes nouveaux terrains avec une grande curiosité, un appel du comptable de l'entreprise contrebalance mon enchantement initial. Celui-ci tient à me rappeler que mon poste n'est « subventionné » qu'à 50 %. Il me faut donc amortir le coût restant, en m'investissant au maximum dans des actions opérationnelles, celles commanditées par « les clients ». Il n'est donc pas question que je passe mon temps à arpenter librement Trappes et Osny pour faire des entretiens et des observations participantes, mais que j'entre sur le terrain dans le cadre des « actions » inscrites sur les « devis » que les bailleurs confient à l'entreprise. En effet, « on ne roule pas sur l'or », me précise-t-il. La structure est très fragile financièrement, et mes collègues sont littéralement « surmenés » face à l'affluence des missions des organismes. Il faut donc que je les assiste autant que possible dans leurs différentes missions, et que je lui envoie

⁵⁵ La Miilos (Mission interministérielle d'inspection du logement social), créée en 1993, est présentée par les bailleurs comme « le gendarme des HLM ». Elle est chargée de contrôler et d'évaluer les organismes HLM à partir de leurs performances économiques et sociales, et entonne à leur rencontre des recommandations pour rationaliser leurs activités. En 2015, dans le cadre de la loi ALUR, elle fusionne avec un autre organisme pour devenir l'ANCOLS (Agence Nationale de Contrôle du Logement Social).

⁵⁶ Miilos, Rapport définitif d'inspection n° 2013-147, 2014, Office public de l'Habitat, Versailles, p. 68.

chaque mois la comptabilisation de ma moindre demi-heure de travail effectuée dans l'entreprise dans un tableau Excel.

Cette contrainte financière me paraît au départ facilement contournable. Après tout, chaque terrain a ses coûts d'entrée (Olivier de Sardan, 1995) : puisque mes collègues interviennent sur le terrain à partir des devis des organismes HLM, je peux très bien en faire de même. Il suffit de transformer les observation-participante en « participation observante », afin de « vivre la réalité des sujets observés », et comprendre ainsi « certains mécanismes difficilement décryptables pour quiconque demeure en situation d'extériorité » (Soulé, 2007, p. 128).

C'est donc en alternant ces deux postures que j'accompagne pendant les premières semaines Léa sur ses différents terrains. Dès qu'elle en a l'opportunité, elle m'invite à l'accompagner dans les actions à Trappes et Osny, dans lesquelles mon temps de travail est comptabilisé sur les devis, notamment lors des porte-à-porte d'invitation à des réunions, les distributions de compte-rendu, les campagnes contre les nuisances sonores menées en binôme avec des « locataires référents », ou encore des « visites de courtoisie » chez certains locataires. En plus de ces scènes de participation-observante, je l'accompagne en qualité d'observateur dans les réunions qu'elle anime entre bailleur et locataires sur ces deux sites, bien qu'elle soit la seule à être comptabilisée sur les devis. La situation est particulièrement confortable pour découvrir le terrain : je suis aux premières loges des coulisses du DSU, sans avoir même à négocier mon accès au terrain.

1. La désillusion de la découverte du marché du DSU

L'euphorie des premières observations laisse rapidement place à la désillusion : au bout de quelques semaines, Léa me confie qu'elle est en train de négocier une rupture conventionnelle pour quitter l'entreprise associative au plus vite. Elle se sent « à bout ». Elle ne s'est toujours pas remise du *burnout* qu'elle a fait en juin de la même année. En fait, elle considère son travail comme « schizophrénique ». Elle a de plus en plus le sentiment de travailler « contre » les habitants, en les incitant constamment à participer sur des thèmes qui ne correspondent pas à leurs réels besoins. Alors que les locataires attendent surtout des réponses de leur bailleur face à leurs réclamations, les commanditaires semblent faire la sourde oreille : ils cantonnent l'activité des prestataires sur des thèmes peu mobilisateurs, notamment le tri sélectif ou la gestion des encombrants, ou sur des enjeux qui semblent les détourner de leurs revendications sociales, comme l'animation de fêtes de quartier ou de « jardins partagés ».

L'annonce du départ de Léa est une réelle source d'angoisses : comment vais-je pouvoir m'investir à Trappes et Osny en son absence ? Comment m'intégrer dans l'équipe et animer une réelle « recherche-action » pour co-construire les résultats de ma recherche, sans tuteur scientifique pour m'accompagner dans cette tâche ? Léa se veut rassurante : les autres collègues pourront assurer la relève de mon encadrement scientifique, et seront nécessairement prêts à m'accueillir sur leurs terrains. Mais mes premières inquiétudes sont d'autant plus légitimes que son départ n'arrive pas seul : au même moment, le directeur quitte la région parisienne, et entreprend désormais de gérer

l'entreprise à distance, par des réunions Skype. De plus, d'autres salariés envisagent également de quitter l'entreprise, et négocient les uns après les autres leur rupture conventionnelle avec la direction.

Je comprends rapidement les raisons de cette défection collective. La plupart des missions que les bailleurs confient au prestataire sont loin d'avoir les mêmes prétentions participatives que celles d'Osny et Trappes. L'agenda de mes collègues est saturé de campagnes de « sensibilisation » descendantes auprès des locataires, sous forme de porte-à-porte ou d'animations dans les espaces extérieurs, telles que des missions d'informations sur les consignes de tri sélectif, ou sur les conséquences du « jet par les fenêtres ». Ces messages s'accompagnent parfois d'une dimension coercitive, comme celle d'enjoindre les locataires de retirer leurs chaussures des paliers, ou encore de signaler aux bailleurs les locataires qui auraient des « balcons encombrés ». Certaines prestations posent clairement des cas de conscience, tant elles apparaissent comme des caricatures de la fabrique du consentement (Mouffe, 2010 ; Carrel, 2013). C'est par exemple le cas d'une mission de « concertation », qui consiste à convaincre individuellement les habitants en porte-à-porte de voter « oui » au projet de réhabilitation planifié par le bailleur⁵⁷, sans leur préciser en amont – ou alors uniquement s'ils posent la question – que la validation de cette réhabilitation doit s'accompagner d'un nouveau mode de calcul des loyers qui doublera à terme leur montant.

Alors même que j'imaginai les professionnels d'Epsilon comme des « artisans de la participation » qui stimulent les capacités d'action collective des habitants pour faire entendre leur voix auprès des pouvoirs publics (Carrel, 2013), il faut me rendre à l'évidence : la viabilité économique de la structure a un prix. Elle impose aux prestataires d'accepter toute sorte de missions normatives, dont le caractère descendant, voire culpabilisant pose souvent des dilemmes éthiques aux intervenants. En d'autres termes, plutôt que de mandater des « tiers-impartiaux » ou des « passeurs » pour aider les habitants à faire entendre leur voix (Blanc, 1999, p. 191), Epsilon me paraît surtout missionnée pour faire le « sale boulot » des bailleurs, en particulier celui des services DSU. Cette hypothèse est partiellement étayée par les entretiens exploratoires que je commence à réaliser en parallèle avec les salariés qui quittent les uns après les autres la structure. Si tous les professionnels ne se montrent pas toujours très critiques – certains semblent notamment effrayés par l'idée que je puisse rapporter directement leur propos au directeur ou au reste de l'équipe – il ressort globalement de ses premiers échanges que les intervenants considèrent les commandes des bailleurs comme imprégnées d'une dimension moralisatrice et infantilisante, lorsqu'elles ne sont pas jugées comme des actions communicationnelles visant à redorer l'image des bailleurs et invisibiliser la colère des habitants. Autrement dit, prises au pied de la lettre, les commandes des bailleurs viendraient à leurs yeux soutenir une logique de pacification et de responsabilisation des habitants, en les sommant de faire l'apprentissage d'un « vivre ensemble » dont le bailleur aurait, en amont, défini les règles.

⁵⁷ Cette mission a été réalisée dans le contexte de la circulaire de 1993 dite « De Charrette », qui impose aux bailleurs d'organiser une campagne d'informations et un vote auprès de l'ensemble des locataires en cas de travaux de réhabilitation impliquant une augmentation de loyer.

Néanmoins, de nombreux intervenants nuancent ce discours. Certains estiment qu'il est possible de se réapproprier le cadre de prestation proposé par les bailleurs, afin de détourner ces commandes et produire des discours qui aident les locataires. M'investir dans les missions de sensibilisation d'Epsilon en me mettant « dans la peau » de mes collègues me paraît alors heuristique : en plus de pouvoir rentabiliser le coût de mon poste, je peux éprouver par moi-même les difficultés et les techniques pour transformer un message normalisateur et « infantilisant » en une démarche de soutien pour les locataires.

2. La participation-observante face aux missions « ponctuelles » de DSU

Lors de la 1^{re} année d'immersion dans l'entreprise, je perçois trois bonnes raisons de m'impliquer dans les missions ponctuelles des bailleurs comme les porte-à-porte et autres animations ponctuelles dans les espaces extérieurs. Ces actions présentent d'abord l'opportunité d'arpenter les cages d'escalier de grands ensembles franciliens à la réputation plus « sulfureuse » les uns que les autres : Les Mureaux, Goussainville, Étampes, Clichy-sous-Bois, Grigny, Pierrefitte... C'est aussi l'occasion de m'intégrer davantage dans l'équipe, en répondant aux sollicitations de collègues qui apparaissent bien en peine pour être appuyés sur ces missions et qui refusent, pour des questions de sécurité, de se rendre seuls sur le terrain. C'est enfin l'opportunité d'éprouver directement l'« espèce de mauvaise conscience du travailleur social » (Geng, 1980), dans le sillage de ce que Loïc Wacquant appelle la « sociologie charnelle » : « un travail de terrain immersif au fil duquel le chercheur *joue* (au sens de « acts out ») *ou mime le phénomène* de sorte à épilucher les couches de ses propriétés invisibles et à en tester les mécanismes opératoires » (Wacquant, 2015, p. 247). Autrement dit, l'ethnographie se meut en « ethnopraxie » : le chercheur « imprègne son propre corps des rythmes et cadences du métier » d'intervenant social (Alam et al., 2012, p. 160-161). Il incorpore progressivement les pratiques, les réflexes, les savoir-faire et les interrogations des professionnels observés, afin de les envisager ensuite « comme matériau et tremplin de [leur] reconstruction analytique » (Wacquant, 2015, p. 247). Outre l'accès à des scènes de *off*, des confidences situées et autres données rendues souvent inaccessibles dans des ethnographies menées depuis l'extérieur, cette posture présente ainsi l'intérêt de m'approprier les difficultés, les contraintes et les sentiments ambivalents de mes collègues.

Mais exécuter ces porte-à-porte à répétition présente rapidement de nombreuses limites. Ces missions exigent d'abord de faire preuve de productivité pour rentabiliser mon poste. Les devis négociés avec les bailleurs ne prévoient pour la plupart que cinq à dix minutes d'interaction avec les locataires. Il n'est donc pas question de s'éterniser avec ces derniers sur le récit de leurs pratiques ou de leurs représentations du quartier. La plupart des habitants ne semblent de toute façon pas disposer outre mesure à discuter sur le pas de leur porte. Comme s'ils avaient l'habitude de répondre aux sollicitations de leur bailleur, les locataires semblent généralement faire preuve de politesse et de patience à l'égard de ces prestataires qui sonnent à leur domicile : la grande majorité écoute patiemment les messages normatifs et prescriptifs que je leur délivre sans poser de

question, avant de refermer aussitôt la porte. Quelques-uns cherchent à faire preuve d'hospitalité et m'invitent dans leur salon pour discuter de l'actualité du quartier ou faire état de leurs problèmes techniques non résolus dans leur logement. Mais ces échanges restent brefs puisqu'ils comprennent que je suis avant tout là pour délivrer un message et qu'il me faut toquer à toutes les portes de l'immeuble. D'autres, plus nombreux, ne cachent pas leur agacement. Ils font remarquer que les consignes de tri sélectif ou encore les questions de jet de déchet par les fenêtres sont anecdotiques. Les immeubles ont des problèmes bien plus graves, comme les ascenseurs trop souvent en panne, le système de chauffage défaillant, la mauvaise circulation de l'eau chaude, ou encore l'inaction des autorités face aux « jeunes » qui dealent, urinent ou défèquent dans les cages d'escalier. Les messages normatifs sont parfois perçus comme du cynisme de la part des bailleurs ou de leurs intervenants. À quoi bon faire le tri sélectif, alors que selon leurs observations, le camion-poubelle chargé d'en faire la collecte ramasse indifféremment dans la même benne les ordures ménagères et les déchets recyclables ? Certains se montrent critiques quant aux aménagements des locaux poubelles : les uns déplorent que l'opercule pour jeter les déchets recyclables est tellement étroit qu'il oblige à jeter les emballages un par un, au lieu de vider le sac de tri d'un seul geste. Les autres accusent les aménageurs d'avoir localisé les locaux poubelles à l'autre bout du quartier, ce qui les oblige à des allers-retours quotidiens.

Ces échanges en porte-à-porte me font réaliser que les supposées « incivilités » des locataires ne sont pas nécessairement le produit d'un déficit de civilité ou d'intégration des normes sociales de la part des populations. Elles apparaissent aussi comme la conséquence des aménagements menés arbitrairement par les autorités locales (Genestier, 2013 ; Habouzit, 2017). Celles-ci imposent de nouveaux usages aux habitants qui, à défaut d'être instinctifs, apparaissent surtout manquer de praticité. Cette accumulation de petites missions ponctuelles et les échanges furtifs qu'elles permettent avec un grand nombre de résidents contribuent ainsi à orienter mon projet de recherche. La piste de l'« innovation sociale » des prestataires apparaît très vite désuète face à l'impératif économique qui imprègne les commandes, et il paraît de plus en plus essentiel d'interroger les conditions de leur élaboration. Mais de ce point de vue, l'engagement sur le terrain en tant qu'exécutant semble d'une heuristique limitée. Certes, ces missions contribuent à répondre aux injonctions de rentabilisation de mon poste, mais cette modalité d'enquête ne me fait accéder qu'à des connaissances partielles. Non seulement, pour rester « rentable », je ne peux m'éterniser avec les locataires ou négocier des entretiens avec eux ; mais de plus, j'ai rarement l'opportunité d'observer directement comment mes collègues se départissent de ces porte-à-porte, puisque toquer aux portes à deux intervenants serait susceptible de faire « exploser les devis » et nuire à la rentabilité de l'entreprise. Enfin, l'exécution de ces missions ponctuelles m'éloigne de la compréhension fine de Trappes et Osny, qui sont pourtant mes deux terrains principaux.

3. S'improviser coordinateur de projet : le « projet mémoire » de La Ruche

Depuis l'annonce du départ de Léa, il m'apparaît de plus en plus clairement que pour m'investir en profondeur sur les terrains osnysois et trappistes, il faut me mettre

littéralement dans la peau de mes collègues, en prenant en charge la coordination de l'un de ces projets. J'ai en effet le sentiment que de nombreuses informations m'échappent, et que Léa et ses collègues opèrent une sorte de filtre pour me divulguer les informations qu'ils jugent à la fois utiles et non sensibles. Ayant intériorisé l'injonction à rentabiliser le coût de mon poste, le rôle de « coordinateur de projet » me paraît non seulement adapté à l'établissement de lien de réciprocité avec les habitants-participants, mais aussi indispensable à la découverte de l'un des éléments constitutifs du travail de mes collègues : la « relation-client », c'est-à-dire les rapports que les coordinateurs entretiennent avec les CDSU et les autres agents des bailleurs. Du reste, mes collègues me font comprendre que je « passerais à côté de beaucoup de choses » si je n'endossais pas ce rôle – comme si le poste de coordinateur demeurait une sorte de passage obligé à mon « indigénisation » au sein de l'équipe, et à la légitimation du protocole de « recherche-action » que je souhaite mener par la suite.

Avant son départ, Léa me suggère de prendre sa relève sur le projet d'Osny. Mais l'idée d'animer le groupe de référents qu'elle a contribué à mobiliser me paraît non seulement difficile à gérer au vu de mes diverses responsabilités dans le monde académique – notamment les charges de cours –, et surtout hors de mon champ de compétence. Alors même que les habitants semblent très attachés à Léa, j'ai le sentiment que passer après elle sur cette mission requiert de déployer un travail intense, qui risque de m'éloigner encore davantage du terrain trappiste. C'est pourquoi je propose au directeur de prendre en charge la coordination du projet de Trappes dans un quartier où le dispositif doit être déployé dès mars 2015 : le square Jonquilles, 329 logements répartis dans des barres de quatre étages sur 28 cages d'escalier. Dans ce site dont la réhabilitation financée par l'ANRU s'achève, l'animation d'un groupe de référents apparaît comme une gageure : d'une part, il est le fief d'une nouvelle amicale de locataires dont les modes d'engagement suscitent la crispation des salariés du bailleur. D'autre part, la cité est présentée comme l'un des hauts lieux de la délinquance juvénile et des trafics de stupéfiants à l'échelle locale. Une première rencontre avec les gardiens en janvier 2015 donne le ton : ces derniers nous confient qu'ils y travaillent « la boule au ventre⁵⁸ », et qu'ils refusent de s'aventurer dans certaines cages d'escalier à partir de 11 heures du matin, par peur de s'y faire agresser par « les jeunes qui trafiquent ».

Cependant, le directeur refuse catégoriquement que j'assume la coordination de ces terrains : me confier cette responsabilité ne lui semble pas judicieux, car la convention CIFRE prévoit mon retrait progressif du terrain au fil des années⁵⁹ ; de plus, il ne veut pas courir le risque de m'attribuer des missions qui comportent un important enjeu stratégique en termes de relation-client. Les commanditaires des projets d'Osny et Trappes étant les « meilleurs clients » de l'entreprise, Christian a à cœur de leur offrir des salariés à la fois « confirmés » et « motivés ». En guise de consolation, il me propose alors d'assurer la charge d'une mission qui lui semble plus appropriée à mon profil, et dont il vient tout juste de décrocher l'appel d'offres : un « projet mémoire » dans une cité d'habitation à bon marché (HBM) de 67 logements située à la Plaine-Saint-Denis. À l'occasion de la

⁵⁸ Rencontre avec les gardiens des Jonquilles, janvier 2015.

⁵⁹ La convention CIFRE prévoit que je passe 70% de mon temps de travail dans l'entreprise la première année, contre 30% en laboratoire, puis 50% la seconde année, et 30% la troisième année.

réhabilitation de cet ensemble construit en 1896 et dénommée *la Ruche*, le bailleur souhaite « valoriser » son patrimoine, et « occuper » les habitants pendant la durée du chantier. Dans cette perspective, la commande vise à mobiliser un groupe d'habitants autour d'une série d'ateliers mémoriels et de récits de vie, pour retracer l'histoire vécue par les résidents et leurs perceptions de l'évolution de la gestion locative. Ces actions doivent être complétées par la consultation des archives et quelques entretiens avec les acteurs locaux, avec deux livrables : un livret mémoire relatant cette histoire, et une exposition avec les habitants et les structures locales.

Le projet semble un peu atypique par rapport aux autres missions d'Epsilon, mais il apparaît comme un bon compromis pour m'immerger dans les relations avec la clientèle de la structure, et me familiariser davantage avec les contraintes que rencontrent mes collègues. Retracer l'histoire de cette HBM me semble utile pour ma recherche, en me faisant partiellement l'économie de l'historique du logement social (cf. chapitre 1). De plus, le devis négocié avec le bailleur apparaît plutôt succinct : une trentaine de journées de travail répartie sur une dizaine de mois – le temps du chantier de réhabilitation –, que je dois partager avec une nouvelle recrue dans l'entreprise – Emeline, 26 ans, diplômée d'une licence d'intervention sociale. Cette mission présente ainsi l'opportunité d'éprouver, durant quelques mois seulement, les différents aléas de l'activité de prestataire des bailleurs, tout en découvrant la diversité du logement social. Si la conduite de ce projet contribue assurément à enrichir mes matériaux, elle tend néanmoins à monopoliser mon temps de travail dans l'entreprise, au détriment de l'observation de mes autres terrains. Deux facteurs contribuent à ma nouvelle désillusion.

En premier lieu, le patrimoine concerné est tellement singulier par rapport aux grands ensembles HLM dans lesquels Epsilon est habituellement missionné qu'il apparaît de prime abord difficilement comparable avec les autres sites. Par exemple, la douzaine d'habitants de *la Ruche* avec lesquels j'effectue des entretiens ne semblent pas éprouver les mêmes problèmes – ou dans des registres bien différents – que ceux de Trappes ou d'Osny. Certes, comme dans ces deux villes, les personnes que je parviens péniblement à mobiliser déplorent les usages « déviants » de certains de leurs voisins, ou le manque de réactivité du bailleur face à leurs réclamations. Mais les similitudes s'arrêtent là. Je comprends très vite que les HBM de *la Ruche* sont des logements particulièrement convoités, en particulier les pavillons : avec « 450 € de loyer charges comprises » pour un F3 avec jardin tout proche du RER, les locataires s'estiment particulièrement « bien lotis » – ce qui représente un portrait bien différent des cités stigmatisées de Trappes, dont les logements sont de surcroît bien plus onéreux (de l'ordre de 700 à 800 € pour les F3 selon les témoignages). Sur le plan de leurs caractéristiques sociales, les participants de *la Ruche* se distinguent aussi des locataires des autres dispositifs de DSU : composés essentiellement de personnes âgées blanches de 50 à 80 ans, la plupart sont affiliés au communisme municipal dionysien (ils connaissent certains élus communistes), et sont issus des fractions supérieures des classes populaires, quand ils ne sont pas des « petits moyens » (Cartier et *al.*, 2008), dont les enfants connaissent des trajectoires d'ascension sociale fulgurante (cadres ou professions intermédiaires).

En second lieu, la collègue qui devait m'accompagner sur le projet décide de ne pas renouveler son CDD, et me laisse au bout de quelques mois seul pour le terminer. Alors

que le chantier de réhabilitation s'éternise, le devis apparaît rapidement sous-évalué : trente jours de travail sont loin d'être suffisants pour organiser les ateliers, réaliser une dizaine d'entretiens avec les résidents, retranscrire les différents échanges, et retracer en parallèle l'histoire de la résidence dans le « livret mémoire ». Mes responsables hiérarchiques me pressent de renégocier le contrat pour rendre le projet rentable, ce que les commanditaires acceptent au prix d'une exigence et d'un droit de regard significatif sur mon temps de travail. Les CDSU qui encadrent la prestation réclament par exemple que j'anime davantage d'ateliers, que j'accumule toujours plus de documents graphiques pour l'exposition de clôture du projet, ou encore que j'organise une restitution préliminaire des résultats sous forme d'une « fête des voisins ». De fait, au lieu des quelques mois de travail prévus initialement, le projet s'étale sur plus d'un an et demi.

Si la coordination du projet s'avère heuristique pour saisir les ressorts de la « relation-client » ou pour appréhender comment les habitants interprètent l'évolution des modes de gestion, ce travail opérationnel se fait ainsi au détriment de la collecte de matériaux sur mes différents terrains.

II.C. Une recherche sous surveillance⁶⁰

Depuis le départ de Léa en décembre 2014, je ressens une certaine frustration à voir mon agenda saturé par des missions de porte-à-porte et par la coordination du projet mémoire de *la Ruche*. De plus, il me faut composer avec les salariés qui l'ont remplacé sur mes deux principaux terrains, ce qui me place alors dans une inconfortable position de « demandeur ». De fait, j'ai toutes les peines du monde à être informé des scènes du DSU les plus significatives (1), ce qui me conduit à porter l'attention sur un terrain complémentaire (2).

1. Une posture de demandeur sur les principaux terrains

À Osny, après la démission prématurée de la remplaçante de Léa, l'entreprise recrute un jeune diplômé en urbanisme et science politique, Nabil, 27 ans. Certainement mal à l'aise à l'idée de se « faire observer » alors qu'il est inexpérimenté, ce dernier m'informe rarement de sa propre initiative des actions qu'il compte mener. Il ne me sollicite jamais sur des actions collectives dans une posture où je pourrais être positionné sur les devis, et je dois sans cesse le questionner pour être mis au courant de son planning. Je comprends progressivement ses réserves : les quelques réunions auxquelles j'assiste obéissent au même schéma que lorsque Léa était aux manettes, mais l'enthousiasme des référents semble s'être perdu. Les participants sont de moins en moins nombreux et Nabil apparaît bien en peine pour les mobiliser. Ne préférant pas insister, je tente alors de m'imposer sur le terrain de Trappes.

⁶⁰ Ce titre fait référence au colloque « Terrains et chercheurs sous surveillance. Autocontrôle, autocensure et mise en administration des sciences sociales », Colloque organisé par le CHERPA, le LAMES et l'IREMAM, 17 et 18 mai 2018, Aix-en-Provence.

Sur ce site, c'est Chloé, 25 ans, qui a été choisie pour remplacer Léa et animer les collectifs de référents. Cette diplômée d'un double master en histoire et en DSU se montre au départ très coopérative : elle m'informe régulièrement de son agenda, et n'hésite pas à me solliciter pour des porte-à-porte qu'elle mène avec des référents volontaires. S'ouvre alors une période prolifique, durant laquelle j'accumule les observations, et tente d'anticiper une prise de contact pour de futurs entretiens avec les agents des bailleurs et les habitants mobilisés. Mais la collaboration avec Chloé ne dure pas. Progressivement, elle se montre de plus en plus suspicieuse à mon égard, et apprécie de moins en moins ma présence sur le terrain. Elle s'estime lésée : au lieu d'avoir à ses côtés un véritable professionnel qui prenne des notes, rédige les comptes-rendus voire co-anime les réunions avec elle, elle doit se contenter d'un « observateur participant », dont les notes d'observation prises pendant les réunions sont rarement exploitables. Elle me fait progressivement savoir qu'elle me trouve de plus en plus intrusif : elle s'étonne que je veuille enregistrer les réunions avec les locataires, refuse de me transmettre certains documents du bailleur (« ça dépend de ce que tu comptes en faire... »), et semble réservée à l'idée que je m'immisce dans ses relations avec la commanditaire du projet, voire avec les locataires référents et les gestionnaires qu'elle s'efforce de mobiliser. En conséquence, je suis de moins en moins au courant de ce qui se passe en coulisse des dispositifs, alors même que ces scènes de *off* me paraissent cruciales pour saisir les rouages de l'intermédiation bailleur-locataires.

Face aux réticences des coordinateurs de projet à m'accueillir sur Osny et à Trappes, je prends mes distances avec ces deux terrains. J'assiste à quelques réunions qui me paraissent cruciales, et me concentre sur la coordination de *la Ruche*, qui accapare mon emploi du temps. En parallèle, d'autres coordinateurs me sollicitent pour obtenir de l'aide dans l'exécution de leurs animations. Trouvant que la posture de « demandé » demeure beaucoup plus confortable que celle de « demandeur » (Berry, 2000 ; Demoulin, 2014a), j'accepte de répondre à leurs sollicitations, au point d'improviser un nouveau terrain d'enquête.

2. Dammarie-les-Lys : un terrain dénué d'enjeux financiers

En juin 2015, l'une des salariées de la structure, Sonia, 31 ans, ne cesse de réclamer de l'aide sur ses différents terrains d'intervention. L'un d'eux, Dammarie-les-Lys, semble particulièrement la décourager : non seulement elle peine à y mobiliser les locataires dans ses animations, mais ses propres collègues trouvent toujours un prétexte pour ne pas lui prêter main-forte. Le dispositif de DSU mis en place sur ce site soulève alors ma curiosité : depuis trois ans qu'il a été mis en place, il a essuyé un important *turnover* de coordinateurs, et semble désigné comme un échec par ses commanditaires. Puisque la mission doit s'achever dans quelques mois, j'accepte de l'aider et décide d'en faire un terrain mineur pour appréhender les ressorts des pratiques d'intermédiation.

Le projet concerné se situe à Dammarie-les-Lys, une ville de 21 000 habitants localisée à 50 km de Paris. Elle compte un quartier prioritaire de 8 064 habitants – la Plaine du Lys – qui présente des similitudes avec les grands ensembles de Trappes : le site est originellement une ZUP de 3 300 logements planifiée à la fin des années 1960

pour loger les ouvriers de la zone industrielle communale. En parallèle de la livraison des différents ensembles HLM tout au long des années 1970 et 1980, la commune est en pleine désindustrialisation. Elle perd près de 6 000 emplois⁶¹, laissant les habitants en proie au chômage. À partir des années 1990, l'histoire du quartier est marquée par des révoltes urbaines (Piettre, 2006), jusqu'à ce que le site fasse l'objet depuis les années 2000 d'une politique de rénovation urbaine ambitieuse. Le budget dépasse les 300 millions d'euros, et prévoit la démolition de 935 HLM. Alors que la ville compte 53 % de logements sociaux au moment de la signature de la convention de rénovation urbaine en 2007, elle n'en dispose plus que de 40 % aujourd'hui⁶².

C'est à la suite de ce projet urbain qu'en 2012, le service DSU de l'un de ces bailleurs, une SAHLM de 50 000 logements, fait appel à Epsilon pour lancer une « démarche d'accompagnement social global » auprès des habitants. La forte spatialisation du projet suscite ma curiosité : il se concentre uniquement sur une tour de sept étages de 48 logements sociaux, décrite comme le théâtre d'une concentration d'« incivilités » et du « manque de respect des règles de vie en communauté⁶³ ». Dans ce contexte conflictuel, les prestataires proposent de « mobiliser un groupe de locataires référents, en les formant pour leur permettre de créer leurs propres actions, de savoir présenter leurs difficultés aux instances « politiques » du territoire, de savoir relayer les informations auprès de leurs voisins et acquérir par conséquent une autonomie pleine et entière ».

Alors que le dispositif obéit au même diagnostic et propose la même méthodologie pour y répondre qu'à Trappes et Osny, il me paraît d'autant plus intéressant à enquêter qu'il ne présente plus d'enjeux économiques pour le prestataire. Le bailleur lui a en effet fait savoir que face au déficit de mobilisation des habitants, il ne croit pas en « la démarche d'Epsilon », et ne compte plus le missionner sur le reste de son patrimoine. Ne percevant pas la même pression dans la conduite de la recherche que sur les autres terrains en cours, je dispose d'une liberté de tester mes grilles d'entretien auprès des gestionnaires, des habitants et de la commanditaire du projet – la chargée de développement social urbain du bailleur (CDSU). Ce terrain de quelques mois est également l'occasion de saisir comment se clôture ce type de dispositif, c'est-à-dire comment il est finalement évalué par le bailleur, par le prestataire et par les habitants. Il contribue ainsi à consolider deux résultats préliminaires à ma réflexion.

Premièrement, les interventions proposées par les prestataires suscitent, la plupart du temps, peu d'intérêts de la part des locataires : seuls quelques-uns acceptent de s'y engager, le plus souvent parce qu'ils ont tissé des relations affinitaires avec les intervenants de terrain ou se sentent redevables à leur égard. Deuxièmement, ces mêmes intervenants de terrain – les « coordinateurs de projets de DSU » – ont le sentiment, en situation, de manquer de ressources cognitives, matérielles et positionnelles pour mener à bien leurs ambitions et les objectifs sociaux de leur commande. Aussi, ils démissionnent, pour la plupart, au bout d'une à quatre années d'expérience dans la

⁶¹ Programme de Rénovation Urbaine ZUS Abbaye/Plaine du Lys, Convention ANRU, juillet 2007, en ligne : https://data.anru.fr/PNRU/156/077_Dammarie-Les-Lys_Plaine-du-Lys-et-de-l-Abbaye_156_04-07-2007.pdf, consulté le 10/02/2020.

⁶² Observatoire du logement social d'Île-de-France, Dammarie-les-Lys, fiche de synthèse, 2018.

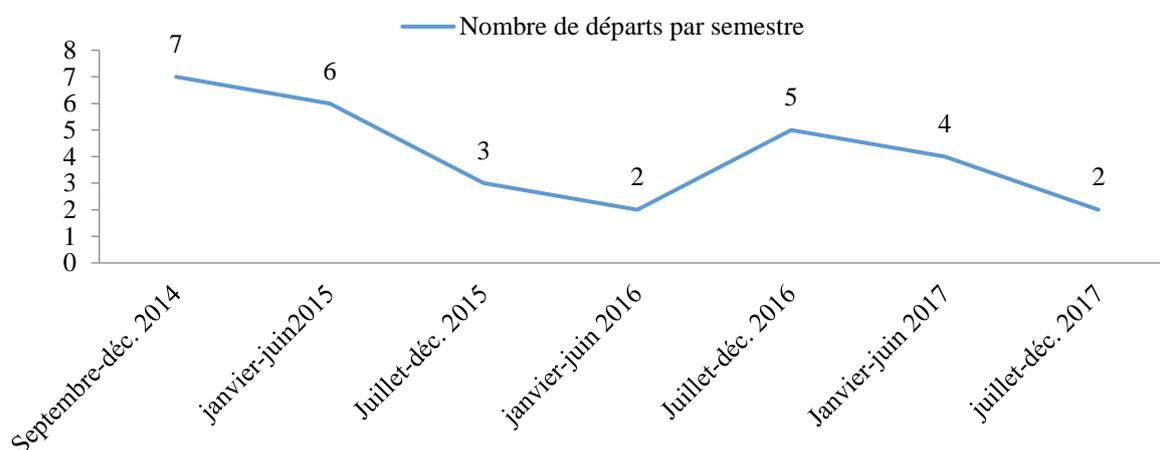
⁶³ Extrait d'une demande de subvention auprès de l'USH, Epsilon, 2013.

structure, souvent à la suite d'un épuisement menant au *burnout* et en faisant part de « frustrations » professionnelles substantielles.

III. La recherche à l'épreuve du devoir de loyauté⁶⁴

Durant les trois années d'immersion, l'enquête de terrain n'a eu de cesse de devoir composer avec la rotation systématique du personnel au sein de la structure enquêtée. Ce *turnover* complique largement l'intégration de mon travail doctoral dans l'entreprise. Face au flux constant de départs et d'arrivées (figure 2), la dimension « collaborative » de la recherche est toujours reléguée au second plan : le recrutement des nouveaux salariés, la répartition des différents projets ou encore la renégociation des devis induite par le changement de salariés mobilisent les énergies de l'équipe, au détriment de la mise en réflexivité des pratiques professionnelles. Non seulement mon positionnement dans la structure demande sans cesse d'être réexplicité aux nouveaux salariés, mais mon rôle suscite parfois des déceptions. Certains s'imaginent que je pourrais trouver des solutions pour « réorganiser » la structure, au lieu de mener un travail de « recherche et développement » via l'analyse et l'évolution des pratiques. En plus des difficultés liées au fait de devoir constamment justifier ma présence et négocier l'accès au terrain auprès de mes nouveaux interlocuteurs, cette instabilité génère une charge mentale supplémentaire : les départs des uns et les nouvelles arrivées des autres contribuent à créer une atmosphère pesante, dans laquelle les opportunités de discuter des résultats de ma recherche sont d'autant plus rares qu'elles paraissent superflues⁶⁵.

Figure 2 : nombre de départs volontaires de la structure d'accueil par semestre⁶⁶



Dans ce contexte d'incertitude, je parviens progressivement à faire accepter ma casquette de chercheur (ou à la reconquérir) au sein de l'entreprise à partir de ma 2^e année, à la faveur de deux éléments. Premièrement, je sollicite ma directrice de thèse pour

⁶⁴ L'expression est principalement utilisée ici en référence au « devoir de loyauté » que chaque salarié doit respecter à l'égard de son employeur selon le Code du travail (Graziani, 2016).

⁶⁵ Le propos qu'un nouveau salarié me glisse en aparté est particulièrement révélateur de cette situation : « quand je vois le bordel que c'est ici, j'arrive toujours pas à croire qu'il y ait un doctorant parmi nous ! » (coordinateur de projet, 24 ans, novembre 2016).

⁶⁶ Sur un effectif total oscillant entre 15 et 20 salariés environ par semestre. Sources : Benjamin Leclercq.

je suis partiellement dépendant des devis des organismes HLM pour accéder aux interactions, je m'en affranchie partiellement à partir de la 2^e année, en articulant mes observations à la conduite d'entretiens. J'organise en parallèle des sessions de restitution de ma thèse, qui fonctionnent d'abord comme des scènes de réflexivité sur les pratiques professionnelles, avant de se transformer, lors de la 3^e année, en « formation descendante », selon une posture proche de celle d'un enseignant.

L'analyse qui suit retrace l'itinéraire de cette « émancipation économique » de la recherche embarquée. La section revient d'abord sur la manière dont la conduite des entretiens s'est articulée aux observations des scènes de DSU. Elle retrace ensuite la manière dont les réunions et autres moments collectifs internes à la structure d'accueil ont été envisagés comme des matériaux d'enquête. Elle relate enfin les différents espaces qui ont été investigués en dehors de l'entreprise, sur le temps du laboratoire ou le temps personnel, en tant que militant de la participation et/ou chercheur, contribuant tout autant à la distanciation vis-à-vis de l'entreprise qu'à un brouillage identitaire entre trois identités⁶⁷ (chercheur, praticien et militant).

III.A. Articuler les observations situées à une série d'entretiens

Dès la conception initiale du projet de recherche, nous avons à cœur d'articuler les observations à une série d'entretiens avec les parties prenantes du DSU. Jusqu'en 2016, ces entretiens avaient essentiellement été menés dans le cadre du projet mémoire de *la Ruche* (dix récits de vie), ou concernaient les salariés de la structure enquêtée qui venaient de démissionner. Conscient qu'un entretien formel et officiel avec des personnes que l'on côtoie quotidiennement peut générer une « gêne » et « casser la relation de travail » (Beaud et Weber, 2003, p. 160), j'avais préféré attendre la fin de leur contrat pour planifier l'échange. Cette situation n'était pas exempte de biais : les intervenants prenaient par exemple beaucoup de temps pour justifier leur choix de quitter l'entreprise, au détriment de la mise en récit de leurs pratiques. Néanmoins, ces entretiens permettaient de mettre en relation mes propres expériences d'intervenant en DSU avec leurs interprétations et le sens qu'ils accordaient à leur travail (Bidet, 2011). Certains salariés m'ont d'ailleurs fait savoir combien l'échange avec moi s'était révélé comme une « libération » de la parole : « c'est une vraie catharsis », estime par exemple Sihem, 30 ans, après un an de CDI dans la structure⁶⁸.

Outre les vingt interviews réalisés avec les salariés de l'entreprise⁶⁹, j'ai progressivement négocié des entretiens avec des résidents et des agents d'organismes impliqués dans les dispositifs. Pour obtenir la confiance de mes enquêtés – et contourner les éventuelles difficultés induites par le retentissement médiatique des quartiers HLM (Beaud et Weber, 2003) – j'ai joué de mon double statut de doctorant-salarié, pour

⁶⁷ La notion d'identité étant ici entendue comme « marque d'appartenance à un collectif, un groupe ou une catégorie, qui permet aux individus d'être identifiés par les autres mais aussi de s'identifier eux-mêmes en face des autres » (Dubar, 1998, p. 385).

⁶⁸ Entretien avec Sihem, juillet 2016.

⁶⁹ Quinze coordinateurs de projets, quatre responsables d'équipe (en poste au moment de l'enquête ou ayant démissionné), et le directeur. La liste des entretiens et des personnes enquêtées se trouve en annexe.

négoier les entretiens, en insistant sur l'étiquette *associative* de mon employeur. Sur ce plan, les coulisses des réunions ont constitué des moments privilégiés pour prendre les rendez-vous. Les successeurs de Chloé et Nabil m'ont parfois épaulé dans cette activité, en informant certains participants que j'étais susceptible de les contacter.

Concernant les locataires, j'avais pour ambition de m'entretenir avec des individus présentant des profils variés, que ce soit en termes d'âges, de genres ou d'origines géographiques supposées, mais aussi dans leurs façons de participer aux différentes scènes participatives – leurs prises de parole, leur silence, voire leur défection momentanée (Hirschman, 1995 ; Berger, 2011). Ces entretiens étaient l'occasion d'appréhender les représentations des acteurs, et complétaient les matériaux d'observation accumulés. Ils permettaient de saisir l'implicite et l'indicible dans les scènes publiques, et d'accéder à la dimension socialement et historiquement construite du rapport locatif et des modes de cohabitation – que ce soit de façon conflictuelle ou sous la forme du consensus, de l'apaisement ou du compromis. Face à l'hétérogénéité des profils, des histoires sociales, des représentations et des pratiques résidentielles et professionnelles qui m'était présentée, mes matériaux prenaient une dimension nouvelle, au point d'être pris d'une envie irrésistible d'en accumuler toujours davantage : plus je faisais d'entretiens, et plus je réalisais combien ils me permettaient d'accéder à l'« arrière-plan » des situations de négociation que les prestataires s'efforçaient de structurer et d'animer (Rémy, 1996). Ces échanges approfondis avec les protagonistes me faisaient comprendre à quel point les seules observations des interactions entre les acteurs ne permettaient d'accéder qu'à un savoir parcellaire, qu'à la face immergée des liens civils dans les grands ensembles. Jusqu'alors, je n'avais été que le spectateur d'une pièce de théâtre dont les places semblaient préétablies (Berger, 2009 ; Cefaï et al., 2012), sans forcément saisir toutes les stratégies et les attributions de sens que les acteurs accordaient à leur façon de « paraître en public » (Goffman, 1973).

Au total, j'ai donc réalisé vingt-huit entretiens avec des locataires de résidences ciblées par les dispositifs DSU, en étant attentif à intégrer dans le corpus à la fois des habitants les plus fidèles au dispositif, mais aussi des participants intermittents et quelques non-participants. J'ai également mené treize entretiens avec des salariés des bailleurs impliqués dans les projets de Trappes, Osny et Dammarie⁷⁰, aux statuts et aux niveaux d'expérience et de connaissances des territoires HLM variés. L'objectif était là encore d'appréhender tout ce qui n'était pas directement observable ou communicable dans les scènes participatives. Ces échanges semi-directifs étaient parfois menés en petit groupe (deux à trois personnes), et prenaient quelques fois la forme de conversations particulièrement riches et longues (jusqu'à cinq heures d'enregistrements). En plus de contribuer à faire évoluer mes questions de recherche, ces échanges se sont avérés particulièrement féconds pour la conduite de l'enquête, et ce à un double niveau.

D'une part, ces entretiens ont contribué à légitimer ma place dans l'entreprise. Ils me permettaient de disposer d'informations auxquelles mes collègues n'avaient pas forcément accès – comme les représentations des habitants et des gestionnaires sur les

⁷⁰ En comptant les entretiens collectifs, j'ai interviewé au total cinq gardiens, trois chargés de projet urbain, un administrateur, deux chefs d'agence, quatre chefs de site, deux chargés de gestion et d'attribution.

dispositifs qu'ils animaient – ce qui avait pour effet de rééquilibrer les relations : mes connaissances et mon analyse des situations devenaient soudainement précieuses à leurs yeux, ce qui contribuait en retour à faciliter l'accès au terrain et la mobilisation des salariés dans les ateliers collectifs que j'animais par ailleurs.

D'autre part, l'organisation de ces entretiens a contribué à approfondir ma connaissance des terrains d'intervention, en sortant d'une observation strictement « embarquée » par le cadrage des devis entre prestataires et bailleur. Ces entretiens représentaient de véritables « situations d'observations » (Beaud, 1996) : ils étaient l'opportunité d'aller sur le terrain en dehors de scènes qui présentent des enjeux directement économiques pour l'entreprise. Je me rendais désormais seul sur le terrain, que ce soit au domicile des locataires, à la loge du gardien ou dans l'agence de gestion locative. Mes trajets représentaient ainsi autant de moments privilégiés pour arpenter les parties communes ou étudier les bureaux des gestionnaires, et ce à différents moments de la journée ou de la semaine, dans une perspective chronotopique. Suite à l'invitation de certains enquêtés, j'en ai aussi profité pour observer d'autres événements qui contribuent à la régulation des grands ensembles, tels que des réunions au centre social, des visites de Gestion Urbaine de proximité (GUP), des réunions de comité de quartier ou des réunions publiques organisées par la mairie. Ces événements étaient aussi l'opportunité de réaliser des entretiens avec certains acteurs de ces dispositifs, afin de mieux comprendre leur (non)articulation avec les interventions de DSU des bailleurs, et saisir l'histoire sociale du territoire concerné⁷¹. Il faut d'ailleurs préciser un point qui pourrait paraître trivial, mais qui a été fondamental : l'acquisition d'un véhicule personnel a largement facilité mes déplacements de site en site, dans des quartiers où la desserte en transport en commun est aléatoire. C'était également un atout pour favoriser mes relations avec certains salariés de la structure, en les aidant pour leurs propres déplacements professionnels et échanger avec eux sur leur interprétation des situations pendant les trajets.

Cette enquête par entretiens a également permis de mesurer le poids de « l'effet d'enclicage » induit par la posture de doctorant-salarié d'un prestataire associatif. Comme le note Jean-Pierre Olivier de Sardan :

« Le chercheur peut toujours être assimilé, souvent malgré lui, mais parfois avec sa complicité, à une “clique” ou une “faction” locale, ce qui offre un double inconvénient. D'un côté il risque de se faire trop l'écho de sa “clique” adoptive et d'en reprendre les points de vue. De l'autre, il risque de se voir fermer les portes des autres “cliques” locales. L'“enclicage”, par choix de l'anthropologue, par inadvertance de sa part, ou par stratégie de la clique en question, est sûrement un des principaux problèmes de la recherche de terrain » (Olivier de Sardan, 1995, p. 99).

L'appartenance à la « clique » du prestataire a été un atout pour rencontrer les référents les plus impliqués dans les dispositifs. Certains se sont montrés particulièrement accueillants à mon égard, comme s'il s'agissait pour eux de faire la démonstration de leur hospitalité, voire de remercier la structure d'intermédiation que je représentais pour son travail au sein du quartier. En revanche, il était plus complexe de s'entretenir avec les participants « intermittents » ou les non-participants, et plus encore avec les acteurs

⁷¹ J'ai réalisé ainsi des entretiens avec une directrice d'un « club de prévention », une déléguée du Préfet, deux agents municipaux, un ancien maire et deux élus municipales ayant aussi le statut de locataires.

appartenant à une « clique » opposée à celle du DSU : les associations de locataires. La négociation des interviews avec ces derniers a d'ailleurs exposé l'ambivalence de la double affiliation juridique de l'entreprise associative : alors que les locataires référents parlaient de mon employeur en tant qu'« association », les amicales de locataires la percevaient quant à elles avant tout comme un « prestataire du bailleur ». Certains leaders associatifs ont dans un premier temps refusé de m'accorder une interview ou de m'accueillir dans leur permanence, et il m'a fallu beaucoup de patience et de ténacité pour parvenir finalement à les rencontrer – j'ai d'ailleurs pour cela dû jouer de mon appartenance à l'association APPUII. Au total, trois entretiens avec des associations de locataires ont complété mon corpus, me permettant ainsi de saisir leur suspicion à l'égard des professionnels du DSU – ce qui, nous le verrons, constitue une mise en miroir significative de l'ambiguïté avec laquelle ces mêmes acteurs sont perçus en retour par les professionnels enquêtés.

Enfin, l'appartenance à la « clique » du prestataire s'est révélée à son paroxysme en ce qui concerne deux autres catégories d'acteurs avec lesquels je me suis entretenus : les autres prestataires du DSU et surtout les commanditaires de leurs interventions, les chargés de mission développement social urbain des bailleurs (CDSU). Pour l'un ou pour l'autre, les responsables d'équipe et la direction craignaient au départ une forme d'ingérence de ma part à contacter directement *leurs* « clients » ou leurs concurrents. Car avant moi, certains de mes collègues en apprentissage en Master 2 avaient ouvert la voie de ce qui s'apparentait à un véritable « terrain miné » (Albera, 2001). Par exemple, Aude 25 ans, s'était entretenue avec un CDSU pour préparer son mémoire de fin de second cycle. Alors que celui-ci la questionna sur ce qu'elle pensait de toutes ces interventions, la professionnelle lui répondit en toute franchise qu'elle considérait le DSU comme une nouvelle forme « d'hygiénisme » et de « paternalisme ». Son franc-parler lui avait alors valu les foudres du « client » en question, qui en avait fait part aux responsables hiérarchiques de la salariée, lesquels lui avaient en retour dressé un avertissement. Le récit de cette malheureuse expérience m'a conduit à la prudence. J'ai dans un premier temps sollicité les « clients » qui ne travaillaient plus avec mon employeur, pour terminer l'enquête par les commanditaires des projets d'Osny et de Trappes – présentés comme les « meilleurs clients » de l'entreprise. Dix entretiens avec des agents de service DSU ont ainsi été menés, issus de six bailleurs différents, auxquels s'ajoutent deux entretiens avec des salariées de structures prestataires investies dans le DSU, et un entretien avec une cadre de l'USH qui gère un appel à projets dans ce domaine.

Ces entretiens ont permis de donner de l'épaisseur à ma compréhension des patrimoines HLM dont les enquêtés faisaient le récit, d'autant que j'avais eu par ailleurs l'occasion de me rendre sur ces terrains dans le cadre de mes participations-observantes dans l'entreprise. Ils ont également constitué l'occasion de saisir les ficelles du marché du DSU, et les enjeux organisationnels et identitaires que traversent les commanditaires au sein de leurs organismes HLM respectifs. Par-delà leur différent statut juridique (SAHLM ou OPH), les six organismes HLM enquêtés ont pour point commun de disposer de service DSU interne, et d'appartenir à la catégorie statistique des bailleurs de grande

taille, ceux qui disposent de plus de 12 000 logements, et dont le patrimoine cumulé représente environ 2,7 millions de logements soit près de 60 % du parc social⁷².

III.B. Des matériaux issus de l'immersion dans et par le marché de l'intermédiation bailleurs-locataires

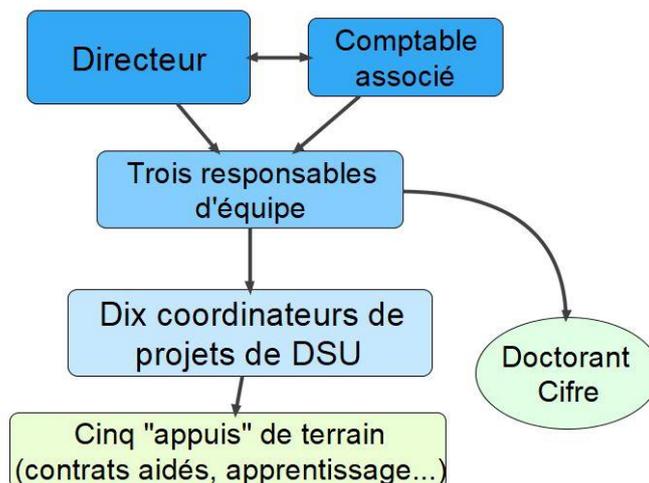
Tout au long de l'enquête, j'ai assisté à des réunions d'équipe mensuelles et autres « réunions de crise » dans lesquelles il était surtout question de restructuration managériale pour remanier la répartition des salariés suite aux démissions successives, ou pour faire face aux demandes ponctuelles des bailleurs. Les discussions portaient ainsi plus souvent sur les procédures d'organisation et d'encadrement des salariés dans leurs différentes missions, que sur leurs pratiques professionnelles à proprement parler. Elles étaient également l'occasion de s'imprégner des discours de la direction sur la santé financière de l'entreprise, sur les nouvelles commandes ou encore les modes d'attribution des missions. Nous aurons l'occasion de revenir au cours de la thèse sur la manière dont les discussions qui émergent de ces scènes peuvent s'analyser comme un processus de « professionnalisation par le bas » (Vezinat, 2012) : en interne, les acteurs tentent de s'ajuster aux contraintes organisationnelles induites par l'activité de prestataire extérieur, et discutent, négocient et mettent en œuvre des protocoles de rationalisation du travail pour jongler entre leurs missions et gérer leur positionnement.

Ma présence dans l'entreprise a certainement joué un rôle dans ce travail de codification collective de la compétence. Dès la deuxième année, j'organise des ateliers de restitution de mes premiers résultats qui suscitent des discussions animées sur les enjeux et les techniques d'intermédiation. Ces séances sont d'abord l'occasion de clarifier mon rôle au sein de l'équipe (cf. organigramme de l'entreprise infra) : mes collègues cessent de percevoir ma présence sur le terrain comme une activité de surveillance ou d'évaluation de leur professionnalisme, et comprennent que mon analyse se focalise sur les relations bailleur-locataires et sur la conception des dispositifs. Au départ, ces ateliers suscitent un désintérêt notoire chez les responsables et le directeur de l'entreprise, jusqu'à ce qu'ils se rendent compte que ces espaces d'échanges répondent à un besoin interne : celui de redéfinir collectivement le « cœur de métier » des prestataires (Bidet, 2011), et plus particulièrement de s'entendre sur des stratégies à élaborer pour « donner du sens » aux commandes des bailleurs que les salariés jugent souvent « sans intérêt ». Cette prise de conscience va amener la direction à m'assigner un nouveau rôle : celui d'animer et d'organiser des séances collectives que les acteurs appellent des « formations », en mobilisant des chercheurs de mon laboratoire et des intervenants extérieurs, ou en les construisant en binôme avec des collègues. Même si ces temps d'échanges sont loin de s'apparenter aux formes canoniques de la recherche-action comme processus de démocratisation scientifique (Barbier, 1996), ils ont malgré tout enrichi mes matériaux, en me permettant d'accéder à la manière dont pouvaient se définir collectivement les compétences. Nous avons ainsi animé ou organisé 17 séances au cours de la thèse, dont certaines ont fonctionné comme des formes de *focus group* improvisés,

⁷² USH, « Les HLM en chiffres, édition 2020 », *Repères*, n° 68, 2020, p. 6.

en même temps qu'elles permettaient de confirmer ou d'invalider certaines hypothèses. Elles apportaient des éclairages sur la pluralité des définitions de l'intermédiation, en même temps qu'on pouvait y percevoir les clivages internes et la subtilité du regard porté sur la professionnalisation de l'intermédiation. Il était possible d'y percevoir comment les acteurs tentaient de construire du consensus sur la définition de leur savoir-faire (cf. chapitre 5).

Figure 4 : organigramme de la structure enquêtée



Sources : Benjamin Leclercq

En avril 2017, le directeur décide de créer un poste de « responsable d'innovation, recherche et développement », dont l'une des missions est d'intégrer certains apports de mon travail au sein de la structure. Daniela, 31 ans, coordinatrice de projet depuis 2014, est plébiscitée pour occuper le poste. L'intérêt de cette nouvelle responsable pour ma recherche a suscité au départ des demandes embarrassantes : elle m'a par exemple demandé de faire un retour de mes entretiens réalisés avec les anciens salariés ayant démissionné, afin d'en comprendre les raisons. Cette requête, aussi légitime soit-elle, n'était pas sans poser quelques dilemmes éthiques quant à l'intégrité du respect de l'anonymat de mes enquêtés – que je me suis efforcé de garantir malgré tout, au prix d'une certaine autocensure dans la rédaction du rapport. D'autres demandes m'ont permis en revanche d'étoffer considérablement mes données : il m'est par exemple proposé de contribuer à la préparation d'une réponse à un appel à projet en collaboration avec la commanditaire du projet DSU de Trappes, ce qui me permet de saisir les coulisses de la « relation-client » dans ce territoire. Je propose également de m'engager dans un travail d'analyse détaillée de l'évolution de l'ensemble des missions réalisées par Epsilon entre 2014 et 2017, ce qui prolonge la durée de mon contrat de travail de trois mois. Un corpus documentaire d'environ 150 prestations sur une cinquantaine de quartiers franciliens a ainsi permis d'examiner la littérature grise du prestataire enquêté (devis, conventions, réponses à des appels à projets, rapports et autres documents professionnels). L'analyse de ces archives s'est avérée utile pour appréhender les préoccupations des bailleurs dans les différents territoires d'intervention, et la manière dont les professionnels y répondent. Cette étude a été complétée par le recueil de documents administratifs relatifs à la politique de la ville ou à l'histoire des territoires concernés, en particulier des rapports de la cour des comptes ou de la Miilos et de l'Ancols qui concernent les bailleurs enquêtés,

afin d'appréhender comment des institutions étatiques évaluent leur mode de gestion et leurs stratégies patrimoniales. Ces matériaux ont été enrichis par une veille médiatique sur Osny et Trappes, en particulier sur le thème du logement social, pour saisir comment ces territoires étaient appréhendés par la presse.

III.C. Des terrains extérieurs : entre militantisme et stratégies de distanciation

La situation de doctorant-salarié ayant pour objet d'étude son propre employeur engage le chercheur dans une position « d'équilibriste » (Lacroix, 2019) : l'enquêteur doit sans cesse composer avec des injonctions contradictoires en termes d'engagement professionnel et académique, tout comme il doit jongler entre des temporalités antagonistes – le temps long de la thèse s'oppose au temps contraint par les finances de l'entreprise (Rouchi, 2017). Dans le même temps, le processus d'indigénisation induit par la condition salariale génère des risques : en incarnant son rôle de praticien-salarié, le chercheur peut adopter les us, les coutumes, les représentations, les routines cognitives et gestuelles des « indigènes », au point d'en oublier son identité académique (Gold, 2003). Pour faire face à ce conflit identitaire, il est d'usage d'adopter des stratégies de distanciation et d'introspection, en mobilisant les ressources que le monde académique met à disposition des doctorants (séminaires doctoraux, adhésion à l'association doctorale Adcifre SHS⁷³, etc.) (Foli et Dulaurans, 2013 ; Lacroix, 2019).

Dans mon cas, la gestion du *hiatus* entre intérêts académiques et intérêts professionnels a été complexifiée par une troisième identité : celle de bénévole au sein du réseau APPUII. On a vu que cette affiliation associative était initialement la raison d'être de la convention CIFRE : c'est par le biais d'APPUII que j'ai pu faire la rencontre de mon employeur et qu'il a trouvé mon profil attractif. Cette appartenance faisait toutefois de moi un militant de la participation dans les quartiers populaires, et à ce titre, les observations des arcanes du marché du DSU me conduisaient à adopter un regard éminemment normatif sur la participation (Blondiaux et Fourniau, 2011). En l'occurrence, j'étais souvent déçu par le manque d'ambition « démocratique » – au sens décisionnel du terme – des dispositifs que j'observais. La difficulté était donc de prendre de la distance à l'égard de ce troisième rôle, d'autant qu'il me faisait entretenir une confusion entre l'idéal démocratique que recouvre cet objet, et un modèle d'intervention, dont la finalité est de servir le « développement des relations de proximité dans la vie quotidienne et la promotion du lien social comme fondement abstrait de la cohésion sociale et du rapport individu-société » (Bresson, 2007, p. 127).

Pour conserver un semblant de « neutralité axiologique », il aurait peut-être été judicieux de prendre mes distances avec le réseau APPUII pendant mon immersion. Mais renoncer à cet engagement aurait été dommageable sur le plan empirique, tant cet espace se présente comme un terrain miroir à Epsilon. Ma casquette de militant me permettait en effet d'accéder à un réseau d'acteurs parallèles à celui de mes principaux enquêtés, composés d'habitants de quartiers populaires, de chercheurs et de praticiens qui défendent

⁷³ J'ai adhéré à « l'association des doctorant-e-s CIFRE en Sciences Humaines et Sociales » peu de temps après sa création en 2014. J'ai pu ainsi rencontrer d'autres doctorants confrontés à des situations similaires.

une intermédiation en contradiction avec la posture adoptée par mon employeur : à la manière d'un assistant à la maîtrise d'ouvrage (AMO) bénévole, APPUII propose d'outiller bénévolement les collectifs pour réduire les asymétries entre les pouvoirs publics et les collectifs d'habitants des quartiers populaires (Deboulet et Mamou, 2015). De fait, mon engagement dans cette association me donnait accès à la rationalité d'acteurs que mon appartenance au prestataire ne me permettait pas d'observer, en particulier les amicales de locataires en conflit avec leur bailleur. Dans cette perspective, je me suis engagé de près ou de loin dans plusieurs actions de l'association qui ont enrichi plus largement ma compréhension des rapports politiques à l'œuvre sur le terrain des grands ensembles HLM.

J'ai d'abord pris en charge avec une autre militante l'accompagnement d'une amicale de locataires à Cergy, en lutte contre un projet de densification de la cité décidé arbitrairement par le bailleur. Celui-ci justifiait ce projet par des arguments financiers : densifier la résidence se présentait comme une contrepartie pour garantir l'équilibre budgétaire de l'opération de réhabilitation des logements réclamée par les habitants. Durant plusieurs mois, j'ai assisté et conseillé les leaders de l'association, afin d'élaborer une stratégie pour imposer au bailleur un cahier des charges plus favorable aux locataires.

J'ai ensuite participé aux réflexions stratégiques d'un groupe de « conseillers-citoyens » de Saint-Denis, qui voulait faire entendre sa voix dans un projet de démolition-reconstruction d'un grand ensemble dans le cadre du NPNRU. L'objectif poursuivi était ici d'outiller le conseil citoyen à construire une dynamique de mobilisation des habitants du grand ensemble sur le projet de rénovation urbaine, en développant une stratégie d'information visant à leur faire prendre conscience des retombées que les décisions des pouvoirs publics allaient entraîner sur leur cadre de vie et leur condition de logement.

J'ai enfin contribué à une activité qui concernait directement l'un de mes terrains : la volonté de l'une des amicales de locataires de Trappes d'imposer sa voix dans le projet de rénovation urbaine de l'un des squares. Cette action de conseil s'est déroulée *a posteriori* de ma convention CIFRE, et m'a permis par ailleurs de négocier un court entretien avec l'association de locataires concernée. J'avais auparavant déjà sollicité l'un de ses leaders par téléphone pour un interview en jouant de cette casquette militante. Mais à l'époque, mon interlocuteur s'était montré méfiant en apprenant ma triple posture de chercheur-doctorant-militant. Outre l'identité de « prestataire » qui suscitait des crispations, celle de doctorant semblait presque pire : « on n'a peut-être pas eu la chance d'aller jusqu'au doctorat, mais nous aussi on a fait des études ! » Ma casquette de membre d'APPUII, dont il avait auparavant demandé de l'aide, n'avait fait que jeter de l'huile sur le feu : « on peut très bien se débrouiller sans l'aide d'APPUII » m'avait-il dit, avant de m'avertir : « votre positionnement c'est pas clair, vous jouez à un jeu très dangereux ! » Cet échange, qui sonnait comme un avertissement, m'avait fait comprendre combien ma posture d'enquête pouvait apparaître schizophrénique, et qu'elle allait nécessiter un long moment d'introspection pour assimiler l'ensemble des matériaux récoltés.

Participer à trois programmes collectifs de recherche sur des terrains complémentaires à ceux d'Epsilon a largement contribué à prendre de la distance avec ces trois casquettes. J'ai d'abord participé à une recherche sur les « quartiers tremplins »,

en contribuant à des enquêtes sur les conditions de logement de ménages primo-arrivants dans le parc ancien insalubre (Bouillon et al., 2017). Cette recherche m'a ainsi permis d'affiner mon regard sur la pluralité des quartiers populaires franciliens. J'ai également participé à une recherche collective financée par les organismes HLM de Plaine Commune dans le cadre de la politique de la ville, qui visait à comprendre, dans une perspective phénoménologique, les raisons qui poussent les habitants à jeter des déchets par les fenêtres dans les grands ensembles⁷⁴. Participer à cette recherche a été un atout pour saisir comment les habitants parlent de ce phénomène, à partir d'une posture différente de celle avec laquelle mon employeur l'appréhende. Enfin, j'ai eu l'opportunité de participer à plusieurs séminaires d'une recherche financée par l'USH sur les dispositifs d'intermédiation bailleur-locataires⁷⁵, qui permettait d'appréhender comment les services DSU des organismes HLM discutent et appréhendent les enjeux du développement du lien civil dans les quartiers d'habitat social.

Enfin, je me suis impliqué plus récemment dans un groupe de travail sur la démocratisation du logement social initié par l'Institut Alinsky⁷⁶. Ce groupe agglomère des chercheurs, des militants et des professionnels de la participation soucieux de créer des ponts entre recherche et actions militantes, afin d'œuvrer à la démocratisation de la gestion du logement social.

En fin de compte, ces stratégies de distanciation ont permis d'investiguer l'intermédiation entre gouvernants et gouvernés dans les grands ensembles de la région parisienne dans une perspective plurielle, attentive aux (dé)connexions existantes entre une pluralité d'acteurs concernés par la régulation des quartiers d'habitat social. Cet enjeu a été appréhendé non seulement du point de vue d'un prestataire jouant un rôle d'intermédiaire entre bailleur et locataires, mais aussi à partir du regard de militants des quartiers populaires cherchant à construire un rapport de force avec les pouvoirs publics, ainsi que depuis la perspective des institutions directement concernées par la gestion de ces espaces urbains, et soucieuses de créer des ponts avec le monde académique. C'est dans cette optique que l'on peut s'autoriser à parler, à la suite de Georges E. Marcus (1995), d'une « ethnographie multi-située » sur le monde professionnel du DSU et de l'intermédiation bailleur-locataire, envisageant « les connexions complexes » que tissent les membres d'une même communauté d'appartenance, afin d'en analyser le caractère systémique. Si cette recherche ne prétend pas à l'exhaustivité sur les pratiques d'intermédiation, elle donne ainsi des éclairages sur la manière dont les grands ensembles, en tant que problème social, apparaissent comme un enjeu de pouvoir entre différents groupes d'intérêts et une pluralité de rationalités.

⁷⁴ Abou Ndiaye (dir.), « Phénoménologie du débarras des ordures ménagères depuis le haut, sur le territoire de Plaine Commune », recherche-action financée par Plaine Commune, Saint-Denis, 2018-2020.

⁷⁵ USH, Pratiques collaboratives dans l'habitat social, recherche financée par l'USH et pilotée par Sabrina Bresson et Claire Carriou, 2018-2021.

⁷⁶ Groupe de travail sur la démocratisation du logement social, Institut Alinsky. Voir : <https://alinsky.fr/>

Première partie. Généalogie du problème du vivre ensemble dans les quartiers HLM

Cette première partie étudie le rôle de l'institution⁷⁷ HLM dans le processus de construction sociale du problème du vivre ensemble dans les grands ensembles.

Cette notion de vivre ensemble⁷⁸ occupe une place importante en philosophie politique. Pour John Dewey (1939) et Hannah Arendt ([1958] 2009), cette expression désigne l'essence même de la démocratie : chez eux, ce terme invite à réfléchir à la manière dont une société conçoit ses marges dans une perspective pluraliste, comment elle construit du collectif sans que les individus qui la composent renoncent à leur singularité. Une telle perspective suppose d'accepter le rôle transformateur du conflit. C'est par exemple ce que suggère Chantal Mouffe, pour qui le pluralisme est « inéluctablement conflictuel », du fait de « l'impossibilité de réconcilier tous les points de vue » (Mouffe, 2010, p. 19). Alain Touraine va dans le même sens. Pour lui, le vivre ensemble s'énonce comme un projet de société, qui implique de requestionner les clivages entre les logiques aliénantes et globalisantes du marché, et la « défense communautaire d'identités menacées » (Touraine, 1997, p. 367). Daniel Cefaï propose quant à lui une définition sociologique du vivre ensemble en tant qu'ensemble « d'usages, de croyances, de mœurs, de manières de voir, de dire et de faire, qui fait lien dans la vie commune » (Cefaï, 2011, p. 547). Cette affirmation a le mérite de souligner le caractère expérientiel du vivre ensemble : c'est dans les situations que les acteurs peuvent définir ou négocier des modes de cohabitation et de gouvernement des affaires collectives qui soient acceptables par toutes et tous.

Dans nos sociétés occidentales, l'usage que les personnalités politiques font de cette expression n'est pas sans ambivalence. Comme le note Francine Saillant (2015), cette sémantique s'est répandue dans les discours publics depuis les attentats du 11 septembre 2001, face aux manifestations de racisme et d'intolérance qui ont accompagné cet évènement. Elle s'énonce alors comme une injonction, une « métaphore organisatrice », qui réactualise, selon les contextes, l'un ou l'autre des différents modèles politiques permettant de penser la diversité et la pluralité de la société – le multiculturalisme, l'interculturalisme et le républicanisme (Saillant, 2015, p. 2). C'est cette perspective que l'on retrouve par exemple dans le rapport de Jean-Louis Borloo de 2018 intitulé « Vivre ensemble, vivre en grand ». Celui qui a impulsé la politique de rénovation urbaine quinze ans plus tôt invoque la nécessité d'un « plan de réconciliation nationale » pour « les

⁷⁷ La notion d'institution est entendue au sens d'organisation relativement stable, soumise à des règles de fonctionnements spécifiques, et assurant des fonctions légitimées dans la société (Tournay, 2011).

⁷⁸ Dans la suite du texte, nous écrivons *vivre ensemble* sans guillemets et sans trait d'union, sauf lorsque cette expression est utilisée par les acteurs. L'objectif est de se démarquer de l'usage souvent politique qui est fait de cette expression dans l'espace discursif ou l'espace public, dans lequel le terme présente une instabilité graphique : avec ou sans trait d'union, avec ou sans guillemets. Comme le remarque Khadiyatou Fall, l'usage des guillemets pour cette expression s'inscrit généralement dans une stratégie énonciative de marketing politique : le « vivre-ensemble » apparaît alors comme un « mot épinglé sur lequel on cherche à attirer l'attention ou [se] démarquer » (Fall, 2015, p. 23).

banlieues ». Son propos s'inscrit dans la filiation de l'universalisme républicain : dès son introduction, l'édile s'alarme du « repli identitaire et communautaire » dans les « banlieues », dans lesquelles « les ennemis de la République occupent le terrain », au détriment des femmes devenues « invisibles » dans l'espace public (Borloo, 2018, p. 10).

Cette problématisation « républicaine » du vivre ensemble ne manque pas d'interroger si l'on tient compte de l'évolution cognitive de l'action publique urbaine dans les grands ensembles. À sa genèse dans les années 1970 et 1980, la politique de la ville s'élabore selon une doctrine – le développement social – qui envisage la « diversité » des quartiers HLM comme une « ressource », à partir de laquelle leurs promoteurs proposent de co-construire l'action publique avec ses destinataires (Dubedout, 1983). Dans les décennies suivantes, un retournement de perspective s'opère : cette même « diversité » s'impose progressivement comme un problème, un handicap, voire un défi à relever pour les pouvoirs publics. Cette conception est-elle encore d'actualité aujourd'hui ? Ou faut-il au contraire analyser l'essor d'un marché du développement social urbain chez les bailleurs comme une prise en compte de la pluralité des styles de vie au sein de leur parc ?

L'hypothèse que nous voudrions soutenir ici est que la préoccupation des bailleurs pour le vivre ensemble s'inscrit dans une perspective de gestion patrimoniale, dont la dimension normative doit être analysée dans le processus même de construction du corporatisme du mouvement HLM.

Dès les années 1970, alors que la construction de masse des Trente Glorieuses est accusée de favoriser la « ségrégation par l'habitat⁷⁹ », l'Union réactualise son « projet HLM », et cherche à s'affirmer comme un « généraliste de l'habitat » (UNFOHLM, 1975). Sa mission sociale n'est pas seulement d'offrir un toit aux plus démunies, mais aussi de produire des logements de « qualité » à destination de l'ensemble des catégories sociales de la société française. Depuis cette époque, la vocation « généraliste » du logement social s'est largement infléchie au fil des batailles politiques et des différentes réformes qui ont contribué à faciliter l'accès au parc social des ménages les plus modestes⁸⁰. Mais l'ambition de loger un spectre large de populations se traduit aujourd'hui par l'hétérogénéité des profils des locataires, dont la prédominance des plus démunies n'empêche pas la présence de catégories aisées dans le parc (Figure 5). La « politique sociale du logement » semble ainsi prise dans un *hiatus* entre sa mission d'assurer le droit au logement, et un objectif défini en termes de « mixité sociale » ou de « cohésion sociale ».

Néanmoins, ce qui apparaît à première vue comme une injonction contradictoire n'aboutit pas tant à une répartition équitable des populations dans le parc social qu'à la segmentation de celui-ci. Cette segmentation s'explique à la fois par les stratégies individuelles des candidats au logement social et des locataires en place, qui elles-mêmes s'entrecroisent avec les pratiques d'attribution des logements⁸¹. Des processus de

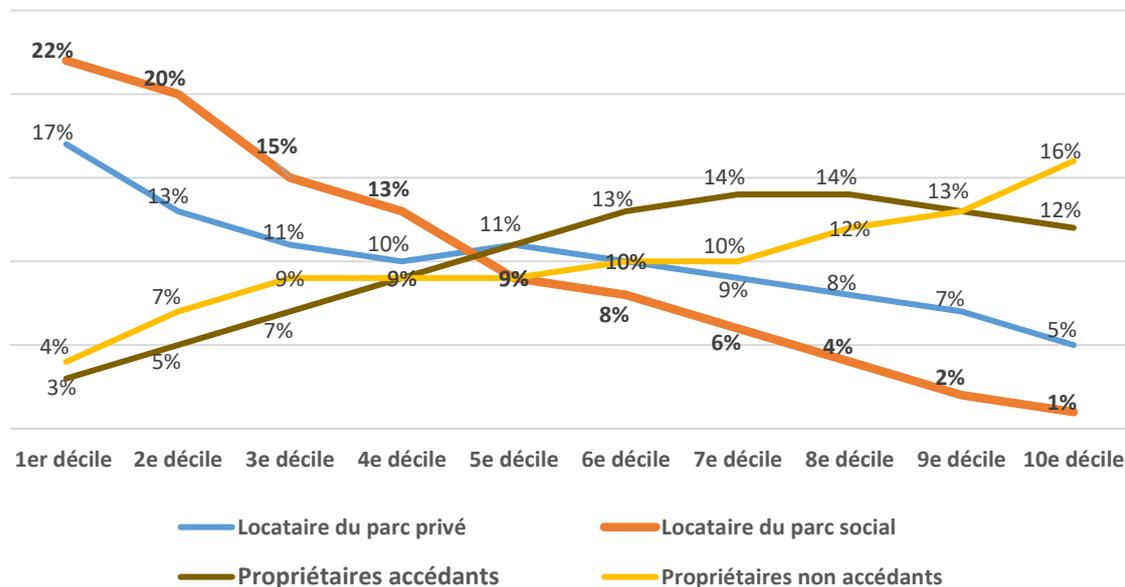
⁷⁹ Circulaire du 21 mars 1973, « visant à prévenir la réalisation des formes d'urbanisation dites grands ensembles et à lutter contre la ségrégation sociale par l'habitat ».

⁸⁰ La plus emblématique d'entre elles est certainement la loi Besson de 1990 qui place les bailleurs face à une injonction contradictoire entre « mixité sociale » et « lutte contre l'exclusion » (Bourgeois, 1996).

⁸¹ Cette segmentation relève d'un ensemble de facteurs convergents : la logique du contingentement préalable au financement des opérations (1% patronal, DALO...), les pratiques de gestion et d'attribution

« filtration⁸² » aboutissent ainsi à établir une hiérarchie, dans laquelle les HLM les plus confortables et les mieux localisés sont habités par une population plutôt aisée, tandis que les grands ensembles HLM de « banlieue » apparaissent comme « le bas de gamme du parc HLM » (Simon, 1992, p. 60).

Figure 5 : déciles de revenus par UC des ménages selon leur statut d'occupation en 2013⁸³



L'Île-de-France constitue certainement un cas singulier à l'échelle nationale. La région se caractérise par une énorme pression qui pèse sur l'offre et la demande, qui se traduit par un faible taux de vacance locative (2 % contre 3 % en France en moyenne dans le parc social⁸⁴), et surtout par un différentiel très important entre les loyers du parc social et ceux du secteur privé⁸⁵. Cette spécificité tend aussi à exacerber les processus de différenciation interne, entre les ensembles HLM qui concentrent des classes moyennes voire supérieures, et ceux qui peinent à attirer une clientèle socialement hétérogène.

Dans un article récent, Guillaume Chapelle et Quentin Ramond (2019) proposent une typologie du parc social francilien à l'échelle communale, à partir d'une étude statistique fondée sur quatre groupes de variables⁸⁶ (cf. carte infra).

des bailleurs, les choix et refus des demandeurs, le déménagement ou le maintien dans les lieux des populations dont les revenus augmentent, etc. (Bourgeois, 1996).

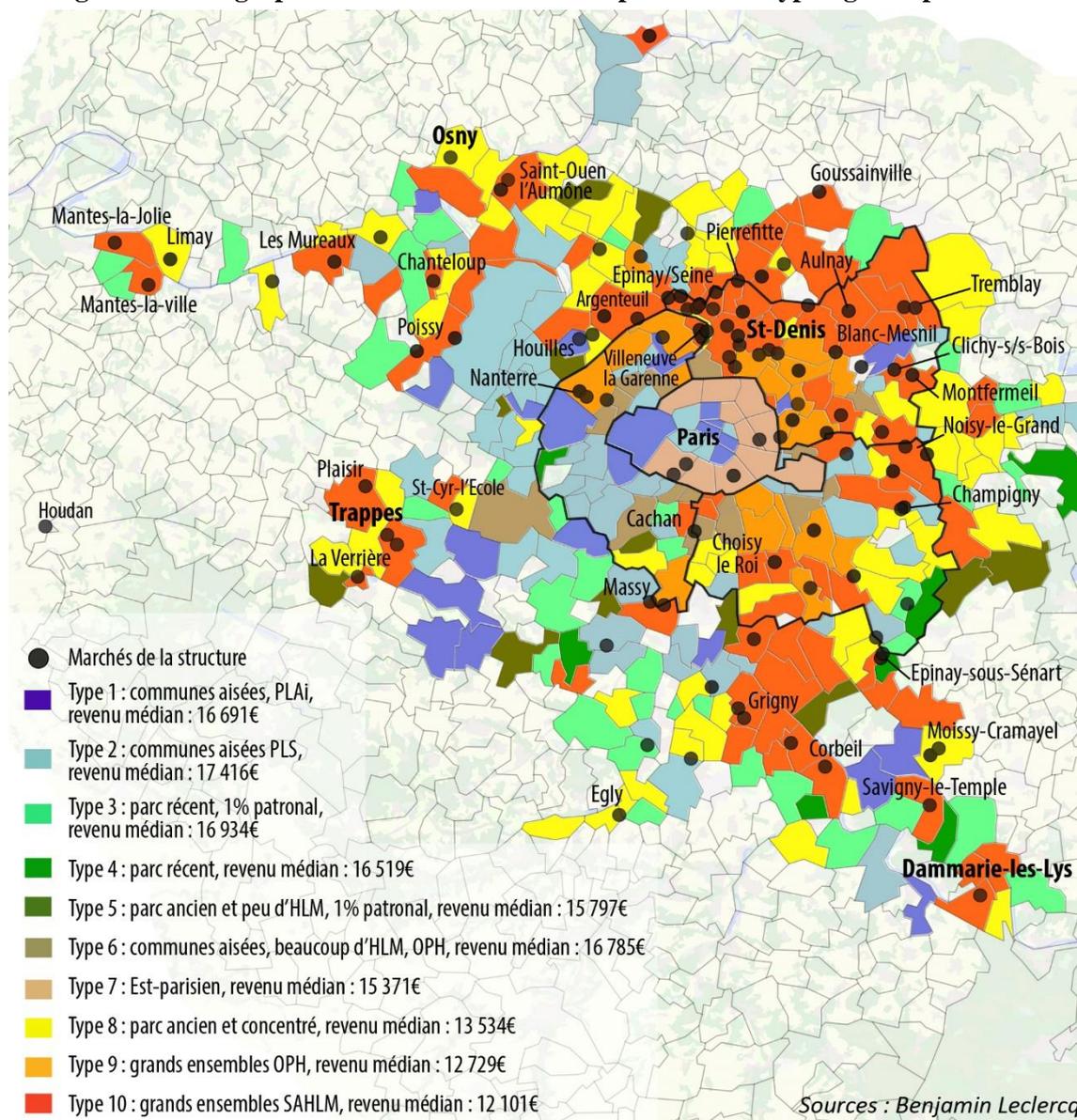
⁸² Le processus de « filtration » (*filtering process*) désigne le fait que les ménages qui ont le choix quittent les HLM les moins confortables et les moins bien localisés lorsqu'ils en ont l'opportunité, alors que tendanciellement, ils restent dans les meilleurs logements (le Blanc et al., 1999 ; Laferrère, 2013).

⁸³ USH, « Les HLM en chiffres », *Repères*, n° 68, 2020, p. 11. Mise en forme réalisée par B. Leclercq.

⁸⁴ Ministère du Logement, *Les organismes de logement social, chiffres clés 2018*, 2018, p.7, en ligne : https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/les_organismes_de_logement_social_chiffres_cl%C3%A9s_2018.pdf, consulté le 17/05/2021.

⁸⁵ En 2018, le loyer moyen d'un HLM en Île-de-France est de 6,84 €/m², contre 18 €/m² dans le parc privé. Dans le reste de la France, il passe respectivement à 5,5€/m² dans le social contre 6,8€/m² dans le privé. Ministère de la Transition écologique et Solidaire, *Le parc locatif social au 1er janvier 2019*, en ligne : https://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/sites/default/files/2019-12/datalab-essentiel-194-rpls-janvier-2019-novembre2019_0.pdf, consulté le 07/06/2021.

⁸⁶ Caractéristiques du logement (stock de logements, âge moyen du parc, concentration spatiale du parc...) ; configuration des acteurs gestionnaires (existence d'un OPH municipal, fragmentation du parc HLM entre plusieurs organismes HLM, part du 1% patronal...) ; dynamique de construction récente (part des logements construits après 2000 et type de financements) ; profil des locataires (premier quartile de revenu

Figure 6 : cartographie des marchés de DSU au prisme de la typologie du parc social

Croisée à la cartographie des prestations de nos professionnels du vivre ensemble, cette typologie est riche d'enseignements. Elle montre que les territoires les plus ciblés par ces interventions sont essentiellement ceux de type 10 (en rouge sur la carte infra), et de façon plus secondaire de types 8 et 9 (jaune et orange) – c'est-à-dire des communes caractérisées par la concentration spatiale et l'ancienneté de leur parc social (l'âge moyen du parc étant de 37 et 40 ans selon les types), et par la faiblesse des revenus de leurs occupants⁸⁷. Au-delà de faire ressortir les communes qui disposent de grands ensembles labellisés « quartiers prioritaires » par la politique de la ville, cette carte met aussi en évidence les caractéristiques du parc concerné par les prestations de DSU : ce sont essentiellement des territoires dans lesquels la gestion est éclatée entre plusieurs bailleurs de grande taille (type 8 et 10), dans des communes ne disposant pas d'OPH municipal

et revenu médian, taux de vacance et nombre de demandes adressées à chaque commune) (Ramond et Chapelle, 2019, p. 183).

⁸⁷ Le revenu médian des occupants s'y établit entre 12 101 € et 13 534 € par Unité de Consommation par an, alors qu'il est situé entre 15 371 € et 17 416 €/an/UC pour les autres types.

(cette caractéristique concernant essentiellement la catégorie de type 9⁸⁸). Autrement dit, les territoires ciblés par la fabrique du vivre ensemble sont aussi des espaces qui, en plus de ne pas correspondre aux critères habituellement admis par la vocation « généraliste » du logement social, présentent une fragmentation du paysage institutionnel en matière de gestion, entre les stratégies des organismes HLM qui y sont implantés, et celles des municipalités (Ramond et Chapelle, 2019, p. 182). Ce faisant, les organismes HLM y ont les mains libres pour s'investir dans des dispositifs participatifs avec leurs locataires, en autonomie – ou en concurrence – de ceux potentiellement mis en place par les élus locaux.

C'est à partir de ces constats que nous voudrions interroger les intentions des commanditaires de ces prestataires du *mieux* vivre ensemble. Si cette expression apparaît comme la finalité même des pratiques professionnelles sur lesquelles porte cette enquête, force est de constater que les territoires sur lesquels ces professionnels interviennent sont loin d'être neutres. En tant que grands ensembles majoritairement gérés par une multiplicité d'organismes HLM de grande taille, ces espaces ont été progressivement érigés depuis les années 1970 comme catégorie d'action publique (Baudin et Genestier, 2002 ; Tissot, 2007a). Ils ont pu à ce titre être le lieu d'expérimentation ou d'institutionnalisation de pratiques professionnelles et de dispositifs visant à les remettre à la norme, et sont par ailleurs habités par des populations aux trajectoires diversifiées, qui y résident par choix ou par défaut. De ce fait, il apparaît illusoire de penser que le *mieux* vivre ensemble prôné par ces professionnels est totalement indépendant de la construction sociale du problème dont ces espaces sont l'emblème, tout comme il pourrait sembler naïf de supposer que le vivre ensemble n'est nécessairement défini qu'en situation, sans perméabilité avec les stratégies des pouvoirs publics.

L'objet de cette première partie est de retracer le processus de construction sociale de cette préoccupation publique pour le vivre ensemble dans les quartiers HLM. Si en première lecture, cette expression réfère aux difficultés de cohabitation et de coprésence dans l'espace résidentiel, ces problèmes sont pourtant loin d'être le seul apanage des grands ensembles HLM catégorisés comme « sensibles » ou « difficiles » par la politique de la ville ou par les pouvoirs publics⁸⁹. Comment le vivre ensemble s'est-il imposé comme un problème social⁹⁰ spécifique à ces grands ensembles ? S'inscrit-il dans le prolongement des problèmes définis en termes de « peuplement », c'est-à-dire en termes de ségrégation, de concentration de la pauvreté, d'enclavement spatial ou encore de promotion de la mixité sociale ? Compris en ces termes, doit-on interpréter la promotion du vivre ensemble comme un palliatif à l'échec de l'action publique urbaine qui voulait

⁸⁸ Dans les quelques communes de type 9 (parc social dominé par un OPH municipal) où il est missionné (Montreuil, Nanterre, Bobigny, etc.), le prestataire intervient pour le compte de SAHLM ou d'OPH départementaux (ex OPAC), et non pas pour le compte d'OPH municipaux, à quelques exceptions près.

⁸⁹ Les travaux sur les relations de voisinage montrent des tensions vives dans des espaces résidentiels bien différents des grands ensembles HLM, comme dans les copropriétés privées (Honorat, 2005) ou dans les immeubles haussmanniens transformés en logements sociaux par la ville de Paris (Bacqué et al., 2010).

⁹⁰ La notion de problème social est entendue dans la perspective constructiviste ouverte par Herbert Blumer, pour qui les problèmes sociaux sont le produit d'un « processus de définition collective » (Blumer, 1971, p. 298). Il s'agit alors d'observer la carrière du « problème du vivre ensemble », en regardant comment les troubles que cette expression est censée synthétiser ont pu être soumis à « un filtrage et à une mise en forme, en étant conçus au travers de la sélection, de l'amalgame et de l'interprétation que chaque collectivité et chaque individu opèrent » (Baudin et Genestier, 2002, p. 8).

imposer la mixité sociale⁹¹, que ce soit à travers une politique de démolition-reconstruction massive des grands ensembles, ou par des politiques d'attribution attentives à la « préservation des équilibres de peuplement » ?

Puisque les investissements immobiliers ou les stratégies des bailleurs ne suffisent pas à imposer cet idéal de mixité sociale « par le haut », la politique du vivre ensemble pourrait alors l'atteindre « par le bas », en invitant les populations à transformer leurs comportements, à faire l'apprentissage de la civilité (Demichel-Basnier, 2021), et *in fine* à rendre ces territoires à nouveau attractifs aux yeux des couches moyennes.

Face à des troubles résidentiels perçus comme des problèmes de cohabitation entre des ménages incapables de s'entendre sur un potentiel « usage moyen » dans leur immeuble (Kaufmann, 1989), les organismes seraient contraints de s'engager dans la politique de la ville, et de recruter ou mandater des professionnels spécialistes du travail du vivre ensemble. C'est en tout cas l'hypothèse que nous voudrions soutenir dans cette première partie. Le « vivre ensemble » serait un euphémisme pour mettre en forme le problème des modes de cohabitation dans les grands ensembles, et s'inscrirait dans une rhétorique permettant aux organismes HLM de réaffirmer leur vocation généraliste, tout en légitimant des politiques urbaines dont la finalité assimilationniste n'est pas tant d'inspiration idéologique que gestionnaire, visant la réduction des risques patrimoniaux.

Le premier chapitre retrace l'histoire de la professionnalisation de la gestion du logement social. Il appréhende plus particulièrement le rôle de son porte-parole, le mouvement HLM, dans la construction cognitive des « quartiers » comme catégorie d'action publique (Tissot, 2007a). L'analyse montre comment la définition des grands ensembles comme symbole d'une « crise urbaine » conduit l'Union à réactualiser sa vocation généraliste, alimentant ce faisant l'« altérisation » des populations logées.

Le second chapitre s'intéresse ensuite au processus de managérialisation et d'entrepreneuralisation engagé par les organismes HLM à partir des années 1980. Ces deux notions insistent sur les mécanismes de diffusion de méthodes rationalisées d'organisation du travail, depuis les firmes privées à but lucratif vers d'autres types de groupements dans lesquels la recherche de la performance économique n'avait habituellement pas cours. Comme nous le démontrerons, les transformations engagées dans cette perspective ne sont pas sans influence sur le rapport locatif, car elles tendent à accentuer les liens d'interdépendance entre logeurs et logés dans les grands ensembles. Face à la cristallisation des conflits qui en découle, les bailleurs s'engagent en parallèle dans les dispositifs financiers proposés par la politique de la ville, et plébiscitent l'une de ses stratégies originelles : le « développement social ».

⁹¹ La littérature portant sur ces stratégies a mis en évidence qu'elles se traduisaient souvent par des pratiques discriminatoires prohibées (Bourgeois, 2013, 2017 ; Sala Pala, 2013 ; Desage et al., 2014) – en plus de ne pas forcément correspondre aux désirs des candidats au logement social (Anselme, 2000). D'autres analyses pointent les effets sociaux des projets de réhabilitation ou de démolition-reconstruction des grands ensembles (Tanter et Toubon, 1983, 1999 ; Deboulet, 2009, 2014 ; Lelévrier, 2010, 2015 ; Gilbert, 2014 ; Habouzit, 2017 ; Deboulet et Lafaye, 2018). Alors que ces projets sont imprégnés par le « mythe du retour des couches moyennes » (Tanter et Toubon, 1999), leur impact reste surtout « symbolique » (Althabe et al., 1984 ; Epstein, 2013). Ils contribuent à requalifier le cadre de vie des ensembles résidentiels, sans entraîner pour autant le changement de peuplement escompté – exception faite peut-être des territoires les mieux situés, dans lesquels ils s'apparentent alors à une politique de gentrification du parc social (Clerval, 2013).

Chapitre 1. La construction sociale du problème du vivre ensemble dans les grands ensembles HLM

Ce premier chapitre interroge le lien entre la mise en procès des modes de cohabitation dans le parc social, et la construction de l'institution HLM depuis sa genèse à la fin du XIX^e siècle. L'hypothèse défendue ici est que cette institution est historiquement imprégnée d'un mandat éducatif à l'égard des personnes logées, qui va progressivement être réactualisé au fil de la construction des grands ensembles en catégorie d'action publique (Tissot, 2007a).

Lorsqu'ils élaborent leur premier modèle d'habitat populaire, les pionniers du logement social portent une double ambition : véhiculer les rudiments de salubrité et d'hygiène à la classe ouvrière, et lui apprendre à habiter son logement en « bon père de famille », en l'encourageant à poursuivre une carrière résidentielle ascendante – la finalité du logement social étant d'épargner pour accéder à la propriété (Guerrand, [1966] 2010 ; Flamand, 1989 ; Ruffat et Voldman, 1997 ; Voldman, 2019). Ce mandat éducatif s'est rapidement infléchi au cours de l'histoire. Dès la première moitié du XX^e siècle, les mouvements ouvriers revendiquent une politique publique du logement, affranchie de cette forme de paternalisme patronal (Bonnet, 2015). Par la suite, la société française connaît un processus d'homogénéisation sociale et culturelle au cours du XX^e siècle, alimenté tout à la fois par un cycle de croissance continue, et par le développement d'un État-Providence assurantiel fondé sur le modèle de l'emploi salarié (Castel, 1995 ; Esping-Andersen, 1999). Si le déploiement de cet État-Providence entend protéger les travailleurs contre les aléas de l'existence (Castel, 2008), il poursuit aussi l'ambition de nourrir et légitimer le processus d'édification de l'État-Nation (Schnapper, 1994). La construction nationale du XIX^e et XX^e siècle s'enracine en effet dans un processus d'intégration reposant sur la « convergence de l'ordre politique et de l'ordre culturel » (Doytcheva, 2018, p. 20). L'égalité comme fondement de la citoyenneté est « interprétée en termes d'identité et de ressemblance » (*Ibid.*).

Au lendemain de la Seconde Guerre mondiale, cette exigence d'égalité et de ressemblance se traduit par la mise en œuvre d'une politique publique du logement ambitieuse, envisagée comme un compromis entre le projet de modernisation de la société et l'instauration d'une solidarité à la fois impersonnelle et civique (Bonnet, 2015, p. 45). Ce modèle d'intégration salariale par le logement trouve rapidement son incarnation spatiale : le grand ensemble HLM est envisagé comme le lieu du « brassage social », dans lequel s'inventeraient de nouvelles sociabilités et de nouveaux modes de vie (Genestier, 2002). Alors que tout au long du XX^e siècle, l'homogénéisation de la société française s'éprouve *via* un modèle d'intégration assimilationniste, une série de facteurs convergents contribue à ériger ces grands ensembles et leurs populations comme le symbole d'une nouvelle crise urbaine. À partir des années 1970, cette crise mobilise les énergies et les préoccupations d'une nébuleuse de réformateurs – c'est-à-dire des « acteurs pris dans une

activité à la fois cognitive (construction de cadres d'analyse des "problèmes sociaux"⁹²), sociale (fabrication d'un réseau⁹³ pour les promouvoir), et aussi "militante" » (Tissot, 2007a, p. 12). Or, nous allons voir que le travail de ces réformateurs contraint progressivement les organismes HLM, principaux maîtres d'ouvrage de ces ensembles urbains, à s'ériger en garant du vivre ensemble dans leur patrimoine.

Le propos est structuré en deux parties. La première retrace la construction cognitive sur laquelle s'élabore l'institution HLM. D'abord marqué par la convergence d'un paternalisme patronal et de réformateurs « éclairés » de la fin du XIX^e siècle, le logement social s'érige progressivement en récompense de l'investissement dans le travail, et en instrument de mobilité sociale. Dans ce cadre, les grands ensembles constituent une forme d'aboutissement de la moyennisation de la classe ouvrière à grande échelle : en démontrant que les institutions de l'État-Providence sont en capacité d'intégrer les masses et de les inscrire dans une trajectoire résidentielle ascendante, le grand ensemble HLM constitue la preuve même de l'existence de l'ascenseur social, qui incarne le marqueur de la promesse d'intégration républicaine (Genestier, 2002).

La seconde partie relate le basculement de ce modèle d'intégration à partir des années 1970. Alors que les Français rêveraient du modèle pavillonnaire (Tellier, 2007), le logement social et la principale forme urbaine qui la caractérise tendent de plus en plus à être perçus comme une trappe à pauvreté, dont les populations précarisées se trouvent piégées. Alors que les besoins en logement des nationaux sont partiellement résorbés sur le plan quantitatif, le logement des immigrés et de leurs familles s'impose parallèlement dans le débat public (Lévy-Vroelant, 2006) : les politiques d'éradication des bidonvilles (loi Debré de 1963) et de l'habitat insalubre (loi Vivien 1970) convergent avec des mesures favorisant l'accès des familles extra-européennes au logement social⁹⁴. Certains grands ensembles, notamment en région parisienne, deviennent des lieux d'ancrage de populations d'origine maghrébine et subsaharienne. La coexistence dans l'espace résidentiel du monde ouvrier traditionnel et des immigrés contribue progressivement à construire le problème des grands ensembles en termes de cohabitation, voire de vivre ensemble. Néanmoins, et c'est là que se situe le procès implicite que les organismes HLM assignent aux locataires de leur patrimoine, le mouvement HLM et les bailleurs résistent à cette assignation, et veulent conserver leur vocation généraliste. De ce fait, les grands ensembles et leurs populations vont faire l'objet d'un processus d'« altérisation⁹⁵ », et

⁹² Cette ambition les distingue d'ailleurs des « entrepreneurs de cause » définis par Howard Becker (1985).

⁹³ La notion de « réseau » désigne ici des « groupement ou complexe d'organisations » structurées par des formes de « dépendances en termes de ressources » (Rhodes et Marsh, 1995, p. 43).

⁹⁴ L'accès des immigrés au logement social est autorisé par le décret du 20 mai 1955, et se voit conforté par la circulaire du 28 mai 1963 qui institue qu'« aucune discrimination de droit ne doit jouer à l'encontre des étrangers, quelle que puisse être leur nationalité » (Kamoun, 2007). À la fin des années 1960, des dispositions concourent à spécialiser certains grands ensembles dans l'accueil des familles immigrées, et en particulier l'instauration d'un contingent préfectoral en 1968 (d'abord en région parisienne, puis sur tout le territoire national à partir de 1972), qui autorise les services de l'État à attribuer 50 % des logements vacants dans le parc HLM aux ménages prioritaires, c'est-à-dire les familles devant être déplacées par les politiques d'éradication des bidonvilles et de l'habitat insalubre.

⁹⁵ L'altérisation désigne le processus par lequel la construction de la banlieue en problème public conduit à définir leurs habitants à partir des catégories de l'altérité, c'est-à-dire des êtres qui s'écartent de la norme majoritaire et qu'il faudrait « réintroduire » dans « la "communauté nationale", comme s'ils faisaient partie d'un autre monde » (Kirszbaum, 2015, p. 12).

être perçus comme des cibles que l'action publique urbaine se doit d'éduquer, voire de disperser pour rendre le parc social attractif aux yeux de leur clientèle privilégiée.

I. D'un instrument de moralisation de la classe ouvrière à la décadence d'un modèle universaliste du logement social

En France, l'histoire du logement social est souvent présentée en trois périodes : une phase d'émergence rythmée par des expérimentations patronales que des réformateurs tentent d'institutionnaliser ; une phase de consolidation du modèle pendant les Trente Glorieuses durant laquelle le logement social s'impose comme une politique universaliste accessible à l'ensemble des catégories sociales ; une phase de renouvellement suite à la réorientation de sa destination sociale face à l'émergence d'une « nouvelle pauvreté » dans un contexte de chômage de masse (Ruffat et Voldman, 1997 ; Kamoun, 2005, 2007 ; Desjardins, 2008). À ses origines, la doctrine HBM (Habitation à Bon Marché) suscite des débats controversés : certains notables sont hostiles à la ségrégation de la classe ouvrière dans des ensembles résidentiels dédiés, tandis que pour leurs promoteurs, cette concentration est indispensable à la mise en œuvre d'un encadrement susceptible d'assimiler les classes populaires aux mœurs des classes dominantes (Magri, 1999 ; Topalov, 1999 ; Zittoun, 2004).

Si la littérature a beaucoup insisté sur l'objectif initial de normalisation des conduites qui imprègne les trois périodes (Guerrand, [1966] 2010 ; Flamand, 1989 ; Voldman, 2019), elle tend à négliger la double affiliation du logement social, entre politique sociale et politique économique. Or, c'est pourtant à l'intersection de ces deux dimensions que la construction cognitive du « problème des quartiers » s'est formalisée du côté de l'institution HLM, et imprègne encore aujourd'hui les représentations de ses acteurs. Au début du XX^e siècle, l'État intervient peu dans la question du logement ; au point que la nécessité d'équilibrer les comptes de gestion imprègne la rationalité des pionniers du logement social (Ruffat et Voldman, 1997). Selon le modèle d'économie sociale défendu par les premiers initiateurs de cette politique, le comportement des locataires est érigé en principal risque financier susceptible d'entraver le développement des organisations.

Après avoir montré le *hiatus* entre moralisation des personnes logées, et promotion d'un nouveau modèle d'économie sociale qui imprègne l'institution HLM (I.A), nous montrerons comment ce modèle s'arrime progressivement au cours du XX^e siècle avec l'extension de l'État-Providence, dont les grands ensembles constituent en quelque sorte la traduction spatiale (I.B). Si une idéologie du « brassage social » se formalise avec la construction de ces nouveaux ensembles urbains, ce modèle fait néanmoins l'objet de vives critiques, qui laissent supposer que cette supposée « mixité sociale » qui fonde la vocation « généraliste » du logement social et imprègne l'action publique urbaine dans les grands ensembles n'a quasiment jamais été mise en pratique (I.C).

I.A. Les HBM : une faveur philanthropique réservée aux plus « méritants »

La naissance de l'institution HLM remonte à la fin du XIX^e siècle. À cette époque, la concentration soudaine des industries en milieu urbain entraîne une pénurie de logements dont la classe ouvrière est la principale victime : logements exigus, dépourvus d'eau courante, de tout-à-l'égout et de chauffage, etc. (Chevalier, 2002). Les premières enquêtes sociales sur la condition ouvrière, dans le sillage de celles de Frédéric Leplay, font prendre conscience aux élites sociales des mauvaises conditions d'habitation des ouvriers (Topalov, 1999) : surpeuplement (plusieurs familles cohabitent souvent dans le même appartement), manque de sanitaire (un w.c. pour 70 logements en moyenne à Paris), etc. Les préoccupations des hygiénistes rejoignent alors celles de conservateurs, inquiets des conséquences politiques de la concentration spatiale de la pauvreté. D'une part, la découverte par Louis Pasteur du rôle des microbes dans la propagation des maladies, et de l'importance de l'hygiène pour les faire reculer, fait émerger la peur des épidémies. Un lien est établi entre prolifération des maladies et l'insalubrité des logements (Guerrand, [1966] 2010, p. 150). D'autre part, une partie de la classe dirigeante est sous le choc des révoltes ouvrières de la Commune de Paris de 1871, et s'inquiète du succès de nouvelles offres politiques parmi les classes populaires urbaines, comme le socialisme ou l'anarchisme dont les promoteurs lancent des campagnes d'action contre les « proprios » (Guerrand, 2010 ; Flamand, 1989, p. 74 ; Fourcaut, 2000).

1. La SFHBM : une nébuleuse réformatrice face au logement ouvrier

Alors que le problème du logement s'impose progressivement dans l'espace public, un groupe d'entrepreneurs politiques fonde en 1889 la Société Française des Habitations à Bon Marché (SFHBM). Cette nouvelle organisation réunit l'élite des réformateurs préoccupés par le problème du logement : on y trouve le conservateur Georges Picot, les centristes Jules Siegfried et Jules Simon, ou encore Émile Trélat, député et fondateur de l'École Spéciale d'Architecture, ainsi que le Docteur Marjolin, hygiéniste et président de la Société de protection de l'enfance (Flamand, 1989, p. 80). Cette « nébuleuse réformatrice⁹⁶ » se nourrit des cités ouvrières édifiées par le patronat (comme la cité ouvrière de Mulhouse à partir de 1853, ou la cité Menier à Noisiel en 1874), ou par des réformateurs sociaux (notamment le célèbre Familistère de Guise en 1880). Pour ces réformateurs, ces initiatives sont une réelle alternative au « taudis cher et surpeuplé, agent de déchéance physique et morale⁹⁷ ». Néanmoins, elles ne suffisent pas à lutter contre le problème du logement. Il est temps de mobiliser les initiatives privées pour fonder un nouveau projet social : l'Habitation à Bon Marché (HBM).

Cette ambition s'inscrit dans un combat à la fois politique et moral. En proposant des modèles résidentiels mixant pavillons en accession à la propriété et logement locatif, leur

⁹⁶ Une nébuleuse réformatrice est une coalition de réformateurs qui, malgré des valeurs et des conceptions politiques différentes, font converger leurs intérêts, pour construire un nouveau cadre cognitif d'appréhension des problèmes sociaux et des moyens de les résoudre collectivement (Topalov, 1999).

⁹⁷ Rapport n° 1847 de Laurent Bonnevey, au nom de la Commission d'assurance et de prévoyance sociales de la Chambre des députés sur le projet de la loi concernant les habitations à bon marché, annexe au procès-verbal de la 2^e séance du 29 mars 1912 (cité par Ruffat et Voldman, 1997)

projet est de diffuser le goût pour la propriété à la classe ouvrière. L'objectif est non seulement de détourner l'ouvrier de ses velléités révolutionnaires, mais aussi de lui donner l'envie de s'investir dans sa famille plutôt que dans l'« alcool et l'oisiveté ». En effet, pour la plupart des élites sociales, le problème de la condition ouvrière est davantage une question morale qu'une « question sociale⁹⁸ ». La classe dirigeante est en effet persuadée que toute augmentation de salaire des ouvriers profiterait davantage « au cabaretier, au mastroquet du coin, [plutôt qu'] à sa famille. Telle est la triste vérité. [...] Si l'on veut relever l'ouvrier, il faut commencer par l'affranchir des pires exploiters qui le tyrannisent, c'est-à-dire de ses vices⁹⁹ ». Si la littérature a insisté sur l'idéologie sous-jacente des HBM de diffusion de normes bourgeoises auprès de la classe ouvrière (Flamand, 1989 ; Guerrand, 2010 ; Voldman, 2019), cet objectif s'articule aussi autour d'une rationalité financière : les « bienfaiteurs » sont considérés comme des investisseurs patrimoniaux, et leurs investissements doivent s'amortir à long terme par l'encaissement des loyers des locataires. Le modèle ainsi promu par la SFHBM dessine les prémices d'un modèle d'économie sociale : il doit montrer au reste de la classe dirigeante la viabilité économique de l'HBM, dont les loyers permettent d'autofinancer une politique de logement social (Topalov, 1999).

La doctrine des HBM s'élabore autour d'une opération pilote, « La Ruche », à la Plaine Saint-Denis, dont la gestion est confiée à la Société Anonyme des Habitations Économiques de Saint-Denis (SAHED). Le programme doit servir de prototype pour promouvoir le vote de la loi Siegfried de 1894, qui institue la politique des HBM¹⁰⁰. Construite en plusieurs tranches entre 1893 et 1897, cette cité-jardin de 66 logements doit prouver que les HBM peuvent « loger mieux et moins cher que le marché privé », tout en permettant, grâce à la rente des loyers, de financer de nouveaux programmes. Le projet présente le double avantage de satisfaire à la fois les attentes de rentabilité des investisseurs (avec des dividendes de 3,5 % par an reversés aux actionnaires¹⁰¹), mais aussi les volontés philanthropiques et « progressistes » des réformateurs : les pavillons et leur jardin individuel doivent servir de support pour susciter le goût de l'épargne et de l'effort aux habitants des appartements.

2. La Ruche : une opération pilote pour la légitimation des HBM

L'opération La Ruche est révélatrice des caractéristiques paternalistes et hygiénistes des premières HBM : le logement type y est monofamilial pour promouvoir l'indépendance des familles, et pourvu de tous les éléments d'hygiène et de confort moderne : eau courante, w.c. et salle de bains individuels, électricité ; le tout pour un loyer prévisionnel accessible à la classe ouvrière (Magri 1999). Les parties communes des

⁹⁸ La « question sociale » est entendue au sein d'« aporie fondamentale sur laquelle une société expérimente l'énigme de sa cohésion, et tente de conjurer le risque de sa fracture » (Castel, 1995, p. 18).

⁹⁹ Anatole Leroy-Beaulieu, *La réforme sociale*, 1^{er} juillet 1898, p. 7-16 (cité par Guerrand, 2010, p. 200).

¹⁰⁰ Loi du 30 novembre 1894 dite « loi Siegfried », incitant à la création d'organismes d'habitations à bon marché. Elle institue des exonérations fiscales et donne accès à l'utilisation des fonds de la Caisse des Dépôts pour financer des HBM.

¹⁰¹ SAHED, *Rapport d'Assemblée Générale*, 22 mars 1894, archives municipales de Saint-Denis, [en ligne : http://archives.ville-saint-denis.fr/data/files/stdenis.portail2/images/bibliotheque/SD/AMSD93_10_SD_001_light.pdf, consulté le 05/05/2015.

immeubles sont conçues « comme une prolongation de la voie publique » (Guerrand 2010, p. 210), pour éviter que les locataires ne les encombrent avec leurs effets personnels. La diversité des typologies de logement (du F2 au F4) doit également permettre de faire cohabiter ouvriers et contremaîtres, familles et célibataires, propriétaires et locataires. Les concepteurs imaginent ainsi la possibilité d'un véritable parcours résidentiel : dans la maison collective, l'appartement est loué à l'ouvrier qui débute sa carrière, et qui peut ensuite accéder à la propriété en pavillon. Ainsi, le projet paternaliste des HBM est imprégné d'une mission civilisatrice à l'égard des classes populaires, consistant à diffuser verticalement des normes bourgeoises de cohabitation en milieu urbain aux classes inférieures (Élias, 1973). En ce sens, le gardien joue un rôle coercitif : son logement est situé dans un endroit stratégique de la résidence (à côté du portail d'entrée), pour surveiller les locataires et s'assurer qu'ils respectent le règlement intérieur.

La généralisation du modèle est néanmoins entravée par un problème majeur : celui du comportement des locataires, en particulier leur mobilité, qui constitue un frein au développement économique de la société HBM gestionnaire de la Ruche. Dès le lancement du programme, les sociétaires font en effet face à un important taux de rotation (22 départs sur 49 logements dès la première année). Ce *turnover* n'est pas tant attribué à l'instabilité de la condition salariale de l'époque qu'à « un goût du changement. Il est fâcheux que les locataires ne comprennent pas mieux l'intérêt qu'ils ont à devenir plus stables » estiment ainsi les premiers administrateurs de la cité¹⁰². Les gestionnaires se désolent des difficultés à faire en sorte que l'ouvrier « habite bourgeoisement » son logement en s'installant durablement dans un pavillon. Leur objectif est de pérenniser l'installation de leurs locataires et ainsi diminuer les coûts de la vacance entre deux mises en location et de remise en état des logements. Pour y parvenir, ils élaborent des stratégies, telles que des remises sur le loyer de 5 à 10 % pour les locataires qui signeraient un bail de 3, 6 ou 9 ans, ou encore des primes d'intéressement au concierge, en fonction de ses capacités à fidéliser les « bons » locataires et à en trouver de nouveaux. Cet enjeu de maintien des locataires dans les lieux esquisse ainsi les premiers fondements de la mission sociale du logement social, celui de l'insertion des classes populaires par le logement (Ruffat et Voldman, 1997).

Très vite, apparaissent d'autres limites au modèle initial tel qu'il avait été imaginé au départ. D'une part, les sociétaires se rendent compte que la gestion des logements collectifs est beaucoup plus rentable que celle des pavillons :

« Les logements dans les maisons à étages sont pourvus de nouveaux locataires plus rapidement que les pavillons. Bien que ni les uns ni les autres de nos logements ne soient chers, la considération du plus bas prix l'emporte sur les avantages du confort et de l'indépendance [...]. Nous y trouvons l'indication que, pour l'utilisation des terrains qui nous restent disponibles, il sera préférable de construire des maisons à étages¹⁰³ ».

Alors même que le pavillon avec jardin représentait l'archétype de leur modèle d'intégration normative, ils se résignent à privilégier l'édification d'immeubles collectifs pour étendre leur patrimoine.

¹⁰² SAHED, *Rapport d'Assemblée Générale*, 26 mars 1898, archives municipales de Saint-Denis, *op cit.*

¹⁰³ SAHED, *Rapport d'Assemblée Générale*, 26 janvier 1895, archives municipales de Saint-Denis, *op cit.*

De plus, les intentions hygiénistes des promoteurs se heurtent aux comportements jugés « abusifs » des locataires, notamment en ce qui concerne les consommations d'eau. Alors qu'ils avaient prévu que le coût de l'eau soit réparti uniformément entre les ménages à partir d'un compteur collectif, ils déplorent des consommations « prenant des proportions fantastiques [...]. Les petites cours devenaient de véritables lavoirs où l'on blanchissait non seulement pour soi, mais pour ses amis et les amis des amis ; les petits jardins étaient arrosés à profusion et à jet continu, et pour entretenir de la fraîcheur, certains robinets coulaient nuit et jour¹⁰⁴ ». En conséquence, les administrateurs se résignent à mettre en place des compteurs d'eau individuels pour responsabiliser les locataires sur leurs consommations.

Enfin, ces pionniers du logement social se heurtent à la difficulté d'attirer des investisseurs pour développer le patrimoine. Les industriels estiment en effet que la législation des HBM les contraint à des normes architecturales trop rigides, et certains patrons préfèrent édifier leurs propres opérations de baraquements ouvriers sans passer par la législation des HBM (Frouard, 2005). Alors même que les administrateurs estiment que leur *œuvre* « est un placement sérieux qui se recommande à toutes les personnes économes et prévoyantes¹⁰⁵ », la société HBM fait face à des difficultés fiscales : les taxes sont trop élevées aux yeux des sociétaires, qui se sentent en concurrence déloyale avec le marché privé. Laissant de côté leurs idéaux libéraux, ils réalisent que pour « loger mieux et moins cher » que le marché privé (Ruffat et Voldman, 1997, p. 17), il faut que l'État paye la différence.

3. Les HBM : entre sélection et éducation des locataires

Face aux difficultés financières des premiers organismes HBM, la SFHBM milite pour que l'État assouplisse la législation en faveur de la construction de logements sociaux. Plusieurs lois sont votées en ce sens, comme la Loi Strauss de 1906 qui rend les comités HBM obligatoires, la loi Ribod de 1908 qui leur facilite l'accès aux prêts immobiliers, ou encore la loi Bonnefoy de 1912 qui, en autorisant la création des Offices Publics municipaux et départementaux, ouvre la voie à la municipalisation des HBM (Kamoun, 2005). En 1928, la loi Loucheur franchit un pas supplémentaire : « l'État ne se contente plus de proposer des cadres juridiques et administratifs pour le déploiement de l'initiative privée, mais entre dans le jeu des subventions et des financements directs » (Ruffat et Voldman, 1997, p. 29). Cependant, son intervention reste encore essentiellement incitative. Au lendemain de la Seconde Guerre mondiale, seulement 300 000 HBM ont été construites au total selon les estimations officielles (Carriou, 2012).

Le peu d'empressement de l'État à financer directement le logement social oblige tout au long de la période les organismes HBM à se montrer particulièrement attentifs à l'équilibre de leurs comptes budgétaires. En effet, pour pouvoir construire et se développer, les organismes HBM doivent être viables sur le plan financier, et minimiser le risque que représente le comportement des locataires. Ces risques sont de trois ordres : les impayés de loyer, les dégradations des logements, et la mobilité des locataires. Cette

¹⁰⁴ SAHED, *Rapport d'Assemblée Générale*, 22 mars 1894, archives municipales de Saint-Denis, *op cit.*

¹⁰⁵ SAHED, *Rapport d'Assemblée Générale*, 10 mars 1896, archives municipales de Saint-Denis, *op cit.*

gestion du risque conduit les logeurs à se professionnaliser en développant des « technologies de gouvernements » pour leur véhiculer des normes de conduites conformes au mode de vie bourgeois tel qu'il est défendu par les pionniers du logement social (Demoulin, 2016). Deux professions se développent pour assurer cette mission civilisatrice : les gardiens (ou concierges) et les infirmières visiteuses, qui deviendront par la suite assistantes de service social¹⁰⁶ (Voldman, 2019). Les premiers cherchent à faire respecter les règlements intérieurs des résidences et les contrats de location, et peuvent même être incités par les administrateurs à recruter les candidats au logement social et à les fidéliser, comme nous l'avons vu avec La Ruche. Alors que leur surveillance des mœurs se focalise sur les comportements dans les espaces collectifs, les secondes complètent leur action par une forme de contrôle de l'espace privatif de l'habitat. Ces assistantes de service social de la première heure sont ainsi chargées d'intervenir sur « les habitudes de vie par l'éducation, par le conseil, par l'accès à des services, des apprentissages » dans une perspective hygiéniste (Autès, 1999, p.39).

Du fait de la rareté de l'offre locative sociale, le processus de professionnalisation engagé par les organismes tout au long de la première moitié du XX^e siècle s'appuie sur un mandat éducatif qui consiste, en pratique, à trier les locataires. Ces derniers sont sélectionnés sur la double base de leur solvabilité et de leur comportement (Ruffat et Voldman, 1997, p. 42). L'activité des infirmières visiteuses et des gardiens vise en ce sens à départager les familles *adaptées* à la vie en collectivité, de celles qui se montreraient *asociales* et nocives pour l'attractivité des résidences et la santé financière des organismes. Cette sélectivité est rendue possible à la fois par la grande autonomie dont bénéficient les organismes dans l'attribution des logements (Bourgeois, 2017), mais aussi par la pénurie de logements, faisant des HBM des biens convoités par un large spectre, et procurant une qualité de vie sans commune mesure avec l'offre locative privée.

À partir des années 1950, alors que l'État-Providence se développe et que les techniques de construction s'industrialisent, le logement social se voit assigner une nouvelle mission : celui de contribuer à la reconstruction de la France pour faire face aux ravages de la Guerre. Ce faisant, le logement social s'institue progressivement comme une récompense salariale et s'intègre dans un système de sécurité sociale adossé à la société salariale.

1.B. Les grands ensembles : l'incarnation d'une conception « universaliste » du logement social

Après la Seconde Guerre mondiale, les effets combinés des bombardements et de la faible construction des décennies précédentes mettent la France dans une situation critique : près de 45 % des français vivent dans des logements surpeuplés, tandis que près d'un sur sept sont sans abris (Kamoun, 2007). Face à l'urgence des besoins, l'État se doit désormais de « construire “coûte que coûte, vaille que vaille” » (Ruffat et Voldman, 1997, p. 53). Une série de transformations législatives sont engagées dans ce but : création d'un

¹⁰⁶ Le Diplôme d'État d'« infirmière visiteuse » est créé en 1922, et celui d'assistant de service social en 1932. En 1938, ces deux professions fusionnent, engageant un processus de médicalisation de l'assistance sociale (De Robertis, 1981).

ministère de la Reconstruction en 1948, changement d'appellation des HBM en HLM (loi du 21 juillet 1950), Plan Courant de 1953 annonçant la construction de 240 000 logements par an¹⁰⁷, et surtout mise à contribution des entreprises dans l'effort national grâce au 1% patronal (décret du 6 août 1953). Cette dernière disposition ne va pas seulement octroyer des moyens significatifs à la politique du logement. Elle va aussi faire du logement social une récompense pour l'investissement d'un salarié dans son entreprise (Frouard, 2005). En échange de leur participation financière aux constructions, les entreprises, par le biais d'organismes collecteurs¹⁰⁸, peuvent désormais loger leurs salariés dans les immeubles qu'ils ont financés. Cette disposition participe ainsi à la fondation d'une « société salariale » qui pose le socle de l'État-Providence des Trente Glorieuses (Castel, 1995, 2008). Pensé en ces termes, le logement social prolonge les formes de protection sociale ouvertes par la condition salariale (assurances et prestations universelles face aux risques). Par les trajectoires résidentielles ascendantes qu'il autorise, il contribue à édifier le mythe d'une homogénéisation des conditions de vie au sein de la société¹⁰⁹.

Ce déploiement de l'État social s'inscrit dans un contexte de « fièvre moderniste » : un ensemble d'architectes et d'urbanistes, Le Corbusier en tête, promeuvent de nouvelles normes de confort et de modes de vie : disposer d'un « logement moderne » dans une « ville moderne » (Vayssière, 1988). Avec les HLM, les normes d'hygiène et de sécurité procurées par les HBM se voient substituées par des normes de confort, de dimensionnement et de peuplement, calquées sur les besoins en logement de la « famille-type française » – *i.e.* une famille mononucléaire qui compte trois enfants maximum, à double revenu, et pour laquelle le logement social constitue une étape transitoire dans son parcours résidentiel (Topalov et Coing, 1995 ; Zittoun, 2001). Un ensemble d'études commanditées par le ministère de la Reconstruction tentent de modéliser ces « besoins », aboutissant à la standardisation d'un logement de type F3 ou F4, pourvu de tous les éléments qui définissent le confort moderne : aération, vide-ordure, chauffage, etc. (Vayssière, 1988). L'industrialisation des techniques de construction doit permettre une déclinaison à grande échelle de ce logement moderne, dans une nouvelle forme urbaine qui présente une autonomie relative par rapport au tissu urbain environnant : le grand ensemble (Lacoste, 1963). L'Appel de l'Abbé Pierre de l'hiver 1954 ouvre de ce point de vue une fenêtre d'opportunité pour rendre acceptable dans l'opinion publique un urbanisme de masse, radicalement différent de la ville traditionnelle (Frétigny, 2015). Dans ce contexte de transformation sociale et économique, le grand ensemble doit incarner l'archétype d'un mode de vie néo-urbain pour cette société salariale en pleine expansion, qui articule travail industriel, statut d'ouvrier ou d'employé, résidence HLM et accès au confort moderne (Genestier, 2002, p. 177). Ce modèle incarne ainsi « un instrument privilégié permettant enfin une réalisation concrète et à grande échelle d'idéaux humanistes et progressistes » (*Ibid.*, p. 193).

¹⁰⁷ Entre 1953 et 1963, 2,1 millions de logements sont ainsi construits, dont 609 000 logements, soit 21 % de la production (Kamoun, 2005).

¹⁰⁸ Ces organismes sont appelés des comités interprofessionnels du logement (CIL).

¹⁰⁹ Le mythe de l'homogénéisation des conditions de vie désigne le fait que « les éléments de consommation marquant les privilèges de la classe supérieure sont amenés à se diffuser aux catégories inférieures. La progression qui en résulte induit au sein des classes populaires un sentiment d'ascension vers les classes moyennes » (Chauvel, 2006a).

Cette politique publique du logement d'inspiration quantitativiste et interventionniste est l'occasion pour leurs promoteurs de se structurer en *communauté de politique publique*¹¹⁰. Comme le note Philippe Zittoun, le système d'interprétation causal sur lequel s'appuie cette coalition définit le problème du logement sous un angle quantitatif (on ne construit pas assez), résultant de l'incapacité du marché à s'autoréguler (Zittoun, 2001, p. 14). Dans ce référentiel « universaliste¹¹¹ », la mission du logement social n'est donc pas de cibler uniquement ceux qui échoueraient à satisfaire leur besoin sur le marché, mais bien l'ensemble des Français.

La coalition regroupe des acteurs largement impliqués dans la chaîne de production du logement, et qui ont tous intérêt, pour des raisons stratégiques, à défendre ce référentiel et leur traduction spatiale sous la forme du grand ensemble. On y retrouve notamment les acteurs du ministère de la Reconstruction qui tirent des bénéfices à promouvoir une politique du logement massive ; le mouvement HLM qui a intérêt non seulement à développer des aides à la pierre¹¹² pour pouvoir construire et se développer, mais aussi à défendre un logement social accessible à toutes les catégories sociales, pour se prémunir des risques financiers engendrés par un recentrage de son activité dans le logement des plus démunis ; la Fédération des Entreprises du Bâtiment dont la présence au sein de cette coalition lui assure le monopole de la commande publique ; la Caisse des dépôts et consignation (CDC) ; ou encore le Commissariat général du Plan qui fixe les grandes orientations des politiques publiques. La coalition dispose également de relais politiques, notamment des députés ou des sénateurs qui défendent les intérêts de la coalition dans l'hémicycle¹¹³ (Zittoun, 2001, p. 37). Cet ensemble forme ainsi un « club », « un petit monde » dont les membres sont cooptés, interdépendants et stables dans le temps (Rhodes et Marsh, 1995 ; Zittoun, 2001).

Cette alliance va permettre au mouvement HLM de gagner en puissance et en autonomie vis-à-vis de l'État pour infléchir le cours des politiques publiques. Cette époque faste – le rythme de la production de logement atteint jusqu'à 175 000 HLM par an au début des années 1970 – permet à certains organismes HLM de développer massivement leur patrimoine¹¹⁴, et de conforter les acteurs dans leur désir de produire du logement social pour toutes les catégories sociales. Cette « saga urbaine des Trente Glorieuses » (Tellier, 2007) repose ainsi sur un double mythe qui va largement imprégner

¹¹⁰ Une communauté de politique publique est un « réseau d'acteurs dont l'appartenance et les échanges réguliers et institutionnalisés se font à partir de l'adhésion à un référentiel commun » (Zittoun, 2001, p. 13-14).

¹¹¹ À la suite de Philippe Zittoun, nous utilisons dans cette thèse la notion de « référentiel universaliste » pour qualifier la politique française du logement menée pendant les Trente Glorieuses, sur la base du positionnement des acteurs vis-à-vis du marché. Cependant, la notion d'universalisme implique que les droits sociaux (en l'espèce le logement social) soient « inviolables et accordées sur la base de la citoyenneté plutôt que sur celle de la production » (Esping-Andersen, 1999, p. 35). C'est pourquoi le rattachement du logement social aux protections salariales, par l'intermédiaire du 1% Patronal, fait de la politique du logement social à la française un système « généraliste » ou « mixte », entre système assurantiel (d'obédience bismarckienne) et universaliste (beveridgien) (Steinmetz, 2015).

¹¹² C'est-à-dire les aides financières accordées par les pouvoirs publics pour construire du logement social.

¹¹³ On y retrouve notamment des députés élus dans des circonscriptions composées de villes industrielles comportant de nombreux grands ensembles, comme le député socialiste Guy Malandin, maire de Trappes à partir de 2001, ou encore Gérard Hamel, député-maire Rassemblement Républicain (RPR) de Dreux, et président de la Chambre de Commerce du Bâtiment.

¹¹⁴ Citons l'exemple de l'Opievoy (ancien OPAC de la Seine-et-Oise), qui passe d'environ 3 000 logements à la fin de la Seconde Guerre mondiale, à près de 26 000 logements à la fin des années 1970.

les représentations de ses promoteurs : l'idéal du brassage social et la moyennisation de la société française (Chauvel, 2006b).

Dans cette conception universaliste, le grand ensemble se présente comme le socle d'une « nouvelle sociabilité capable de surmonter les antagonismes sociaux de la société industrielle » (Epstein, 2013a, p. 91). La promiscuité imposée entre les couches sociales est censée diffuser verticalement des modèles de comportements et de réussite au sein du voisinage, et ce faisant, participer à la mission civilisatrice telle qu'elle était pensée par les pionniers du logement social. Dans l'esprit de leur concepteur, le contact entre des fractions plus ou moins insérées dans la société salariale doit non seulement répandre des modèles de réussite de par l'investissement des individus dans le travail ou dans l'institution scolaire, mais aussi garantir des formes de contrôle social dans les parties résidentielles (Pinçon, 1982). Ce faisant, le processus de civilisation ne doit plus seulement être assuré par les agents des organismes HLM, en particulier par le gardien dont l'activité de surveillance des mœurs apparaît alors de plus en plus obsolète. Ce sont désormais les couches moyennes et supérieures elles-mêmes qui, en voulant faire respecter les parties communes, véhiculent des normes sociales à leurs voisins, en favorisant un « usage moyen » (Kaufmann, 1989) qui concorde avec les préoccupations patrimoniales et gestionnaires des organismes HLM.

Ainsi, alors que les grands ensembles soutiennent le projet d'homogénéisation des modes de vie, ce modèle « universaliste » rencontre plusieurs limites dès les années 1960.

I.C. 1960-1970 : la mise en procès des problèmes de cohabitation

Au cours des années 1960, au moment même où les procédures d'urbanisme qui régissent leur programmation se rationalisent (comme les ZUP à partir de 1958, ou les ZAC – zone d'aménagement concerté – en 1963), les grands ensembles qui sortent de terre font l'objet d'un procès médiatique de plus en plus retentissant. La campagne qui s'organise fait intervenir plusieurs acteurs, le plus souvent extérieurs à ces quartiers. L'une des toutes premières critiques concerne le profil des populations logées dans le parc, et notamment la présence de « personnes qui, manifestement, n'ont pas leur place en HLM¹¹⁵ ». Par exemple, dès 1957, le quotidien *Le Monde* dénonce la surreprésentation des cadres dans le logement social (23 % des locataires HLM) par rapport à leur part dans la population (16 % de la population active), et reproche aux organismes HLM de se montrer trop sélectifs envers les candidatures¹¹⁶.

Cette critique du peuplement « petit-bourgeois » des grands ensembles n'est qu'une courte parenthèse. Elle laisse rapidement place à une campagne beaucoup plus offensive, qui se focalise principalement sur le gigantisme et l'aspect « inhumain » des grands ensembles, tandis qu'un ensemble d'enquêtes journalistiques, sociologiques ou géographiques déplore l'apathie de la vie collective et les nombreux conflits de voisinage qui dégradent la vie quotidienne (1). Ces critiques dressent un portrait monolithique aux grands ensembles, qui masquent pourtant leur grande hétérogénéité (2). Dans le même

¹¹⁵ Mathieu Gilbert, « Logement, notre honte ! », *Le Monde*, 1957, (cité par Kamoun, 2007, p. 18).

¹¹⁶ Mathieu Gilbert, « Logement, notre honte ! », *Le Monde*, op.cit.

temps, les habitants ne sont eux-mêmes pas apathiques et tentent d'améliorer leur condition de vie ou de gérer pacifiquement leurs conflits de cohabitation (3).

1. Les grands ensembles : un urbanisme sous le flot des critiques

À partir des années 1960, un procès se dessine contre les grands ensembles, et englobe dans son sillage tout ce qui ressemble à cette nouvelle forme urbaine. La campagne menée contre les grands ensembles puise « dans une idée enracinée depuis la Libération, à savoir l'attachement des Français à la propriété pavillonnaire » (Tellier, 2007, p. 116). Les critiques portent d'abord sur les ZUP et les ZAC dont le gigantisme permet à leur promoteur de faire des économies d'échelles. Elles sont d'abord relayées par des groupes qui n'ont pas intérêt au développement des grands ensembles, notamment les acteurs économiques exclus de la commande publique. En effet, les « très grandes opérations immobilières ne favorisent pas les intérêts des spéculateurs ; elles ne sont pas à la mesure d'un très grand nombre de petites entreprises de construction et elles sont le fait d'un petit groupe d'architectes. Agents immobiliers, petits entrepreneurs, notaires et un grand nombre d'architectes, etc., sont favorables à une politique de construction favorisant la prolifération d'opérations de petite taille » (Lacoste, 1963, p. 39). Et de fait, les grands ensembles créent une situation monopolistique en réservant la commande publique à quelques architectes et grandes entreprises du bâtiment qui disposent de relais au sein de la « coalition universaliste » – notamment Bouygues ou Vinci qui doivent en partie leur croissance aux grands ensembles (Genestier, 2002, p. 177).

Mais le procès amalgame bientôt tout ce qui ressemble de près ou de loin à cette forme urbaine, y compris les ensembles qui ne constituent pas à proprement parler un grand ensemble défini à partir d'un plan masse cohérent autour d'équipements publics et commerciaux, mais qui s'apparentent davantage à une juxtaposition de petites opérations au fil des acquisitions foncières et des dépôts de permis de construire de leurs constructeurs. Tous ceux qui disposent d'un accès privilégié à l'espace médiatique se font le procès de cette forme urbaine : chercheurs, journalistes, représentants associatifs... La Presse traditionnelle fustige la monotonie architecturale des barres et des tours, le manque d'équipements sociaux et l'uniformité démographique de quartiers neufs peuplés principalement de jeunes familles. Certaines études établissent des liens entre forme urbaine et maladie psychologique, légitimant ainsi le passage d'une stigmatisation du bâti à une stigmatisation des populations. Robert-Henri Hazemann, Inspecteur général de la Santé et professeur d'urbanisme, affirme par exemple que « l'uniformité démographique, sociale et professionnelle [engendre] l'alcoolisme, l'ennui, l'entassement et la fatigue et nerveuse¹¹⁷ ».

Les inquiétudes se polarisent essentiellement sur les catégories les plus vulnérables, en particulier celles qui apparaissent assignées à résidence : les adolescents et les femmes au foyer. En étant spatialement concentrée dans des ensembles assimilés à des « fabriques

¹¹⁷ Hazemann Robert-Henri (D^r), « La liberté concrète, condition de la santé physique et morale. Quelques notions de psychologie de l'habitation, de l'urbanisme et de l'aménagement du territoire », *Revue d'hygiène et de médecine sociale*, t. VII, n° 1, 1959 (cité par Dufaux *et al.*, 2003, p. 12).

de blousons noirs¹¹⁸ », la jeunesse des grands ensembles est d'emblée perçue comme une menace pour l'ordre public. Quant aux femmes, la monotonie de ces formes urbaines provoquerait chez elles la « sarcellite » : « un état dépressif particulier aux habitants des grands ensembles » (*L'Aurore*, 1962, cité par Tellier, 2007, p. 105). En 1963, le journal *Libération* résume la situation par la formule « Mme Bovary dans les HLM » : « Privées de rue-spectacle, des rapports sociaux de boutique, enfermées dans des logements uniformes [...], souffrant de la sonorité excessive des murs, coupées de leurs relations traditionnelles, astreintes à vivre dans une cellule familiale éclatée [...], rivées au foyer et aux enfants par l'absence totale de crèches et de jardins d'enfants, les femmes des grands ensembles ont de quoi se plaindre » (cité par Bachman et Leguennec 1996, p. 175). Le *Figaro* déplore quant à lui le spectacle de « villes sans vieillards et sans belles-mères, mais aussi sans grands-mères pour garder les enfants... » (*Ibid.*).

Quelques enquêtes insistent sur les conditions de vie matérielles des habitants qui alimentent les conflits et les antagonismes dans les modes de sociabilité résidentielle. Au-delà du manque criant d'équipements sociaux au moment de leur construction, les travaux décrivent la prégnance d'un « urbanisme pathogène », caractérisé par les malfaçons, les défauts de construction et le manque d'isolation thermique et phonique entre les logements (Legoullon, 2016). Indépendamment des profils sociologiques de leurs occupants, ces problèmes virent souvent aux troubles qui cristallisent les conflits de voisinage (Tellier, 2007). De plus, le déficit de vie sociale déploré par les observateurs est aussi une conséquence de la mauvaise desserte de ces quartiers en transport en commun (les trajets domiciles-travail pouvant souvent dépasser les quatre heures aller-retour) (*Ibid.*, p. 100). Dans ce contexte, « la population se trouve fatiguée et court après le temps, si bien qu'elle s'investit moins sur son territoire » (Passalacqua, 2011). Enfin, certaines enquêtes constatent des taux de surpeuplement plus importants dans les HLM que dans le reste du parc¹¹⁹, et s'alarment de ses conséquences sur les rapports de cohabitation.

Dans un autre registre, de nombreux travaux de sociologie urbaine des années 1960 jettent le doute sur l'idéologie du brassage social défendue par les promoteurs des nouveaux ensembles. Analysant la ville nouvelle de Mourenx (64), Henri Lefebvre la décrit comme un « clapier », dans lequel le manque « de traditions collectives », adossé au « manque d'équipements collectifs et même d'équipements individuels », alimente l'atomisation des individus et la destruction de la vie sociale (Lefebvre, 1960, p. 187). Le sociologue déplore spécifiquement la « traque » organisée contre les enfants et les jeunes. Pour éviter les « contraventions » des gardiens, ces groupes juvéniles se trouvent condamnés à former des « bandes », et à « se réfugier dans des coins obscurs de la cité (paliers [...], entrée des caves) » (*Ibid.*, p. 199). Dans ces enquêtes, les situations de cohabitation sont tantôt appréhendées sous l'angle du repli sur la sphère privée (Touraine et al., 1966), tantôt sous l'angle des conflits inconciliables, polarisés notamment sur le travail parental et sur des perceptions différenciées des trajectoires résidentielles

¹¹⁸ Saint-Pierre Michel de, *L'École de la violence*, Paris, Table Ronde, 1962 (cité par Tellier, 2007, p. 132).

¹¹⁹ Les résultats d'une étude de la revue *Population* de 1960 indiquent par exemple un taux de « surpeuplement critique » (2 à 3 personnes par pièce) de 12,5 % dans les grands ensembles contre 8,1 % dans le reste du parc (Tellier, 2007, p. 113).

(Chamboredon et Lemaire, 1970). Ces différentes critiques dessinent un portrait monolithique aux grands ensembles, qui masquent pourtant la grande diversité de la production HLM des Trente Glorieuses.

2. Une diversité de produits HLM

En réalité, seule une partie des programmes forment des grands ensembles socialement hétérogènes, dont la composition sociale recoupe sensiblement la sociodémographie de leur agglomération de référence (Toubon et Tanter, 1991) – ceux-là mêmes qui sont décrits comme le théâtre d'une « société petite-bourgeoise » (Touraine et al., 1966). En vérité, la diversité des filières de production, de financement et d'attribution aboutit à des pratiques ségrégatives en matière de construction. D'une part, des produits haut de gamme comme les ILN (immeubles à loyer normal) et les ILM (Immeubles à loyer moyen) sont créés dès 1961 pour retenir les cadres et les catégories supérieures dans le parc social (Bachman et Leguennec, 1996, p. 195). D'autre part, la politique du logement s'est très vite intercalée avec l'épineuse question des « mal-logés » (les familles des bidonvilles et des centres-ville taudifiés), que les pouvoirs publics soupçonnent d'être « inadaptés » au logement moderne.

Dès les années 1950, un rapport de l'Inspection des Finances publiques estime par exemple que la déclinaison uniforme de logement type pour la famille française s'avère trop « coûteuse, non seulement pour leur conception, mais aussi pour leur gestion : un logement moderne et confortable suppose une éducation préalable qui fait défaut à beaucoup de français », conduisant à « dépenser en pure perte des sommes considérables pour la réparation de logements rapidement délabrés¹²⁰ ». Le rapport préconise donc que les organismes HLM construisent des « logements incassables » pour les « familles spécifiques¹²¹ ». Le ministère de la Reconstruction avait anticipé ces recommandations de construire à moindre coût dès 1949 : l'architecte Robert Auzelle se voit confier l'animation d'un groupe d'études qui propose « un système de classification de ces familles en fonction de leur “manière d'habiter” » pour évaluer leurs « capacités d'intégration » (Tellier, 2007, p. 175). En fonction des notes attribuées aux ménages – « normale », « éducable » ou « asociale » (Bachman et Leguennec, 1996, p. 190) –, les familles peuvent être affectées dans des HLM « sous-normés », en attendant leur possible intégration dans un HLM ordinaire. C'est dans ce sens qu'en parallèle de la construction des grands ensembles, les premières « cités d'urgence » sont construites à moindre coût face aux besoins de la reconstruction¹²². À partir des années 1960, ce sont les « cités de transit¹²³ » qui font leur apparition, témoignant d'un changement de paradigme : « l'accent n'est plus mis sur l'économique et sur la conjoncture, mais sur l'éducatif » (Bachman et Leguennec, 1996, p. 192).

¹²⁰ Rapport de l'Inspection générale des Finances, 1951 (cité par Ruffat et Voldman, 1997, p. 57).

¹²¹ *Ibidem*.

¹²² Logements de première nécessité (LPS), logements économiques normalisés (LEN), logements économiques et familiaux (LOGECO), logements populaires et familiaux (LOPOFA), etc.

¹²³ Immeubles sociaux de transition (IST) en 1960, programmes sociaux de relogement (PSR) en 1961, programme à loyer réduit (PLR) en 1968.

Ce « nivellement du produit HLM par le bas » concourt dès les années 1950 à la concentration spatiale des catégories les moins solvables de la population dans des territoires périphériques, en fixant symboliquement leur vocation sociale (Toubon et Tanter, 1991). En produisant des « ensembles sacrifiés par destination » (*Ibid.*, p. 11), cet urbanisme ségrégatif invite ainsi à nuancer l'idéologie du brassage social qui fonde le modèle des grands ensembles, et qui va durablement imprégner par la suite le référentiel de l'action publique en direction de ces quartiers. En soutenant l'idée que la promiscuité entre différentes couches sociales est supposée favoriser l'homogénéisation des styles de vie, la matrice qui imprègne les politiques urbaines et gestionnaires élaborées dans les décennies suivantes est en effet largement imprégnée, nous le verrons, par un « mythe du retour des classes moyennes », alors même que ces dernières n'ont parfois jamais transité dans certains de ces ensembles urbains (*Ibid.*).

Il existe enfin une troisième catégorie d'ensembles qui « par principe ne s'adressait pas à des populations spécifiques au sens administratif du terme, mais dont certains mécanismes de peuplement ont conduit néanmoins d'emblée et indépendamment du bassin d'emploi et du marché immobilier local, à la constitution d'unités sociales spécifiques, atypiques par rapport à la clientèle "moyenne" du parc HLM » (*Ibid.*, p. 9). On y retrouve à la fois les programmes destinés aux besoins en logement des rapatriés d'Algérie, mais aussi les cités « monosociologiques ou monoindustrielles » (Kaës, 1963), destinées à la main d'œuvre d'une seule entreprise ayant financé et réservé la plupart des logements (Toubon et Tanter, 1991, p. 10). Dans ces constructions qui rassemblent, initialement ou quelques années après leur livraison, des populations « cosmopolites » du point de vue de leur origine géographique (Kaës, 1963), les rapports résidentiels y seraient d'autant plus délétères que s'y trouveraient « projetés dans l'habitat les conflits qui naissent des rapports économiques du travail » (Tanter et Toubon, 1999, p.65). En quelque sorte, cette critique anticipe le raisonnement des travaux de sociologie urbaine des années 1970 qui, dans une approche marxiste, dénoncent « le produit de l'intervention de l'État dans la reproduction de la force de travail, au service des fractions dominantes du capital financier » (Dufaux et *al.*, 2003, p. 13). Cette hypothèse, qui problématise dans un même mouvement les conditions de travail et les conditions d'habitat dans les grands ensembles, est résumée par la formule du mouvement de mai 1968 : « la bourgeoisie ne loge pas les travailleurs, elle les stocke » (Butler et Noisette, 1977). Elle suggère ainsi combien le procès fait aux grands ensembles dessine la matrice d'une dissolution de la question sociale, posée initialement par les rapports professionnels, dans la question urbaine, au fur et à mesure du délitement de la société salariale (Castel, 1995).

Dans leur grande majorité, les enquêtes et les critiques médiatiques portées sur les grands ensembles ont pour point commun de s'inscrire dans une perspective déterministe. Elles considèrent les populations comme « soumises aux pratiques d'attribution, peu constituées en acteurs autonomes » (Tanter et Toubon, 1999, p. 66). Une enquête de 1970 décrit par exemple les résidents comme « apathique[s] et individualiste[s], éprouvé[s], sans doute, par le sentiment qu'[ils ont] d'être en transit¹²⁴ ». Or, de nombreux constats

¹²⁴ Enquête du Ceder, *L'Habitation*, n° 25, mai 1970 (cité par Tellier, 2007, p. 165)

empiriques ont depuis nuancé l'idée que les habitants des grands ensembles étaient apathiques ou impuissants pour contribuer à l'amélioration de leurs conditions d'habitat.

3. Des résidents des grands ensembles pas si impuissants

Depuis les enquêtes des années 1960 qui décrivent l'apathie et le repli sur la sphère privée des populations des grands ensembles, d'autres travaux ont depuis nuancé le postulat que les conflits de cohabitation dans les HLM étaient forcément insolubles, et engageaient nécessairement les modes d'attribution et de régulation des autorités publiques.

D'une part, les ménages peuvent eux-mêmes mettre en pratique des formes d'« accommodements réciproques » pour s'adapter les uns les autres à leurs différents styles de vie, et ce sans passer nécessairement par l'intermédiaire d'un agent institutionnel comme les gardiens d'immeuble (Toubon et Messamah, 1990 ; Boubeker, 2005). Dans leur lutte pour le contrôle symbolique de l'espace, les différents groupes sociaux peuvent en effet nouer, provisoirement ou définitivement, des rapports d'alliance, en érigeant collectivement de nouveaux boucs émissaires face aux désordres urbains (Althabe, 1985 ; Élias et Scotson, 1997). Elles peuvent également compter sur le soutien de médiateur « partageant un statut social plus élevé que la moyenne du quartier, une certaine idéologie de la tolérance et un savoir-faire en matière de négociation » (Milliot, 2015, p. 433). L'urbanisme ségrégatif au sein d'un même quartier – c'est-à-dire la juxtaposition d'immeubles au statut varié – contribue également à nouer des rapports d'alliances et d'antagonismes entre les habitants d'un même immeuble – les habitants d'un immeuble HLM « sous-normé » pouvant être représentés comme un « spectre », un anti-modèle pour les familles des HLM ordinaires (Althabe, 1985).

D'autre part, il n'est nullement question de nier que les circuits d'attribution des logements sont pour partie responsables des situations de cohabitation ; à la fois parce qu'on ne choisit pas son voisin en HLM, mais aussi parce que les filières de construction et de financement des logements ont joué un rôle crucial dans le peuplement d'origine de ces quartiers (Anselme, 2000). Néanmoins, les pratiques des logeurs ne sont pas totalement imperméables aux formes de réappropriation des modes d'attribution déployés par les candidats au logement social. Par exemple, certains locataires mettent en place des stratégies pour élire domicile dans un ensemble HLM plutôt qu'un autre, ou tentent sciemment de se rapprocher de leurs proches dans un logement identifié comme vacant (Anselme, 1988 ; Péraldi, 1989 ; Robin, 1994 ; Lelévrier, 2008 ; Dietrich-Ragon, 2013, 2014). Aussi, s'il ne faut pas sous-estimer les conséquences des comportements des acteurs institutionnels dans les conflits de cohabitation, il apparaît heuristique de porter le regard sur les conditions de productions des rapports d'alliance et d'antagonisme entre les différents groupes sociaux à l'échelle résidentielle. Si l'on considère que « les véritables conflits opposent les habitants en perte de statut et les autres », il faut en effet saisir les situations de cohabitation en ce qu'elles s'inscrivent dans un système de représentation où chacun se figure sa « place et celles des autres dans la société, et [ses] possibilités d'avoir encore un avenir social » (Tanter et Toubon, 1999, p. 61).

Enfin, loin d'être apathiques face à la « morosité » supposée de leur cadre de vie, les habitants des grands ensembles ont très vite mené des mobilisations collectives intenses, tant sur la question des charges locatives et des loyers que pour améliorer leur environnement matériel. La construction de masse a de fait généré une transformation du rapport locatif : avec les grands ensembles, bailleurs et locataires se sont retrouvés contractuellement liés sur deux dimensions : à la fois par un élément d'usage privatif (le logement), mais aussi par des éléments d'usages communs dont la gestion des charges n'est pas individuellement maîtrisable par les locataires (ascenseurs, chauffage central, distribution collective d'eau chaude et d'eau froide, espaces verts, etc.) (Jeantet, 1987, p. 8). Ces nouveaux espaces ont pu dès lors constituer des terres de missions pour de nombreuses associations de locataires. Si la croissance exponentielle des charges a transformé les modes d'organisation de ces structures, ces dernières ont également renforcé leur présence sur le terrain pour œuvrer à la création d'équipements sociaux dans leur quartier d'habitation (Tellier, 2017).

Sur le plan local, ces mouvements sociaux résidentiels étaient alors en grande partie organisés par les fractions parmi les mieux dotées du quartier (Nhuân, 1975), notamment les « nouvelles classes moyennes salariées », décrites comme des « aventuriers du quotidien » engagés pour leur cadre de vie (Bidou, 1984). Dans un contexte de développement quantitatif des services sociaux, culturels, universitaires, médicaux et territoriaux, forts pourvoyeurs de cadres et de catégories intermédiaires, ces nouvelles catégories sociales entendent faire du « cadre de vie » un enjeu politique (Jolis, 2013). Cette « irrésistible ascension des couches moyennes » (Apkarian-Lacout et Verges, 1983) s'accompagne d'un boom associatif à partir des années 1960 : de nombreuses associations de quartier se créent, pour revendiquer l'appropriation collective de leur environnement urbain (Sawicki et Siméant, 2009). De nouvelles organisations de locataires spécialisées sur ces enjeux se structurent, comme la CLCV (association Consommation, Logement et Cadre de Vie), créée en 1953. Ces mobilisations locales ont parfois débouché sur des conquêtes du pouvoir municipal, comme c'est le cas par exemple des Groupes d'Action municipale (GAM), dont le soutien a permis à Hubert Dubedout d'accéder au fauteuil de maire de Grenoble (Morin, 2003). À l'échelle nationale, ces mobilisations de terrain – plus connues sous le nom de « luttes urbaines » (Castells, 1975 ; Nhuân, 1975) – ont également été relayées par le mouvement de mai 1968 qui remettait en cause la technocratie des politiques urbaines. C'est par exemple le cas de la Confédération Nationale du Logement (CNL), qui développe à la fin des années 1960 toute une rhétorique autour du manque d'équipements sociaux dans les grands ensembles. Aux yeux de ses dirigeants nationaux, l'urbanisme technocratique est interprété comme la manifestation d'un « capitalisme monopoliste d'État », qui favorise « la mainmise des entreprises sur l'espace et l'augmentation des profits au détriment du développement nécessaire des équipements » (Jolis, 2013, p. 39).

Qu'elles soient organisées sous forme d'amicale de locataires, de comité de défense ou de comité de quartier, les mobilisations des habitants des années 1960 et 1970 sont vite prises au sérieux par les autorités publiques locales, en premier lieu certains organismes HLM. Par exemple, le bailleur France Habitation fonde en 1961 l'Association Pour les Équipements Sociaux (APES), alors dédiée à la gestion des équipements

associatifs en pied d'immeuble. La SCIC (Société Centrale Immobilière de la Caisse des dépôts) s'investit également dans le développement de la vie sociale dès 1955, en créant l'ALFA : l'Association pour le logement des familles et l'animation des grands ensembles (Tellier, 2007, p. 125). Au début des années 1970, l'association gère ainsi une cinquantaine d'équipements sociaux dans les ensembles de la SCIC, dont 35 centres sociaux (*Ibid.*, p.128). Son objectif est d'encourager les populations à tisser des relations entre elles afin de « donner une âme aux cités nouvelles » (ALFA, 1970, cité par Tellier, 2007, p. 126). À partir de 1965, l'association expérimente de nouveaux espaces de dialogue entre bailleur et locataires : les « conseils de résidents ». Ces conseils, dont les représentants doivent être élus par les locataires, ont trois fonctions : « l'information des locataires sur la détermination des loyers ; l'association à l'élaboration du budget des charges ; la gestion des services collectifs et des équipements socioculturels » (Tellier, 2007, p. 140). Cette amorce d'institutionnalisation de la participation n'est pas sans poser conflit avec les associations de locataires : certaines y voient une atteinte à la liberté associative ; d'autres craignent qu'il s'agisse d'une stratégie d'enrôlement des pouvoirs publics pour les neutraliser (*Ibid.*). Néanmoins, les différentes initiatives des bailleurs ont pour effet de renforcer leurs relations avec les habitants les plus mobilisés sur leur cadre de vie, qui eux-mêmes appartiennent pour la plupart aux fractions socialement et culturellement les mieux dotées (Anselme, 2000). Or, nous aurons l'occasion d'y revenir, cette socialisation entre bailleurs et représentants des locataires ne sera pas sans conséquence sur la manière dont les organismes HLM vont construire leurs représentations du « locataire-citoyen » idéal, à la fois investi dans le lien social et préoccupé par la gestion de son quartier (Demoulin, 2016).

Si certains bailleurs sociaux ou des associations d'habitants prennent dès la construction des grands ensembles l'initiative de stimuler la vie sociale, les pouvoirs publics ne restent pas longtemps impassibles face au procès dressé contre la ville des Trente Glorieuses. Dans la crainte que les grands ensembles ne deviennent des zones de contestation politique, Albin Chalandon, ministre l'Équipement et du Logement, promeut l'« humanisation des grands ensembles » (Tellier, 2017), à travers une circulaire ministérielle relative à l'« action sociale et culturelle dans les ensembles d'habitation¹²⁵ » qui sera publiée en 1971. Le texte se fixe trois objectifs : « fournir un cadre de vie approprié aux aspirations de la population ; doter l'animation sociale et culturelle d'équipements collectifs et de moyens de gestion adaptés ; assurer une gestion immobilière humanisée » (Tellier, 2007, p. 169). La même année, un « jeune » est tué par un patron de bar dans la cité des 4000 à La Courneuve, suscitant l'émotion de l'opinion publique. Le même ministre interprète cet évènement comme « un miroir grossissant des problèmes généraux qui se posent dans beaucoup de grands ensembles¹²⁶ ». Il proclame en conséquence l'arrêt de la construction de cette forme urbaine dans les petites et moyennes villes¹²⁷, avant que son successeur, Olivier Guichard, n'étende deux ans plus tard son interdiction à la France entière.

¹²⁵ Circulaire n° 71-139 du 15 décembre 1971 relative à l'action sociale et culturelle dans les ensembles d'habitations, aux locaux collectifs résidentiels, aux modalités d'intervention des organismes constructeurs et gestionnaires de logements.

¹²⁶ Déclaration d'Albin Chalandon en visite à La Courneuve, mars 1971 (cité par Epstein 2013, p. 36).

¹²⁷ Circulaire du 30 novembre 1971 « relative aux formes d'urbanisation adaptées aux villes moyennes ».

Si cette succession de circulaires officialise l'entrée du « malaise des grands ensembles » dans l'agenda politique (Epstein, 2013a), nous allons voir que dès les années 1970, cette forme urbaine est de plus en plus embarrassante pour les organismes HLM. D'un côté, ces ensembles constituent pour une partie des bailleurs la majeure partie de leur parc, et représentent donc un énorme enjeu économique. Dès lors, la mise à l'agenda d'un « problème des banlieues » leur permet d'obtenir des fonds pour subventionner la réhabilitation de leurs logements (Zittoun, 2001). De l'autre, la stigmatisation de leur patrimoine contribue tout à la fois à les cataloguer au rang de « logeur de pauvres » (Bourgeois, 2017), tout en altérant du même coup leurs locataires. Alors qu'à la même époque, les grands ensembles font dans leur majorité face à un processus durable de paupérisation des habitants, le thème de la ségrégation occupe de plus en plus l'espace public, contribuant à ériger les habitants de ces grands ensembles en *objet* – et non pas en *sujet* – des politiques urbaines.

II. De la ségrégation à la crise du vivre ensemble : la construction sociale du problème des grands ensembles

Avec la circulaire Guichard de 1973, l'État condamne une forme urbaine accusée d'entretenir la « ségrégation sociale par l'habitat¹²⁸ ». Ce terme, qui désigne « un fait social de mise à distance et de séparation physique » entre les groupes sociaux (Grafmeyer, 1994, p. 86), n'a depuis lors cessé d'envahir les schèmes de pensée qui imprègnent les politiques urbaines. Alors même que sur le plan statistique, les quartiers aisés apparaissent bien plus socialement exclusifs que les quartiers d'habitat social (Ribardièrre, 2016, 2019), les représentations ordinaires assimilent encore aujourd'hui ce thème à sa « forme la plus médiatisée et la plus sensationnaliste » : celle des « catégories populaires et immigrées les plus précaires dans les cités HLM des banlieues » (Oberti et Préteceille, 2011, p. 203). Cette ségrégation serait du reste d'autant plus « dangereuse », que contrairement à celle des classes moyennes et supérieures, elle serait subie, selon une logique de « relégation » (Grafmeyer, 1994).

Si la mise à l'agenda de la ségrégation est donc encore aujourd'hui indissociable du procès fait contre les grands ensembles à partir des années 1970, il importe d'analyser la trajectoire de ce problème social, et de saisir plus spécifiquement la manière dont les organismes HLM vont l'appréhender. Au cours de cette décennie, au fur et à mesure que le mal-logement concerne de moins en moins les nationaux et de plus en plus les immigrés (Viet, 1999), ces organisations se voient confier trois objectifs *a priori* contradictoires : d'une part, devoir se montrer de plus en plus performant économiquement, en sachant se passer des aides de l'État ; d'autre part, lutter contre la ségrégation et la formation de « ghettos » ; et enfin, devoir loger les catégories les moins solvables de la population. Or, l'articulation de ce *triple bind* va en réalité conduire à dissoudre la lecture des problèmes sociaux dans une politique de gestion territoriale de la pauvreté qui altère, tout en l'euphémisant, la place assignée aux habitants des grands ensembles dans la société, et plus spécifiquement celle des immigrés et leurs descendants (Kirszbaum, 2015). Or,

¹²⁸ Circulaire du 21 mars 1973 relative aux formes d'urbanisation dites « grands ensembles », *op. cit.*

l'irrésistible « spatialisation des problèmes sociaux » dont l'action publique locale va progressivement s'imprégner n'était pas donnée d'avance (Tissot et Poupeau, 2005). Très vite, des discours politiques, des rapports d'experts et des déclarations d'organisations de la société civile rappellent que la « véritable perte de citoyenneté résulte du chômage¹²⁹ » (Toubon et Tanter, 1991, p. 7). Dès 1973, le bulletin d'une section locale de la CNL tente par exemple de sortir du prisme spatialiste qui imprègne la rhétorique gouvernementale, en tentant une montée en généralité sur le « malaise » des grands ensembles :

« Peut-on vivre bien, que ce soit dans un grand ensemble ou dans un petit, à la périphérie ou au centre-ville, quand on fait un travail fatigant, inintéressant, sans responsabilité, quand on est mal payé, quand on est jeune avec un avenir professionnel incertain ? En fait, l'organisation sociale est entièrement régie par la loi du profit. L'habitat est actuellement un des lieux privilégiés de ces profits qui se réalisent au détriment des conditions de vie des habitants¹³⁰ ».

Pour comprendre pourquoi des questions comme la spéculation immobilière, l'emploi, les discriminations ou encore la place politique des habitants des grands ensembles se trouvent globalement éludées dans les orientations de l'action publique, il faut revenir sur la scène politique du logement¹³¹, et notamment sur ce qui s'y joue dans les années 1970. Du point de vue du cadre cognitif et normatif qui imprègne cette politique, cette période « marque dans les faits la transition entre la modernité sociale qu'étaient censés incarner les grands ensembles et l'émergence progressive de la "banlieue" comme problème » (Tellier, 2015a, p. 49). Cette décennie correspond par ailleurs à l'élaboration de la doctrine Habitat et Vie Sociale (HVS), considérée comme le ciment conceptuel la politique de la ville qui sera officialisée en 1981 avec la création de la CNDSQ (conseil national du développement social des quartiers), puis par la procédure de « développement social des quartiers » (DSQ) deux ans plus tard. Or, la politique de la ville et celle du logement social « se présentent comme deux objets indissociables, structurellement liés » (Tanter et Toubon, 2002, p. 48). Cette convergence peut, indirectement, se comprendre comme une forme de résistance de l'institution HLM pour échapper à la tutelle de l'État central, et pour éviter d'être cantonnée dans un rôle de « logeur de pauvres ».

Dans un premier temps, nous reviendrons sur les controverses qui agitent la scène politique du logement tout au long des années 1970, dont l'analyse permet de saisir la mesure dans laquelle la construction du problème des grands ensembles en termes de cohabitation est porteuse d'enjeux à la fois économiques et symboliques pour le mouvement HLM, afin de défendre la vision d'une politique sociale du logement destinée à loger l'ensemble des catégories sociales de la société française. Les conflits opposent schématiquement la « coalition universaliste » partisane d'une politique interventionniste en matière de logement, et une « coalition libérale » qui milite pour contenir les dépenses publiques. Dans le même temps, des réseaux de réformateurs politiques plaident pour coordonner les politiques sociales avec celle de l'habitat, tandis que d'autres défendent

¹²⁹ C'est notamment le propos central d'un ouvrage de Simone Weil publié en 1949 (Weil, 1997).

¹³⁰ *ZUP gazette, journal des Couronneries*, Poitiers, n° 26, mars 1973, BNF, (cité par Tellier, 2007, p. 187).

¹³¹ Le concept de scène politique est entendu au sens d'un « système d'acteurs qui fonctionne selon sa propre dynamique, ses propres acteurs, ses propres ressources et ses propres règles du jeu » (Jobert, 1994 ; Zittoun, 2001, p. 51).

une politique de réhabilitation des grands ensembles. Or, la convergence de ces discussions va favoriser un regard hégémonique porté sur les grands ensembles, qui va contribuer à alimenter un processus durable d'altérisation des populations des grands ensembles (Kirszbaum, 2015). Dans un second temps, nous montrerons comment ces débats résonnent sur le terrain, en regardant plus précisément les relations ambivalentes que la municipalité communiste de Trappes entretient avec l'arrivée massive de familles immigrées sur son territoire.

II.A. La scène politique du logement face à la crise des grands ensembles

Selon Philippe Zittoun (2001), les transformations de l'action publique résultent de l'affrontement et des négociations entre des coalitions de politiques publiques, et dans leur façon différenciée de mobiliser les répertoires des réseaux de réformateurs ou d'entrepreneurs de causes qui gravitent autour d'eux. Selon le politiste, la scène politique du logement oppose deux coalitions entre les années 1960 et 1990. La « coalition libérale » soutient une conception de l'action publique au service de la libre concurrence, et un recentrage de l'effort de solidarité sur les plus démunis (Foucault, 2004 ; Bourdieu et Christin, 1990 ; Desjardins, 2008). À l'inverse, la « coalition universaliste » – celle dans laquelle se situe le mouvement HLM – défend un logement social accessible à toutes les catégories sociales, et capable de réguler le marché immobilier. Autour de ces deux coalitions gravitent des réseaux de réformateurs dont les propositions servent de ressources pour chacune de ces coalitions. Dans la scène politique du logement, Zittoun en identifie deux : le réseau des « défavorisés de la politique du logement », et le réseau Habitat et Vie Sociale (HVS) (1). Ces deux réseaux vont progressivement élaborer une expertise, des savoirs et des savoir-faire sur la politique du logement qui vont être réappropriés de façon sélective par le mouvement HLM, afin que ces répertoires ne profitent pas à leurs opposants (2). Cette appropriation relève d'un « processus d'apprentissage » : « face à de nouvelles contraintes ou de nouvelles situations, les acteurs apprennent et adaptent leur conception, leurs arguments ou leurs stratégies, et génèrent des transformations de la politique publique » (Zittoun, 2001, p. 11). Or, cette compétition ne sera pas sans conséquence sur la manière dont les organismes HLM vont appréhender le devenir du peuplement de leur patrimoine (3), et sur l'approche cognitive du problème des grands ensembles dont ils vont s'imprégner (4).

1. Des réformateurs à l'assaut de la modernisation des politiques sociales

À l'aube des années 1970, avant même la circulaire Guichard de 1973, le gouvernement alors au pouvoir se montre particulièrement ambigu au sujet des grands ensembles. En même temps qu'il fustige cette forme urbaine au nom de la « ségrégation sociale par l'habitat », il presse les organismes HLM d'accueillir dans leur parc les « mal-logés » et autres « inadaptés ». Lors d'un congrès HLM, Albin Chalandon, Ministre du Logement, s'adresse ainsi aux organismes HLM :

« Les plus modestes de ce pays ne sont pas logés même par nos organismes (12,5 % en province, 23 % en région parisienne des familles candidates à un HLM refusent l'offre à

cause du prix) [...]. Lutter contre la ségrégation sociale [...], c'est intégrer [dans votre parc] les familles inadaptées, ceux qu'on appelle les asociaux¹³² ».

Cette injonction provoque les iras du mouvement HLM et des municipalités qui abritent massivement des grands ensembles. En effet, l'injonction à accueillir les « inadaptés » et les « asociaux » contrevient à un consensus qui, jusque dans les années 1970, mobilise la rhétorique de l'« inadaptation » comme un euphémisme pour légitimer des pratiques de cantonnement des immigrés dans des habitats spécifiques, et leur refuser ainsi l'accès au parc social ordinaire (Tanter et Toubon, 1999 ; Viet, 1999). Mais les politiques de résorption des bidonvilles (loi Debré de 1964) et de lutte contre l'habitat insalubre (loi Vivien en 1970) introduisent le logement des familles immigrées dans la scène politique (Lévy-Vroelant, 2006).

D'une part, il apparaît de moins en moins justifié de réserver à ces populations un parc spécifique, alors que les données recueillies auprès des organismes HLM semblent montrer un début d'homogénéisation entre le profil des locataires de ces « sous-produits HLM » et celui de certaines ZUP (Tanter et Toubon, 2002, p. 51). D'autre part, dans le sillage de mai 1968, des associations diverses font du cantonnement des immigrés dans les foyers ou les cités de transit un objet de lutte : « au nom de quel droit impose-t-on à l'immigré des normes de vie en opposition absolue avec celles de sa culture d'origine, au rebours de l'évolution libérale des mœurs occidentales ? » (Viet, 1999, p. 98). Enfin, ces luttes sont indirectement relayées par un réseau de réformateurs – le « réseau des défavorisés de la politique du logement » – qui prend position en faveur de l'intégration des « mal-logés » dans le parc social de droit commun (Zittoun, 2001). Pour apaiser le débat public, le gouvernement instaure fin 1968 un contingent préfectoral¹³³, permettant à l'État d'attribuer 6,75 % des logements dans les nouvelles constructions, et surtout 50 % des logements vacants des HLM en direction de ces « mal-logés », au sein desquels se trouvent nombre de familles immigrées.

La genèse du « réseau des défavorisés » remonte au milieu des années 1960. Au sein du ministère de l'Action Sociale, un groupe d'entrepreneurs politiques se constitue pour promouvoir une réforme des politiques publiques. On retrouve parmi eux des personnalités comme Jacques Delors et René Lenoir, respectivement chef du secrétariat aux affaires sociales, et directeur de l'action sociale. Ces « planificateurs sociaux » – selon l'expression de Brunot Jobert (1981) – défendent la transversalité et la coordination des politiques sociales. Leur projet est de modifier les représentations sociales des acteurs traditionnels, qu'ils considèrent marqués par une « approche fonctionnelle et sectorielle, en démontrant l'existence de groupes sociaux qui sortent des “normes”, et ne bénéficient pas, pour cette raison, de ces politiques publiques [universalistes] » (Jobert, 1981 ; Zittoun, 2001, p. 121). La constitution d'un groupe de travail sur le « mal-logement » en vue de la préparation du 6^e Plan constitue l'opportunité de nouer une alliance avec deux groupes en marge de la coalition universaliste : les acteurs de l'hébergement d'une part, et quelques cadres de la Direction de la Construction d'autre part. Les premiers militent

¹³² Discours d'Albin Chalandon, 31^e congrès national HLM, Toulouse, 19-22 juin 1970, HLM, n° 196, juin 1970, p. 170 (cité par Tanter et Toubon 2002, p. 50).

¹³³ Ce contingent ne concerne d'abord que la région parisienne, avant d'être étendu à tout le territoire national en 1972.

pour coordonner leurs actions à la politique du logement. Parmi eux se trouvent des institutions comme la Sonacotra, l'Union Nationale des Caisses d'Allocation Familiale, le Fonds d'Action Sociale pour les travailleurs migrants¹³⁴, ou encore des associations humanitaires catholiques comme Aide à Toute Détresse ou Emmaüs (Zittoun, 2001, p.127). Les seconds sont marginalisés au sein de leur propre Direction par leur non-appartenance au corps des Ponts et Chaussés. Ils sont dès lors en quête de légitimité nouvelle, et s'intéressent aux questions de pauvreté (*Ibid.*).

Les travaux du réseau mettent en lumière les limites de la conception universaliste des HLM, dont la production demeure calquée sur les besoins normés de la famille-type française. Selon lui, six groupes sociaux se trouvent particulièrement exclus de la politique de logement social : « les retraités disposant de faibles ressources », « les travailleurs étrangers », les « jeunes travailleurs » ayant décohabité, « les handicapés physiques », les familles nombreuses ayant besoin de grands logements et enfin les « groupes défavorisés [...] qui ne bénéficient pas des “faveurs” de la société et des politiques publiques » (Lenoir, 1974 ; Zittoun, 2001, p. 125). Les critiques formulées par ces réformateurs donnent lieu à une mesure qui permet de solvabiliser les ménages les plus précaires pour leur faciliter l'accès au logement social : l'ALS (Allocation de Logement Social), créée en 1971. Elles ouvrent également un chantier à la compréhension des phénomènes de pauvreté par l'État, qui donnera dans les décennies suivantes toute sa fortune à la notion d'*exclusion* (Fassin, 1996).

En parallèle, un second réseau thématique se crée suite aux circulaires de 1971 sur les grands ensembles : Habitat et Vie Sociale (HVS), structuré en association puis en groupe interministériel dès 1972. Ce réseau scelle l'alliance entre trois types d'acteurs : les hauts-fonctionnaires du ministère de la Jeunesse et des Sports, les « planificateurs sociaux » du « réseau des défavorisés », et les « modernisateurs » (Zittoun, 2001).

Les premiers portent une expertise sur l'animation sociale. Les seconds voient dans le problème des grands ensembles un espace pour expérimenter la modernisation de l'action sociale, afin de transposer dans l'urbain leur « modèle de l'action sociale globale, opposée aux formes traditionnelles d'assistance parcellisée » (Tanter et Toubon, 2002, p. 61). L'enjeu est de mobiliser autour de ces projets tous les acteurs concernés par la vie sociale dans les grands ensembles : Ville, aménageur, gestionnaire, département, travailleurs sociaux, représentants associatifs des habitants. Les troisièmes enfin s'organisent autour du personnage charismatique de Robert Lion, alors directeur de la Construction au ministère de l'Équipement et du Logement. Ces réformateurs portent l'ambition de « déraciner l'équation suivant laquelle logement social = logement pour pauvre, exilé hors des murs de la cité. Il faut construire au contraire avec la même qualité pour tous¹³⁵ ». Les groupes de travail d'HVS représentent pour eux l'opportunité de concevoir des projets de réhabilitation des grands ensembles, qui leur apportent une « qualité » conforme aux aspirations de la société.

¹³⁴ Au cours des années 1950 et 1960, le Fond d'Action Sociale est le principal financeur des logements de transit et de l'encadrement administratif, éducatif et social qui y est mené (Viet, 1999, p. 95).

¹³⁵ Robert Lion, 1992, *L'État passion*, Paris, Plon (cité par Tanter et Toubon, 2002, p. 56).

Ensemble, ces trois groupes d'acteurs produisent une nouvelle doctrine d'« humanisation du béton », qui se veut à la fois transversale, intersectorielle et concertée, reliant équipements sociaux, animation sociale et réhabilitation des logements (Bachman et Leguennec, 1996, p. 333 ; Tellier, 2017). L'approche cognitive et normative qu'ils développent forme ainsi un *continuum* entre problèmes sociaux dans les grands ensembles, ségrégation sociale, et intervention sur le bâti.

À partir de 1974, les répertoires argumentatifs proposés par HVS et par le réseau des « défavorisés » font leur irruption dans la scène politique du logement, suite à deux évènements. Tout d'abord, Robert Lion est nommé Délégué général de l'UNFOHLM, et entend refonder le projet du mouvement HLM autour du Livre Blanc, en important les arguments d'HVS dans la compétition politique¹³⁶. Ensuite, Valéry Giscard d'Estaing est élu président de la République, et annonce un projet de réforme de la politique du logement.

2. Une lutte entre deux coalitions de politique publique

À partir de novembre 1974, le monde HLM se mobilise face aux attaques gouvernementales dont il est l'objet depuis le début des années 1970. Il invite plus de trois cents personnes internes et externes à l'institution¹³⁷ dans une série de séminaires et de groupes de travail, pour préparer un rapport qui va faire date dans son histoire : le Livre Blanc du logement social (UNFOHLM, 1975). À travers ce rapport, le combat qui se joue est d'abord politique : l'objectif du mouvement est de s'affirmer dans une perspective corporatiste en tant qu'acteur autonome, affranchi de la tutelle de l'État, et capable « d'interagir et d'influer sur les processus de décision et sur la mise en application de la politique publique du logement » (Maury, 2000, p. 108). La lutte se déploie aussi sur le plan symbolique : l'enjeu sous-jacent est de ne pas déprécier l'image du logement social aux yeux du grand public, afin que cet habitat continue d'attirer les catégories solvables (Tanter et Toubon, 2002). En effet, le monde HLM craint que la stigmatisation d'une forme urbaine dont il a été le principal maître d'ouvrage entraîne un rejet du logement social lui-même (*Ibid.*).

Alors qu'elle prépare son Livre Blanc, l'institution HLM se sent particulièrement menacée par l'ambition du gouvernement giscardien de réformer la politique du logement. Celui-ci fomenté une commission qui réunit des acteurs ouvertement favorables à la libre concurrence dans la politique du logement : des hauts-fonctionnaires du ministère de l'Économie et des Finances, des polytechniciens du GRECOH¹³⁸, des dirigeants et experts des banques commerciales, et certains promoteurs (Zittoun, 2001,

¹³⁶ Le réseau expérimente sa doctrine dans dix programmes à partir de 1975, puis lance son expérimentation à grande échelle en 1977 avec près de cinquante conventions HVS (Tanter et Toubon, 2002).

¹³⁷ Le mouvement HLM fait par exemple appel à certains maires de gauche fraîchement élus (comme Hubert Dubedout qui préside le groupe de travail « L'habitat et le citoyen »), mais aussi à des organisations de la société civile, comme les représentants des fédérations de locataires, ou encore Aide à Toute Détresse.

¹³⁸ Créé en 1968, le GRECOH (groupe de recherche et d'études sur la construction et l'habitat) réunit essentiellement des polytechniciens au sein de la Direction de la Construction du Ministère de l'Équipement et du Logement. Ces membres promeuvent un modèle de simulation mathématique dit « modèle Polo », qui vise à démontrer que les aides à la pierre sont plus coûteuses et inefficaces pour la puissance publique qu'un système basé sur les aides à la personne (Bourdieu et Christin, 1990, p. 67).

p. 28). Leur travail débouche sur la publication du rapport Barre en 1975, et impulse la création d'une « coalition libérale » au sein de la scène politique. Dans ce rapport, les auteurs s'inspirent largement du répertoire cognitif développé par le « réseau des défavorisés ». Ils préconisent de substituer progressivement les aides à la pierre par des aides à la personne, pour tenter d'imposer un ciblage des HLM en direction des plus démunis (Barre, 1975). La constitution de cette coalition signe le début d'une compétition avec la coalition universaliste portant sur deux enjeux principaux : la négociation des textes de loi réformant la politique du logement, et surtout le budget annuel accordé à la politique du logement (notamment le nombre de logements sociaux à construire ou à réhabiliter chaque année) (Bourdieu et Christin, 1990 ; Zittoun, 2001).

Avant même que la commission Barre officialise ses conclusions, le mouvement HLM anticipe une remise en cause de son modèle universaliste (Tanter et Toubon, 2002). Dans son Livre Blanc, il se réapproprie le réquisitoire dressé contre les grands ensembles : il dénonce à son tour l'existence d'un « habitat ségrégatif » et inégalitaire, mais accuse l'État d'en être le principal responsable. Selon son analyse, les politiques d'aide à l'accession à la propriété ont contribué à la « spéculation » immobilière (UNFOHLM, 1975, p. 38). Elles ont surtout profité aux catégories les plus favorisées de la population, qui se sont prioritairement installées dans les quartiers résidentiels ou les centres-villes rénovés, notamment en région parisienne¹³⁹. Ce faisant, s'il y a bien une « ségrégation sociale par l'habitat », ce n'est pas la faute de l'Union, mais celle des catégories aisées, dont la promotion résidentielle a entraîné l'éviction des catégories ouvrières « de l'animation et des échanges [qui fondent] ce “bonheur de la ville” » : les ZUP « sous-équipées » pour les salariés modestes, les HLM sous-normés et autres « bidonvilles » verticaux pour le « sous-prolétariat » (*Ibid.*, p. 19).

Cet argumentaire contre la ségrégation laisse entrevoir un double processus d'apprentissage face aux arguments proposés par leurs opposants : la nécessité de s'adapter à l'économie de marché, tout en réaffirmant la vocation généraliste de l'habitat social. Les auteurs du Livre Blanc estiment en effet que la situation actuelle résulte aussi des contraintes administratives et économiques qui enserrant les organismes HLM « dans un corset de règles implacables et toujours plus rigides » (*Ibid.*, p. 16). Ils estiment le jeu inéquitable pour ces institutions qui sont « privées des armes de la compétitivité face aux nouveaux acteurs de l'urbanisation, tels qu'aménageurs ou promoteurs qui sont libres de leur démarche » (*Ibid.*). Le mouvement HLM puise également dans les arguments proposés par les réseaux thématiques pour réactualiser son référentiel universaliste. Sa rhétorique repose sur la défense d'une « politique sociale de l'habitat » – et non pas une « politique de l'habitat social » – qui s'adresse à l'ensemble des Français. Inquiet des premiers signes de paupérisation des grands ensembles, il s'alarme des « dangers » que représentent une telle reconstitution de « ghettos sociaux et raciaux », qu'il associe à des risques de « révoltes urbaines », des « surcoûts d'exploitation » qu'entraîne l'entretien d'un patrimoine de faible qualité, et *in fine*, un « gaspillage » induit par la solution qui lui semble alors la plus probable si rien n'est fait pour endiguer la « ségrégation » : celle

¹³⁹ En cela, le Livre Blanc reprend à son compte les critiques dressées contre la rénovation urbaine des années 1960, analysée en termes d'éviction des classes populaires de la centralité urbaine (Coing, 1966).

d'une démolition massive du parc social¹⁴⁰. Dès lors, si une politique d'« animation sociale » peut être conduite dans les grands ensembles, c'est à la condition qu'elle ne soit pas qu'un simple « placage artificiel *a posteriori* » d'actions ponctuelles à visée « thérapeutique » (UNFOHLM, 1975, p. 74). L'« humanisation des grands ensembles » doit s'accompagner d'une politique de réhabilitation d'envergure, afin de banaliser le parc HLM ordinaire, et le remettre dans le giron de l'universalisme.

Dans cette rhétorique, le « ghetto » apparaît comme un symbole repoussoir, un « point-véto » qui permet de marginaliser les principaux arguments du réseau des « défavorisés » et de la coalition libérale (Zittoun, 2001, p. 139). Mais cette bataille discursive se fait aussi au prix d'une altérisation progressive et durable des habitants des grands ensembles, et d'une substitution des causes des problèmes sociaux à leur traduction spatiale. Alors que la réforme de 1977 va accélérer la transformation sociale de ces quartiers, les populations qui y sont logées vont de plus en plus être désignées coupables de leur dégradation ; au point que ce qui était dénoncé initialement comme l'« obsolescence » architecturale et urbanistique des grands ensembles pendant les années 1960 est désormais interprété comme de l'« obsolescence sociale » (Bachman et Leguennec, 1996).

3. La réforme de 1977 : vers une paupérisation des grands ensembles

L'affrontement entre les deux coalitions entraîne des négociations qui aboutissent au vote de la réforme Barre en 1977. Cette loi se présente comme un compromis entre les référentiels libéral et universaliste (Zittoun, 2001), et institue deux instruments : les prêts d'accession à la propriété (PAP), et l'APL (l'Aide Personnalisée au Logement). Si ces deux mesures confortent l'interventionnisme de la politique du logement, elles conduisent dans le même temps à un recentrage du parc social dans le logement des plus démunis. La première poursuit les ambitions des précédents ministres du Logement, comme Albin Chalandon qui ne cessait d'encourager les locataires du parc social à devenir propriétaires pendant toute son investiture¹⁴¹ (Tanter et Toubon, 2002 ; Tellier, 2007).

La seconde mesure, l'APL, présente un caractère universaliste : contrairement à l'Allocation de Logement Social (ALS), elle n'est pas délivrée sur critères de ressources (bien que son montant varie selon le niveau de revenu des ménages), mais reste d'abord conditionnée par le type de logement, c'est-à-dire les logements neufs ou réhabilités. Cette allocation, qui fonctionne comme un tiers-payant, bénéficie plus directement aux organismes HLM qu'aux ménages : il s'agit d'aider les bailleurs à supporter le coût de l'amélioration générée par la réhabilitation ou par les nouvelles normes du logement moderne de la fin des années 1970 et des années 1980 (Topalov et Coing, 1995). Ce faisant, l'APL constitue une forme renouvelée d'aides à la pierre, qui incite les organismes HLM à réhabiliter leur parc le plus rapidement possible pour en bénéficier.

¹⁴⁰ Ce procès fait aux grands ensembles, en étant relayé par leurs propres maîtres d'œuvre en 1975, a donc opéré comme une « prophétie créatrice » (Tanter et Toubon, 2002), annonciatrice de la démolition massive des grands ensembles qui adviendra trente ans plus tard avec la politique de rénovation urbaine (ANRU).

¹⁴¹ Comme le concours de 1969 stimulant la constitution d'une offre de maisons à bas coût – les « chalandonnettes » – pour inciter les classes populaires à accéder à la propriété (Steinmetz, 2013).

Deux dispositifs sont instaurés pour concrétiser cette politique de réhabilitation massive des grands ensembles : le Fond d'Aménagement Urbain et le Palulos¹⁴². Le premier permet au réseau HVS de s'institutionnaliser en expérimentant ses propositions à grande échelle. Le second se présente comme une forme d'aide à la pierre standardisée : il permet aux organismes HLM de financer la réhabilitation de leur parc « obsolète », et de bénéficier ainsi de l'APL. En servant d'outil privilégié à deux scènes politiques – la politique de la ville et celle du logement social – la politique de réhabilitation permise par le conventionnement APL et les Palulos s'impose ainsi comme un outil préalable au traitement des problèmes sociaux dans les grands ensembles (Zittoun, 2001). La prééminence du bâti va même jusqu'à relayer au second plan l'approche sociale et transversale défendue initialement par les « planificateurs sociaux » d'HVS. La réhabilitation *via* les Palulos s'avère en effet bien plus rentable et facile à mettre en œuvre pour les organismes HLM qu'un conventionnement HVS¹⁴³.

Les différentes mesures ont surtout pour effet d'accélérer la spécialisation sociale des grands ensembles dans le logement des plus démunis. D'une part, la simultanéité du PAP et de l'APL accélère un *filtering process* déjà observé dès les années 1960, par lequel une partie des classes moyennes et des fractions les plus stables de la classe ouvrière quittent leur logement social pour l'accession à la propriété, créant ainsi un « appel d'air en direction des populations moins favorisées » (Ruffat et Voldman, 1997, p. 62). D'autre part, l'utilisation de l'APL a des effets pervers à moyen terme : « comme seuls les travaux de réhabilitation ou la construction neuve permettaient de faire évoluer le niveau de loyer, et que désormais le différentiel de loyer était pris en charge par l'APL, les ménages les plus pauvres sont entrés dans les logements aux loyers les plus élevés » (Harburger, 2002, p. 70). Autrement dit, la politique de réhabilitation des ensembles HLM accélère la paupérisation du parc (Frétigny, 2015).

Enfin, ces mesures se combinent aux politiques successives de la fin des années 1960 qui facilitent l'accès des familles immigrées aux logements sociaux de droit commun. Le contingent préfectoral de 1968 oriente en effet les « mal-logés » dans les logements vacants, ceux-là mêmes qui ont été désertés par les ménages français en raison de leur localisation excentrée ou de leur sous-équipement (Toubon et Tanter, 1991, p. 13). De plus, à partir de 1975, une loi instaure le « 0,1 % patronal », c'est-à-dire la réservation d'une partie du 1 % en faveur du logement des immigrés¹⁴⁴. Ces mesures s'inscrivent plus généralement dans la « nouvelle politique d'immigration » définie dans les années 1970 par Paul Dijoud, secrétaire d'État chargé des immigrés (Doytcheva, 2007, p. 104). Alors qu'en 1974, le gouvernement ordonne la fermeture des frontières, les pouvoirs publics commencent à se préoccuper des conditions d'accueil des populations étrangères. C'est dans cette perspective qu'ils autorisent le regroupement familial en 1976 à l'ensemble des

¹⁴² Prime à l'Amélioration des Logements à Utilisation Locative et à Occupation Sociale. Cette mesure est favorisée par la publication en 1976 d'un rapport sur « l'habitat dégradé » qui préconise la réhabilitation massive des grands ensembles (Nora et Eveno, 1976).

¹⁴³ Au début des années 1980, les Palulos représentent d'ailleurs 75 % des opérations de réhabilitation de logements sociaux, contre 25 % pour HVS (Zittoun, 2001, p. 149).

¹⁴⁴ Loi du 21 décembre 1975 instaurant le 0,2% patronal en faveur du logement des immigrés et de leur famille (ramené à 0,1% en 1978).

travailleurs immigrés isolés, indépendamment de leur nationalité¹⁴⁵, et qu'ils invoquent la question des « cultures d'origine¹⁴⁶ ».

Face à cette nouvelle clientèle immigrée, certains bailleurs s'orientent dans une politique de « remplissage » (Masclat, 2003) : dans une logique de préservation de leur patrimoine le plus valorisé, ils regroupent les immigrés dans les secteurs les plus dépréciés, dont ils financent la réhabilitation par le 0,1 % patronal, ce qui accentue en retour les regroupements immigrés (Viet, 1999). De plus, il apparaît que les espaces « réservés » aux immigrés semblent souvent mal-gérés : « comme les gestionnaires considéraient que ces immeubles étaient de toute façon dévalorisés et que le comportement des familles immigrées, d'origine rurale, serait inadapté, ils ont un peu anticipé sur une politique de “jeûne” par la réduction de la politique d'entretien dans ces zones » (Toubon et Tanter, 1991, p. 13).

À l'échelle locale, ces stratégies patrimoniales provoquent de vives résistances de la part des élus locaux. Face aux conflits de cohabitation et aux sentiments xénophobes que les regroupements immigrés provoquent parfois au sein de l'électorat, certaines autorités locales n'hésitent pas à mobiliser les politiques de « quota¹⁴⁷ » mises en place par le ministère de l'Intérieur, pour freiner les regroupements résidentiels immigrés (Belmessous, 2015).

4. Le mouvement HLM face à la concentration spatiale des immigrés

Dans son congrès annuel de 1979, le mouvement HLM réactualise le « projet HLM » formulé dans le Livre Blanc de 1975, en tenant compte des transformations du peuplement qui affectent désormais les grands ensembles :

« [Le Mouvement HLM a pour but] de servir aussi bien que possible, le progrès social par l'habitat, et de répondre au mieux aux besoins des habitants. La mission des organismes HLM n'est pas seulement de procurer un toit à ceux qui n'en ont pas [...]. Elle est aujourd'hui de [...] contribuer à la promotion des hommes par l'habitat : que, par le logement et le cadre de vie, les habitants des villes et des campagnes soient mieux à même de s'épanouir et de participer pleinement à la vie de la société, en citoyens responsables¹⁴⁸ ».

L'Union prend ainsi acte que les organismes HLM doivent désormais loger les « populations nouvellement solvabilisées », mais se défend pour autant d'« être [un]

¹⁴⁵ La loi du 29 avril 1976 reconnaît officiellement le droit au regroupement familial pour le travailleur immigré, quelle que soit sa nationalité. L'arrivée des familles immigrées sur le territoire national est cependant antérieure à cette loi. Dès 1950, un premier décret réglemente « le regroupement des familles de travailleurs étrangers » (Cohen, 2014), avant d'être altéré par une succession de circulaires visant à freiner l'arrivée des familles extra-européennes, en particulier les familles algériennes (de Barros, 2005).

¹⁴⁶ L'objectif d'œuvrer à la « promotion des étrangers » est de « maintenir [ceux-ci] dans la connaissance de la culture de leur pays d'origine en prévision d'un retour éventuel » (Doytcheva, 2007, p. 104).

¹⁴⁷ Notamment la circulaire n° 410 du 9 juillet 1965 du ministère de l'Intérieur, complétée par les circulaires n° 112 du 27 février 1967 et n° 3110 du 30 novembre 1970. Si cette politique a depuis été officiellement interdite, elle continue néanmoins d'imprégner les représentations cognitives des politiques urbaines, en étant substituée par des termes plus « pudiques » comme « politiques de peuplement », « équilibre social », « mixité sociale » ou « lutte contre les ghettos » (Tanter et Toubon, 1999, p. 62).

¹⁴⁸ USH, 1979, *Projet HLM. Résolution*, 40^e Congrès HLM, Marseille, 5-8 juin 1979, p. 1 (cité par Leclercq et Demoulin, 2018, p. 174).

artisan de la ségrégation ». L'institution émet de sérieux doutes sur le semblant de société pluriculturelle que ses adhérents se retrouvent de fait à devoir gérer dans certains quartiers. Dans une section du rapport¹⁴⁹, elle se montre particulièrement offensive à l'égard des « familles immigrées » qui emménagent dans les grands ensembles. Les auteurs mettent en cause le style de vie ces ménages qui, « d'un point de vue économique, culturel ou démographique, ne correspondent pas au modèle courant de la famille-type française : revenu stable, pas plus de trois enfants, relations calmes, etc. ». Aux yeux du monde HLM, les « comportements culturels » de certains groupes sociaux s'écarteraient de « ceux de la moyenne des populations : gitans, harkis, familles des DOM-TOM, immigrés, etc. ». Leur droit « à développer leur culture et leur différence » serait « source potentielle de conflits importants avec les autres habitants, et plus généralement avec la société, qu'il serait illusoire de vouloir nier ». Dès lors, ces familles présenteraient des risques de « dégradations volontaires » et « d'usure » du bâti que les organismes HLM doivent anticiper dans leur mode de gestion : « le nombre d'enfants est très important », « les habitudes culturelles rendent difficiles l'appropriation et le respect des espaces communs », « le refus des conditions de vie difficiles se traduit par des phénomènes de rejet et de dégradation de l'habitat ».

Dans une perspective de gestion du risque (Simon, 2003), le mouvement HLM préconise aux bailleurs que ces populations « pauvres ou marginalisées » fassent l'objet d'un « traitement préférentiel¹⁵⁰ ». Ce traitement puise largement dans le répertoire d'idées élaboré par le réseau HVS : il consiste tout d'abord en « une politique fine d'attribution des logements » pour éviter la « ségrégation » et la « concentration » des « populations spécifiques ». Il passe également par « une action spécifique auprès des populations les moins aptes à s'intégrer à un habitat collectif, au niveau de la conception du logement, des équipements et de l'accompagnement social ». Cette « action spécifique » suppose une politique d'entretien soutenu, et une réhabilitation du bâti pour rendre les ensembles plus attractifs pour les ménages solvables. L'Union estime aussi que les organismes HLM ont « un rôle capital à jouer » dans l'« intégration » de ces ménages, *via* notamment des actions pédagogiques sur les « manières d'habiter », ou encore des actions d'« animation sociale » : un rôle d'« impulseur d'idées » et « de catalyseur sur tout ce qui tourne autour de la fête de quartier [...] soit en prenant des initiatives en liaison avec les associations d'usagers, soit en leur facilitant des initiatives dans ce domaine ».

Ces recommandations laissent entrevoir comment l'institution HLM contribue à culpabiliser les familles immigrées. Au fur et à mesure que celles-ci ont accès au parc social ordinaire, elles sont rendues responsables des problèmes de cohabitation et de disqualification symbolique de leur patrimoine immobilier (Lévy-Vroelant, 2006). Cette culpabilisation s'inscrit dans un processus d'ethnicisation¹⁵¹ du « malaise » des grands ensembles qui, de fait, renvoie la responsabilité de la gestion de l'immigration à l'échelon

¹⁴⁹ USH, 1979, *Projet HLM. Rapport général*, 40^e Congrès HLM, Marseille, 5-8 juin 1979, p. 46-50 (cité par Demoulin, 2014, p. 49).

¹⁵⁰ USH, 1979, *Projet HLM. Rapport général, op.cit.*, p. 44-50 (cité par Demoulin, 2014, p. 50).

¹⁵¹ L'ethnicisation est le processus par lequel « les catégories ethniques constituent des référents déterminants de l'action et dans l'interaction, par opposition aux situations dans lesquelles ces imputations ne constituent qu'un référent parmi d'autres du rôle, du statut, et en dernière instance, de la position hiérarchique dans les classements sociaux » (Jounin, Palomares et Rabaud, 2008, p. 10).

local (Tanter et Toubon, 1999 ; Lelévrier, 2004, 2008). À l'aube des années 1980, la gestion des regroupements immigrés dans l'espace urbain se retrouve ainsi déléguée aux acteurs locaux, notamment les Villes et les organismes HLM – qui peuvent être d'ailleurs les mêmes dans le cas des OPHLM ou des SEM municipales gestionnaires de logements sociaux. C'est à ces acteurs qu'il est confié « le soin de définir la place des immigrés dans la ville, en dehors de tout débat national sur l'importance et la nature des besoins en logement des groupes minoritaires, les difficultés spécifiques qu'ils peuvent connaître et les conditions et lieux de leur insertion, notamment la contribution du logement social à cet objectif » (Tanter et Toubon, 1999, p. 63). Les discours de l'époque montrent bien combien le mouvement HLM accepte cette « mission » à contrecœur : celle-ci semble en effet surtout interprétée comme le produit de la conjoncture, dans un triple contexte où, d'une part, les grands ensembles HLM sont désertés par les classes moyennes, d'autre part, le contingent préfectoral fait perdre aux bailleurs le contrôle partiel des attributions (Weill, 2017), et enfin la fermeture du parc HLM aux familles immigrées solvables pourrait être synonyme de vacance et de risques d'impayés (Masclat, 2003). Face aux problèmes de cohabitation et aux conflits interethniques, le mouvement HLM propose donc de répondre avec les outils qu'il a à sa disposition, c'est-à-dire principalement ceux proposés par le répertoire HVS : l'intervention sur le bâti, l'animation sociale et les équipements sociaux.

Or, cette mobilisation des ressources des programmes HVS s'avère d'autant plus sélective qu'elle s'inscrit dans un contexte de compétition politique, dont l'enjeu est de préserver un modèle interventionniste et universaliste, et de résister au recentrage des HLM dans le logement des plus démunis. Cette défense de la vocation généraliste du logement social aboutit à la promotion d'une conception éminemment assimilationniste des styles de vie, qui suppose que pour parvenir au « retour des couches moyennes » dans le parc, il faut que les populations apprennent à *vivre ensemble* en renonçant à leurs « aspérités » (Tanter et Toubon, 1999, p. 59).

Ces transformations ont lieu dans le contexte d'une crise de l'industrie taylorienne, qui entraîne tout à la fois la paupérisation des populations en place, et fragilise aussi le modèle économique des organismes HLM.

II.B. Trappes : une banlieue ouvrière face à la spatialisation des problèmes sociaux

Au-delà de la réforme du financement du logement social et de la construction d'un cadre cognitif qui transpose les problèmes sociaux sur le bâti, les années 1970 sont aussi une décennie de mutations de la structure socioéconomique française. Durant cette période, les crises pétrolières de 1973 et 1977 annoncent la faillite progressive du modèle d'intégration salariale fondé sur un mode de production tayloriste, dont les ouvriers peu qualifiés sont les principales victimes. En région parisienne, la hausse brutale du pétrole à partir de 1973 entraîne une crise de l'industrie automobile, et provoque des licenciements massifs dans certaines usines. Le chômage touche d'abord les salariés les moins diplômés, notamment les ouvriers non qualifiés, qui vivent pour partie dans les

grands ensembles construits pour résorber les bidonvilles ou pour répondre aux besoins de main d'œuvre des plus grands pourvoyeurs d'emplois – notamment les usines Renault de Flins qui licencient massivement leurs ouvriers à partir de 1973, alors même qu'elles embauchaient une grande partie des habitants de certains grands ensembles des Yvelines, comme à Mantes-la-Jolie, Les Mureaux ou encore Trappes (Robin, 1994 ; Philippe, 2011, p. 181). À partir d'une revue de la littérature croisée à notre enquête de terrain¹⁵², nous voudrions proposer désormais un focus sur cette ville, dont l'évolution au cours de la seconde moitié du XX^e siècle est particulièrement caractéristique de la mutation du peuplement et de la construction cognitive du problème des grands ensembles décrits dans la partie précédente. Après avoir présenté le processus d'urbanisation de cette commune de 30 000 habitants gérée par le PCF pendant près de 80 ans, ainsi que le contexte d'arrivée des familles immigrées, nous nous attacherons à décrire l'ambiguïté avec laquelle la municipalité a appréhendé l'arrivée de ces populations sur son territoire.

1. Le Nouveau Foyer : une SAHLM à la conquête d'une banlieue ouvrière

L'histoire de Trappes est symptomatique du déclin symbolique de la ville ouvrière et de l'effondrement du modèle d'intégration salariale qui se structure pendant les Trente Glorieuses. Au début du XX^e siècle, la construction d'un grand centre de triage fait d'elle une cité habitée majoritairement par des cheminots, traditionnellement proches du PCF. Ce dernier remporte les élections municipales dès 1929, et conserve la gestion de la ville jusqu'en 2001. Dès son arrivée au pouvoir, la municipalité s'inscrit dans la filiation du communisme municipal¹⁵³, et cherche à développer une politique volontariste en matière de logements sociaux. À l'après-guerre, le modèle d'urbanisme des grands ensembles, symbole de modernité, représente d'autant plus l'espoir de promotion sociale de la classe ouvrière que la ville a largement souffert des bombardements¹⁵⁴. Or, contrairement à certaines de ses « consœurs » de la proche banlieue rouge, Trappes ne dispose pas d'un instrument essentiel pour mettre en place une « politique de peuplement¹⁵⁵ » inscrite dans la filiation du communisme municipal : avoir son propre OPH (Organisme Public de l'Habitat) pour gérer directement les attributions de logements sociaux, et conserver le pilotage sur la programmation des nouvelles opérations pour en faire un « emblème » de l'action municipale¹⁵⁶. Au contraire, la mairie se contente dans un premier temps d'encourager les organismes HLM – des SAHLM pour la plupart – à s'installer dans sa commune, et à être « partenaire » des projets (Philippe 2011).

¹⁵² Nous nous basons ici essentiellement sur les thèses de Nelly Robin (1994) et Damien Philippe (2011).

¹⁵³ Le communisme municipal désigne des formes spécifiques de gestion communale reposant sur un encadrement politique de la population « par le biais des sections du parti, des services municipaux et d'associations diverses, qui permettaient aux élus de répondre aux besoins immédiats de la classe ouvrière et d'organiser les luttes sociales contre l'État et le patronat » (Fourcaut, 1986 ; Bacqué et Fol, 1997 ; Nez et Talpin, 2010, p. 98).

¹⁵⁴ En 1945, on dénombre alors « 243 maisons rasées [et] 582 maisons sinistrées » (Belot, 1973, p. 198).

¹⁵⁵ Le terme de « politique de peuplement » est entendu au sens d' « actions concertées visant à obtenir une répartition de la population sur un territoire donné telle qu'elle préserve certains équilibres sociaux au niveau d'un quartier, d'une commune ou d'un espace plus large » (Tanter et Toubon, 1999, p. 61).

¹⁵⁶ Sur les tentatives des municipalités communistes de maîtriser leur peuplement par l'intermédiaire de leur OPH, voir par exemple (Fourcaut, 1986) pour Bobigny, (Bacqué et Fol, 1997) pour Saint-Denis, (Masclat, 2003) pour Gennevilliers, ou encore (Tissot, 2003) pour Montreuil.

Les premières opérations des années 1945-1950, construites par le bailleur de la SNCF, se destinent directement à sa base électorale : les cheminots. À partir des années 1960, alors que la vallée Ouest de la Seine s'impose comme l' « espace automobile de la région parisienne » (Robin, 1994, p. 161), le foncier communal, constitué alors de vastes terres agricoles, attire les promoteurs. Le Nouveau Foyer – une SAHLM dont l'actionnariat est en grande partie contrôlé par des acteurs publics (CDC et Crédit Foncier¹⁵⁷) et par des comités interprofessionnels du logement (CIL) des industries automobiles et du bâtiment (Jousselin et Tallard, 1975) –, acquiert par capillarité des terrains agricoles à bas prix. L'organisme dépose progressivement des permis de construire pour y bâtir des « squares » d'environ 400 à 500 logements chacun tout au long des années 1960, essentiellement des F3 et F4 devant répondre aux besoins normés de la famille type française. Les premiers ensembles sont accueillis avec enthousiasme par la mairie communiste, dans un contexte où près de 70 % du bâti communal a été détruit pendant la guerre. En échange de la garantie des emprunts, la mairie obtient 50 % des droits d'attribution pour loger les trappistes sinistrés et des cheminots, tandis que le 1 % patronal, qui dispose du reste des attributions, y positionne des ouvriers en provenance des usines Renault (Boulogne-Billancourt et Flins), Fiat (Trappes), Peugeot et Citroën (Poissy). Mais très rapidement, la Ville déchant lorsqu'elle se rend compte que la SAHLM contourne les contraintes de la loi relative à la programmation des ZUP, qui oblige les bailleurs à cofinancer des équipements publics dès que les ensembles dépassent les 500 logements¹⁵⁸ : les squares qu'elle édifie dépassent rarement les 500 logements¹⁵⁹. La municipalité reste pourtant impuissante face à cette urbanisation qu'elle juge « incontrôlable¹⁶⁰ » : à l'époque, seul le Préfet est légitime pour délivrer les permis de construire, et les élus ne peuvent que donner un avis favorable ou défavorable. Son seul succès réside dans la programmation d'une ZAC en 1969 qui permet de construire des équipements, et dans la limitation du nombre de logements sociaux construits (946 logements au lieu de 1500 prévus initialement).

Alors que le rythme des constructions HLM se poursuit tout au long des années 1970 (figure 7), deux événements concourent tout à la fois à priver la Ville de ses prérogatives en matière d'urbanisme et d'attribution¹⁶¹, tout en spécialisant les logements sociaux de Trappes dans l'accueil des immigrés, principalement maghrébins dans un premier temps, puis d'Afrique subsaharienne à partir des années 1980 et 1990¹⁶².

¹⁵⁷ Selon la page internet créée par l'ancien maire PCF de 1966 à 2001, <http://trappes.au.coeur.free.fr/TAC-Historique/Tac-page0094.html>, consulté le 15/04/2020. Dans les années 1980, cette SAHLM fusionne avec une autre filiale de l'actuelle SCIC (la filiale immobilière HLM de la CDC).

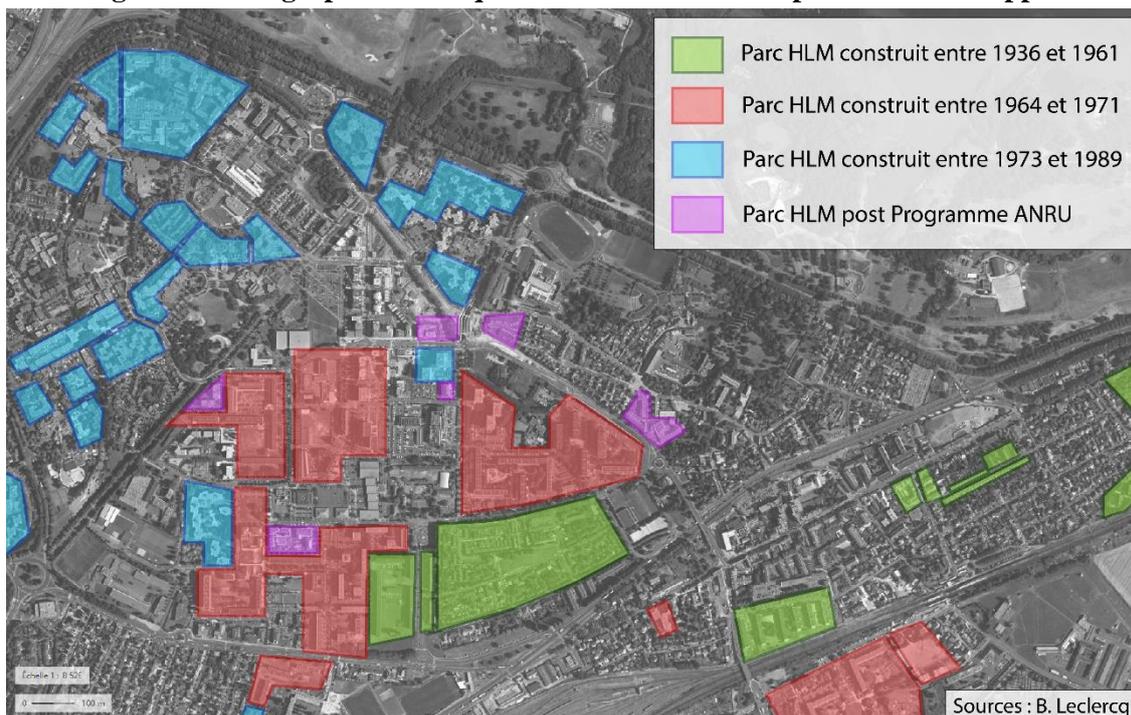
¹⁵⁸ La loi du 31 décembre 1958 relative à la programmation d'une ZUP établit que les maîtres d'ouvrage doivent participer à l'effort de construction des équipements.

¹⁵⁹ Par exemple le square Henri Wallon, 1966, atteint 484 logements ; le square Gérard Philippe, 1964, 320 logements ; le square Yves Farge en compte 316 ; celui de Jean Macé, 490, etc.

¹⁶⁰ Entretien avec un ancien maire, novembre 2016.

¹⁶¹ Et ce en dépit, selon le récit de l'ancien maire, des premières lois de décentralisation de 1983 qui redistribuent une parcelle de pouvoir aux Villes.

¹⁶² Dans son enquête sur les stratégies d'installation des familles africaines subsahariennes en Île-de-France pendant les années 1980 et 1990, Christian Poiret note que les grands logements sociaux vacants de Trappes, tout comme ceux des Mureaux et de Mantes-la-Jolie, attirent également des familles nombreuses subsahariennes – notamment des familles polygames qui ne trouvent nulle part ailleurs pour se loger (Poiret, 1997, p. 131-133).

Figure 7 : cartographie historique de la construction du parc social à Trappes¹⁶³

En premier lieu, Trappes intègre la ville nouvelle de Saint-Quentin-en-Yvelines en 1972. Au nord-ouest de la commune, l'État entend édifier un vaste quartier d'habitat social, la Plaine de Neauphle, dont la morphologie doit rompre avec la monotonie architecturale des barres et des tours. Une série de squares sont édifiés en ce sens, principalement par le Nouveau Foyer (1087 logements répartis dans six squares), mais aussi par la Logirep (476 logements), ou encore l'OPAC interdépartemental spécialisé dans le logement des fonctionnaires (494 logements). Ces programmes présentent un niveau de confort plus élevé, si bien que les ouvriers des Merisiers les plus qualifiés et les salariés ayant une situation stable se reportent sur ces nouvelles constructions (Robin, 1994). Les logements laissés vacants sont alors réquisitionnés à 50 % par la Préfecture dans le cadre de son contingent préfectoral réservé aux « mal-logés », c'est-à-dire principalement des immigrés provenant de la résorption des bidonvilles et de l'habitat insalubre de l'ouest de Paris (Robin, 1994 ; Poiret, 1997).

En second lieu, une série de facteurs convergents contribue dès le début des années 1970 à faire de Trappes une ville attractive pour les immigrés, principalement ceux d'origine maghrébine. D'abord, la construction de la ville nouvelle elle-même « crée d'importants besoins de main d'œuvre souvent d'origine étrangère dans le secteur du bâtiment » (Robin, 1994, p. 161). En effet, ces « grands chantiers ont drainé simultanément des hommes seuls, manœuvres du bâtiment depuis plusieurs années, et des familles dont le chef de ménage avait été recruté dans les mines du nord de la France

¹⁶³ Cette carte schématique permet de distinguer trois périodes dans la construction des HLM : la première période (en vert) met en évidence les premières opérations HBM et HLM, essentiellement édifiées par le bailleur de la SNCF. La seconde période (en rouge) montre les espaces d'implantation de la SAHLM Le Nouveau Foyer. La troisième (en bleue) indique les ensembles HLM construits à partir des années 1970 dans le cadre de la planification de la ville nouvelle de Saint-Quentin-en-Yvelines. La dernière période (en violet) concerne les HLM neufs construits dans le cadre de la reconstitution de l'offre locative sociale suite aux démolitions du programme ANRU.

avant la crise économique. Les premiers se déplacent avec leur entreprise, les seconds cherchent une reconversion dans le bâtiment, seul secteur d'activité qui leur soit accessible en raison de leur sous-qualification » (*Ibid.*). De plus, l'ouverture du droit au regroupement familial permet aux réservataires des logements, notamment aux CIL de l'automobile, de loger leurs ouvriers immigrés et leur famille dans les logements qu'ils avaient alors réservés, et qui avaient été laissés vacants par leurs premiers arrivants. Ces employeurs, en particulier Renault et Citroën, étaient venus directement recruter les ouvriers qualifiés dans certaines régions industrielles du Maghreb particulièrement sinistrées, comme celle d'Oujda au Maroc (Robin, 1994, p. 142). Ces missions de recrutement génèrent ainsi « une immigration communautaire : les familles d'une même région, d'un même village ont émigré ensemble et se sont rassemblées au sein d'une même cité dans le pays d'accueil » (*Ibid.*, p. 121). Certains industriels privilégient en effet la concentration spatiale de leurs ouvriers, afin de mettre à disposition des bus pour faire la navette entre usines et quartier, en vue d'accroître la productivité de leurs salariés (*Ibid.*, p. 229). L'arrivée des ouvriers maghrébins dans les logements laissés vacants transforme progressivement la sociodémographie des Merisiers, dont la population immigrée atteint les 60 % de la population en 1982 (*Ibid.*, p. 114).

Le quartier présente alors des traits communs avec les cités « monoindustrielles » et pluriethniques décrites par René Kaës (1963), comme la Coudraie à Poissy, qui rassemble originellement des ouvriers de Simca, ou encore Le Bois-de-l'Étang à La Verrière, construite grâce au 0,1 % patronal de la Régie Renault (Robin, 1994, p. 204).

Au début des années 1980, ce modèle, dans lequel s'interpénètrent travail en usine et logement HLM, s'étiolle. Ces mêmes entreprises procèdent à des licenciements massifs : l'usine Renault-Billancourt licencie 30 % des ouvriers entre 1978 et 1984 (Philippe, 2011, p. 161), tandis que Fiat ferme ses portes en 1984 : « avec le système d'attribution des logements selon les catégories socioprofessionnelles, tous les chefs de ménage de certaines cages d'escalier [se retrouvent] au chômage » (Robin, 1994, p. 121). En 1980, le taux de chômage dans la ZAC des Merisiers atteint les 16,10 % de la population active, soit 678 chômeurs pour 4 209 actifs, dont 30 % de chômeurs immigrés¹⁶⁴. En conséquence, le taux d'impayé de loyer devient brutalement très élevé dans certaines parties du quartier, et la SAHLM du Nouveau Foyer se retrouve en grande difficulté financière (Robin, 1994, p. 114). Pour éviter le dépôt de bilan, elle met en vente 3 200 de ses logements répartis en sept squares – soit près d'un tiers de la population communale – que la Ville rachète en 1986.

La manière dont la Ville communiste de Trappes entreprend d'acquérir le quartier des Merisiers pour en redéfinir le peuplement mérite qu'on s'y attarde, tant elle illustre de manière plus générale les ambiguïtés avec laquelle la gauche française appréhende les populations immigrées et leurs descendants au tournant des années 1980.

¹⁶⁴ Bureau Conseil CODRA, juin 1983 (cité par Philippe, 2011, p.181).

2. Le communisme municipal face aux regroupements immigrés

À l'aube des années 1980, la crise de l'industrie automobile entraîne une paupérisation des habitants des grands ensembles, qui accentue les clivages entre les locataires encore intégrés à la société salariale, et les populations immigrées venues remplacer les ménages ayant accédé à la propriété ou ayant emménagé à la Plaine de Neauphle. Dans un contexte de montée en puissance de l'extrême droite et des sentiments xénophobes à l'échelle nationale (Bachman et Leguennec, 1996), les tensions sur le territoire trappiste sont largement médiatisées par la presse locale. Par exemple, tout au long des années 1980, le journal *Toutes les nouvelles de Versailles* s'alarme régulièrement des « bandes de jeunes » qui sévissent au sein des Merisiers. Le papier fait ainsi état de « l'insécurité [...] qui tisse sa toile autour de la ville », de la « peur et [des] tensions raciales », des « immigrés qui font la loi¹⁶⁵ », ou encore des « bagarres entre les Noirs et les Maghrébins¹⁶⁶ ». Sur le plan local, la mise à l'agenda médiatique du thème de l'insécurité et des tensions raciales favorise la montée électorale de la droite et de l'extrême droite. Aux élections municipales de 1983, la ville manque de basculer à droite au premier tour à seulement 16 voix près (Philippe, 2011, p. 187). Le PCF l'emporte finalement au second tour au prix d'une campagne électorale tendue.

Dans ce contexte de criminalisation des immigrés et de leurs enfants, la municipalité investit progressivement dans une ambitieuse politique de prévention de la délinquance par le sport et par la culture (ciné-club, théâtre d'improvisation, etc.) (Philippe, 2011). Cette politique sportive et culturelle comporte une dimension élitiste assumée : elle vise le sport de compétition, et l'ascension sociale par la culture. En ciblant directement l'enfance et la jeunesse des quartiers, cette politique entend ériger des modèles de réussite auprès des habitants. Avec les nombreux représentants médiatiques qu'elle a su faire émerger, on pourrait même y déceler un outil pour porter la « voix des banlieues » à l'échelle nationale¹⁶⁷. Mais pour autant, cette politique ne contribue pas à l'affiliation politique des immigrés – notamment des adultes – dans les instances d'encadrement issues du communisme municipal. Comme pour le cas marseillais, la mise en avant des célébrités « issues des quartiers » suscite dans l'espace local un « effet Zidane » : la « figure de l'exception » relayée par ces trajectoires de réussites « a pour conséquence de placer la population face à une injonction permanente de réussite et de la stigmatiser en cas d'échec » (Roudil, 2010, p. 26).

À Trappes, les pouvoirs publics locaux tiennent, à l'instar d'autres municipalités de gauche, un double discours à l'égard des immigrés. D'un côté, ils réclament des moyens supplémentaires auprès de l'État pour leur permettre d'améliorer les conditions de vie des immigrés et assurer leur « intégration républicaine » (Tissot, 2003, p. 126). De l'autre, ils dénoncent la concentration spatiale des immigrés comme une injustice, un « fardeau » que les villes bourgeoises environnantes devraient aussi accepter (*Ibid.*). Si ce double discours pourrait sembler légitime au vu de la forte ségrégation résidentielle dans cette partie des Yvelines, il favorise dans le même temps une sorte de « rendez-vous manqué »

¹⁶⁵ *Toutes les nouvelles de Versailles*, 9 février 1983, n° 1777, (cité par Philippe, 2011, p. 192).

¹⁶⁶ *Toutes les nouvelles de Versailles*, 31 juillet 1985, n° 1905, (cité par Philippe, 2011, p. 194).

¹⁶⁷ La ville de Trappes compte de nombreuses célébrités qui ont bénéficié de cette politique sportive et culturelle de compétition : Nicolas Anelka, Jamel Debouzze, Omar Sy, Sophia Aram, etc.

entre les pouvoirs locaux et les immigrés (Masclet, 2003). À partir du moment où le droit d'association des étrangers est promulgué en 1981, les représentants de ces populations créent leur propre réseau associatif, en totale autonomie des réseaux communistes. Ainsi, en 1982, une communauté musulmane se formalise, à travers la création de l'association islamique de Trappes (renommée « Union des Musulmans de Trappes en 1992), sans que les autorités communistes ne les associent véritablement à la conduite de l'action publique (Philippe, 2011).

Ce rendez-vous manqué a au moins deux conséquences. D'une part, il contribue à faire des grands ensembles massivement habités par des immigrés des espaces de démobilisation électorale (Braconnier et Dormagen 2007) ; les enfants d'immigrés, de nationalité française, ne se reconnaissant pas dans une offre politique locale qui leur a tourné le dos (Masclet 2003). D'autre part, il concourt à rendre consensuels les mots d'ordre de « mixité sociale » et de « lutte contre les ghettos » auprès des édiles de gauche et de droite (Tissot, 2007a). Dans le cas de Trappes, au moment où la mairie communiste rachète le patrimoine que le Nouveau Foyer met en vente en 1985, soit 3 200 logements répartis en sept squares parmi les plus dégradés de la ville, les élus ne cachent pas leurs ambitions. Selon les propos du maire de l'époque, le but est :

« d'améliorer sensiblement la vie des habitants de ce quartier, et de mieux contrôler l'attribution d'un plus grand nombre de logements afin d'organiser une réelle mixité¹⁶⁸ ».

Le rachat s'articule autour de la création d'une SEM (la SEM Satra), et l'élaboration d'un projet urbain, qui doit permettre la réhabilitation des immeubles et la démolition de 416 logements. Comme un élu en charge du projet s'en justifie :

« Ce n'est pas de gaieté de cœur que nous avons pris cette décision, mais face à la dégradation, au chômage et à la forte concentration d'immigrés, à un moment donné il était indispensable de prendre des mesures [...] ; à la place des tours, nous voulons faire un nouvel urbanisme avec des maisons et de petits immeubles, ainsi que des équipements publics qui manquent, dont un commissariat de police. Le but est de réinsérer ce quartier dans la ville » (élu PCF de Trappes, cité par Robin, 1994, p. 227).

Cette adhésion de la gauche communiste au thème de la mixité sociale témoigne d'un abandon du paradigme marxiste qui appréhende le conflit social à partir d'une théorie de l'exploitation de la classe ouvrière (Boltanski et Chiapello, 1999), au profit d'une appréhension des problèmes sociaux dans des catégories ethniques et spatiales (Tanter et Toubon, 1999 ; Tissot et Poupeau, 2005). Alors que jusqu'au début des années 1970, les élus interprétaient le principal problème des Merisiers comme un manque d'infrastructures et d'équipements sociaux (Philippe, 2011), les années 1980 voient un retournement de perspective : la concentration spatiale des immigrés et des chômeurs est désignée comme un problème majeur dont l'État, les entreprises réservataires des logements, les stratégies des communes de droite et les bailleurs privés sont les principaux responsables. C'est par exemple ce qu'affirme cet agent d'un organisme HLM responsable des attributions :

« Trappes, ça a toujours été la poubelle de toutes les communes avoisinantes. C'est-à-dire le contingent préfectoral, quand y avait des familles cumulant des difficultés économiques et sociales, forcément en priorité on les mettait où ? Trappes d'abord ! Et quand des

¹⁶⁸ *Toutes les nouvelles de Versailles*, 3 octobre 1984, n° 1862 (cité par Philippe, 2011, p. 184).

trappistes demandaient à aller dans les autres communes, brr brr, ils étaient barrés d’office » (entretien avec un salarié d’organisme HLM, février 2017).

Si ce type de discours explique la concentration spatiale de la pauvreté comme résultant des stratégies d’évitement des pouvoirs publics qui interviennent à d’autres échelles, il présente dans le même temps la dispersion des classes populaires comme inéluctable, une nécessité qui s’impose aux acteurs locaux. Dans ce sens, les premiers immeubles promis à la démolition par la municipalité communiste – deux tours de 18 étages soit 160 logements – ne sont pas seulement choisis en raison de leur gigantisme. C’est aussi parce qu’ils cumulent les indicateurs de gestion qui traduisent tout à la fois les maux des grands ensembles et les préoccupations patrimoniales des logeurs : taux de rotation et de vacance, pourcentage de population étrangère, niveau d’impayés... Comme l’analysent très justement Yannick Tanter et Jean-Claude Toubon :

« Ces indicateurs désignent en raccourci la place conférée aux étrangers dans la “formalisation” du problème de la “dégradation des grands ensembles” : le taux de rotation stigmatise le rythme de départ des couches moyennes et leur potentialité de remplacement par des populations moins désirables, le taux de vacance est l’indice du niveau de refus du grand ensemble lié à sa mauvaise image ou à sa dégradation physique, la population étrangère devenant la principale incitation au départ » (Tanter et Toubon, 1999, p. 67)

L’intention originelle du projet urbain est ainsi largement tributaire d’une réduction des problèmes sociaux à leur traduction spatiale et leurs conséquences sur la gestion quotidienne (Tissot et Poupeau, 2005). Analysant les impacts du projet municipal sur les trajectoires des familles immigrées, Nelly Robin constate qu’elle a un effet de « dispersion-reconcentration » des familles immigrées à l’intérieur du sol communal : « la démolition du square [des Vignes], qui devait selon certains “faire partir cette misère-là”, se limite en fait à un déplacement d’une population immigrée vers d’autres squares voisins déjà marqués par une forte présence étrangère » (Robin, 1994, p. 229). Au-delà d’une requalification de l’environnement qui borde les immeubles (construction de parkings arborés...), les démolitions concourent surtout à déstructurer la vie quotidienne des femmes algériennes ou marocaines, en morcelant leurs réseaux familiaux et amicaux (*Ibid.*, p. 226) – un thème qui sera d’ailleurs repris par Christine Lelévrier (2010).

L’évaluation du projet dressée par la Direction de l’Habitat et de la Construction en 1993 porte également un regard mitigé sur le projet urbain. D’un côté, elle salue les initiatives de la municipalité, qui a misé sur une « concertation [se voulant] innovante¹⁶⁹ » : « réunions de quartier, de squares et d’immeubles, appartement-témoin, information écrite et vidéo dans des points accueil ». De l’autre, « la SEM admet avoir tenu compte de l’avis des habitants sur le fonctionnement des installations, beaucoup moins sur les grands partis techniques et architecturaux ». En effet, sur le plan décisionnel, les amicales de locataires ont seulement obtenu que le « phasage des travaux soit mieux unifié sur chaque immeuble ».

¹⁶⁹ Dalma Alfonsi Paul, « Le quartier des Merisiers à Trappes. Réhabilitation, une nouvelle image du quartier ? », *Direction de l’habitat et de la Construction du Ministère de l’Équipement, du Logement et des transports*, 1993. En ligne : <http://base.d-p-h.info/fr/fiches/premierdph/fiche-premierdph-67.html>, consulté le 23/10/2020.

Malgré des efforts pour « réduire l'impression de ghetto » et améliorer le confort thermique des immeubles pour diminuer les charges locatives, le Ministère constate la persistance de « la casse » et des « dégradations ». Le point faible du projet apparaît dans « l'excès de sujets à traiter simultanément » : « si cela paraît bien pensé, la qualité de réalisation ne suit pas ». La note se conclut sur une formule nébuleuse :

« Les meilleures intentions des “décideurs” (élus, professionnels), l'importance des moyens, une concertation innovante, un début de rééquilibrage social peuvent ne pas suffire “pour des populations qui ne fonctionnent pas à la même vitesse”¹⁷⁰ ».

Cette expression souligne l'aporie de l'action publique urbaine : vouloir lutter contre la pauvreté et les regroupements immigrés en se contentant de les disperser dans l'espace. Ce qui s'apparente à un échec de cette politique livre à ce stade un double enseignement. D'une part, on ne peut « penser la situation des territoires les plus ségrégués indépendamment de mécanismes d'ensemble, qui engagent les populations les plus pauvres et les plus riches, mais aussi cette nébuleuse indéfinie rangée sous le nom de “classes moyennes” » (Tissot et Poupeau, 2005, p. 5). D'autre part, la coexistence de « *populations qui ne fonctionnent pas à la même vitesse* » traduit là aussi l'incapacité de ces politiques à prendre directement en compte l'enjeu des modes de cohabitation dans les grands ensembles. Dès lors, il convient de s'interroger sur le type de *vivre ensemble* prôné dans ce projet financé par le Palulos, et dans la gestion du quartier qui en découle.

3. De la gestion du vivre ensemble à la chute du communisme municipal

Au cours des années 1980 et 1990, la sémantique du vivre ensemble ne fait pas encore directement partie du répertoire institutionnel. Néanmoins, l'expression se retrouve dans le titre des premiers rapports d'évaluation des opérations HVS¹⁷¹, dans des espaces urbains dont la part des étrangers dans la population amène les autorités locales à les considérer comme des lieux de la « diversité » et du « cosmopolitisme ». Mais en l'absence de directive nationale sur cette « gestion de la diversité », les acteurs locaux impliqués dans les opérations de réhabilitation et de gestion des grands ensembles se retrouvent à expérimenter par eux-mêmes des modèles d'intégration de ces populations.

Dans le cas de Trappes, la Ville expérimente ainsi son propre modèle d'encadrement des habitants des cités qu'elle gère, en improvisant une série de dispositifs d'intermédiation entre les autorités locales et les habitants : postes d'agents d'accueil dans chaque îlot, médiateurs locaux chargés de réguler les comportements des « jeunes », mise en place de « réunions de cage d'escalier », etc. La municipalité a également à cœur d'engager les entreprises locales créées par des locataires entrepreneurs, majoritairement maghrébins, pour entretenir le patrimoine (robinetterie, réparations des logements, etc.). Les habitants se remémorent une gestion « souple » : les augmentations annuelles de loyer sont quasiment inexistantes, les locataires payent leur loyer à terme échu (et non en début de mois comme cela se fait habituellement dans le marché locatif), et les habitants

¹⁷⁰ Dalma Alfonsi Paul, « Le quartier des Merisiers à Trappes... », *op. cit.*

¹⁷¹ C'est par exemple le titre des assises du 28 octobre 1981 sur « la réhabilitation des quartiers dégradés » organisées par l'UNFOHLM, la CNAF et l'association des maires de France : UNFOHLM, *Vivre ensemble dans la cité*, assises du 28 octobre 1981, Paris, UNFOHLM.

peuvent même négocier directement leur dette de charges avec les administrateurs de la SEM, souvent élus municipaux ou proches de la section locale du PCF. Quant aux pratiques d'attribution des logements, elles semblent surtout aller de pair avec une gestion différenciée du peuplement, sous fond de division locale de la gauche.

Ces pratiques donnent lieu à des regroupements ethniques ou de réseaux familiaux qui peuvent être appréhendés comme le résultat de deux facteurs. D'une part, les regroupements de ménages d'origine maghrébine ou subsaharienne apparaissent dans cette ville nouvelle comme le produit des arbitrages des ménages entre leur désir d'obtenir des grands logements, et leur volonté de se rapprocher de leur famille ou éviter les secteurs les plus dépréciés du quartier (Robin, 1994 ; Poiret, 1997). D'autre part, ils découleraient des relations clientélistes que les amicales de locataires entretenaient avec les élus de la SEM, afin de concentrer les familles françaises dans les squares où les leaders associatifs sont implantés. C'est du moins ce qu'avance ce directeur de service du bailleur qui a succédé à la SEM : « y avait une espèce de jeu entre “ici, je reloge du blanc, et puis là, c'est le Maghreb”¹⁷² ». Selon lui, les retraités blancs, considérés comme des électeurs potentiels, étaient prioritairement orientés dans les trois squares où se concentrent à la fois des bases militantes organisées (l'amicale de locataire CNL en l'occurrence) et les populations ouvrières de nationalité française : Les Tulipes, Les Tilleuls et Les Érables¹⁷³. Au contraire, les ensembles composés de grands logements comme les immeubles non démolis des Vignes, Les Jonquilles, Les Figuiers ou Les Saules, celles où les organisations militantes issues du PCF sont presque inexistantes, se retrouvaient tendanciellement dévolus aux grandes familles immigrées. Ce n'est d'ailleurs pas un hasard si ces squares sont les lieux d'implantation d'organisations militantes concurrentes : ainsi, jusqu'au début des années 2000, le square des Saules demeure le fief de la section locale de Luttes Ouvrières, tandis que le square des Vignes est le lieu d'implantation de l'Union des Musulmans de Trappes (UMT).

Cette gestion communale de la « diversité » reste cependant fragile, au point qu'au début des années 2000, la mairie est conquise par le PS. Deux éléments peuvent expliquer cette chute du communisme municipal. Tout d'abord, au cours des années 1990, le positionnement laïciste du PCF à l'égard des populations musulmanes est de plus en plus critiqué, notamment par une nouvelle génération de militants au sein de l'UMT (Philippe, 2011). Aux yeux de ces derniers, la municipalité communiste fait preuve d'une forme de mépris à leur égard. Jusqu'alors, les musulmans n'ont pour seuls lieux de culte que des caves, des garages à vélos et autres locaux inadaptés, et réclament une véritable mosquée (Philippe, 2011, p. 305 ; Bacqué et Chemin, 2018, p. 159). Dans ce contexte, ces militants œuvrent pour construire un lieu de culte sur le sol communal, et prospectent auprès des opposants politiques de la ville pour faire entendre leur cause. Le PS se saisit du dossier et parvient à renverser la mairie.

Un deuxième élément s'avère tout aussi décisif, même si les deux reporters du *Monde* n'en parlent pas dans leur récent et très médiatique livre sur Trappes (Bacqué et Chemin, 2018). Durant les années 1990, la SEM peine à achever le projet de réhabilitation des

¹⁷² Entretien avec un directeur de service de Cyan Habitat, février 2017.

¹⁷³ Les noms des ensembles résidentiels ont été modifiés.

Merisiers qu'elle a commencé la décennie précédente, faute de budget. Selon l'ancien maire de l'époque, un décret est voté en 1988 à l'Assemblée, et retire la dispense de TVA sur les gros travaux réalisés par les SEM¹⁷⁴. Pour équilibrer le coût financier des réhabilitations, la Ville décide alors d'avancer les travaux pour bénéficier de la TVA. Cette manœuvre est néanmoins interdite par la loi, et ne manque pas d'alerter la Chambre régionale des Comptes. Celle-ci dénonce des irrégularités dans les comptes budgétaires de la Ville et de la SEM, et les soupçonne d'avoir mis en place un « transfert des charges dues par les locataires sur les contribuables communaux¹⁷⁵ » pour équilibrer artificiellement les comptes publics. Elle reproche plus directement au logeur des frais de gestion astronomiques, de mettre en place une vacance locative délibérée, et de ne pas aligner les loyers sur les plafonds maximaux du logement social – ce qui génère des manques à gagner pour l'organisme, et par extension pour la Ville¹⁷⁶. Jusqu'à la négociation d'un Grand Projet de Ville (GPV) dont les travaux doivent démarrer en 2001¹⁷⁷, le projet de réhabilitation s'éternise, et suscite l'insatisfaction d'une partie de la population (Philippe, 2011).

Finalement, deux ans après la conquête municipale du PS face au PCF, la Cour des Comptes ordonne la liquidation judiciaire de la SEM¹⁷⁸, dont le patrimoine est alors mis en vente. Les services de l'État prospectent auprès des bailleurs implantés dans le département pour trouver un repreneur. Un OPAC départemental souhaitant s'implanter dans toute l'Île-de-France est sélectionné, et c'est finalement ce bailleur qui mettra en place une gestion rationalisée associée à un vaste projet de rénovation urbaine qui, on le verra, sera loin de faire l'unanimité auprès des populations locales.

Conclusion du chapitre 1

Ce premier chapitre nous a permis de retracer le processus de construction du mouvement HLM, dont le corporatisme s'attache à défendre un modèle généraliste et interventionniste de la « politique sociale du logement » (Maury, 2001 ; Zittoun, 2001 ; Tanter et Toubon, 2002). La défense de ce mandat ne s'inscrit pas tant dans une intention idéologique que dans une rationalité gestionnaire : les catégories les plus intégrées dans le système productif apparaissent comme la clef de voute du modèle économique et social du logement social (Topalov et Coing, 1995).

¹⁷⁴ Entretien avec un ancien maire, novembre 2016. Voir également « Trappes : la réhabilitation des Merisiers pourrait redémarrer à l'automne », *Le Moniteur*, 2 avril 1999, en ligne : <https://www.lemoniteur.fr/article/trappes-la-rehabilitation-des-merisiers-pourrait-redemarrer-a-l-automne.77339>, consulté le 11/05/2020.

¹⁷⁵ « Observations définitives formulées sur les comptes et la gestion de la société d'économie mixte "société d'aménagement de Trappes" », *Rapport de la Chambre Régionale des comptes d'Île-de-France*, Chambre Régionale des Comptes, 2001.

¹⁷⁶ « Observations définitives formulées sur les comptes... », *op. cit.*

¹⁷⁷ Le GPV de la Ville est sélectionné en 1999, pour un budget de 61,8 millions d'euros (dont plus de 60 % de subvention de l'État, du département et de la région). Les travaux doivent s'échelonner entre 2001 et 2006. L'annonce de la politique de la loi Borloo de 2003 interrompt cependant le processus, puisque la Ville présente aussitôt sa candidature à l'ANRU (convention de rénovation urbaine signée le 16/01/2006).

¹⁷⁸ Jugement du 27 mars 2003 du tribunal de commerce de Versailles, procédure de redressement convertie en procédure de liquidation judiciaire par un jugement en date du 13 novembre 2003.

Au début du XX^e siècle, les prémices de la professionnalisation des organismes HLM s'opèrent dans un contexte où le logement social s'apparente d'abord à un instrument de moralisation de la classe ouvrière, puis en récompense de l'investissement dans le travail salarié. Mais jusqu'à la Seconde Guerre mondiale, la construction de HBM est si peu nombreuse que les gestionnaires n'ont pas de peine à sélectionner leurs locataires, pour y loger des populations dont le niveau de vie reflète le processus d'homogénéisation sociale et culturelle de la société (Ruffat et Voldman, 1997). Cette situation contribue à infléchir le projet assimilationniste de l'institution HLM. Ce n'est plus tant le bailleur qui impose verticalement ses normes à des résidents en mal de civilisation, mais les populations elles-mêmes qui, à force de *vivre ensemble*, doivent surmonter leurs antagonismes (Kaës, 1963), et s'entendre sur un potentiel « usage moyen » (Kaufmann, 1989). Autrement dit, la cohabitation entre des ménages issus d'horizons divers devait aboutir à une uniformisation des modes de vie « par le haut » de l'échelle sociale. Un tel projet repose sur le mythe de l'éducation par l'exemple (Tanter et Toubon, 1999 ; Epstein, 2013a) : les classes moyennes et les fractions supérieures des classes populaires sont supposées capables d'imposer un « mode de vie normal » (Genestier, 1994) ou un « usage moyen » qui est plus compatible avec les préoccupations patrimoniales et gestionnaires des organismes HLM. Ces populations les mieux intégrées dans le système productif payeraient leur loyer en temps et en heure, et seraient surtout porteuses d'une conception du lien social qui interpelle davantage les institutions en cas de troubles, et garantit des situations de cohabitation acceptables par toutes et tous. Une telle conception n'est pas étrangère à la mobilisation des nouvelles classes moyennes salariées qui, à partir des années 1960 et 1970, faisaient du cadre de vie un enjeu de luttes (Nhuân, 1975), et se sont progressivement imposées dans la gouvernance de la gestion des quartiers d'habitat social (Apkarian-Lacout et Verges, 1983 ; Jeantet, 1987 ; Anselme, 2000).

À partir des années 1970, ce projet assimilationniste se trouve néanmoins mis à mal. D'une part, un ensemble de réformateurs dénonce les effets « pervers » de la définition « universaliste » du logement social, dont les modes d'attribution tendent à exclure les ménages qui en ont le plus besoin (Lenoir, 1974 ; Barre, 1975 ; Zittoun, 2001, 2004). En plus d'être coûteuse pour les finances publiques, on reproche à cette vocation élargie du logement social d'instaurer une concurrence déloyale envers le marché privé (Zittoun, 2001 ; Desjardins, 2008 ; Daniel, 2018). En outre, les grands ensembles les plus mal-construits, les moins bien équipés et les plus mal desservis sont délaissés par les ménages qui en ont les moyens, et sont en proie à la vacance locative. Face à la spécialisation sociale de leur patrimoine, certains organismes mettent en œuvre des stratégies de « préservation », en fermant leur parc aux immigrés (Lévy, 1984 ; Masclat, 2003). Mais ces stratégies se font souvent au prix d'une vacance locative, qui déséquilibre leurs comptes de gestion. La plupart des organismes HLM et des réservataires préfèrent de fait se recentrer dans une politique de « remplissage », et orientent leur parc dévalorisé dans l'accueil des immigrées et des populations pauvres, désormais solvabilisés par les APL.

D'autre part, la dégradation prématurée de certains grands ensembles s'accompagne d'une mise à l'agenda de la ségrégation, érigée progressivement en nouvelle question sociale. Alors que le gouvernement ordonne l'arrêt de la construction des grands ensembles dès le début des années 1970, des réformateurs définissent une nouvelle

doctrine en direction de ces quartiers. Cette doctrine dite « HVS », qui s'institutionnalise à partir des années 1980 sous la forme du « développement social des quartiers », cherche à concilier à son démarrage deux approches : la première mise sur la participation, l'animation sociale et l'amélioration des conditions de vie des habitants (Mollet, 1986). La deuxième table plus directement sur les aménagements urbains, la réhabilitation des façades et la démolition des secteurs les plus « difficiles » à gérer (Tellier, 2015a).

Mais alors que les familles immigrées s'installent dans le parc social et côtoient le monde ouvrier traditionnel, la mise en procès des modes de cohabitation dans les grands ensembles conduit à privilégier la deuxième option. Une rhétorique de « reconquête » s'impose dans la sémantique institutionnelle : c'est-à-dire la « désignation d'un sous-espace du grand ensemble, noyau dur qu'il s'agira de démanteler en même temps que maillon faible, facilement expugnable (pour reprendre la terminologie guerrière difficile à éluder) : familles immigrées, familles nombreuses, familles dites à problèmes » (Tanter et Toubon, 1983, p. 3). Cette rhétorique institutionnelle conduit à altérer les populations, qui passent du statut de « ressource » à celui de « charge » pour les pouvoirs publics. Les organismes HLM plébiscitent d'autant plus les interventions urbaines spectaculaires comme les démolitions ou les réhabilitations massives du parc qu'elles sont moins contraignantes à financer que les « opérations d'aménagement concertées » proposées par HVS (Zittoun, 2001, 2004), et plus rentables sur le plan électoral pour les municipalités (Epstein, 2012, 2013a). Alors que les besoins quantitatifs en logement ont été en grande partie résorbés à la fin des années 1970, et que l'État se désengage progressivement de la construction neuve, les organismes HLM se saisissent ainsi des Palulos dans une perspective entrepreneuriale, pour réhabiliter leur patrimoine et démolir celui qu'ils jugent obsolète (Harburger, 2002).

Avec la construction sociale du problème des modes de cohabitation dans les grands ensembles, « le territoire de l'habitat devient un objet d'intérêt pour le champ législatif [et] contribue à faire apparaître l'espace privé comme un nouvel enjeu pour la puissance publique, pour la sphère publique, pour la politique » (Flamand, 2019, p. 64). Alors que cette question soulève d'importants enjeux sur le « modèle d'intégration français », fondé « au terme d'une certaine recomposition idéologique opérée dans les années 1980 sur l'insertion individuelle et non pas communautaire des étrangers » (Viet, 1999, p. 103), elle a donc été rebattue en termes de mixité sociale par le mouvement HLM.

Or, les résistances de ce dernier pour conserver la vocation généraliste du logement social ne l'ont pas empêché de se recentrer dans les décennies suivantes comme un « outil au service de la lutte contre l'exclusion » (Desjardins, 2008). Cette nouvelle vocation est autant guidée « par le haut », à travers les changements institutionnels qui instituent la rigueur budgétaire et la solvabilisation des plus démunis, que « par le bas », à travers l'accès au logement des « populations spécifiques » et la paupérisation progressive de celles qui sont restées, désignées « captives » du logement social. L'adaptation des organismes HLM à cette nouvelle donne va les contraindre à devoir se « moderniser » pour assurer la survie de leur organisation, et s'émanciper de la tutelle de l'État. Nous allons désormais voir comment ces transformations se déploient dans l'espace des grands ensembles, et en quoi elles contribuent à instaurer une gestion duale du service locatif qui conflictualise le rapport locatif.

Chapitre 2. De la crise des grands ensembles à la crise du rapport locatif. Entre managérialisation des organismes HLM et moralisation des locataires

L'objectif de ce deuxième chapitre est de saisir comment les transformations qui affectent les organismes HLM à partir des années 1980 contribuent à conflictualiser le rapport locatif dans les grands ensembles, au point de favoriser l'émergence d'une nébuleuse professionnelle spécialisée dans la production du vivre ensemble.

À partir des années 1980, le mouvement HLM presse ses adhérents de s'engager dans la « modernisation » de leurs activités. La compétition engagée contre la coalition libérale agit comme un révélateur : la remise en cause des aides à la pierre fait prendre conscience au monde HLM que les bailleurs ne peuvent compter uniquement sur le soutien financier de l'État. Les organismes HLM doivent rester unis dans une perspective corporatiste, afin de préserver leur modèle économique et social, et instrumenter l'action publique à leur avantage (Maury, 2001). Selon un processus d'apprentissage par lequel le mouvement incorpore les concepts de la coalition adverse (Zittoun, 2001), il incite progressivement les bailleurs à intégrer les normes de l'entreprise privée dans leur mode de gestion.

Cette conversion au modèle de l'entreprise n'est pas propre au logement social. La littérature présente en effet les années 1980 comme un véritable « tournant néolibéral » pour les services publics (Jobert, 1994), lesquels substituent progressivement les fondements égalitaristes du service public à la satisfaction des préférences individuelles (Chevallier, 1992). Le logement social représente cependant à bien des égards un laboratoire de ce processus (Warin, 1993), d'autant plus que cette transformation converge avec une nouvelle manière d'appréhender les problèmes sociaux dans l'espace social : l'*exclusion* (Fassin, 1996 ; Paugam, 1996).

À l'aube des années 1980, alors que les premières expériences d'HVS s'achèvent et que François Mitterrand est fraîchement élu président de la République, un événement médiatique secoue l'opinion publique : les « émeutes » des Minguettes à Vénissieux en juillet 1981. Ce mouvement de révolte ouvre une fenêtre d'opportunité pour institutionnaliser une politique nationale en direction des « quartiers d'habitat social dégradés » : la politique de la ville. Dès octobre 1981, le gouvernement crée la CNDSQ présidée par Hubert Dubedout. Ce dernier s'entoure de réformateurs qui poursuivent le travail élaboré par HVS, afin de déployer un nouveau modèle d'intervention sociale : le développement social des quartiers (DSQ), dont les fondements sont retracés dans un rapport intitulé « Ensemble, refaire la ville » (Dubedout, 1983). Ce modèle d'intervention s'appuie sur la « participation » de l'ensemble des acteurs concernés de près ou de loin par la gestion et l'animation de ces quartiers, et relève d'une représentation du monde social qui tend à appréhender la « diversité » sociale et culturelle des populations des espaces urbains ciblés comme une « ressource », un levier pour transformer l'action publique locale (Doytcheva, 2007 ; Denieuil, 2008 ; Epstein, 2013a).

En parallèle, le gouvernement vote les premières lois de décentralisation des pouvoirs (Acte I de la décentralisation en 1983), qui confèrent aux municipalités et aux départements de nouvelles responsabilités. Cette loi signe le démarrage d'un processus de « territorialisation de l'action publique », telle qu'elle était proposée initialement par les « planificateurs sociaux » des années 1970 (Jobert, 1981) : elle divulgue « l'adaptation du contenu des politiques sectorielles aux enjeux spécifiques de chaque territoire, et l'articulation transversale de ces politiques autour d'un projet global » (Epstein, 2013a, p. 294). Les maires sont désormais désignés comme l'acteur central de la coordination de l'action publique locale, notamment celle en direction des grands ensembles.

Ce processus de territorialisation de l'action publique encourage les organismes HLM à décentraliser une partie de leurs activités, en particulier la gestion du patrimoine locatif. Les bailleurs créent des « agences », des « antennes », ou encore des « directions territoriales », pour se rapprocher de leurs locataires. L'ambition est à la fois de proposer des services adaptés aux caractéristiques sociodémographiques et culturelles des populations, mais aussi de tisser des relations avec leurs « nouveaux » partenaires institutionnels que sont les municipalités, les centres sociaux, ou encore les services sociaux et administratifs comme les CAF et certains services préfectoraux qui eux aussi s'implantent progressivement dans les territoires (Allen, 2001 ; Bretesché, 2005).

Il existe de nombreuses recherches sur la « modernisation » des organismes HLM. Cette littérature a montré comment le double mouvement de décentralisation-managérialisation contribuait à modifier la relation de service avec les locataires (Warin, 1993 ; Maury, 2001 ; Bretesché, 2005, 2011 ; Marchal, 2007b ; Bonnet, 2015 ; Demoulin, 2014b, 2016). Elle a insisté sur la division du travail entre les agences décentralisées (*front office*) et le siège social des bailleurs (*back office*) : les directions générales des bailleurs divulguent des normes de conduites aux salariés des agences de proximité (Bretesché, 2011), lesquels se doivent d'agir en *street-level bureaucrat* pour adapter ces normes en interaction avec leur public (Lipsky, 2010 ; Bourgeois, 2013). Cette adaptation ne se fait toutefois pas sans heurt : en face-à-face avec les classes populaires, les agents tendent souvent à les appréhender dans un registre oscillant entre misérabilisme et alarmisme (Bretesché, 2005 ; Siblot, 2005, 2006). Une partie de la littérature s'est également intéressée à la convergence entre l'entrepreneurialisation des organismes HLM et l'action publique urbaine (Gimat, 2017 ; Mille, 2021) : les bailleurs s'engagent désormais dans ces politiques de façon stratégique, afin d'assurer le développement de leur patrimoine, en particulier dans les communes les plus attractives (Gimat, 2017).

Néanmoins, cette littérature a peu regardé comment ces transformations pouvaient concrètement redéfinir les rapports sociaux dans les grands ensembles. Depuis les travaux de Michel Anselme (1985, 1993, 2000), peu de recherches proposent de considérer le rapport locatif comme un rapport social qui structure la quotidienneté. Or, du point de vue des habitants, les bailleurs tendent pourtant à être perçus comme une émanation locale de l'État (Schijman, 2012, 2013) : à leurs yeux, leur logeur incarne « l'État-Providence vu d'en bas » (Maury, 2000, 2001). C'est dans cette perspective que nous souhaitons analyser comment le triple mouvement de territorialisation-managérialisation-rénovation des quartiers dits « sensibles » contribue à conflictualiser le rapport locatif, en générant

des tensions que l'on propose, à la suite de Gérard Althabe (1985), de saisir en termes de « procès réciproque ».

Cette notion a été conceptualisée par l'anthropologue pour désigner un processus par lequel les habitants des quartiers HLM tentent de résister à l'assimilation aux familles « assistées » qui résident dans leur environnement résidentiel (notamment dans des PSR à proximité), en incriminant leurs propres voisins ou les enfants de ces voisins d'être la source des troubles résidentiels. Pour Althabe, l'incrimination de l'autre s'inscrit dans une stratégie de maintien du statut social : les sujets produisent de l'altérité pour échapper aux incriminations potentielles de leurs voisins de palier, et lutter contre l'image potentiellement négative que ces cohabitants leur renvoient d'eux-mêmes. Cette notion pourrait paraître anachronique : aujourd'hui, les immeubles HLM « sous-normés » qui jouxtaient autrefois les HLM ordinaires ont été démolis, et les familles que les uns et les autres soupçonnaient à tort ou à raison d'être « assistées » ou « asociales » ne sont plus aussi facilement objectivables : elles cohabitent désormais – anonymement ou non – dans les immeubles épargnés par les démolitions, au point qu'il n'existe plus directement d'« anti-modèle » contre lequel se distancier pour sauvegarder son statut. Surtout, face à la disqualification collective de leurs lieux de vie, les rapports sociaux ne sont plus seulement marqués par le repli sur le privé. Une partie des ménages ont investi le grand ensemble dans une stratégie d'ancrage familial (Anselme, 1988), d'autres ont tissé des relations affinitaires ou sont parvenus à créer des « accommodements réciproques » avec leurs voisins – c'est-à-dire négocier des compromis pour rendre la cohabitation supportable (Toubon et Messamah, 1990 ; Boubeker, 2005). Et c'est justement ces réajustements qui ont contribué à déplacer les ressorts de ce « procès réciproque », en reportant les jugements ordinaires de l'injustice vers les institutions. Les récriminations ne sont plus seulement rejetées vers les voisins de palier ou en direction « des jeunes qui traînent en bas ». Elles se dirigent aussi contre le logeur lui-même, dont les méthodes managériales et les projets de rénovation urbaine ont permis d'objectiver la disqualification résidentielle des ménages restés « captifs » des immeubles non démolis (Gilbert, 2014). Et c'est bien parce que le conflit se reporte désormais sur les bailleurs que ces derniers n'envisageront d'autres issues que celles de faire appel à des prestataires spécialisés, des tiers capables de résister au déclin présumé de l'autorité des organismes, et de redéfinir le *vivre ensemble*.

Pour soutenir cette hypothèse, le propos retrace d'abord les contradictions opérées par la « modernisation » des organismes HLM dans le contexte des grands ensembles. Il montre ensuite les ressorts du procès réciproque que se livre les équipes locales et les résidents, puis dépeint comment les modes de régulation des conflits s'imprègnent d'une conception éminemment gestionnaire du *vivre ensemble*, dont l'enjeu n'est pas tant de résoudre frontalement les tensions elles-mêmes que leurs conséquences spatiales.

I. L'entrepreneurialisation des organismes HLM à l'épreuve de l'encadrement des quartiers « sensibles »

À partir des années 1980, les organismes HLM se réapproprient les arguments de la coalition libérale, et se convertissent au modèle de l'entreprise privée (Zittoun, 2001). Cette mutation prend dans un premier temps une forme essentiellement rhétorique, diffusée notamment lors des congrès annuels ou des rencontres professionnelles (Warin, 1993 ; Maury, 2000 ; Marchal, 2007b ; Demoulin, 2014b). Les dirigeants du mouvement recommandent ainsi aux organismes HLM de faire le deuil de l'économie administrée¹⁷⁹, et d'adopter les schèmes de la « nouvelle gestion publique¹⁸⁰ » (*new public management*) (Warin, 1993). Le thème du Congrès HLM de 1983 est sans ambiguïté : « la maîtrise des coûts du logement¹⁸¹ ». Les termes empruntés au référentiel libéral s'y font particulièrement insistants : « gestion efficace », « maîtrise des coûts », « équilibre des opérations », « client », « favoriser la concurrence », « diminuer le nombre de règles », « développer l'initiative », etc. (Zittoun, 2001, p. 89). Les bailleurs sont invités par le monde HLM à recentrer leurs priorités sur l'équilibre de leurs comptes de gestion, renouant ainsi avec leurs préoccupations financières de la première moitié du XX^e siècle, lorsque les aides à la construction étaient quasiment inexistantes (Ruffat et Voldman, 1997). L'adoption de la sémantique entrepreneuriale présente un triple enjeu.

Elle vise d'abord à inciter les organismes HLM à s'engager dans un même mouvement de réforme : une logique où « la performance économique [est mise] au service du social¹⁸² ». Cette rhétorique incite à la fois à atteindre l'autonomie financière, à s'affranchir de la tutelle de l'État, et surtout à peser dans la définition des réformes de la politique du logement. Elle ambitionne ensuite de redorer l'image du logement social qui souffre de la stigmatisation des grands ensembles, tant auprès des instances politiques que du grand public. Enfin, elle encourage les organismes à se montrer stratégiques dans leur mobilisation des ressources publiques, pour entreprendre de nouvelles constructions ou réhabiliter leur parc vieillissant.

Concrètement, une double forme de dé-taylorisation et de décentralisation de la gestion locative se met en place au sein des organismes (Bretesché, 2011). Comme le remarque Isabelle Guigou, dans les années 1970, les métiers de la gestion locative étaient à la fois éclatés entre plusieurs services, et fortement spécialisés :

« Pour le locataire, cela signifiait une bonne quinzaine d'interlocuteurs en charge, à un titre ou à un autre, du traitement des questions relatives à sa vie de locataire. D'où, pour ce dernier, une perte de temps et une difficulté de repérage et, pour l'organisme, une difficulté à se construire une vision globale du quartier » (Guigou, 2002, p. 17).

¹⁷⁹ Une économie administrée est un modèle de régulation dans lequel l'État supplante le marché en substituant un monopole à l'ajustement libéral de l'offre et de la demande (Kornai, 1984).

¹⁸⁰ La nouvelle gestion publique est un ensemble de recommandations nées « dans les laboratoires d'idées néo-libérales des années 1970 » (notamment le GRECOH dans le cas de la scène politique du logement). Ces *think tanks* promeuvent de réformer les États-Providence en y introduisant « des marchés ou des quasi-marchés [...] de manière à en renforcer l'efficacité » (Merrien, 2002, p. 95).

¹⁸¹ USH, 44^e Congrès HLM, « La maîtrise des coûts du logement », Lille, 1983.

¹⁸² Entretien avec un administrateur d'une société HLM, février 2016.

La transformation engagée concourt à décentraliser l'activité des bailleurs, en créant une direction spécialisée dans la gestion courante du patrimoine, mais aussi en constituant des équipes de gestion caractérisées par la polyvalence de l'emploi et prenant en charge des ensembles patrimoniaux de taille réduite (*Ibid.*). Les bailleurs créent des « agences », des « antennes locales » ou encore des « directions territoriales » pour gérer leur patrimoine en étant au plus près des locataires. En parallèle, ils rationalisent leurs activités, en se dotant de chartes « qualité » normalisées (comme les labels ISO – Organisation Internationale de Normalisation), de centrale d'appels, de plateforme numérique et d'application téléphonique (Bretesché, 2011, 2013). L'un des dispositifs les plus emblématiques de cette « modernisation » est l'enquête de satisfaction : « un institut de sondages soumet un questionnaire par voie téléphonique à un échantillon d'habitants, qui livre de l'information exploitable au niveau de l'ensemble de l'organisme, et même à celui de quartiers entiers » (Ughetto, 2011, p. 52).

Or, en s'intercalant avec le paradigme de l'exclusion, cette « modernisation » entraîne une forme de dualisation du service locatif dans les organismes HLM (I.A). Cette situation génère chez les agents de proximité des quartiers dits « difficiles » un *double bind* entre performance et adaptation des pratiques gestionnaires. Non seulement la rationalisation de la gestion locative renforce les rapports d'interdépendance entre logeur et logés (I.B), mais elle conduit aussi à enfermer l'activité des salariés dans une gestion des « déviances » résidentielles qui contribue à stigmatiser les locataires (I.C). Dans ces conditions, ces agents plébiscitent la politique de rénovation urbaine des années 2000 : cette action publique contient la promesse d'une facilitation de leur mode de gestion, par l'encadrement des pratiques résidentielles des habitants (I.D).

I.A. De l'incorporation du paradigme de l'exclusion dans les organismes HLM à la dualisation du service gestionnaire

Au cours des années 1980 et 1990, la notion d'exclusion s'impose en « paradigme sociétal » pour penser les processus de marginalisation sociale, dans un contexte d'effritement du modèle salarial d'intégration (Castel, 1995 ; Rosanvallon, 1995 ; Paugam, 1996). À l'époque, la force politico-médiatique de cette notion provient du fait qu'elle entend désigner un phénomène de « déstabilisation des stables » (Castel, 1995, p. 409) : aux yeux de l'opinion publique, la marginalisation sociale ne semble plus seulement concerner les « sous-prolétaires de génération en génération » (Pétonnet, 1968), ni même les « laissés-pour-compte » des politiques universalistes (Lenoir, 1974), mais des individus issus de tous les horizons et de tous les milieux sociaux (Paugam, 1996 ; Boltanski et Chiapello, 1999). L'exclusion désigne en effet l'aboutissement d'un processus de « désaffiliation », c'est-à-dire une perte progressive des liens sociaux fondamentaux (travail, ami, famille, institutions sociales), faisant basculer durablement les personnes dans une forme d'« inexistence sociale » (Castel, 1995). Dans cette lecture connexionniste du monde social, le SDF d'aujourd'hui et le « vagabond » d'hier demeurent la figure ultime de l'exclu – *i.e.* celui qui a progressivement perdu tous les liens sociaux le raccrochant à la société au point d'être « inutile au monde » (*Ibid.*). À partir des années 1980, l'incorporation de ce paradigme dans l'appareil étatique se

construit autour de quatre thématiques : la ville, l'école, l'emploi et la protection sociale (Fassin, 1996). Cette lecture thématique de l'exclusion contribue à renouveler les représentations du public des institutions concernées, en faisant ressortir quatre figures d'exclus : les habitants des grands ensembles dégradés, les enfants en échec scolaire, les chômeurs de longue durée, les populations qui n'ont pas recours à l'aide sociale et aux soins médicaux. Comme l'analyse Didier Fassin :

« Dans chaque cas, il est facile de lire le principe qui sous-tend le diagnostic d'exclusion : c'est l'existence de deux populations distribuées de part et d'autre d'une ligne symbolique – la frontière de la cité, la norme scolaire, le contrat professionnel, la Sécurité sociale ou l'Aide sociale. L'espace social est discontinu, avec un “dedans” où se trouvent les individus intégrés et un “dehors” où vivent les personnes exclues » (Fassin, 1996, p. 43-44).

Cette métaphore renvoie ainsi à des couples d'opposition spatiale – dedans/dehors, haut/bas et centre/périphérie (*Ibid.*, p. 38) – qui résonne d'autant mieux avec la construction sociale du problème des grands ensembles que ceux qui secouent l'actualité médiatique concentrent des populations perçues sous l'angle du « cumul des handicaps » (Tissot, 2007a) : des populations immigrées ayant difficilement accès aux droits sociaux (Warin, 2016), qui viennent de perdre leur emploi industriel (notamment dans l'automobile pour les quartiers HLM des Yvelines), et dont les enfants seraient à la fois en échec scolaire, mais aussi impliqués dans des « violences urbaines » (« émeutes », rodéo, etc.). Dès lors, ce nouveau paradigme pour représenter la marginalité sociale devient rapidement une ressource pour les réformateurs de la politique de la ville en train de s'institutionnaliser. L'exclusion leur permet en effet de légitimer une action publique en direction des « quartiers », pensée comme un moyen de traiter les « risques de fracture de la société » (Donzelot et Estebe, 1994).

Comme on l'a vu dans le chapitre précédent, la manière dont le mouvement HLM incorpore cette définition binaire de la réalité est perceptible dès son « Projet HLM » de 1979 : le principe d'un « traitement préférentiel » pour les quartiers les plus « dégradés » scelle le début de l'incorporation des schèmes de la politique de la ville au sein des bailleurs, au moment même où ces derniers affirment leur volonté de se « moderniser », en s'alignant sur le fonctionnement des entreprises privées. La rhétorique modernisatrice en cours de définition s'accompagne dès lors d'une dualisation de l'activité de gestion locative, « entre des services gérés suivant des normes d'efficacité gestionnaire, voire de rentabilité, à destination de l'ensemble de la population, et des services spécifiques visant à assurer des fonctions sociales dans les “quartiers” » (Siblot, 2005, p. 71).

Là encore, cet objectif d'« adaptation » ne touche pas seulement le logement social. Dans les années 1980, sous l'effet de la mise en agenda du « problème des banlieues », les services publics dans leur ensemble sont sommés de contribuer « au maintien de la “cohésion sociale” dans les “quartiers” » (*Ibid.*). Mais si les organismes HLM incorporent aussi rapidement le principe d'adaptation gestionnaire dans leur projet, c'est aussi pour neutraliser une définition concurrente de cette thématique dans la gestion locative. En effet, dès la création de la CNSDQ en 1981, un groupe de réformateurs intègre cette institution dans l'ambition de se faire le porte-voix d'une orientation participative de la politique de la ville et de la gestion du logement social (Figeat, 2015 ; Warin, 1995). Composé de représentants d'organismes HLM, de représentants d'organisations

syndicales du personnel et de responsables de services municipaux, ce groupe s'engage dans la rédaction d'un rapport¹⁸³ qui s'inspire directement des expérimentations menées par le Plan-Construction – en particulier les REX (réalisations expérimentales) et surtout les GEX (gestions expérimentales), dont les animateurs, pilotés par Albert Mollet, initient de nouvelles formes de rapports locatifs dans les grands ensembles (Mollet, 1986). Ces dispositifs se distinguent en effet des opérations HVS en ce que le cœur de la transformation recherchée ne réside pas tant dans le changement du bâti, que dans le renouvellement du fonctionnement démocratique des institutions locales¹⁸⁴. Sur la base de ces différentes expériences, le groupe de travail de la CNDSQ propose des innovations en matière de gestion, qu'il veut systématiser dans l'ensemble du parc HLM. Leur ambition est de formaliser une « gestion différenciée » ou « adaptée » à la composition des différents groupes sociaux et ethniques en présence¹⁸⁵ (Warin, 1995, p. 162). Parmi les propositions les plus radicales, les auteurs préconisent « la constitution de structures de concertation entre organisations syndicales du personnel et organisations de locataires » (*Ibid.*, p. 164). Ils recommandent également le « repérage de “profils de cohabitation”, afin que puisse être laissé au candidat le libre choix de la localisation de son logement, ou aux habitants déjà installés le libre choix du nouveau voisin » (Dourlens, 2010, p. 23). Cette proposition repose sur l'hypothèse que « le jeu du marché peut permettre la constitution de quartiers différenciés, exprimant un consensus des habitants sur leurs modes de vie » (*Ibid.*).

Ces propositions de réforme suscitent l'embarras du Mouvement HLM. À ses yeux, les intérêts patrimoniaux des bailleurs apparaissent incompatibles avec les attentes à court terme des locataires. De plus, le double contexte de décentralisation et de déconcentration des services de l'État engagé en parallèle contribue à rebattre les cartes de la répartition des pouvoirs (Damamme et Jobert, 1995), faisant alors craindre qu'une participation aussi radicale des habitants ne finisse par remettre en cause le pouvoir discrétionnaire des organismes HLM et des collectivités en matière d'attribution de logement (Warin, 1995, p. 165 ; Figeat, 2015). Aussi, le mouvement HLM se réapproprie les travaux de cette commission dans une perspective plus consensuelle, formalisée autour d'un triple impératif : décentralisation, formation du personnel, et qualité de services (Warin, 1995). C'est tout le sens du congrès de 1985¹⁸⁶ – « Moderniser pour mieux servir » – qui insiste sur l'égalité du service rendu entre les quartiers dégradés et le reste du patrimoine. Le thème de l'« adaptation » est ainsi réinterprété par l'Union à partir de son propre référentiel universaliste, afin d'éviter que des acteurs porteurs d'intérêts contradictoires aux siens définissent la norme à sa place (Zittoun, 2001).

Au nom de la « qualité de service », les organismes HLM s'engagent dès lors dans un long processus de décentralisation de leurs activités de gestion locative, qui cible

¹⁸³ Engelmann Francis, *Gestion adaptée, gestion différenciée*, rapport du groupe de travail « Gestion adaptée des organismes propriétaires », Commission Nationale de Développement Social des Quartiers, 1983.

¹⁸⁴ Citons l'exemple du CERFISE dirigé par Michel Anselme, sur lequel nous reviendrons au cours de cette thèse : dans plusieurs cités de Marseille, cette équipe expérimente des « permanences », dans lesquelles les habitants peuvent directement négocier le contenu des programmes de réhabilitation, et peuvent choisir quels seront leurs futurs voisins de paliers (Anselme, 1985).

¹⁸⁵ Engelmann Francis, *Gestion adaptée, gestion différenciée*, *op. cit.*

¹⁸⁶ USH, 46^e Congrès HLM, « Moderniser pour mieux servir », Nancy, 1985.

prioritairement les grands ensembles. Ces agences décentralisées portent deux objectifs : contribuer à la « cohésion sociale », et « opérer un traitement à la source des problèmes constatés » (Bretesché, 2013). En effet, la gestion de proximité doit permettre « une meilleure prise en compte des demandes, mais également un contrôle renforcé des populations logées au travers de l'interconnaissance personnelle que permet le service localisé » (*Ibid.*).

Cette dualité amène les agents des organismes HLM à gérer leur patrimoine de façon différenciée : d'un côté, des ensembles résidentiels « préservés », dans lesquels résident majoritairement des couches moyennes (en particulier le parc social neuf et les anciennes HBM des quartiers centraux), et de l'autre côté, un parc paupérisé qui concentre les « populations spécifiques » définies comme porteuses d'un risque d'exclusion. C'est donc dans la perspective d'encadrer ces quartiers et leurs résidents que les organismes HLM s'engagent dans la décentralisation de leurs activités de gestion. Mais ce faisant, et c'est ce sur quoi nous voudrions insister ici, les gestionnaires des quartiers dits « sensibles » ou « difficiles » se retrouvent à devoir concilier une injonction contradictoire : d'un côté, il leur faut gérer efficacement et rationnellement des ensembles résidentiels ; de l'autre, ils doivent s'adapter à la spécificité des personnes logées en luttant contre leur potentielle « exclusion ».

Dans les sections qui suivent, nous allons détailler l'activité de ces agences décentralisées. Celles-ci regroupent les principaux métiers de la gestion locative. Si la division du travail gestionnaire varie d'un bailleur à l'autre¹⁸⁷, nous nous sommes attachés ici à décrire le fonctionnement de celle sur laquelle nous avons centré l'enquête, dans laquelle cinq catégories d'agents interviennent :

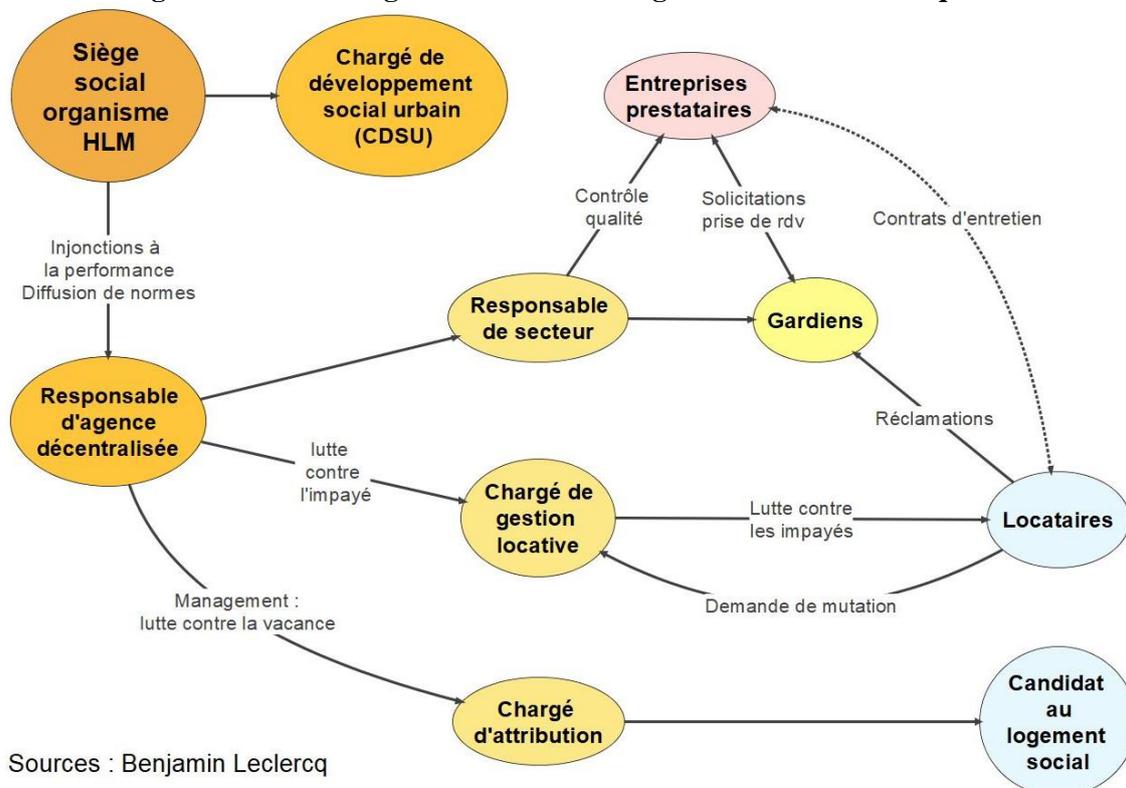
- 1) **Les gardiens** sont situés en bas de l'échelle : ils sont les premiers interlocuteurs des locataires. Ils travaillent généralement dans une loge en pied d'immeuble, et se rendent parfois à l'agence.
- 2) **Les chargés de gestion locative (CGL)** s'occupent d'administrer les dossiers des locataires : ils gèrent les impayés de loyer et les demandes de mutation de logement.
- 3) **Les responsables de secteur** veillent au bon entretien du patrimoine : ils encadrent les gardiens et les entreprises extérieures qui interviennent dans les résidences.
- 4) **Le responsable d'agence** encadre l'ensemble du personnel.
- 5) On retrouve enfin d'autres catégories d'agents dont les appellations et les missions varient : **chargés d'attribution, conseillers en économie sociale et familiale (CESF), chargés de développement social urbain (CDSU)**, etc.

La figure 8 ci-après montre de façon schématique le rôle joué par les différentes catégories d'agents œuvrant au sein des agences dans la gestion locative, et la nature de leurs relations professionnelles. Parmi eux, cinq catégories d'agents, que nous appellerons tout au long du manuscrit par le terme générique de « gestionnaires » ou

¹⁸⁷ Voir à ce sujet les thèses de Jeanne Demoulin (Demoulin, 2014a) et Amandine Mille (Mille, 2021).

« gestionnaires de proximité », entretiennent des relations hiérarchiques : le responsable d'agence, responsable de secteur, CGL, chargé d'attribution et enfin les gardiens.

Figure 8 : schéma organisationnel d'une agence décentralisée enquêtée



Sources : Benjamin Leclercq

Si cette décentralisation des activités permet d'adapter les pratiques gestionnaires au contexte morphologique et social des grands ensembles, elle occasionne dans le même temps un *hiatus* entre la rhétorique du « locataire client », et les caractéristiques des populations logées dans les grands ensembles, majoritairement décrites comme « captives ». En effet, les mesures managériales qui accompagnent ce changement de rhétorique demeurent problématiques dans les résidences qui concentrent les « populations spécifiques », car les comportements de celles-ci sont considérés comme une entrave à la performance économique des organismes (Demoulin, 2016, p. 56).

I.B. Du « locataire-client » au locataire endetté et « captif »

Dans le logement social, la conversion aux schèmes entrepreneuriaux prend une tournure commerciale symbolisée par la rhétorique du « locataire client ». Cette figure signale un changement de conception dans la relation entre les institutions de l'État social et leurs publics. La figure de l'administré, assujetti à la prescription de la prérogative de la puissance publique, laisse place à celle de l'usager, auquel les services publics fournissent des prestations pour satisfaire ses besoins sociaux (Chevallier, 1992, p. 29). L'émergence du thème de l'« usager » dans les services publics – puis de son corollaire commercial, le « client » – revient ainsi à reconsidérer le locataire en tant qu'« acteur », en droit d'exiger de l'administration « qu'elle accomplisse ses missions le mieux possible, en améliorant sans cesse la qualité de ses prestations » (*Ibid.*, p. 32). Dans les

quartiers d'habitat social où les habitants sont stigmatisés, l'expression vient rappeler aux agents que les locataires, en payant un loyer et des charges, ne sont pas des « assistés » redevables envers l'institution, mais méritent une « qualité de service ». Cette expression de client introduit un rapport marchand qui altère les grands principes fondateurs du service public (égalité, universalité, justice...) : en considérant les usagers comme des clients, la « qualité de service » se trouve conditionnée par la solvabilité des demandeurs (Paradeise, 1992, p. 192). En d'autres termes, l'expression de locataire client occasionne un clivage entre les locataires qui payent leur loyer et méritent des services de « qualité », et les « assistés » qui basculent dans l'impayé. De toute évidence, cette expression réaffirme la dualité entre les clients que les organismes HLM souhaitent attirer ou retenir dans leur parc – les populations salariées que les agents des organismes assimilent, à tort ou à raison, à des « couches moyennes » (Warin 1993, p. 34) – et les populations qu'elles logent réellement dans les grands ensembles stigmatisés.

La notion de « client » s'enracine dans le paradigme économiste de l'acteur rationnel. Selon ce paradigme, un « client » mécontent d'un produit ou d'une prestation de service est supposé avoir deux possibilités : faire défection (*exit*), ou exprimer directement son mécontentement par l'action individuelle ou collective (*voice*) (Hirschman, 1995). Dans la théorie hirschmanienne, l'option de l'action collective est moins probable, car plus coûteuse en temps et en énergie que la défection. Mais dans le cas du logement social, l'*exit* n'est pas à la portée de tous les usagers au vu du fort degré de dépendance d'une partie des locataires à l'égard du service (Jobert, 1992). Un HLM n'est en effet pas une marchandise comme les autres, dont on peut faire défection comme n'importe quel consommateur pourrait le faire en changeant de marque de lessive.

Dans les grands ensembles paupérisés, seule une minorité de locataires peut faire jouer la concurrence en faisant défection vis-à-vis d'un bailleur. On peut schématiquement relever trois profils de « clients non-captifs » : ceux qui ont des ressources économiques suffisantes pour se tourner vers le marché privé ; ceux qui disposent d'un emploi stable – de préférence dans une entreprise qui cotise auprès du 1% patronal ; ceux enfin qui sont suffisamment intégrés dans les réseaux politiques et institutionnels pour mobiliser leur capital social auprès des élus ou des agents des bailleurs, et obtenir ainsi une mutation dans un logement social de meilleure qualité (Jobert, 1992). Les autres se retrouvent contraints de s'inscrire sur les listes d'attente saturées des communes ou peuvent éventuellement espérer être identifiés comme ménage prioritaire pour s'inscrire sur le contingent DALO (Dietrich-Ragon, 2014). D'autres encore tentent de contacter les agents de proximité pour obtenir une mutation.

Cependant, il existe une part significative de locataires pour qui ces différentes options sont impossibles, du fait de leur situation d'impayés de charges ou de loyer. L'endettement des ménages demeure en effet un déterminant majeur des rapports locatifs dans les grands ensembles. Le recouvrement des dettes absorbe une grande partie des activités des agents des bailleurs, et concerne une part non négligeable des locataires (cf. tableau 1). Ceux-là se retrouvent dès lors dans une impasse : « chaque dette est un refus automatique à toutes les demandes, qu'elles soient de mutation ou d'échange d'appartements. Un locataire débiteur qui fait une demande de mutation est, au nom de son endettement, systématiquement écarté » (Schijman, 2012, p. 565).

Tableau 1: proportion d'impayés dans quatre squares HLM de Trappes enquêtés en 2016, et dans l'ensemble du parc social français¹⁸⁸

		Iris	Vignes	Saules	Tulipes	France
% de ménages en impayés de loyer	D'au moins 1 mois	33 %	19,60 %	22,60 %	16,80%	17,7 %
	Supérieur à 3 mois	23 %	9,80 %	18,90 %	9,80%	6,3 %

La dette bouleverse d'autant plus le rapport locatif qu'elle rendrait les locataires « apathiques¹⁸⁹ », résignés à faire valoir leur droit face, par exemple, à un service de moindre qualité. C'est par exemple le sentiment de monsieur Ba, 39 ans, intérimaire, qui a récemment réussi à fuir son F2 dans le grand ensemble des Merisiers pour s'installer dans un HLM de la Plaine de Neauphle qu'il a obtenu par le biais du 1% patronal. Alors qu'il avait tenté de faire circuler une pétition dans son ancien immeuble pour protester contre le service du bailleur, l'homme s'est rendu compte que « les gens suivaient pas ». En croisant l'un de ses voisins, ce dernier lui fait part de son hypothèse :

« Le gars m'a dit "y a des gens qui sont là, ils ont peur. Parce que déjà, ils payent pas leur loyer, ou bien ils sont dans des situations délicates. Ils peuvent pas faire de réclamation. Ils ont beaucoup de problèmes avec [le bailleur] mais c'est eux qui sont en tort. Si tu vois qu'ils sont réticents [à signer ta pétition] c'est dû qu'à ça. Ce n'est rien d'autre"¹⁹⁰ ».

On pourrait interpréter la manière dont cet homme relaie la rumeur selon laquelle une partie des résidents seraient en impayés de loyer comme une stratégie de lutte contre le stigmatisme résidentiel (Gilbert, 2012) : selon la logique du procès réciproque d'Althabe (1985), l'évocation des autres résidents comme de potentiels mauvais payeurs lui permet de se distinguer de son voisinage, et de se définir une place acceptable aux yeux de son interlocuteur. Le taux d'impayé dans sa résidence (22,6 %) donne cependant raison à son discours. Son témoignage se fait l'écho d'une forme de résignation collective : certains résidents renonceraient à faire valoir leurs droits, du fait qu'ils ne respectent pas eux-mêmes les règles contractuelles élémentaires qui régissent le rapport locatif.

L'expression de « locataire captif », récurrente chez les agents des bailleurs, résonne particulièrement bien avec le paradigme de l'exclusion. Dans le logement social, le terme sert à décrire les résidents qui, de par leur niveau de ressources, sont dans l'incapacité de s'engager dans une carrière résidentielle ascendante. Elle renvoie de cette façon aux « perdants » du « nouvel esprit du capitalisme » réticulaire, c'est-à-dire à ces individus qui, de par leur déficit de mobilité et de flexibilité, sont aussi les moins résistants au marché (Boltanski et Chiapello, 1999). C'est de cette façon qu'il faut comprendre comment le logement social, en étant assigné à une mission de lutte contre l'exclusion, s'inscrit dans le référentiel néolibéral, au sens foucauldien du terme. En effet, pour Foucault, le néolibéralisme désigne une gouvernementalité par laquelle l'intervention de

¹⁸⁸ Sources : Fiches entrepôt social, [bailleur enquêté], 2016, et USH, « Impayés et prévention des expulsions », 2016. En ligne : https://www.union-habitat.org/sites/default/files/articles/documents/2018-03/R%C3%A9sultats%20enqu%C3%AAtes%20sur%20donn%C3%A9es%202016_VF.pdf, consulté le 03/05/2021.

¹⁸⁹ Nous reprenons ici la définition de l'apathie proposée par Guy Bajoit (1988). Réactualisant la typologie des conduites en cas de désaccord d'Alfred Hirschmann, Bajoit définit l'apathie comme une forme de loyauté contrainte, dans laquelle les personnes mécontentes se résignent à accepter leur situation.

¹⁹⁰ Entretien avec Monsieur Ba, locataire, 39 ans, marié 2 enfants, intérimaire, novembre 2016.

l'État ne consiste plus tant à réduire les inégalités pour construire, comme dans le modèle keynésien, une « société de semblables » ; il s'agit désormais de maintenir « chaque individu et chaque territoire au sein de la concurrence, de retenir l'individu comme le territoire dans le registre de l'« égale inégalité » qui fait qu'il y a concurrence précisément parce qu'il n'y a pas exclusion » (Foucault, 2004 ; Desjardins, 2008).

C'est précisément dans cet esprit que les organismes HLM définissent le sens de leur « service client » à destination des locataires en situation d'impayé de loyer. Du fait de la lenteur et du coût financier des procédures d'expulsion pour les logeurs (sans parler du coût social pour le locataire), les bailleurs ont développé toute une ingénierie administrative pour maîtriser cet impayé et recouvrir les dettes des locataires¹⁹¹.

L'importance des impayés crée ainsi une dichotomie entre les locataires dans les représentations des bailleurs, entre les « vrais clients » qui respectent leurs engagements, et les « mauvais clients » dont il faut recouvrir les dettes. Le développement de mesures visant à lutter contre les impayés de loyer témoigne ainsi de la deuxième face du développement des services clients : celle d'une logique du soupçon dans laquelle l'usager ou le « client » se présente comme une menace pour l'ordre social. L'enjeu du service public n'est alors pas tant « la satisfaction de l'usager que son retour à des comportements plus propices à l'ordre social » (Jobert, 1992, p. 45). À travers le facteur de l'impayé, le service locatif se structure ainsi autour d'une appréhension de leur public en tant qu'« ennemi, perturbateur, gêneur, irresponsables qu'il faut ramener à la raison pour défendre l'ordre et le bien public » (*Ibid.*).

Cette situation amène à transformer le rapport locatif dans les grands ensembles sur deux aspects principaux. Tout d'abord, il génère un rapport d'interdépendance mutuelle avec les ménages endettés : ces derniers se retrouvent dépendant du bailleur pour échelonner leurs dettes, tout comme l'organisme devient dépendant de l'adhésion de ces mêmes locataires pour éviter une procédure d'expulsion qui peut générer des pertes financières pour non-recouvrement de l'endettement. De l'autre, les ménages qui payent leur loyer sont souvent conscients que certains de leurs voisins sont en impayé. En retour, ces locataires se sentent eux-mêmes « plus clients que les autres » (Marchal, 2007b).

Dans un contexte où les hiérarchies sociorésidentielles sont structurées par le rapport à l'endettement, les agents des bailleurs ont le sentiment que les locataires qui respectent leurs engagements contractuels prennent tellement au sérieux leur posture de client, que le devoir de payer son loyer se substituerait aux autres devoirs des locataires :

« T'es dans des situations où les gens ils ont peu de moyens, et le fait de payer un loyer et des charges, ça leur donne tous les droits. Parce qu'ils s'achètent peu de services finalement. Et quand t'achètes des services, tu te sens consommateur, et à 100 %. [...] Alors que c'est une fonction aussi d'être locataire. T'as des responsabilités¹⁹² ».

¹⁹¹ Plusieurs professionnels dédient leurs activités au traitement et à la prévention des impayés. Les gardiens sont en première ligne : ils contactent les locataires au moindre jour de retard, puis passent le relais au siège qui envoie un courrier de mise en demeure. Une fois le locataire endetté, son dossier est traité par des agents dont les intitulés, les approches et les responsabilités varient selon les bailleurs : les CGL, les « conseillères sociales » ou encore les « chargés de pré-contentieux » tentent le plus souvent de régler la dette à l'amiable (plan d'échelonnement, d'apurement, sollicitation du Fonds de Solidarité Logement, etc.) ; les « chargés de contentieux » mettent quant à eux en place la procédure d'expulsion.

¹⁹² Entretien avec un CDSU, 37 ans, juillet 2017.

Ce salarié réfère à la dimension péjorative de la figure du consommateur, qui réduit le rapport locatif à un échange marchand entre un client et son prestataire (Ughetto, 2002). La relation de service que les locataires nouent avec les agents de proximité serait finalement l'une des rares situations où, dans notre société de consommation, les locataires pourraient légitimement faire valoir une posture de client. En conséquence, ils auraient tendance à abuser de leur rôle en prenant leurs interlocuteurs pour des « larbins » (Marchal, 2007b). Cette situation aurait alors tendance à braquer les agents de terrain qui se détourneraient de leurs obligations. Comme l'indique Hervé Marchal : « à partir du moment où les agents de terrain sentent que les locataires tentent de prendre l'ascendant sur eux sous prétexte qu'ils leur doivent leur salaire, ils prennent leurs distances et ne considèrent certainement pas les locataires comme des "clients", mais bien plus comme des gens peu respectueux ne méritant pas que l'on soit à leur service » (*Ibid.*, p. 356).

La gestion des impayés et des demandes de mutation n'est qu'une facette de la dualisation du service de gestion locative. L'autre volet de cette adaptation différentialiste concerne le traitement des demandes d'intervention des locataires et la résolution des troubles résidentiels dans les parties collectives.

I.C. Le traitement rationalisé des réclamations et des déviances résidentielles

Aux yeux des agents, les secteurs dits « sensibles » présentent deux spécificités : non seulement les locataires se rendent (trop) régulièrement à la loge des gardiens ou à l'agence pour effectuer des réclamations ; mais aussi les espaces résidentiels sont saturés d'« incivilités » et autres « vandalismes ». Souvent construits ou réhabilités à la hâte, avec des matériaux de faible qualité, le bâti souffre d'une « obsolescence » qui, pour les agents, serait renforcée par les usages « inadaptés » des locataires. En conséquence, les salariés se disent souvent terrassés par le poids des demandes des locataires, et par les nombreux « dysfonctionnements » qui perturbent la gestion quotidienne (Mille, 2021). Dans ce contexte marqué par des mécanismes cumulatifs de dégradation, les bailleurs font massivement appel à des entreprises prestataires pour entretenir les résidences, ce qui conduit en retour à transformer sensiblement le métier de gardien d'immeuble (1). Une part importante de l'activité de ces agents consiste notamment à catégoriser les dégradations du bâti, afin de spécifier le type de traitement institutionnel dont elles peuvent faire l'objet (2).

1. La rationalisation des activités des gardiens

Face à la recrudescence des demandes des locataires dans un contexte d'obsolescence du bâti, les bailleurs rationalisent le traitement des réclamations selon un schéma graduel. Dans un premier temps, les habitants sont sommés de contacter leur gardien, désigné comme le « premier maillon dans la relation commerciale¹⁹³ ». Ce dernier doit traiter la demande et s'en remettre à son supérieur hiérarchique lorsqu'il n'est pas en mesure de

¹⁹³ USH, 51^e Congrès HLM, « La qualité au quotidien, notre projet », Marseille, 1990, (cité par Marchal, 2007b, p. 352).

résoudre directement le problème du locataire – les chefs de secteur puis le chef d’agence s’il s’agit d’un problème technique, ou le chargé de gestion locative s’il s’agit d’un problème financier ou administratif. Positionner les gardiens en première ligne dans la relation locative permet aux organismes de leur « déléguer un certain nombre de tâches administratives traditionnellement réservées au personnel des “bureaux” (gestion locative, états des lieux) » (Marchal, 2007a, p. 96). Ainsi, l’invocation de la qualité de service à partir d’un double référentiel commercial et managérial contribue à transformer l’activité professionnelle des gardiens. À la figure emblématique du concierge, associé généralement à un homme ou un couple autoritaire vivant dans un logement en pied d’immeuble, s’est progressivement substituée celle de « gardien », ayant désormais des rapports distanciés avec les locataires (Marchal, 2007a, 2007b ; Laé, 2015), et ne vivant plus toujours, pour des raisons de « sécurité », au sein même des immeubles qu’ils gèrent¹⁹⁴. Ces transformations se sont accompagnées d’un large mouvement de professionnalisation du métier « par le haut » (Evetts, 2003), avec la création de diplômes spécialisés (notamment le CAP gardien d’immeubles) ou encore des formations ponctuelles pour diversifier leurs compétences.

Dans le contexte des quartiers sensibles, les gardiens font face à des injonctions contradictoires : d’un côté, les impératifs du *new public management* les incitent à se montrer toujours plus efficaces et polyvalents, quitte à minimiser les interactions avec les locataires (Maury, 2000) ; de l’autre, l’imprégnation du répertoire cognitif de la politique de la ville dans la gestion locative conduit les acteurs du monde HLM à désigner ces agents de proximité comme des « médiateurs », dont la contribution au lien social constituerait un « remède » contre l’exclusion des habitants des quartiers populaires (Bronner, 2004 ; Marchal et Stébé, 2003). C’est dans cet esprit que fin 2001, le décret proposé par Marie-Noëlle Lienemann, Secrétaire d’État au Logement, oblige les organismes HLM à embaucher un gardien pour 100 logements dans les quartiers de la politique de la ville¹⁹⁵. Or, si cette mission de « médiation » s’intègre de façon informelle dans leurs activités quotidiennes (Marchal, 2007a), elle interfère difficilement avec la rationalisation de la gestion locative, et ce pour au moins deux raisons. La première est que chez de nombreux bailleurs, l’injonction à la performance conduit à découper l’agenda quotidien des gardiens en une série de tâches, ce qui les rend de moins en moins disponibles pour les échanges informels avec les locataires. Le plus souvent, les agents sont généralement tenus de nettoyer les résidences et sortir les conteneurs de poubelles le matin, et de s’occuper de tâches administratives diverses et des états des lieux d’entrée et de sortie l’après-midi. Sur la plupart des terrains enquêtés, leur loge n’est ouverte aux locataires que deux heures par jour (une heure le matin, une heure le soir), ainsi qu’un samedi matin par mois. La seconde raison qui limite les capacités des gardiens à agir pour le lien social réfère à des considérations financières : le salaire des gardiens est dit « récupérable » dans les charges des locataires, *a fortiori* lorsque ces agents sont chargés

¹⁹⁴ C’est du moins la configuration que nous avons observée sur plusieurs sites enquêtés, même si d’autres bailleurs refusent cette politique et mettent un point d’honneur à loger leurs gardiens sur place (Mille, 2021).

¹⁹⁵ Décret n°2001-1361 du 28 décembre 2001 dit « décret Lienemann », relatif aux « obligations de gardiennage ou de surveillance de certains immeubles d’habitation ». Il concerne les quartiers labellisés Zone Urbaine Sensible (ZUS), et les ensembles collectifs de plus de 500 logements situés dans les communes de plus de 25 000 habitants.

d'effectuer des tâches de nettoyage des résidences et d'entretien des conteneurs de poubelle. De ce fait, augmenter le nombre de gardiens fait mécaniquement accroître le montant des charges locatives, et amplifie ce faisant le risque d'aggraver l'endettement des locataires les plus fragiles. Dans ces conditions, les bailleurs réinterprètent le décret Lienemann de 2001 comme une obligation minimale : recruter un gardien pour les ensembles d'*au moins* 100 logements¹⁹⁶.

Pour assurer malgré tout la maintenance des résidences, les bailleurs privilégient ainsi une solution plus économique : recourir à des entreprises prestataires spécialisées dans l'entretien et la réparation des résidences. L'externalisation massive de ces tâches, dont le coût est quant à lui reporté à 100 % dans les charges locatives, se présente en effet aux yeux des organismes comme une relation « gagnant-gagnant » : à la fois, ces entreprises prestataires sont censées être moins onéreuses pour les locataires qu'un salaire de gardien ; elles permettent aussi aux bailleurs de réduire leurs frais de masse salariale. Cette externalisation se formalise par des « contrats d'entretien » noués entre bailleur et entreprises, ce qui permet aux locataires de bénéficier de leurs services, moyennant une contribution mensuelle dans leurs charges locatives. Ces contrats d'entretien concernent autant les parties collectives des immeubles que les parties privatives des logements (entretien des ascenseurs et de chaufferie collective, nettoyage des parties communes et des espaces verts, lutte contre les cafards et les rats, entretien de la robinetterie et des canalisations, réparation des volets roulants, etc.).

La mise en place de ces « contrats d'entretien » est une autre facette de la dualisation de la gestion locative entre le parc HLM à vocation « généraliste », et les grands ensembles construits pendant les Trente Glorieuses qui cumulent les problèmes techniques. Dans ces derniers, le nombre important de logements par résidence permet aux bailleurs de faire des économies d'échelles, en négociant des tarifs avantageux avec les entreprises de prestation de service. En conséquence, le personnel de ces entreprises se retrouve souvent de plus en plus pressurisé pour exécuter leurs activités (par exemple, trois minutes pour nettoyer un hall dans le cas des entreprises de nettoyage industriel). Le recours aux « contrats d'entretien » (notamment pour l'entretien de la plomberie ou des volets roulants) est légitimité par une logique patrimoniale de prévention du risque (Simon, 2003), comme l'avance cette responsable de secteur :

« Sur Trappes, on met des contrats d'entretien exprès pour les locataires. Chose qu'on n'a pas toujours sur les [résidences] extérieures [des autres communes résidentielles des alentours]. Par exemple, le contrat robinetterie, sur les extérieurs on n'a pas. [...] Ça on met les choses en place comme ça, pour éviter de... déjà pour préserver notre patrimoine. Là-bas c'est surtout ça. Et de deux, pour pas que ça revienne trop cher aux locataires, parce que y a des locataires on sait très bien qu'ils ont pas les moyens de réparer, de changer un robinet par exemple. Les moyens, mais aussi le savoir-faire ! Ça aussi hein, c'est pas donné à tout le monde. Les volets, pareils. Les volets, on a un contrat. Y a une sangle qui est pétéée, ben on envoie l'entreprise. Ils changent. Y a une lame du volet à changer, on le fait. Mais ça revient quand même largement moins cher au locataire de payer 2,3 € par mois, que de faire intervenir une entreprise, même une seule fois par an. Et quelque part, ça entretient notre patrimoine » (Responsable de secteur, février 2017).

¹⁹⁶ Cela revient en pratique à conserver un ratio d'un gardien pour maximum 199 logements dans les grands ensembles, et à se dispenser d'en embaucher pour les petites résidences de moins de 100 logements.

Face à des locataires considérés comme démunis ou incapables d'entretenir leurs équipements par eux-mêmes, les « contrats d'entretien » se présentent comme des dispositifs d'incitation à la réparation. Ils permettent ainsi d'assurer la maintenance d'un parc vieillissant, dans lequel les problèmes techniques sont fréquents du fait de sa construction hâtive et industrialisée (canalisations souvent bouchées, volets roulants défectueux, etc.).

Dans le même temps, l'externalisation de ces tâches contribue à transformer l'activité quotidienne des gardiens. Leur métier devient de plus en plus une activité d'intermédiation entre les demandes des locataires et ces entreprises prestataires. Les gardiens jouent en fait un rôle d'arbitre : leur mission consiste à trier les demandes des locataires, pour savoir si le problème est « locatif », c'est-à-dire s'il est à la charge du bailleur ou du locataire, et si la réparation rentre dans le cadre du contrat d'entretien (cf. figure 8). Cette activité de régulation, de prise de rendez-vous et de suivi des entreprises s'inscrit plus généralement dans un autre pan de leur travail : la gestion des troubles résidentiels, et notamment du « vandalisme » et des « incivilités ».

2. La rationalisation gestionnaire à l'épreuve des « incivilités »

En plus de traiter les demandes des locataires, les bailleurs doivent aussi gérer un ensemble de troubles résidentiels et de dégradations diverses, dont la récurrence apparaît à leurs yeux comme la preuve que les habitants ne sauraient pas *vivre ensemble*.

Ces troubles sont catégorisés selon deux items : le « vandalisme » et les « incivilités ». La distinction entre ces deux catégories s'explique par le traitement juridique différencié dont elles font l'objet. D'un côté, le vandalisme renvoie à une « dégradation ou destruction volontaire d'objets sans le consentement préalable de leurs propriétaires » (Brasdefer, 2015, p. 229). Il concerne notamment la dégradation des portails d'entrée des résidences et des digicodes, les fenêtres cassées, etc. Il implique par ailleurs un traitement institué qui fait intervenir d'autres institutions comme la Police, la Justice et les compagnies d'assurances pour la prise en charge partielle du montant des réparations. De l'autre, les incivilités correspondent à un ensemble de troubles à l'ordre public « dont le caractère illicite n'est pas avéré, mais qui ont pour caractéristiques de contribuer à la déstabilisation d'une communauté de voisinage en matière de maîtrise de son environnement urbain » (Milburn, 2000, p. 337). Ces incivilités désignent ainsi une série de comportements qui, tout en pouvant être commis involontairement, portent directement atteinte au travail quotidien du personnel qui œuvre dans les immeubles (les gardiens, le personnel de nettoyage, les responsables hiérarchiques des gardiens) : sacs poubelles ou encombrants laissés subrepticement dans le hall ou les paliers, urine dans l'ascenseur, crachats, détritiques laissés dans les couloirs ou jetés par les fenêtres, etc.

L'origine sémantique de cette notion est indissociable de celle de « civilité » qui a émergé sous l'Ancien Régime, dans le contexte de la société de cour : elle servait alors à établir une frontière morale entre les membres de l'aristocratie qui maîtrise les codes de bienséance, et la bourgeoisie qui demeure dans l'ignorance de ces nouveaux codes sociaux (Élias, 1973). La désignation des incivilités dans les grands ensembles obéit au

même processus de civilisation : elle s'enracine dans une rhétorique experte et institutionnelle qui sert à disqualifier les pratiques populaires, en particulier les regroupements d'enfants, d'adolescents et de « jeunes » dans l'espace public (Roudil, 2010, p. 44), ainsi que les pratiques de mécaniques de rue sur les parkings (Ndiaye et al., 2019). De manière générale, les incivilités désignent toujours des nuisances produites par la société civile, évacuant par la même celles qui pourraient être engendrées par les institutions – comme les tags qui font l'objet d'un travail politique de stigmatisation, au contraire des panneaux publicitaires qui, pourtant, polluent tout autant le paysage urbain (Milburn, 2000, 2007).

Les incivilités désignent des situations de trouble à l'ordre public qui, sans être pénalement répréhensibles, sont considérées par les acteurs sociaux comme portant atteinte à leur droit. Dans les grands ensembles, elles ont pour particularité d'être commises dans l'anonymat, tout en laissant des traces visibles dans l'environnement résidentiel (les parties communes en l'occurrence). Elles portent donc autant atteinte au travail des agents des bailleurs, qu'au droit des locataires de jouir d'un environnement paisible et propre. La visibilité de ces déviances dans l'environnement produit ainsi une « offense territoriale » (Goffman, 1973), qui invoque la responsabilité des uns et des autres : d'un côté, les agents des bailleurs peuvent estimer que les occupants ne respectent pas leur travail ; de l'autre, les locataires peuvent considérer que le bailleur ne remplit pas son obligation de mettre au propre les espaces résidentiels. Comme le note Sébastien Roché, lorsque les habitants utilisent cette expression, c'est souvent une manière d'invoquer la responsabilité des institutions dans la dégradation de leur environnement urbain (Roché, 1996). Du fait du fort sentiment d'insécurité qu'elles peuvent générer (Roché, 2000), la dénonciation des « incivilités » en appelle à des réponses institutionnelles, envisagées comme devant être immédiates.

Cette conception de l'immédiateté de l'intervention institutionnelle s'enracine dans la théorie de la « vitre brisée » (*broken window*) popularisée aux États-Unis dans les années 1980 (Wilson et Kelling, 1994). Selon cette théorie comportementaliste, les dégradations ou les incivilités doivent faire l'objet d'une intervention rapide des autorités, sous peine de favoriser la récurrence des actes délinquants : « dans le cas où une vitre brisée n'est pas remplacée, toutes les autres vitres connaîtront bientôt le même sort » (Wilson et Kelling, 1994 ; Roché, 2000, p. 388). En pratique, cette théorie a davantage été mobilisée pour légitimer des politiques répressives – la « tolérance zéro » – que pour inciter les institutions à entretenir davantage leurs équipements (Hourdeaux, 2020). Dans le cas des HLM, les organismes ont tenté de concilier cette politique de lutte systématique contre les incivilités avec leurs objectifs de performance économique. La territorialisation de la gestion locative a de ce point de vue permis aux gestionnaires de mieux connaître le fonctionnement social de leur patrimoine, afin d'adapter la masse salariale à la morphologie et aux « dysfonctionnements » constatés dans chaque secteur (Allen, 2001). Schématiquement, plus une résidence présente des espaces intermédiaires étendus, escarpés ou avec de nombreux recoins, et plus elle demande des moyens humains importants pour la gestion quotidienne. Inversement, plus un site est dense, et plus il est facile à gérer. L'enquête de terrain a fait émerger des résultats qui vont dans ce sens, comme l'illustre bien ce témoignage d'une gestionnaire :

« Pour les gardiens, c'est quand même plus difficile à gérer des 4 étages que des tours. [...] Les tours, on prend l'ascenseur, paf, on descend à pied... Et par exemple le contrôle patrimoine ben en une heure c'est fait. Aux Jonquilles non. Faut monter les 4 étages, les redescendre. C'est pas du tout le même travail, physiquement et au niveau du vandalisme et de la casse. Tout ce qui est casse et dysfonctionnement. Y a beaucoup plus de travail [...] dans les 4 étages que dans une tour. Donc [les gardiens] génèrent plus de saisies, plus de demandes, plus de suivis des entreprises, plus... les contrôles. Plus l'administratif... Ça, ça alourdit. Tout ça, ça alourdit. Forcément. Entre 3 tours et 28 cages d'escalier, c'est énorme » (responsable de secteur, février 2017).

L'analyse de la littérature et l'enquête de terrain révèlent une gestion différenciée des résidences par les bailleurs. Cette pratique les conduit à adapter le ratio de gardien par logement à la morphologie du parc (diminution dans les tours, augmentation dans les quatre étages). Cette gestion pragmatique des résidences illustre l'aporie avec laquelle les gestionnaires appréhendent les politiques de rénovation urbaine des années 2000 : d'un côté, les pouvoirs publics encouragent les bailleurs à démolir les tours de grande hauteur au nom de la stigmatisation de cette forme urbaine et des problèmes de cohabitation qu'elles pourraient poser ; mais de l'autre, ces mêmes ensembles sont beaucoup plus rentables à gérer que les immeubles dits « à taille humaine ».

I.D. De la démolition des grands ensembles à la normalisation des comportements par l'espace

Les transformations engagées par les organismes HLM pour moderniser la gestion locative résonnent étroitement avec les évolutions de l'action publique urbaine en direction des quartiers HLM. Sur le plan de la construction cognitive du « problème des banlieues », la politique de la ville constitue un prolongement du répertoire d'HVS, tout en étant marquée par le balancement constant entre trois stratégies.

La première stratégie – que l'on pourrait qualifier de « globale » – considère les problèmes des grands ensembles comme « le symptôme de dysfonctionnements de la ville dans son ensemble » (Epstein, 2013a, p. 63). Dans cette perspective, la mission de la politique de la ville est de créer des « effets leviers sur les politiques et les institutions publiques qui y interviennent, afin d'agir sur les causes de leurs difficultés¹⁹⁷ » (*Ibid.*). La seconde stratégie, le développement social des quartiers (DSQ), est celle à laquelle se réfère les prestataires enquêtés : elle envisage les quartiers et la « diversité » de leur population comme une « ressource », et vise à améliorer leurs conditions de vie par la « participation » et le développement du « lien social » entre les résidents (Dubedout, 1983). La troisième stratégie se rapporte directement à l'objectif de mixité sociale, et entend changer la composition sociale des quartiers en « banalisant » leur physionomie (Epstein, 2013a ; Lelévrier, 2015).

Parmi ces trois stratégies, la première ne concerne pas directement les organismes HLM : ces institutions appréhendent les problèmes sociaux à l'échelle de leur patrimoine

¹⁹⁷ C'est cette logique qui prévaut tout au long des années 1990 avec la politique dite de DSU, et celle des « contrats de ville » des années 2000 à 2006 (notamment les CUCS – Contrat de Cohésion Urbaine) (Epstein, 2013a, p. 63). C'est dans le cadre de cette stratégie que des politiques de développement des transports en commun de « banlieue » ont été déployées, comme la ligne de tramway T1 en Seine-St-Denis.

résidentiel, et non pas à celle du quartier défini par les zonages de la géographie prioritaire, ou celle de l'ensemble de l'agglomération de référence. Leur implication dans la politique de la ville est donc marquée dans un balancement entre les deux autres grandes orientations, que l'on peut schématiser, à la suite d'Anthony Downs (1968), selon l'alternative *space/people* – l'option *space* se concentrant sur le bâti, et l'option *people* (ou sociale) s'orientant vers la participation des populations (Donzelot et al., 2003 ; Epstein, 2013, p. 197). Toutefois, avec la rénovation urbaine des années 2000, l'approche *space* prend clairement l'ascendant sur l'approche *people* (ou sociale) de la politique de la ville – cette seconde orientation étant interprétée par les bailleurs comme un simple instrument de légitimation des interventions spatiales.

1. La rénovation urbaine ou le triomphe de l'approche par le bâti

Jusqu'aux années 2000, l'histoire de la politique de la ville est structurée par la mise en place de dispositifs successifs qui traduisent le balancement entre les orientations spatiale et sociale de la territorialisation de l'action publique : CNDSQ, DSQ, Politique de la ville, Développement Social Urbain, Banlieue 89, Opération de Renouvellement Urbain (ORU), GPV, contrats de ville, CUCS, etc. Cette évolution nominaliste traduit moins une rupture que « des hésitations concernant le bon niveau de régulation, l'échelle des interventions et l'objectivation du "ciblage" territorial » (Tanter et Toubon, 2002, p. 49). La loi Borloo de 2003 sur la programmation et la rénovation urbaine signe néanmoins un profond bouleversement, en entérinant une décision que le mouvement HLM redoutait dès son livre blanc de 1975 : la démolition massive des grands ensembles, soit 250 000 logements devant être démolis¹⁹⁸. Cette décision n'était pas donnée d'avance : comme on l'a esquissé dans le chapitre précédent, la scène politique du logement voit s'affronter depuis les années 1970 des réseaux d'acteurs dont certains s'opposent aux démolitions. C'est particulièrement le cas du « réseau des défavorisés », qui milite pour une politique du logement social qui soit vectrice de solidarité¹⁹⁹ (Zittoun, 2004). La politique de rénovation urbaine signe en ce sens la consécration de leurs opposants, pour qui les politiques de réhabilitation des grands ensembles n'ont pas permis d'enrayer la « spirale » de leur dégradation, au point que la démolition massive de ces quartiers soit à leurs yeux la seule option possible (*Ibid.*).

La prééminence du bâti dans la politique de la ville n'est pas étrangère à la manière dont le paradigme de l'exclusion est mobilisé pour décrire les quartiers HLM en termes de « cumul des handicaps » à partir des années 1980 (Tissot, 2007a). De ce point de vue, les différentes manifestations de « violences urbaines » ayant cours dans les grands ensembles depuis les années 1970 ont contribué à poser un regard particulièrement

¹⁹⁸ Loi du 1^{er} août 2003 d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine (dite loi Borloo). Les réalisations sont cependant plus limitées, se fixant à environ 140 000 démolitions entre 2004 et 2020 (Epstein, 2013a, p. 14).

¹⁹⁹ Plusieurs dispositifs sont d'ailleurs mis en place en ce sens au cours des décennies 1980 et 1990, notamment la création du RMI en 1988 ou encore le financement PLAI (Prêt Locatif Aidé Insertion) créé dans le cadre de la loi Besson de 1990, qui bénéficie d'une plus forte subvention de l'État et de plafond de ressources plus bas que les logements sociaux standards (PLUS – Prêt Locatif à Usage Social) ou ceux qui sont orientés pour les classes moyennes (PLS – Prêt Locatif Social).

alarmiste sur les populations de ces quartiers, faisant alors l'effet d'une fenêtre d'opportunité aux partisans de la mixité sociale pour dénoncer les risques d'une « homogénéisation par le bas de l'échelle » dans les grands ensembles (Tanter et Toubon, 1999). En témoigne l'évolution sémantique pour appréhender la réalité sociale de ces quartiers. D'abord vue sous l'angle de la ségrégation, les quartiers d'habitat social ont ensuite été appréhendés comme des « ghettos », des « quartiers d'exil » dans lesquels les pauvres se trouvent « relégués » (Dubet et Lapeyronnie, 1992), puis des « zones de non-droit » voire, plus récemment, des « quartiers perdus de la République » (Boisson, 2010). Si cette évolution sémantique peut résonner avec les « trois âges de la banlieue » identifiés par Michel Kokoreff et Didier Lapeyronnie²⁰⁰, elle contribue dans le même temps à focaliser l'attention non pas sur les mécanismes à l'origine de la pauvreté, mais sur les effets sociaux engendrés par sa concentration spatiale.

En l'occurrence, les politiques de démolition des grands ensembles trouvent leur légitimité dans trois théories : la **relégation** – soit le postulat que les populations sont « assignées à [la] concentration, sous l'effet de pratiques et de logiques d'exclusion [...] dont elles sont en quelque sorte l'“objet” » (Grafmeyer, 1994, p. 95) ; la **role model theory** – ou « l'absence dans le voisinage de modèle positif de réussite sociale auquel s'identifier » (Gilbert, 2014, p. 76) ; et enfin la théorie des « **effets de quartier** » – l'idée selon laquelle l'appartenance à un quartier pauvre est « l'un des éléments explicatifs de comportements individuels jugés négatifs ou peu efficaces en termes d'insertion sociale, que ce soit par isolement social, par contagion de normes déviantes, par faiblesse du capital social ou capital social négatif » (Bacqué et Fol, 2007, p. 185).

Il n'est pas question ici de nier l'existence de ces « effets de quartier » dans certains quartiers HLM. Du point de vue des discriminations, de l'accès à l'emploi ou encore des impacts de la ségrégation scolaire, des enquêtes²⁰¹ démontrent que « toutes choses égales par ailleurs, il serait plus handicapant de connaître des situations de chômage ou de pauvreté dans les quartiers les plus précarisés que dans les autres quartiers » (Bacqué et Fol, 2007, p. 184). Mais ces théories présentent toutefois au moins deux limites. Premièrement, les « effets de seuil dans la concentration [spatiale] des difficultés » (*Ibid.*) ne suffisent pas à expliquer à eux seuls la persistance des inégalités sociospatiales et les difficultés multidimensionnelles auxquelles sont confrontées les populations de ces quartiers – et c'est justement ce contre quoi s'attèle la stratégie « globale » de la politique de la ville décrite précédemment. Deuxièmement, la focalisation sur les seuls effets négatifs de la ségrégation tend à occulter les dimensions positives mises en évidence par le concept de « ghetto », comme les logiques spatiales de la solidarité, les mécanismes d'intégration sociale collective (Wirth, [1928] 2006 ; Grafmeyer, 1994, p. 90), ou encore les effets de la mobilité. Car si « les processus de ségrégation instaurent des distances morales qui font de la ville une mosaïque de petits mondes qui se touchent s'en

²⁰⁰ Ces deux auteurs identifient trois périodes : la première s'étend des années 1970 à 1980 : elle se caractérise par la « désorganisation de la vie collective » ; la seconde est marquée par les « émeutes » des années 1990 ; une troisième se manifesterait par une « clôture progressive » des quartiers irriguée par l'isolement de la population, l'augmentation des violences, la prégnance de trafics et l'installation d'une religiosité qui structure la vie sociale (Kokoreff et Lapeyronnie, 2013).

²⁰¹ Voir par exemple les travaux d'Agnès van Zanten (2012) sur les conséquences de la ségrégation scolaire.

s'interpénétrer », elle donne aussi « aux individus la possibilité de passer facilement et rapidement d'un monde moral à un autre » (Park, [1925] 1984, p. 121).

Ainsi, la légitimation de la démolition des grands ensembles à partir de ces théories tend à percevoir leurs habitants selon un regard misérabiliste, comme des populations captives et victimes des logiques nécessairement négatives de leur assignation à résidence. Elle encourage également à appréhender les processus de ségrégation ethnique comme des « dangers pour la République », c'est-à-dire comme des espaces propices au développement de modèles de contre-affiliations qui rendrait nécessaire le développement de politiques coercitives qui criminalisent les populations. Loin d'envisager les regroupements des minorités ethniques comme une potentielle source de richesses, ou comme un défi pour requestionner les fondements de l'espace public et du vivre ensemble du modèle républicain d'intégration (Doytcheva, 2007 ; Saillant, 2015), l'action publique urbaine conduite au nom de la mixité sociale se retrouve ainsi à réactualiser des politiques fondées sur l'assimilation individuelle des étrangers et de leurs descendants dans la communauté politique (Schnapper, 1998 ; Sayad, 1999 ; Viet, 1999).

Or, les conceptions de la citoyenneté qui fondent ce schéma tendent indirectement à marginaliser les personnes qui s'inscrivent de façon décalée avec ce schéma d'intégration (Sayad, 1999), et à criminaliser les modes d'organisation collective des minorités, en les taxant par exemple de « communautariste » (Mohammed et Talpin, 2018).

De toute évidence, le choix de la stratégie *place* a surtout eu pour conséquence de mettre aux oubliettes les principes mis en avant par l'approche du « développement social » telle qu'elle pouvait initialement être proposée par les réformateurs de la CNDSQ, en particulier l'idée de concevoir les interventions urbaines en érigeant les habitants et leurs représentants en « partenaires » des projets urbains. Ainsi, la définition de ces projets de rénovation urbaine a été essentiellement produite par les directions et les services d'ingénierie urbaine au sein des différentes institutions concernées (les bailleurs, les collectivités et les services de l'État). En amont, cette politique n'a associé ni les habitants, ni les gestionnaires de proximité (Mille, 2021), ni enfin les professionnels de la politique de la ville et du travail social (Epstein, 2013a). La contribution de ces derniers – nous y reviendrons – s'est en effet concentrée sur l'aval, limité à l'accompagnement des procédures de relogement, à l'animation de maison des projets, ou encore à des « projets mémoires » pour « remédier aux effets traumatiques de la démolition » (Peroni, 2013, p. 23).

Il peut sembler étonnant que les acteurs professionnels concernés par la gestion quotidienne des relations avec les locataires dans les grands ensembles aient pu être marginalisés dans la définition et la conduite de la rénovation urbaine. Leur éviction de ces programmes peut s'interpréter comme la conséquence indirecte de l'intronisation de nouveaux instruments de politiques publiques : l'« agencification » et les « appels à projets ». Selon Renaud Epstein, ces deux instruments sont révélateurs d'un tournant dans la « modernisation » de l'action publique : le modèle de l'« État Pilote » (Epstein, 2013a). Dans ce modèle de gestion territoriale, l'État n'est plus seulement « animateur » des différents acteurs locaux – comme avait pu le théoriser Jacques Donzelot en affirmant que la politique de la ville avait positionné l'État comme un « coordinateur » des

synergies locales et des politiques publiques (Donzelot et Estebe, 1994), dans le sillage des « planificateurs sociaux » de la première heure (Jobert, 1981). L'« État Pilote » entraîne au contraire une forme de recentralisation des pouvoirs : grâce à des agences nationales (notamment l'ANRU – Agence Nationale de Rénovation Urbaine), l'État définit les normes que les pouvoirs publics locaux doivent adopter pour bénéficier de ses ressources (Rouzeau, 2016). Ces agences lancent ainsi des appels à projets qui mettent les acteurs en concurrence les uns contre les autres pour obtenir les subsides étatiques. Dans le cas de l'ANRU, cette mise en concurrence fonctionne selon un système de guichet unique, par le principe du « premier arrivé, premier servi » (Epstein, 2013a). Ce faisant, elle oblige les acteurs à se mobiliser rapidement pour déposer des programmes de rénovation urbaine, sans prendre en compte les logiques de coproduction ou de concertation avec les habitants ou les professionnels de proximité.

Cette logique de mise en concurrence a pu bénéficier à de nombreux organismes HLM, notamment ceux de grande taille qui s'étaient déjà engagés dans l'entrepreneuralisation de leurs activités durant les décennies précédentes. Certains avaient notamment développé des services d'ingénierie urbaine dans le cadre des politiques de réhabilitation conduites précédemment (Palulos, Banlieue 89, GPV, etc.), et avaient pu rapidement déposer des conventions de rénovation urbaine dans leur patrimoine (Mille, 2021). La politique de rénovation urbaine a représenté pour eux une double opportunité : au-delà de l'intention de disperser les populations « indésirables » des quartiers « sensibles », elle leur a donné la possibilité de renouveler leur patrimoine vieillissant à moindres frais (Epstein, 2013a), et des ressources pour concevoir et financer des aménagements urbains censés faciliter la gestion du parc.

2. De la dispersion des ménages à l'encadrement de leurs pratiques résidentielles

Le cadre d'interprétation causal qui imprègne la politique de rénovation urbaine des années 2000 converge avec le référentiel universaliste du mouvement HLM. On retrouve en effet au cœur des ambitions affichées par cette politique l'objectif d'appliquer à grande échelle l'idée de mixité sociale. En ce sens, l'objectif des démolitions est double : il s'agit à la fois de disperser les habitants des grands ensembles en les relogant en dehors des quartiers ANRU, mais aussi de banaliser le cadre de vie en remodelant le paysage de barres et de tours supposément porteur d'un stigmatisme résidentiel (Gilbert, 2014).

Les recherches qui ont évalué les intentions de disperser la pauvreté et de « casser les ghettos » ont montré que cette politique n'a pas eu l'effet escompté, notamment si l'on regarde la composition sociale à l'échelle du quartier ou de la commune. Ces travaux ont noté qu'à l'instar du projet communiste de Trappes des années 1980 (Robin, 1994), les politiques de mixité imposée ont surtout généré une dispersion des ménages les plus favorisés à l'intérieur du sol communal ou intercommunal, et une reconcentration spatiale des ménages les plus précaires dans le parc ancien (Lelévrier, 2010). Ces politiques de délogement ont également contribué à la déstructuration des réseaux sociaux de voisinage de nature familiale ou amicale (Gilbert, 2014 ; Lelévrier, 2015 ; Deboulet et Lafaye, 2018). À Trappes, nos données montrent que la rénovation a accentué les hiérarchies

sociospatiales entre les différents squares, en intensifiant les clivages entre les tours et les quatre étages d'une part, et entre le parc neuf, le parc réhabilité, et celui qui a été écarté des investissements publics (notamment le square Iris sur lequel nous reviendrons).

En réalité, les bailleurs ont surtout plébiscité la rénovation urbaine pour des enjeux gestionnaires et patrimoniaux. Les organismes HLM ont bénéficié de cette politique sur trois dimensions. Tout d'abord, au niveau du peuplement, l'intention poursuivie par le travail de relogement a consisté à disperser les « familles connues » des services de Police. À Trappes, le bailleur enquêté a par exemple été associé à une commission *ad hoc* avec le commissariat et le directeur de cabinet du maire, afin de disperser sur le sol communal les ménages soupçonnés d'être impliqués dans les « trafics » :

« On en a profité aussi pour faire le ménage. C'est-à-dire que quand [ces familles] demandaient à être relogés sur certains squares, on vérifiait si on pouvait les mettre là ou pas. Parce qu'on avait la connaissance de notre patrimoine. [...] On n'allait pas rajouter de la difficulté là où y a de la difficulté » (chargé d'attribution, février 2017).

En plus de l'opportunité de disperser les indésirables, la rénovation urbaine permet surtout de financer des dispositifs de « prévention situationnelle ». Héritière des théories de la « vitre cassée » (Wilson et Kelling 1994 ; Roché 2000) et des « espaces défendables » (Newman, 1973), cette notion s'appuie sur un ensemble d'aménagements et de dispositifs sociotechniques visant à décourager le passage à l'acte délinquant (vidéosurveillance, résidentialisation, alarmes, etc.). Les démolitions constituent un instrument déterminant de cet objectif, à travers le principe de désenclavement urbain : il s'agit de démolir les immeubles dont l'implantation génère des barrières visuelles, de recréer un nouveau « maillage » de voiries pour faciliter la circulation à l'intérieur du quartier, et de favoriser une « urbanité » autour de l'image de la ville traditionnelle avec ses îlots et ses voiries (Lelévrier, 2008). Ces démolitions ciblées sont complétées par l'ajout d'équipements publics, notamment à vocation culturelle, dans l'idée de faire venir les gens extérieurs au quartier – en particulier des classes moyennes.

L'autre instrument que les bailleurs ne cessent de plébisciter concerne la résidentialisation – un outil qui s'est d'ailleurs répandu au-delà des opérations ANRU. Ce dispositif renvoie généralement à deux types de représentations : « celle de la résidence privée sécurisée de standing », et « celle du village, de l'échelle de l'unité de voisinage synonyme de convivialité et de proximité » (Lelévrier et Guigou, 2005, p. 52). La résidentialisation est supposée faciliter le travail des équipes de proximité sur deux variables. D'une part, elle opère une clarification de la domanialité, en délimitant « l'espace privé de la résidence géré par le bailleur social (intimité et relation de voisinage) de l'espace public géré par la collectivité » (Chédiac, 2009). D'autre part, elle est censée offrir des espaces plus facilement appropriables par les habitants, selon une double logique de sécurité et de sociabilité : la suppression des halls traversants, la mise en place de digicode, de barrières et de portails, voire dans certains cas de la vidéosurveillance, est supposée mettre fin aux rassemblements de « jeunes » dans les halls, et définir également des pratiques de « convivialité » qui encourageraient les habitants à se montrer plus responsables de leurs espaces de vie (Lelévrier et Guigou, 2005 ; Flamand, 2019).

À Trappes, les gestionnaires qui ont connu la gestion municipale se félicitent des effets de ces dispositifs. À leurs yeux, la résidentialisation aurait permis d'« améliorer la propreté », et de diminuer les « incivilités » et le « vandalisme », en particulier « la casse de vitrage » des portes de hall. « Avant les réhab et les résid', la casse c'était tous les jours. Et puis sur tous les squares. Là, ça dépend des périodes, mais on va dire une par mois²⁰² ».

Si ces dispositifs sont largement plébiscités par les bailleurs, ils n'ont pas été sans conséquence sur la vie quotidienne des habitants. Le manque de concertation avec lequel ils ont été menés a pu provoquer des résistances qui ont contribué à conflictualiser le rapport locatif, comme nous voudrions le montrer désormais.

II. La crise du rapport locatif : la gestion des quartiers sensibles à l'épreuve du procès bailleur-locataire

Les transformations engagées par les organismes HLM dans les grands ensembles opèrent une tension entre rationalisation et territorialisation de l'activité gestionnaire. En pratique, ce sont les agents de terrain qui doivent concilier ce qui s'apparente à un *double bind* : en situation, ils doivent se plier à l'impératif de « qualité de service » revendiqué par le bailleur dans sa rhétorique commerciale, tout en devant faire preuve de performance et d'efficacité pour rendre la gestion de ces quartiers « rentable » (réduire l'impayé, lutter contre la vacance, améliorer le traitement des réclamations, etc.). Dès lors, la gestion de cette tension contribue à renouveler les conflits qui impactent le rapport locatif.

Historiquement, le rapport locatif a toujours été conflictuel, puisqu'il repose sur une dualité entre rente et usage²⁰³ (Jeantet, 1987, p. 9). À l'échelle des relations de service, les principaux points de tension portent sur le montant des charges, et sur la distribution des droits et devoirs de chacun (Warin, 1993 ; Guigou, 2003). Avant la décentralisation de l'activité locative, les conflits étaient souvent réglés de façon informelle par les gardiens. Isolés géographiquement du reste de leur organisation, ces derniers étaient alors en immersion quasi totale dans le mode de vie des locataires, et entretenaient des relations qui pouvaient aller bien au-delà d'une simple relation contractuelle (Marchal, 2007a). Tout à la fois ami, voisin, ou même surveillant des comportements quotidiens, les gardiens pouvaient développer des relations étroites avec certains locataires (changer une ampoule chez un habitant, créer un lien privilégié avec les personnes âgées isolées, etc.) (Marchal, 2007b ; Laé, 2015). Or, la modernisation des organismes HLM a sensiblement changé la donne. Désormais, avec l'avènement du locataire-client et la managérialisation de la gestion locative, la relation entre gardien et locataires relève davantage de la *street-level bureaucracy* (Lipsky 2010). En interaction avec leurs « clients », ces agents s'arrangent avec la règle de droit et l'adaptent à leur interlocuteur (Dubois, 2003 ; Duvoux, 2012). Ce processus ne concerne pas seulement les gardiens, mais aussi les autres salariés des agences qui, avec la territorialisation de la gestion locative, se sont

²⁰² Entretien avec une responsable de secteur, février 2017.

²⁰³ Le Code civil instauré après la Révolution française consacre la primauté du principe de propriété, et en fait les fondements de la citoyenneté dans le cadre de la démocratie censitaire (Jeantet, 1987).

physiquement rapprochés des locataires des quartiers « sensibles », et sont davantage en situation de face-à-face que lorsqu'ils étaient au siège.

À Trappes, les antagonismes entre bailleur et locataires s'enracinent dans l'histoire longue de la gestion locative, dont la municipalité communiste avait autrefois assumé la charge. Cette situation dessine ce que Gérard Althabe a conceptualisé en termes de « procès réciproque ». Après avoir défini comment cette notion permet de penser la crise du rapport locatif, nous reviendrons sur la manière dont les résidents – ou du moins une partie d'entre eux – vivent la rationalisation locative sur le terrain trappiste. Nous montrerons enfin comment les agents de proximité gèrent l'injonction contradictoire en émettant des jugements moraux envers les résidents des secteurs les plus « sensibles ».

II.A. Le procès réciproque en HLM

Pour Gérard Althabe (1984, 1985), la notion de « procès réciproque » désigne un mécanisme par lequel les habitants des grands ensembles tendent à s'accuser mutuellement des troubles résidentiels dans leur immeuble, afin de mieux se disculper, eux-mêmes ou leurs propres enfants, d'en être les coupables présumés. Autrement dit, « l'accusation de l'autre est avant tout une défense de soi-même » (Althabe, 1985, p. 19). L'anthropologue avait proposé cette lecture dans un contexte particulier : celui d'un grand ensemble HLM dans lequel certains immeubles appartenaient à la catégorie PSR (programmes sociaux de relogement) et logeaient des familles « assistées » dont les mœurs étaient largement encadrées par des travailleurs sociaux et des policiers ; d'autres immeubles étaient des ILN (Immeubles à loyers Normaux) et abritaient essentiellement des cadres. Pour les habitants des HLM ordinaires, le ressort du procès réciproque visait ainsi à se distancier des familles assistées érigées au rang d' « acteur idéologique fixé au pôle négatif », et de s'assimiler aux cadres (pôle positif), afin de revaloriser son statut social : « la tentative d'édifier son appartenance à la couche sociale supérieure contient l'édification d'un rapport hiérarchique qui rejette les cohabitants dans une position inférieure » (Althabe et al., 1984, p. 65).

Quarante ans plus tard, la morphologie résidentielle des grands ensembles a été bouleversée, mais la notion de procès réciproque garde sa pertinence : elle permet d'appréhender les rapports de cohabitation et les rapports locatifs comme forme de lien civil que les troubles résidentiels viennent réactualiser. Car la spécificité des nuisances qui mettent à l'épreuve à la fois les résidents et les gestionnaires de proximité est qu'elles comportent un caractère anonyme²⁰⁴, en particulier dans les tours d'habitation : du fait de la densité résidentielle, il existe un flou sur l'identité des auteurs de certaines incivilités, comme le jet par les fenêtres, ou les nuisances causées par la réverbération sonore²⁰⁵.

²⁰⁴ C'est là que réside la principale différence avec la notion d'exclusion proposée par Élias et Scotson (1997) dans leur enquête sur la ville ouvrière de Winston Parva dans les années 1950 : sur ce terrain, la fabrique du discrédit et de la rumeur (le processus d'exclusion) se construit en direction d'un groupe particulier (les *outsiders*) : elle sert à construire l'unité d'un groupe dominant (les *insiders*), afin de le rehausser collectivement.

²⁰⁵ Dans son enquête sur le « bruit de voisinage » dans le Sillon de Bretagne, Elisabeth Pasquier-Merlet (1993) remarque que la perception des bruits de voisinage est subjective, car la plupart de ces bruits sont

Dans ces conditions, les résidents des grands ensembles entretiennent des relations de proximité teintées d'ambivalence. S'ils suspectent certains voisins – ou leurs enfants – d'avoir des comportements qui portent atteinte au vivre ensemble, ils rendent surtout leur bailleur coupable de rester passif face à la situation – un reproche passé sous silence dans les enquêtes d'Althabe. À la fois, la législation impose au propriétaire de garantir la « jouissance paisible » de la chose louée à son locataire (Bernard, 2012). Mais surtout, les locataires éprouvent un sentiment de déconsidération à l'encontre des pratiques d'attribution : le bailleur logerait « n'importe qui²⁰⁶ » au sein des immeubles pour remplir les logements vacants. De surcroît, les gardiens ne feraient pas leur travail : « payés à rien faire » ou « jamais disponibles », ils ne prendraient pas en compte leurs réclamations (ou alors de façon différenciée selon l'appartenance ethnique, sociale ou générationnelle supposée de leur interlocuteur). Ils feraient mal leurs tâches de nettoyage et contrôleraient à peine l'activité des entreprises prestataires. Les salariés des « bureaux » font également l'objet de critiques : ces derniers méconnaîtraient la réalité quotidienne des habitants, et lorsqu'ils daignent réhabiliter les immeubles – la plupart du temps sans la moindre concertation préalable – ces projets seraient source de frustrations supplémentaires : les travaux seraient effectués « à la va-vite », avec des malfaçons et des matériaux de piètre qualité. L'augmentation continue des loyers et des charges ne ferait donc que confirmer ce que chacun pense tout bas : les bailleurs seraient des « voleurs » ou des « marchands de sommeil » qui se « font de l'argent sur l'étiquette du social », ou prendraient les locataires pour « des idiots bons à payer leur loyer et à se taire ».

L'engagement des agents de proximité dans ce procès obéit à la même logique de réciprocité : les gestionnaires établissent une hiérarchie entre les « bonnes » et les « mauvaises familles », et entre les « bons » et les « mauvais » immeubles. Ils effectuent une comparaison entre les « secteurs calmes » habités massivement par les couches moyennes (dans lesquels eux-mêmes résident par ailleurs), et les « secteurs sensibles » qui concentrent les troubles résidentiels. La récurrence des incivilités et du vandalisme dans certains immeubles les autorise ainsi à porter un jugement moral : les comportements des locataires génèrent des surcoûts de gestion et dévaluent le patrimoine, ce qui les empêche de répondre aux injonctions managériales de leur hiérarchie. La manière dont les habitants s'« approprient » leurs « investissements immobiliers » – les projets de rénovation urbaine et autres programmes de réhabilitation du bâti – ne ferait que confirmer leur diagnostic. Les locataires seraient, entre autres, coupables de mal entretenir et mal utiliser leur logement (mauvaise aération, non-réparation des équipements, « balcons encombrés », dégradation du matériel, jet de déchets par les fenêtres et d'objets inappropriés dans les w.c., surconsommation énergétique, mauvaise utilisation des volets roulants...). Ils sont également accusés de commettre des incivilités dans les parties communes : poubelles déposées en dehors des bacs prévus à cet effet, dépôts « sauvages » d'encombrants dans les parties collectives, mécanique « sauvage »

émis par les réverbérations qui résonnent au-delà des voisins immédiats. Dans ces conditions, la perception du bruit a une signification sociale : « le bruit rappelle jusque dans l'intimité combien sont étrangers des voisins qui vivent selon d'autres horaires, selon d'autres mœurs » (Chamboredon et Lemaire, 1970, p. 19).

²⁰⁶ Les citations entre guillemets sont dans cette partie des propos qui ont été entendus de la part des acteurs durant nos différentes observation-participante et participation-observante, ou dans la littérature grise produire par les prestataires ou les bailleurs (devis, conventions, demandes de subvention).

dans les parkings, mal-appropriation des parties communes (meubles, plantes, chaussures ou encore sacs poubelles nonchalamment laissés sur les paliers). La manière dont les résidents s'occupent de leurs enfants est également mise en cause : « livrés à eux-mêmes » dans les parties communes, ces derniers s'adonneraient à des trafics illicites, squatteraient, dégraderaient et vandaliseraient les espaces collectifs et les ascenseurs, générant ainsi des nuisances techniques, sonores, olfactives et visuelles (papiers, canettes de bière et emballage de kebabs, graffitis, charbon de chichas, etc.), mais aussi un sentiment d'insécurité et des conflits de voisinage.

Enfin, le principal reproche que les agents font à l'ensemble des résidents concerne leur passivité supposée face à ces troubles : la plupart des habitants n'agiraient pas en qualité de « citoyen ». Lorsqu'ils ne sont pas directement suspectés d'être porteurs de comportements déviants, ils seraient repliés sur la sphère privée et ne réguleraient pas les comportements « déviants » de leurs voisins ou de leurs propres enfants – leur défection de la vie collective autorisant finalement les fauteurs de troubles à agir en toute impunité.

En définitive, les rapports locatifs sont imprégnés d'une logique de procès qui met en cause les transformations organisationnelles des bailleurs, comme nous allons le voir désormais.

II.B. Trappes : les locataires à l'épreuve de la politique managériale du bailleur

À Trappes, dans le grand ensemble des Merisiers, les locataires ont éprouvé les transformations de l'institution HLM de façon brutale à partir des années 2000, lors du changement de propriétaire. Suite à la liquidation judiciaire de la SEM municipale gérée par le PCF, l'arrivée du nouveau bailleur s'accompagne d'une rationalisation de l'activité gestionnaire, en plus de la mise en œuvre non concertée du projet de rénovation urbaine.

La première tâche du nouveau bailleur est de « mettre en place une gestion saine²⁰⁷ », selon les propos de l'ancien responsable d'agence. Plusieurs dispositions sont instaurées pour réduire les frais de gestion. D'abord, le nouveau propriétaire réajuste le montant des loyers des logements au plafond maximal autorisé par leur catégorie de financement. Il se débarrasse également des entreprises prestataires que la SEM avait recrutées parmi la population locale, et décide d'épurer l'organigramme. En l'espace d'un an, « de 42 employés, on est passé à 8 » se félicite l'ancien responsable. Selon lui, un certain nombre de postes était en réalité des emplois de « complaisance », recrutés pour des raisons clientélistes :

« Pour vous donner une idée, un des techniciens était un technicien illettré. Être capable de dire “je suis assistant technique, mais je sais pas lire, j'sais pas écrire”... Ça vous donne le niveau d'échanges : c'était tout dans l'oral ! »

Du côté des habitants, l'arrivée du nouveau bailleur passe mal, notamment pour les « anciens » et leurs enfants. « Ça a été quand même une rupture brutale pour beaucoup », explique Mme Ayad, 34 ans, fille d'ouvrier algérien dans l'automobile arrivé à Trappes au début des années 1980, et mère de deux enfants. La « souplesse [de la SEM], ne serait-

²⁰⁷ Entretien avec un directeur de service de Cyan Habitat, février 2017.

ce que pour la période d'encaissement des loyers » a laissé place à de nouveaux protocoles relationnels : « là, on s'est retrouvé quand même avec des dates fixes, avec des courriers de rappels [en cas de retard] tout de suite, dans les 48 heures... On trouvait que c'était quand même un peu la guillotine quoi : ça arrivait, et shlac, shlac shlac ». À cette rigueur censée prévenir les impayés de loyer, s'est ajoutée une organisation rationnelle de l'activité quotidienne des gardiens. À la place des agents d'accueil, autrefois « disponibles toute la journée, qui étaient tout le temps dans leur loge », succède désormais des horaires de permanence plus rigides : une heure le matin (8h-9h), une heure le soir (17h-18h). Entre ce laps de temps, les activités des agents se succèdent au pas de course : ménage du hall, rotation des poubelles, traitement des réclamations des locataires, suivi des entreprises prestataires... Si bien que les locataires ont le sentiment que ces agents sont sans cesse injoignables.

Comme dans toutes les opérations de transfert de patrimoine inter-bailleur, les conditions de vente des Merisiers ne font l'objet d'aucune concertation :

« On trouvait que finalement, comme d'habitude, on n'a pas été consulté, on nous a rien dit, on nous a mis devant le fait accompli en disant "bah voilà, y a un nouveau bailleur". On nous a expliqué que la Sem Satra avait fait faillite, que c'était un gros, un gros micmac entre guillemets, que voilà, que limite y avait eu des détournements d'argent, des choses comme ça... Donc on s'est dit "bon, en gros, comme d'habitude on nous prend pour des poires" [...] Y a eu des rumeurs : apparemment, Cyan Habitat aurait racheté nos appartements pour 1 € symbolique ! Donc on s'est dit "Ha bon ? Ben finalement, on coûte pas cher !" Et ensuite on s'est dit, on s'est dit, pour quelques-uns "tiens, mais pourquoi on nous a pas proposé de racheter nos appartements ?" [...] Et en l'instant, en aucun cas ça a été ne serait-ce qu'effleuré quoi en fait. Donc on avait l'impression d'être quand même sous.... sous-considérés....» (Mme Ayad, mai 2016)

Comme cette enquêtée en fait le récit, cette rétrocession et toutes les transformations qui l'accompagnent ont contribué à formaliser une polarisation entre un *eux* (les autorités) et un *nous* (les habitants) (Hoggart, [1957] 1981). Pour cette professeure des écoles qui a fait le choix de résider à Trappes pour « accompagner » ses parents « du point de vue administratif et financier », ce *nous* définit plus qu'une communauté résidentielle. Il désigne aussi tous les enfants d'immigrés de « sa génération, celle qui est trentenaire maintenant », et qui se sent « sous-évaluée » et « sous-considérée » :

« Y en a plus que c'qu'on pourrait croire de personnes qui ont fait des études supérieures et qui ont un travail tout à fait correct hein, et qui continuent de vivre à Trappes et de vivre [dans le square] [...], et qui ont exactement la même problématique que la mienne, c'est-à-dire on est encore là parce que on doit accompagner les parents au quotidien quoi. [...] Juste sur [mon] bâtiment, on est au moins 4 ou 5 familles comme ça » (*Ibid.*).

Aux yeux de ces enfants d'immigrés qui ont bénéficié de la démocratisation scolaire (Beaud, 2003), l'imposition du projet de rénovation urbaine et des modes de gestion managériaux incarnent une forme de mépris institutionnel à l'égard des populations :

« Je sais pas comment ils nous voient de là-haut... J pense que banlieusard, bien au fin fond de Trappes, oui, je pense qu'on est considérés comme ça. Limite qu'on est un peu bête. Oui c'est ça. On est bon qu'à payer notre loyer et à s'taire. Ça, j'en suis persuadée ».

Le sentiment de déconsidération et de construction du clivage eux/nous est d'autant plus manifeste que les investissements réalisés dans le cadre du projet n'ont pas été à la

hauteur des « promesses de la rénovation urbaine » (Epstein, 2012), que le bailleur avait relayé lors des réunions d'information organisées en guise de « concertation » :

« Quand est arrivée la grande période de rénovation, on nous a dit “oui, on va tout vous refaire, ça va être magnifique, on va vous refaire l'électricité, on va vous refaire les sanitaires, ça va être génial machin”. On s'est dit “ouais, super et tout”. Sauf qu'on a eu une horde d'ouvriers pakistanais qui sont arrivés ! [Rires]. Qui ont refait l'électricité, mais alors à la va-vite. C'était du bricolage ! Du coup vous tirez une prise électrique un p'tit peu fort, elle vous tombe dans la main. [...] C'est là que ça a commencé à coincer un p'tit peu. Parce qu'on avait l'impression que bon, ben finalement, nous on était toujours logé au rabais en fait ! C'est ça, c'était du bricolage au rabais ! [...] Y a certaines personnes qu'ont beaucoup investi dans leur appartement. [...] Y en a beaucoup qui ont refait toute la déco, mais même les sols, des choses qu'ils sont pas obligés de faire, mais qu'ils ont refaites ! Y en a qui ont refait des salles de bain, mais entièrement, et euh, et du coup, on leur a quand même un p'tit peu abîmé tout ça, sans rien réparer derrière » (*Ibid.*).

Cette situation cristallise ainsi un véritable procès réciproque entre bailleur et locataires. Le témoignage de cette gardienne synthétise la violence symbolique que représente le transfert de patrimoine pour les anciens habitants. Alors que ces derniers s'étaient habitués aux méthodes conciliantes de la municipalité, ils ont désormais affaire à une véritable entreprise impersonnelle :

« Ce qui s'est passé c'est que [les nouveaux gestionnaires ont] mis leur politique à eux. Leur règlement. Ils ont mis leurs tarifs. Ils ont tout mis. Donc tout a augmenté. Tout est devenu locatif... Et les gens ils ont pas compris ! Du petit village de Trappes, c'est devenu l'enfer. Beaucoup de locataires ici, moi ils m'ont dit. Y a des messieurs, comme Monsieur El Kabash, ça fait plus de 50 ans qu'il est sur Trappes, il dit “ces gens-là”... Il les appelle comme ça : “ces gens-là quand ils sont arrivés, non seulement ils nous ont enfermé comme des animaux, mais en plus ils nous ont pris [...] tout ce qu'on avait”. Pour eux [le bailleur] est arrivé au bout de 15 ans, ils ont fermé, tout est [devenu] payant, tout est... Ils ont pas compris ce qui leur est arrivé ! » (Gardienne, 47 ans, avril 2017).

La « politique du bailleur » consiste en l'occurrence à déplacer les gardiens de square en square, au grès des demandes et des besoins de la masse salariale, et indépendamment de leur lieu de résidence – les gardiens et les gestionnaires vivant pour la plupart dans le patrimoine social des communes bourgeoises et moyennes environnantes. Ce faisant, dans les conflits qui opposent logeur et logés, le fait que les gardiens n'habitent plus sur place tend à les positionner du côté du « eux ». En première ligne face à la conflictualisation du rapport locatif, ces agents mettent en place des stratégies de distanciation pour tenir la face auprès des locataires :

« Partout on en a des gens qui nous disent “[le bailleur] c'est des voleurs, il faut tout payer”. Mais c'est leur politique. C'est pas la nôtre ! [...] Moi je [...] suis directe avec eux. J leur dis “est-ce que ça m'appartient ? Ça va dans ma poche ? Non. Est-ce que la société appartient à mon père ou à mon grand-père ? Non. Vous avez accepté comme ça, non ? Vous avez signé ? Ben faut accepter ! Il vous a dit que ça c'est 15 € ? Ben tu payes 15 €. Un émetteur c'est 45 ? Ben tu donnes 45. C'est tout. Y en a qui sont dans la rue sur Paname, ils ont rien du tout, on va leur donner ce que vous avez, il va être content le mec. Donc contentez-vous de ce que vous avez, vivez comme ça. Malheureusement c'est comme ça et pas autrement” » (*Ibid.*).

En interaction avec les locataires, cette gardienne opère une double stratégie : elle tente à la fois de se distancier de la direction de l'organisme (c'est *leur* politique), tout en invoquant la faveur que représente le fait d'avoir un logement social : l'argument des SDF

lui permet en l'occurrence de se départir de cette image de « voleur » que leur assignent verbalement les locataires. Alors que les gardiens ont tous les attributs d'une profession du « front du social » (Ion, 1998), ces *street-level bureaucrat* doivent ainsi puiser dans leurs ressources personnelles pour faire face à l'exacerbation de la question sociale.

II.C. Les agents de proximité à l'épreuve de la managérialisation : de la crise du rapport locatif à la moralisation des locataires

Dans le logement social, la rationalisation de la gestion locative s'accompagne d'un processus croissant de dématérialisation des échanges administratifs avec le public, à travers une série de dispositifs censés faciliter les démarches administratives : centrale d'appel, espace client sur le site internet, application mobile dédiée... Ces dispositifs sont souvent conçus par les services de *back-office* des bailleurs, situés au niveau du siège social du bailleur (direction de la communication, direction du patrimoine, etc.). Or, comme plusieurs enquêtes l'ont montré (Bretesché, 2005 ; François, 2014 ; Demoulin, 2016 ; Bourgeois, 2019 ; Mille, 2021), les agents de ces services sont souvent très éloignés du monde social des quartiers HLM. De ce fait, les outils d'interactions qu'ils conçoivent sont élaborés à partir d'un regard sociocentrique, à partir d'un « client » fictif, qui maîtrise la culture de l'écrit et de l'information.

Le même phénomène s'observe dans les projets de réhabilitation et de rénovation urbaine : les agents qui les développent sont souvent des cadres du service de la direction patrimoniale des bailleurs (Mille, 2021). Souvent issus des classes moyennes et supérieures, ils tendent à concevoir, penser et anticiper les usages de l'espace à partir de leurs propres pratiques résidentielles. Comme le remarque Philippe Genestier (1994), cette situation aboutit à édifier le modèle bourgeois en « mode de vie normal », et à stigmatiser les usages populaires de l'espace. De ce fait, les agents des bailleurs se retrouvent à devoir se positionner face à un véritable conflit de norme : d'un côté une conception contemplative de l'urbanité et des paysages urbains ; de l'autre des pratiques populaires qui valorisent l'aspect pratique, physique et immédiat de l'espace (comme les balcons utilisés comme lieux de stockage que les bailleurs disent « encombrés »).

1. Des *street-level bureaucrat* à l'épreuve des classes populaires

Les agents de proximité doivent quotidiennement réadapter les normes édifiées par leur hiérarchie, souvent en décalage avec celles des populations logées. La première concerne le langage : une partie importante des immigrés ne parlent pas ou mal français, en particulier les épouses des ouvriers de l'automobile et du BTP qui ont rejoint leur mari à partir des années 1970 dans le cadre du regroupement familial. Les salariés se retrouvent dès lors face à un dilemme qui est aussi celui posé par le cadre politique du multiculturalisme (Doytcheva, 2007) : faut-il adopter fermement les principes d'un service locatif homogène, construit à partir de la figure fictive du « client » ? Ou faut-il au contraire s'adapter aux particularités des populations logées, et mobiliser les connaissances linguistiques des gardiens ? Face à cette question, les réactions des agents sont contrastées : ceux qui sont socialement proches des résidents tendent à faire preuve

de conciliation, en parlant directement avec la langue maternelle des habitants. D'autres au contraire s'y refusent catégoriquement, comme cette responsable en fait le récit :

« Nos gardiens, y a de la mixité. Donc forcément, on a des personnes noires, on a des personnes maghrébines. Et c'est vrai que les locataires, quelques fois, ils ont tendance à parler soit dans leur langue, soit dans leur dialecte. Et ça, euh, il faut pas l'accepter. Rien que pour le respect de son binôme. Et ça, c'est pas toujours le cas. [...] Parce qu'ils ont l'excuse "ah mais elle sait pas parler français". J leur dis "tut tut ! Elle ramène un de ces enfants ! Ils savent tous parler français hein. [...] Et elle fait la traduction". [...] Et c'est vrai y en a certains qui disent "mais c'est beaucoup plus facile. Tout de suite on sait l'info". Oui et non. Oui et non parce que ça fait des débordements et après, ça va *crescendo*, et après ils ont du mal à faire barrière, à stopper » (responsable de secteur, février 2017).

Pour cette salariée, s'adapter à la langue des locataires est le début « de la ligne à ne pas franchir » : cela institue un rapport de « copinage » qui peut mettre les gardiens en porte-à-faux, surtout quand les réclamations des locataires sont « locatives » – c'est-à-dire à leur charge.

De manière plus générale, les personnes issues des classes populaires éprouvent souvent un sentiment d' « incompétences administratives » (Siblot, 2006), et ne sont pas à l'aise avec les formulaires écrits et les outils numériques. Elles plébiscitent largement l'interaction en face-à-face, plutôt que les dispositifs relationnels dématérialisés. Par exemple, alors que le siège social incite les locataires à payer leur loyer par prélèvement automatique²⁰⁸, les résidents des grands ensembles privilégient le paiement par chèque, qu'ils donnent en main propre au gardien.

En conséquence, les agents de proximité se retrouvent pris en étau entre la politique générale du bailleur, et les pratiques d'une partie des habitants des grands ensembles. L'une des principales tensions concerne les horaires d'ouverture de la loge des gardiens. Les bailleurs profitent des dispositifs numériques pour limiter les horaires d'ouverture, ce qui permet de diminuer la masse salariale. Ces méthodes managériales polarisent les tensions que les résidents médiatisent selon le clivage eux/nous, et qui se reportent sur la figure du gardien. Dans le square Iris, racheté par le bailleur des Merisiers fin 2013, les gardiens ont par exemple dû essayer les plâtres de la nouvelle politique gestionnaire. L'extrait suivant²⁰⁹ montre comment l'optimisation de l'agenda des gardiens provoque une résistance de la part des locataires, et en particulier de la part de ceux qu'ils appellent « les jeunes » :

- Gardienne : Nous, avant, les gardiens d'Iris, on était ouvert tout le temps. Déjà d'une, on vivait là avec eux. On vivait dans le square avec eux. Et de deux, on commençait à 8h et on était toujours ouvert [...]. Donc les gens, même si c'était pour dire un petit bonjour, ben ils venaient nous voir, ils étaient contents, y avait pas de problème. [...] Et quand [le nouveau bailleur est arrivé] il a fermé [la loge]. [...] Et donc les gens ils disaient "mais comment ça se fait que ce soit ouvert qu'une heure ?" [...]
- Gardien : Ils auraient dû suivre la même politique [que l'ancien bailleur].
- Gardienne : La même politique que nous, voilà. Suivre la même politique... sortir dehors, aller voir les jeunes ! "Bonjour j'suis le nouveau gardien". Euh, je sais pas ! Communiquer avec eux.

²⁰⁸ Sur l'un des terrains d'enquête, les locataires peuvent par exemple payer leur loyer par prélèvement jusqu'au 18 du mois, alors qu'ils ont l'obligation de donner leur chèque avant le 5 du mois.

²⁰⁹ Entretien avec un binôme de gardiens, avril 2017.

- Gardien : Ils se sont braqués.
- Gardienne : Voilà, ils se sont braqués, et du coup, ben si vous vous braquez, les conséquences...
- Gardien : Les jeunes ripostent.
- Gardienne : Ben les jeunes ils ont riposté.
- Gardien : C'est-à-dire si vous êtes pas parti vers eux, c'est eux qui sont venus vers eux.
- Gardienne : Ouais.
- Gardien : C'est les jeunes qui ont commencé à rentrer dans la loge et tout.
- Gardienne : Mais pourquoi ? Parce que, parce que la plupart, leur mère vit là. Et elle va gueuler une fois, elle va gueuler deux fois. Elle va gueuler trois fois "ouais y a jamais personne, j'en ai marre. J'ai besoin de faire ci, j'ai besoin de faire ça. J'ai des problèmes à la maison, y a rien qui marche et ils sont jamais là". Le mot "ils sont jamais là", c'est même pas la peine. Alors là, là, là, c'est la catastrophe. Là les enfants ils viennent, ils font un scandale. Ah oui ».

Ainsi, les réformes managériales font perdre aux locataires la possibilité d'interagir de vive voix avec leur bailleur. Comme le soulignent ces deux gardiens, les tensions sont médiatisées par les enfants de locataires (« les jeunes ») qui tentent de défendre leurs parents vis-à-vis de ce qui est perçu comme une véritable oppression de la part du bailleur. Le mécontentement s'exprime parfois par des formes d'agression physique ou verbale, ce qui aboutit à l'invocation du droit de retrait des équipes de proximité, et oblige le bailleur à solliciter des agents intérimaires (dans le cas du square Iris, le bailleur a déplacé la loge dans un autre quartier après les actes d'« agression » de la part « des jeunes »).

Le cœur du procès bailleur-locataire concerne ainsi les protocoles de communication imposés par la direction : pour faciliter le traitement des réclamations, les formes dématérialisées de l'échange sont privilégiées au face-à-face (réduit ici à l'ouverture de la loge deux heures par jour). Il se produit ainsi ce que Michalis Lianos a qualifié de « régression du contrôle social » : le bailleur substitue la présence humaine par des dispositifs de contrôle automatisés (plateforme téléphonique, site internet et désormais application mobile), qui privent les individus de la possibilité de négocier et discuter les règles et les normes d'interaction avec les institutions (Lianos et Douglas, 2001).

2. Une hiérarchie morale entre les « bons » et les « mauvais secteurs »

Le fait que ces dispositifs d'échange dématérialisés fonctionnent dans les résidences extérieures et pas dans les « secteurs sensibles » autorise les agents à ériger des frontières symboliques entre les patrimoines gérés. Dans l'agence de Trappes, les salariés partagent leur emploi du temps entre la gestion du parc « sensible » ou « complexe », et celui localisé dans les communes extérieures. Cette situation leur permet d'établir des comparaisons qui renforcent les barrières morales entre les résidences et les populations :

« C'est une autre population, déjà, les extérieurs. La plupart travaillent tous... Ils savent s'organiser. Enfin quand on travaille, on sait s'organiser. Ils sont pas assistés. Ceux qui travaillent sont pas assistés. Elle est là la grosse différence. Et puis les exigences sont pas les mêmes. C'est pas du tout pareil. Celui qui travaille, ben... il va pas continuellement embêter le gardien. Parce qu'en général, il connaît ses droits et obligations. Même s'il connaît pas tout. Il va poser une question, et puis c'est rare qu'il revienne à la charge le locataire extérieur » (responsable de secteur, 50 ans, février 2017).

Le portrait dressé par cette gestionnaire des « populations extérieures » dessine par antonyme la figure du locataire type de Trappes : un être « assisté », incapable de « s'organiser », qui méconnaît « ses droits et ses obligations ». Cette comparaison autorise ainsi les agents à établir un jugement qui oscille entre alarmisme et misérabilisme (Siblot, 2005) : face à l'ampleur des dégradations et des dysfonctionnements dans les « secteurs sensibles », ils ont le sentiment d'y agir en « pompier de service », là où leur travail serait « réellement qualitatif²¹⁰ » dans le patrimoine à vocation généraliste.

Les clivages s'opèrent également à l'intérieur même du grand ensemble, entre les sites qui vivent « à peu près bien », et ceux considérés comme « les plus difficiles ». La perception de la propreté sert souvent d'indicateur pour établir cette hiérarchie. Par exemple, aux Saules, la prestation ménagère est source de conflits : dans les réunions de locataires, les participants reprochent aux gardiens leur absentéisme ou leur dilettantisme, alors que ces derniers accusent les résidents de ne pas respecter leur travail :

« [Les locataires] ils disent “ouais, le gardien il est fainéant, il travaille pas”. C'est normal ! Il voit qu'il y a pas de résultats, [...] y a pas de reconnaissance. [...] Au lieu de lui dire “ouais c'est bien, ça sent bon et tout”, il trouve que le contraire : la poubelle par terre... C'est comme s'ils se vengent sur lui en fait : “ben tu veux le rendre propre ? Nous on va salir”. Voyez ? [...] C'est la conscience en fait. Y a un gardien, je paye le gardien, j'ai le droit de faire des conneries. C'est ça. Vous prenez de mes charges et tout pour payer un gardien ? Ben moi j'emmerde le gardien. C'est ça le problème. Or, ici [dans ce square] non. [Ma collègue] qui fait le ménage, moi qui fait le ménage et tout... “Ah le gardien, ça sent très bon !” “Merci c'est gentil !” Ben ça reste propre pendant une semaine. Voyez la différence ? Ça vous donne envie de refaire le ménage » (gardien, avril 2017).

Ainsi, le comportement des locataires serait, selon les gardiens, le principal moteur de leur (dé)motivation au travail. Dans certains secteurs, la mise en propreté relèverait d'un sacerdoce qui témoigne du processus de « délégation du sale boulot » théorisé par Everett C. Hughes. Pour ce sociologue, le « sale boulot » (*dirty work*) est un ensemble de « tâches » que les membres d'une profession doivent réaliser, et qu'ils tendent à considérer comme « physiquement dégoûtantes », « dégradantes », ou « humiliantes » (Hughes, 1996b, p. 81). Dès lors, ces travailleurs tentent de les déléguer à d'autres dès qu'ils en ont la possibilité – cette délégation étant alors considérée par Hughes comme l'un des ressorts du processus de professionnalisation. Dans le cas des HLM, la délégation s'opère par l'externalisation d'une partie des tâches des gardiens à des entreprises prestataires. Cependant, la législation qui régit le rapport locatif limite la possibilité d'externaliser massivement deux activités que les gardiens répugnent à réaliser : le nettoyage des parties communes et le ramassage des conteneurs. En effet, la loi régissant la liste des charges dites « récupérables » dans les charges locatives établit que le salaire du gardien est financé par les locataires dans leurs charges à hauteur de 75%, à condition que l'agent effectue ces deux tâches dans les immeubles²¹¹.

Face à l'impossibilité de déléguer leurs missions, les gardiens se retrouvent alors au cœur du « drame social du travail » (*social drama of work*) : la mise en propreté des

²¹⁰ Responsable de secteur, 34 ans, novembre 2016.

²¹¹ Décrets n° 82-955 du 9 novembre 1982 et n° 87-713 du 26 août 1987 fixant la liste des charges récupérables, modifiés par le décret n° 2008-141 du 19 décembre 2008. La loi stipule que si le gardien n'effectue que l'une de ces deux tâches, son salaire n'est récupérable qu'à hauteur de 40 %.

immeubles les plus « difficiles » s'apparente à une gageure. Elle consiste à invisibiliser les « déviances » des locataires, que les bailleurs leur demandent de considérer comme des « clients ». Le « drame social du travail » réside alors dans cette relation d'interdépendance : face à ces « consommateurs » non respectueux de leur travail, les gardiens se retrouvent pris dans « un combat permanent pour leur statut et pour leur dignité personnelle » (Hughes, 1996b, p. 84). Le « drame social du travail » contribue dès lors à renforcer le stigmate résidentiel qui pèse sur les occupants des immeubles dont la mise en propreté est déficiente : dès lors que les gardiens ne peuvent savoir qui, parmi les habitants, respectent ou non leur travail de nettoyage, c'est bien l'ensemble des résidents qui se retrouvent suspectés d'être déviants²¹² (Roudil, 2010). Le partage du propre et du sale trace ainsi des frontières morales (Douglas, [1966] 2016), entre les espaces dont l'usage moyen que les résidents établissent est acceptable, et ceux qui ne le sont pas.

Dans ce contexte conflictuel, les instruments managériaux et les dispositifs spatiaux mis en place par les organismes HLM demeurent souvent impuissants, si bien que les bailleurs vont recourir à d'autres modes de régulation, en particulier ceux du développement social.

III. Une régulation gestionnaire du procès bailleur-locataire

Le procès réciproque entre bailleurs et locataires qui se dessine dans les « secteurs sensibles » se matérialise sous plusieurs formes. Au-delà des « jeunes » qui se montrent « agressifs » envers les gardiens ou les salariés de l'agence, les résidents ont d'autres moyens d'exprimer leur mécontentement. Ceux qui le peuvent cherchent à fuir les immeubles. Les résultats des enquêtes de satisfaction, et plus encore les indicateurs de « rotation » des locataires et de vacance locative, agissent comme un signal d'alarme pour l'agence : ils sont la preuve que le cadre de vie est suffisamment déficient pour générer le refus des candidats au logement social ou la fuite résidentielle des populations solvables (cf. tableau 2).

Tableau 2 : taux de rotation dans plusieurs immeubles enquêtés par rapport au taux de rotation observé en région île de France²¹³

	Iris	Vignes	Saules	Tulipes	IDF	Paris
<i>Taux de rotation</i>	8,50 %	4,20 %	8,30 %	4,50 %	6,8%	4,9 %
<i>Taux de vacance</i>	10,70 %	1,8 %	8,40 %	3,70 %	2 %	1,6 %

²¹² Cette classification résidentielle mérite cependant d'être nuancée. Les agents des bailleurs érigent également des frontières internes entre les locataires des immeubles à problèmes. Comme l'a montré Marine Bourgeois (2017, p. 475), les gestionnaires établissent des jugements ordinaires selon deux variables : un critère comportemental et un critère économique. On retrouve aux pôles négatifs le « fauteur de trouble » et le « mauvais payeur », qui s'opposent au « bon père de famille » et au « bon payeur ». Dans les grands ensembles stigmatisés, cette dichotomie érige des figures de « bons » locataires « captifs », perçus dans le registre du misérabilisme ou de la compassion : les personnes âgées isolées allocataires du minimum vieillesse, les mères de famille célibataires qui « tentent de s'en sortir », etc.

²¹³ Sources : Fiches entrepôts social du bailleur enquêté, 2016, et Observatoire du Logement Social, 2016, *op.cit.*

Les tensions quotidiennes peuvent par ailleurs être médiatisées par des acteurs de la société civile telle que les amicales de locataires. Il peut également arriver que certains habitants fassent circuler des pétitions, comme Mme Ayad dont nous avons tissé le portrait précédemment, qui a collecté des signatures dans son immeuble pour protester contre le choix du coloris du ravalement de façade : « on refuse que ce soit gris et blanc. On n'est pas en prison », justifie-t-elle. Quelle que soit leur tournure, ces formes de *voice* – pour reprendre la typologie d'Alfred Hirschman (1995) – imposent au bailleur de réagir, et ce d'autant qu'elles peuvent s'ébruiter jusqu'à son principal partenaire dans la gestion des territoires : les Villes.

Cette section décrit d'abord les modes « traditionnels » de régulation des conflits que les bailleurs mobilisent. Elle retrace ensuite comment les outils de gestion des troubles résidentiels s'interpénètrent avec la gestion municipale au travers de deux dispositifs : la gestion urbaine de proximité (GUP), et le développement social urbain (DSU).

III.A. Gérer le mécontentement des locataires : la régulation politique des grands ensembles

Pour les bailleurs, les comportements « déviants » de certains habitants ne génèrent pas seulement du travail supplémentaire. Ils entraînent également l'insatisfaction des autres résidents. Cette insatisfaction peut se traduire par l'*exit* des ménages dits « solvables », ou encore par des conflits médiatisés sous forme de pétition ou d'actions politiques des amicales de locataires, susceptibles de ternir l'image des bailleurs aux yeux de leurs partenaires institutionnels, notamment les Villes. Du fait des enjeux politiques que recouvre la gestion du mécontentement des locataires, les agences sont amenées à réaliser un important travail de régulation politique dans les communes où elles disposent d'un important patrimoine, tant auprès des amicales de locataires qu'auprès des Villes.

1. La gestion des relations avec les amicales de locataires

Depuis les prémices du logement social, les bailleurs ont dû composer avec des mouvements de locataires. Leur professionnalisation est marquée par l'interférence avec des amicales ou des associations de défense qui ont longtemps lutté pour renverser le déséquilibre législatif entre droits des locataires et droits des propriétaires (Jeantet, 1987 ; Ballain, 2008 ; Jolis, 2013). Particulièrement actifs pendant les Trente Glorieuses, ces mouvements ont coordonné à l'échelle locale et nationale des opérations de squattage et de gels massifs de loyer, et comme on l'a vu dans le chapitre précédent, ils ont aussi pu s'engager dans une lutte pour la gestion démocratique des équipements sociaux et l'amélioration du cadre de vie (Anselme, 2000 ; Tellier, 2007 ; Ballain, 2008).

Ces mouvements finissent par obtenir satisfaction au milieu des années 1980. La loi du 23 décembre 1986, dite loi Quilliot, accorde aux représentants des habitants des sièges dans plusieurs instances, comme le conseil d'administration et le conseil de surveillance (Demoulin, 2016). Cette loi a institutionnalisé la représentation des amicales de locataires dans la gouvernance des bailleurs, et plus singulièrement dans la gestion quotidienne du

logement social. Elle a ainsi obligé les bailleurs à intégrer dans leurs pratiques professionnelles le « dialogue social » avec les amicales.

Deux types de services sont particulièrement concernés par cette « concertation » avec les amicales : tout d’abord, les agences locatives doivent négocier trimestriellement avec les amicales des « plans de concertation locative » (Demoulin, 2016). C’est notamment dans ces scènes que peut se discuter le contenu des « contrats d’entretien » – par exemple la mise en place ou non d’un contrat « volets roulants » que les locataires payeront mensuellement dans leur charge pour réparer leurs volets. La « concertation » concerne ensuite les directions patrimoniales – c’est-à-dire les équipes de la maîtrise d’ouvrage qui pilotent les projets de rénovation urbaine²¹⁴, de réhabilitation et de construction neuve. La présence des amicales de locataires à la table des négociations constituerait une forme de « garantie démocratique » (Anselme, 2000, p. 150). Pour Anselme, cette « démocratie » est un simulacre, dans la mesure où elle bénéficie davantage aux institutions qu’aux habitants. À la fois, la présence de ces représentants permettrait au bailleur de connaître l’avis des locataires et d’avoir des « remontées du terrain », voire de faire passer des messages aux autres résidents. De plus, en prenant des décisions « négociées » avec ces représentants des habitants, les bailleurs peuvent alors « exclure de [leur] propre champ de responsabilités les effets pervers possibles » des décisions qu’ils sont susceptibles de prendre (*Ibid.*), en renvoyant les amicales et les locataires mécontents en vis-à-vis. Comme le souligne ce salarié, la « concertation » permet ainsi de légitimer les décisions prises par son employeur :

« Pour nous en tant que bailleur, c’est important d’avoir des associations en face pour travailler, vraiment sur le côté gestion. De gestion, de contrôle... Parce que c’est important d’avoir un contrôle en plus. [...] Et du coup euh ça permet de, de tuer aussi des mythes, des mythes urbains, des légendes urbaines... Et de dire “oui le bailleur ils nous volent dans les charges”. Non non c’est vraiment vos dépenses ! [...] Et de bien contrôler les factures et tout. Et comme ça ça permet aussi de dire “ben l’amicale a dit ‘on valide les charges’”, et les habitants peuvent plus après dire “ben non j’suis pas d’accord”. Ben ça a été contrôlé. Venez dans l’amicale, venez contrôler si vous êtes pas d’accord !²¹⁵ »

Même si la concertation avec les amicales se présente donc comme un instrument de régulation des conflits, ces interlocuteurs peuvent aussi constituer une menace pour les organismes HLM. Certaines de ces associations n’hésitent pas à judiciairiser les revendications des locataires, conduisant à médiatiser le procès réciproque que se livrent bailleur et locataires en une véritable action en justice²¹⁶. C’est par exemple le cas de l’une des amicales de Trappes, qui a décidé d’intenter un procès au bailleur, en lui réclamant plus de 1,9 million d’euros de charges indues – incriminant notamment le montant de la récupération du salaire des gardiens, et le mode de calcul de la facturation de l’eau chaude²¹⁷. La médiatisation du procès bailleur-locataire apparaît d’autant plus embarrassante pour le logeur qu’elle ne laisse pas indifférente les municipalités, qui sont leur principal partenaire dans la gestion urbaine.

²¹⁴ Dans les concertations minimalistes, les amicales de locataires ont souvent la charge de représenter la parole des habitants dans les projets de démolition-reconstruction ou de réhabilitation du patrimoine.

²¹⁵ Entretien avec un CDSU, 37 ans, juillet 2017.

²¹⁶ Nous reviendrons plus en détails sur ces relations conflictuelles dans le chapitre 6.

²¹⁷ « Trappes : les locataires réclament 1,9 M€ à leur bailleur », *Le Parisien*, 16 janvier 2018, en ligne : <https://www.leparisien.fr/yvelines-78/trappes-les-locataires-reclament-1/>, consulté le 20 janvier 2018.

Dans les villes populaires composées de grands ensembles²¹⁸, la gestion du logement social se présente comme un enjeu électoral. De fait, les élus s'intéressent de près au rapport locatif, et cherchent parfois à s'imposer comme des intermédiaires incontournables entre logeur et logés. Lorsque les conflits sont médiatisés par les amicales ou par certains locataires au travers de pétitions, ces élus sont souvent interpellés par leurs administrés, et se retrouvent soit dans une posture d'arbitre, soit accusés de « laisser-faire » par les locataires ou leurs représentants. Pour reprendre encore une fois l'exemple de Trappes, l'amicale qui judiciarise son engagement n'hésite pas à nouer des alliances avec les élus de l'opposition, ce qui aboutit à une forme de relation dans laquelle la Ville et le bailleur sont dénoncés comme complices des problèmes de gestion du parc social²¹⁹ – notamment en ce qui concerne les problèmes techniques récurrents, comme la circulation de l'eau chaude, l'augmentation des charges, ou encore les « incivilités » et les rassemblements de « jeunes » dans les parties communes. Selon les situations, les municipalités oscillent alors entre un positionnement de porte-voix des locataires (pour presser le bailleur d'intervenir), ou au contraire de porte-parole du bailleur (en légitimant à ses côtés les politiques urbaines et gestionnaires menées sur le parc) (Deboulet et al., 2010).

2. La gestion du parc social à l'épreuve de l'« ingérence » municipale

Pour les bailleurs, la maîtrise des relations avec les amicales est décisive : il s'agit d'éviter qu'elles constituent un contre-pouvoir embarrassant par l'entremise des élus, mais aussi de s'assurer que ces derniers se montreront coopératifs dans la mise en œuvre de la territorialisation de la gestion locative (Bretesché, 2005).

Les communes ont des prérogatives en matière d'attributions. Elles disposent d'un contingent municipal au sein du patrimoine, généralement de 20 %. Elles s'imposent donc en partenaire des « politiques de peuplement » des bailleurs (Bourgeois, 1996). Le plus souvent, elles partagent avec eux le même référentiel universaliste quant à la vocation du logement social – celui de faire de la « mixité sociale » et d'« équilibrer les peuplements » (Bourgeois, 2017). Néanmoins, cette ambition ne converge pas toujours avec les caractéristiques objectives du parc (typologie des logements, morphologie), ni avec les demandes individuelles des ménages (certaines résidences sont convoitées par les populations locales, quand d'autres sont évitées). Aussi, la préservation de bonnes relations avec les municipalités s'inscrit dans une stratégie d'anticipation de la gestion des populations « à risques » (Simon, 2003) : elle permettrait au bailleur d'anticiper la « qualité » des dossiers que les Villes leur attribuent, comme l'explique cette salariée :

« Quand tu entretiens de bonnes relations avec une Ville, elle fait attention aux familles qu'elle t'envoie. Y a plein de communes où clairement, elles nous connaissent pas trop, [...] elles ont tendance à orienter des familles beaucoup plus en difficulté, [...] des DALO... Ou tout d'un coup tu vas te retrouver avec un patrimoine où t'as beaucoup de familles monoparentales... Et c'est compliqué après en gestion » (CDSU, 32 ans, janvier 2017).

²¹⁸ Cf. figure 6 dans l'introduction de la partie I de la thèse réalisée à partir de la typologie du parc social.

²¹⁹ Voir par exemple « Othman Nasrou jette l'éponge [au bailleur] », *78 actu*, en ligne : [https://actu.fr/ile-de-france/trappes_78621/othman-nasrou-jette-leponge-a-\[Cyan\]_12678147.html](https://actu.fr/ile-de-france/trappes_78621/othman-nasrou-jette-leponge-a-[Cyan]_12678147.html), consulté le 04/07/2017.

Dans le même temps, les Villes peuvent également faire pression sur les bailleurs, notamment lorsque des habitants leur relaient des pétitions ou que les amicales contactent directement les édiles pour les presser d'intervenir sur la gestion du bailleur. Du point de vue des agents des organismes, l'immersion des municipalités dans les conflits relèverait d'une forme d'« ingérence²²⁰ » qui ne ferait qu'attiser les tensions : pour des raisons électorales, elles prendraient plus volontiers le parti des habitants, et se mettraient même à véhiculer l'image de « bailleur-voleur » qui imprègne les représentations d'une partie de la population. Aux yeux des salariés des organismes, le problème de ce discours est qu'il élude le fait qu'un grand nombre de nuisances dénoncées par les habitants relèvent soit de la responsabilité municipale (par exemple les dépôts d'ordures dits « sauvages » dans les espaces publics qui entourent les grands ensembles et qui sont désormais à la charge des Villes), soit de la responsabilité des services de police – notamment pour la gestion des illégalismes urbains au sein des immeubles, en particulier les « trafics » dans les parties communes (Gosselin et Malochet, 2017). Pour cette salariée, toutes les tendances politiques sont concernées, mais plus particulièrement les Villes de gauche :

« Moi les Villes avec lesquelles j'ai le mieux travaillé, c'était les Villes de centre droit. La droite un peu catho. En mode "le social on sait que c'est bien, mais nous c'est pas trop notre truc. Donc vous, vous savez faire [...]" Sinon les Villes de gauche en réunion publique c'est : "c'est la faute de votre bailleur, il en n'a rien à foutre de vous, c'est les méchants !" Les méchantes entreprises. Les communistes c'est encore les pires quelques fois. Les bailleurs c'est vraiment les méchants capitalistes » (CDSU, 32 ans, janvier 2017).

Comme cette salariée s'en fait le porte-voix, les bailleurs font souvent office de boucs émissaires face à la dégradation matérielle du cadre de vie. Or, les agents estiment cette condamnation injuste, car les collectivités ont de multiples compétences dans la gestion des services urbains : entretien des voiries, propreté des espaces publics, gestion de la distribution de l'eau, etc. Dans certains cas, les bailleurs dépendent directement d'elles pour assurer la gestion de leur patrimoine, comme le ramassage des encombrants sur la voie publique ou encore la mobilisation de la police municipale pour régler des conflits de voisinage, ou retirer les « voitures épaves » qui stationnent parfois dans les parkings du fait des pratiques de « mécanique sauvage ». C'est pourquoi les bailleurs, par l'intermédiaire des agences décentralisées et de leur politique territoriale, ont intérêt à nouer des relations privilégiées avec les édiles locaux. Depuis le début des années 2000, cette coopération s'est d'ailleurs formalisée par l'institutionnalisation d'un volet essentiel de la politique de la ville : la gestion urbaine de proximité (GUP).

III.B. De la gestion urbaine de proximité au développement social urbain : la « pérennisation des investissements immobiliers »

Au début des années 2000, un dispositif de gestion urbaine partenariale fait son apparition dans les quartiers d'habitat social : la gestion urbaine de proximité (GUP). Ce dispositif repose sur un engagement contractuel entre la Ville, les bailleurs et l'État, et contribue à modifier les représentations des problématiques gestionnaires.

²²⁰ Entretien avec une CDSU, 30 ans, juin 2017.

Concrètement, la GUP repose sur des « visites en marchant » qui réunissent les services de la Ville, les bailleurs et parfois d'autres services régaliens (Police, pompiers, représentant de la Préfecture). À Trappes comme ailleurs, le dispositif est porté par la Ville : une chargée de mission GUP est mise à disposition pour coordonner une quarantaine de visites par an dans l'ensemble des squares HLM du sol communal. Lors de ces visites, les acteurs repèrent les dysfonctionnements dans les espaces extérieurs (voitures épaves, trottoirs dégradés, tags, graffitis, etc.), et enregistrent des demandes d'intervention dans un extranet auprès des services concernés (le bailleur ou les services techniques municipaux selon la localisation domaniale du problème). Ce système instaure ainsi une rationalisation partenariale du traitement des « incivilités » et autres illégalismes urbains qui se déploient dans les grands ensembles. Il permet de répondre à une préoccupation institutionnelle majeure : « la pérennisation des investissements immobiliers », pour reprendre le vocabulaire institutionnel – c'est-à-dire la lutte contre la dégradation prématurée des aménagements mis en œuvre dans le cadre des projets de rénovation urbaine ou de réhabilitation des résidences.

Ce dispositif peut sembler contraignant pour les acteurs, puisqu'il les oblige à mobiliser une main d'œuvre dédiée pour assurer le suivi et le traitement des dysfonctionnements. Les bailleurs s'y investissent volontiers, à la fois pour les raisons politiques que nous venons d'évoquer (éviter l'« ingérence » municipale dans leurs pratiques), mais aussi pour des raisons financières. La contractualisation d'une convention GUP est obligatoire pour présenter une candidature auprès de l'ANRU²²¹. C'est aussi elle qui conditionne une aide octroyée aux organismes HLM qui gèrent des quartiers localisés dans les quartiers de la politique de la ville : l'abattement de 30 % sur la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB).

Cette disposition n'est pas anodine : elle illustre comment la construction sociale du problème de gestion des grands ensembles se traduit par la mise en place d'une politique compensatoire, selon la logique de discrimination territoriale positive typique de la politique de la ville (Kirszbaum, 2004). L'évolution du dispositif à partir de la réforme de 2014 (loi Lamy²²²) montre par ailleurs les collusions entre les pratiques gestionnaires et patrimoniales des bailleurs, et le développement d'un marché du vivre ensemble.

1. Un dispositif de discrimination territoriale positive pour gérer les secteurs « difficiles »

L'origine de l'abattement de TFPB s'inscrit dans un travail politique du mouvement HLM : à partir des années 1980, celui-ci cherche à convaincre les pouvoirs publics que le maintien d'une « qualité de service » dans les quartiers les plus « difficiles » a un prix, et

²²¹ Comme le note Amandine Mille (2021, p. 241), le NPNRU a renforcé cette disposition, en conditionnant les conventions de rénovation urbaine à l'instauration d'un « projet de gestion » : en complément du dispositif GUP, les porteurs des projets doivent désormais s'accorder sur un protocole visant à « aider les collectivités et les bailleurs à coordonner, et même anticiper, leurs futures actions en faveur de la gestion du cadre de vie et de la résolution des éventuels dysfonctionnements qui perdureraient dans les quartiers en dépit de leur rénovation » (*Ibid.*).

²²² Loi n° 2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la Cohésion Urbaine et Métropolitaine, dite loi Lamy.

que ce n'est pas seulement aux organismes HLM d'en supporter le coût. Cette conviction est elle-même légitimée par les pratiques managériales mises en place par les bailleurs en réponse aux injonctions entrepreneuriales divulguées par le monde HLM : dès les années 1980 et 1990, les organismes se dotent d'instruments de comptabilité analytique pour apprécier la contribution de chaque immeuble au résultat financier de l'organisme. L'objectif est d'identifier les programmes déficitaires ou insuffisamment excédentaires²²³. Ces outils comptables mettent rapidement en évidence combien la gestion des grands ensembles est bien plus coûteuse que le reste du patrimoine, ce qui apporte une légitimité certaine à la définition gestionnaire du problème des grands ensembles.

Ce plaidoyer pour faire face aux difficultés de la gestion quotidienne des « quartiers dégradés d'habitat social » est entendu dès 1988. Au nom de « l'amélioration de la qualité de service », une première circulaire incite financièrement les bailleurs à s'investir dans des dispositifs de gestion partenariale avec les municipalités²²⁴. Ce principe incitatif s'institutionnalise à partir de 1999 : une enveloppe de 50 millions de francs (7,6 millions d'euros) dite « qualité de service » est accordée à l'ensemble des organismes, pour financer les surcoûts d'entretien des quartiers « difficiles » (Lévy-Vroelant et al., 2005), et en particulier les frais générés par la mobilité des locataires – elle-même perçue comme le signe que la qualité de vie dans ces ensembles fait fuir les résidents. L'enveloppe finance tout particulièrement la « remise en état des logements entre deux locations », les « travaux rendus nécessaires par des dégradations répétées dans les parties communes », ou encore des dispositifs de sécurisation des immeubles ou de collecte des déchets²²⁵. Dès 2001, ces aides financières passent à 300 millions de francs, et concernent désormais les bailleurs des 751 Zones Urbaines Sensibles (ZUS) de la politique de la ville, qui peuvent bénéficier d'un abattement de 30 % TFPB. Ces dotations doivent financer des actions favorisant « la propreté et la tranquillité [dans les immeubles] où la demande des habitants est très forte », et la « lutte contre [les] phénomènes de dévalorisation » générés par les « dégradations répétées » des espaces communs²²⁶.

Jusqu'en 2014, la mise en œuvre de ce dispositif traduit la persistance de la centralisation de la politique du logement (Zittoun, 2001) : l'abattement de TFPB est encadré par un accord-cadre (ou « convention d'utilité sociale²²⁷ ») entre l'État et les bailleurs, écartant dès lors les collectivités locales de leur définition. Ce n'est donc pas un hasard si cette disposition trouve ses détracteurs et ses défenseurs. D'un côté, les

²²³ Voir par exemple le rapport de la cour des comptes « Les organismes d'habitation à loyer modéré », *Rapport public particulier, Tome II*, Cour des Comptes, 1994, p. 81. Sur les stratégies de péréquation patrimoniale des organismes HLM, voir les travaux de Matthieu Gimat (2017).

²²⁴ Circulaire du 11 juillet 1988 relative à « la mise en œuvre des mesures en faveur du logement social et des quartiers dégradés ». Cette circulaire débouche essentiellement sur la création et le financement de régies de quartier, des « entreprises sociales d'insertion par le travail » dont l'émergence s'inscrit dans la mouvance autogestionnaire des luttes urbaines des années 1970 (Eme 2004, p. 48).

²²⁵ Circulaire n° 99-45 du 06 juillet 1999 relative à « amélioration de la qualité de service dans le logement social ». Chapitre 65-48, article 2, Bulletin Officiel.

²²⁶ Circulaire n° 2001-69/UHC/IUH2/22 du 9 octobre 2001 relative à l'utilisation de la ligne « amélioration de la qualité de service dans le logement social ».

²²⁷ Les accords-cadres, renommés « convention d'utilité sociale » depuis la loi Molle de 2009, définissent la politique sociale et patrimoniale de chaque organisme HLM, encadrée par l'État.

municipalités concernées par les ZUS qui ne gèrent pas directement du logement social n'apprécient pas qu'une partie de leur recette fiscale soit absorbée par les bailleurs, et ce sans avoir leur mot à dire sur la manière dont ces derniers utilisent ces sommes²²⁸. De l'autre, les acteurs du monde HLM estiment que l'abattement de TFPB n'est pas suffisant pour compenser « les surcoûts enregistrés par les bailleurs dans les ZUS » (Hamel et André, 2009, p. 43), et veulent étendre cette disposition à l'ensemble des quartiers concernés par la politique de la ville (notamment les CUCS exclus du dispositif).

En 2014, la loi Lamy réforme la géographie de la politique de la ville, pour mettre fin au morcellement en une multiplicité de zonages (100 Zones Franches Urbaines, 416 Zones de Redynamisation Urbaine, 751 ZUS, 494 Programmes de Rénovation Urbain et 2 492 quartiers CUCS). Le législateur impose de fusionner ces différents dispositifs par la création de 1 514 quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV). Or, cette nouvelle géographie n'est pas sans conséquence pour les organismes HLM : tous les secteurs en QPV sont désormais concernés par l'abattement de TFPB (soit environ 25% du parc social national, soit 1,2 million de logements).

2. De l'abattement de taxe foncière sur les propriétés bâties au financement du développement social urbain dans les HLM

L'extension de la TFPB à l'ensemble des QPV est décisive dans l'investissement des organismes HLM dans la politique de la ville, et notamment dans le développement d'un marché du DSU. En effet, l'abattement fiscal dont bénéficient les bailleurs est désormais conditionné par leur engagement dans le « contrat de ville²²⁹ », à travers la signature d'une convention d'utilisation *ad hoc*. En conséquence, l'usage de la TFPB n'est plus soumis à la discrétion des bailleurs, mais doit désormais faire suite à un « diagnostic en marchant » entre les différents signataires de la convention : bailleur, Ville et amicales de locataires. Les interventions financées doivent s'inscrire dans un « programme d'action », et faire l'objet d'un suivi et d'une évaluation. Elles sont également redéfinies en termes d'« amélioration de la qualité de vie urbaine²³⁰ », définie par les dispositions suivantes :

« Le renforcement de la présence du personnel de proximité, la formation et le soutien des personnels de proximité, le sur-entretien, la gestion des déchets, encombrants et épaves, la tranquillité résidentielle, la concertation et la sensibilisation des locataires, l'animation, le lien social et le vivre ensemble, les petits travaux d'amélioration de la qualité de service²³¹ ».

²²⁸ Le montant du dégrèvement fait l'objet d'une compensation partielle de l'État (26,4% en 2015, rehaussée à 40% en 2016). Ce n'est donc qu'à partir de la mise en œuvre de la loi Lamy que certaines Villes ont commencé à s'intéresser à la manière dont les bailleurs utilisaient les montants de la TFPB. Par exemple, les élus des Mureaux ont fait savoir au *Parisien* qu'ils faisaient pression sur les organismes HLM pour fléchir l'abattement de TFPB sur des actions de « concertation ». Voir <http://www.leparisien.fr/yvelines-78/les-mureaux-les-elus-pointent-du-doigt-les-bailleurs-sociaux-26-05-2017-6987126.php>.

²²⁹ La Loi Lamy ambitionne de fusionner les différents dispositifs contractuels ayant cours dans un même quartier prioritaire en un contrat unique, le « contrat de ville », signé entre l'ensemble des institutions et associations locales.

²³⁰ Accord-cadre entre l'État et l'USH, 20 avril 2015.

²³¹ USH, Cadre national d'utilisation de l'abattement de TFPB dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville pour la qualité de vie urbaine, 29 avril 2015.

Cette disposition dégage des fonds qui pourraient paraître anecdotiques, mais qui vont être suffisants pour générer le déploiement d'une véritable nébuleuse de professionnels chargés d'administrer ou de mettre en œuvre le « programme d'action » défini en concertation avec les municipalités : d'une part, des chargés de mission développement social urbain (CDSU) que les organismes HLM se mettent à recruter en interne à partir des années 1990, et d'autre part, des prestataires extérieurs spécialisés, que les agents internes financent avec les crédits de la TFPB.

Prenons l'hypothèse d'un quartier de 400 logements dont la taxe foncière serait d'environ 900 €/an par logement²³². L'abattement de 30 % dont dispose le bailleur représenterait alors une somme théorique d'environ 100 000 € par an. Depuis la contractualisation de la TFPB avec les communes, certains agents des bailleurs estiment que ces montants se sont imposés en « levier de financement de la politique de la ville²³³ ». Pour ce CDSU, de nombreux organismes faisaient « de l'optimisation fiscale » avec cette ressource avant la réforme. Par exemple, ils l'utilisaient pour « valoriser les postes de gardien jusqu'à 40 %²³⁴ ». Désormais, ce professionnel a plus de marges de manœuvre pour financer et piloter des actions visant « le lien social » et la « pérennisation des investissements immobiliers » dans les secteurs dits « difficiles », et plus spécifiquement les immeubles résidentialisés et réhabilités dans le cadre de l'ANRU.

Sur le plan morphologique, on peut schématiquement distinguer deux types de secteurs dans lesquels se déploient prioritairement les interventions de DSU : d'un côté les ensembles étendus ou escarpés, pourvus par exemple de coursives ou comportant de nombreux bâtiments, dans lesquels les dispositifs sociotechniques et l'encadrement des équipes locales semblent insuffisants pour lutter contre les « incivilités » ou les activités illicites en vigueur dans les espaces collectifs²³⁵ (trafics, mécaniques de rue, etc.). De l'autre, les tours d'habitations sont aussi des cibles privilégiées²³⁶, justement parce que leur densité empêche d'identifier les auteurs d'incivilités, notamment le jet de déchets par les fenêtres. De plus, ces immeubles sont équipés d'ascenseurs, un équipement objet de tensions quotidiennes (conflits d'usage, pannes récurrentes²³⁷, etc.). Ainsi, la sollicitation de professionnels spécialisés dans la politique de la ville s'inscrit dans une perspective gestionnaire, visant à compléter la régulation résidentielle effectuée par les agences, comme nous allons désormais l'analyser dans les chapitres qui suivent.

²³² Approximation effectuée à partir d'un taux d'imposition de 20% fixée par la collectivité (moyenne nationale pour les communes de plus de 10 000 habitants).

²³³ Entretien avec un CDSU, 37 ans, juillet 2017.

²³⁴ *Ibidem*.

²³⁵ Cette configuration concerne deux terrains d'enquête : le quartier d'Osny (95) et le square Iris à Trappes. Elle se donne également à voir dans les ensembles de quatre étages des Merisiers que nous avons investigués de façon secondaire : Les Jonquilles et Les Figuiers.

²³⁶ Cette configuration concerne trois terrains d'enquête : Dammarie-les-Lys, et les squares des Vignes et des Saules à Trappes.

²³⁷ À ce sujet, plusieurs pétitions en ligne dénoncent les pannes récurrentes d'ascenseur dans les immeubles HLM. Un collectif (Plus Sans Ascenseurs) a même été créé pour dénoncer « l'inertie des bailleurs et des ascensoristes », <https://www.change.org/p/plus-jamais-sans-ascenseur#response-38633>.

Conclusion du chapitre 2

Nous venons de voir qu'à partir des années 1970, les organismes HLM doivent composer avec deux processus parallèles. D'une part, une partie de leur patrimoine se spécialise dans le logement de populations dites « spécifiques », « inadaptées » à la vie en collectivité, ou « assistées » – des termes pouvant apparaître comme autant d'euphémismes pour désigner des populations issues de l'immigration postcoloniale (Tanter et Toubon, 1999). D'autre part, l'intronisation d'un référentiel libéral dans la compétition politique impose progressivement l'austérité budgétaire et la performance économique comme norme de régulation des services publics (Jobert, 1994).

La convergence de ces transformations amène progressivement les bailleurs à soumettre leur mode d'organisation aux préceptes de la nouvelle gestion publique. D'un côté, ils rationalisent leur masse salariale en incitant les agents de proximité à se montrer polyvalents, et se dotent d'instruments de communication qui dématérialisent le contact avec les locataires pour réduire les coûts de gestion (plateforme téléphonique, site internet puis application mobile). De l'autre, ils décentralisent leurs activités de gestion, et tentent de s'adapter au contexte des quartiers dits « sensibles » pour contribuer à la « cohésion sociale ». Cette décentralisation se concrétise par la création d'unités de gestion locale (agences, antennes...) à proximité des « sites sensibles ». L'enjeu est de faire un traitement « à la source » des problèmes (Bretesché, 2011), en particulier des « incivilités » et autres « dégradations » dont les résidents seraient responsables. La convergence de ces deux mutations entraîne une gestion duale de l'activité gestionnaire et du service à la clientèle. Alors que les petites résidences récentes qui logent majoritairement des classes moyennes font l'objet d'une gestion distancée, les bailleurs instituent un traitement différencié dans les grands ensembles : ils externalisent les activités d'entretien, et instaurent des « contrats » pour se prémunir des risques associés au style de vie des ménages logés (augmentation du nettoyage, contrats robinetterie, volets roulants ou désinsectisation).

En parallèle, les organismes HLM tirent profit de la mise à l'agenda du « problème des banlieues », pour se faire subventionner une politique de réhabilitation des logements, en se saisissant des dispositifs d'action publique successifs, et en développant leur relation avec les collectivités territoriales (Palulos, Banlieue 89, ORU, GPV, ANRU puis ANRU2) (Zittoun, 2001, p. 89). Cette action publique urbaine porte un double enjeu. Elle permet aux organismes de rendre leur parc social à nouveau attractif pour les classes moyennes (ou du moins pour les ménages solvables). Elle finance aussi des dispositifs de gouvernement des conduites inspirés de la prévention situationnelle, afin de lutter contre les troubles résidentiels et favoriser l'« appropriation » (au sens de responsabilisation) des habitants de leur cadre de vie.

En outre, le mouvement HLM parvient à convaincre les autorités que la gestion des quartiers les plus « sensibles » engendre des surcoûts supplémentaires, et qu'ils ont besoin d'un « coup de pouce » de l'État. À partir des années 1990, ce dernier leur octroie progressivement un abattement de 30 % de taxe foncière sur la propriété bâtie (TFPB) pour leur parc désigné « sensible », formalisé par le biais de « convention d'utilité sociale » puis par les contrats de ville.

Or, la convergence de ces mutations est d'autant plus mal ressentie par les populations que les transformations engagées s'imposent sans concertation, et ne correspondent pas forcément à leurs pratiques sociales et spatiales (notamment au niveau du langage et de la culture de l'écrit). Elles génèrent par ailleurs une augmentation significative des charges, du fait de la multiplication des services résidentiels censés garantir la « qualité de service » (entretien des espaces verts, des volets roulants, etc.). Dans ces conditions, la gestion du face-à-face avec le public devient une véritable gageure pour les agents de proximité, qui se retrouvent pris en étau entre les normes managériales et commerciales édictées par leur hiérarchie, et les comportements des populations logées qui tentent de résister ou de tirer profit des réformes « modernisatrices ». Les salariés de proximité se retrouvent alors contraints d'agir en *street-level bureaucrat* (Lipsky, 2010), face à une forme de « procès réciproque » qui structure le rapport locatif (Althabe, 1985).

D'un côté, une partie non négligeable des résidents accusent leur logeur d'être un « voleur » qui les accable de charges locatives, en plus de n'être jamais disponible pour traiter leurs réclamations. De l'autre, les agents tentent de résister aux comportements d'une partie des résidents qu'ils jugent hostiles, par des pratiques différenciées. Certains se réfugient derrière la règle de droit, là où d'autres puisent dans leurs ressources personnelles, leur inventivité, leur capacité de persuasion ou de médiation pour résister aux critiques des locataires (Ion, 1998, p. 49). Face aux comportements différenciés de leurs « clients », les agents établissent des frontières morales entre des figures de « bons » et de « mauvais » locataires, et entre des archétypes de « bons » et « mauvais » immeubles. Dans cette catégorisation, les secteurs « extérieurs » au grand ensemble sont considérés comme le prototype de la résidence modèle, logeant des personnes intégrées dans la société salariale et agissant en acteur responsable du cadre de vie. À l'inverse, certains immeubles et leurs populations sont considérés comme des spectres, des anti-modèles, les comportements des habitants entraînant la démission des agents de proximité, et donnant le sentiment que face à l'importance des « incivilités », l'argent public a été investi en pure perte.

Dans ce contexte, certains résidents médiatisent leur ressentiment envers leur logeur en s'investissant dans les amicales de locataires, en réalisant des pétitions, ou encore en sollicitant leurs élus locaux. Face à la mise en procès de leur mode de gestion, les bailleurs se rendent à l'évidence : ils ont besoin d'acteurs tiers, de professionnels spécialisés pour responsabiliser les habitants et pacifier les conflits. Les dispositions pour financer l'adaptation de la gestion locative au quartier sensible (l'abattement de TFPB), vont alors servir à financer des actions de « concertation et [de] sensibilisation des locataires », au bénéfice de « l'animation, [du] lien social et [du] vivre-ensemble²³⁸ ».

C'est désormais à ces professionnels, à leurs pratiques, leurs modes de justification et de fonctionnement, et surtout leurs manières de définir et concevoir le vivre ensemble auxquels nous allons désormais nous intéresser.

²³⁸ USH, Cadre national d'utilisation de l'abattement de TFPB dans les quartiers prioritaires, *op. cit.*

Conclusion de la partie I

Dans cette première partie, nous avons retracé comment la construction sociale du problème du vivre ensemble dans les « banlieues » s'ancre dans une conception gestionnaire et patrimoniale des espaces résidentiels et des modes de cohabitation qui s'y déroulent. Cette problématisation peut s'appréhender à la convergence d'un double processus : la professionnalisation corporatiste du logement social d'une part, et la construction des grands ensembles en catégorie d'action publique d'autre part.

Depuis la fin du XIX^e siècle, la professionnalisation du monde HLM s'élabore autour d'une rationalité gestionnaire, dans laquelle le comportement des locataires, en particulier leur mobilité résidentielle, est considéré comme une menace pour l'équilibre financier des organismes. Alors que ces derniers introduisent des professionnels chargés de mettre en œuvre leur mandat éducatif dans la sphère privée (gardiens et infirmières visiteuses), la conception paternaliste du logement social devient de plus en plus obsolète au cours du XX^e siècle. Le déploiement de l'État-Providence alimente un processus de moyennisation et d'homogénéisation de la société française qui renouvelle la vocation du logement social : il ne s'agit plus de loger les ouvriers pour leur inculquer verticalement des normes bourgeoises, mais de défendre une « politique sociale du logement » au bénéfice de l'ensemble des classes sociales (Zittoun, 2001). Dans ces conditions, la mission éducative des pionniers du logement social perd de sa pertinence : ce n'est pas au bailleur de véhiculer les normes de conduites, mais aux personnes logées de définir par elles-mêmes un « usage moyen » acceptable par toutes et tous (Kaufmann, 1989).

Ce détour par l'histoire nous a permis de constater que la période contemporaine est marquée par un délitement de la légitimité des organismes HLM à définir les normes et à les faire respecter. Ce déclin de l'autorité n'est bien évidemment pas propre aux HLM. Il s'enracine dans ce que certains auteurs appellent un « individualisme démocratique » symbolisé par les mouvements de révolte de 1968 : « les individus se donnent le droit de ne pas accepter les institutions en tant que telles, d'apprécier leur légitimité, de juger au cas par cas si les normes qu'elles établissent doivent être obéies » (Schnapper, 2001, p. 205). Dans ce contexte, les organismes HLM se trouvent alors doublement mis en défaut : d'un côté, l'urbanisme technocratique des grands ensembles dont ils ont été l'un des principaux maîtres d'ouvrage est accusé de favoriser la ségrégation par l'habitat, et de ne pas correspondre à l'aspiration des Français (Tellier, 2007) ; de l'autre, leur pouvoir discrétionnaire en matière d'attribution et de gestion des logements sociaux est contesté par les représentants des locataires (Jeantet, 1987 ; Ballain, 2008 ; Jolis, 2013), par les municipalités, ou encore par l'État (Bourgeois, 1996). Cette remise en cause du modèle HLM résonne avec les propositions d'une coalition libérale, qui défend le recentrage de l'intervention publique sur les catégories les plus démunies, et érige la performance et l'efficacité comme nouvelle forme de régulation des services publics (Chevallier, 1992 ; Jobert, 1992 ; Paradeise, 1992).

Face à la remise en cause de leur modèle, les organismes HLM s'engagent dans un mouvement de « modernisation » de leur activité, et érigent la « qualité de service » comme un nouvel étendard de leur mission sociale (Ughetto, 2011 ; Demoulin, 2014b). Mais ces nouveaux préceptes contribuent aussi à renouveler les conflits entre logeurs et logés. D'un côté, certaines populations prendraient trop au sérieux leur posture de client, au point d'en oublier leur responsabilité de locataire. De l'autre, la dégradation matérielle du cadre de vie et l'augmentation des loyers et des charges alimentent des formes de ressentiment des populations envers les logeurs.

Alors que certains grands ensembles deviennent des lieux d'ancrage pour des populations extra-européennes, le monde HLM et les pouvoirs publics en général établissent un lien de cause à effet entre leur installation dans le parc et la dévalorisation de leur patrimoine. La coexistence entre le monde ouvrier traditionnel et les populations dites « spécifiques », car d'origines étrangères, s'impose progressivement comme une nouvelle problématique : celle de la cohabitation et du *vivre ensemble* induite par la pluralité des styles de vie. Cette préoccupation est toutefois investie de façon différente par les réformateurs de la scène politique du logement. Certains groupes politiques estiment qu'il faut faire participer ces populations à la réhabilitation des grands ensembles, afin de refonder le lien civil avec les institutions (Mollet, 1986 ; Warin, 1995). D'autres estiment au contraire que le rôle de l'action publique urbaine est de lutter contre la formation de « ghettos sociaux et raciaux » (UNFOHLM, 1975, p. 33), et qu'il faut « banaliser » le cadre de vie pour favoriser la mixité sociale et le « retour des classes moyennes » (Zittoun, 2001, 2004 ; Epstein, 2013a).

Cette deuxième option apparaît de plus en plus légitime à mesure que le modèle d'intégration salariale recouvre ses limites, et que l'exclusion s'impose comme paradigme sociétal pour penser la question sociale (Paugam, 1996). Cette notion devient rapidement le prisme à partir duquel le « malaise » des grands ensembles est appréhendé, d'autant plus que certains d'entre eux sont le théâtre d'« émeutes » et de « violences urbaines » qui suscitent l'émotion du débat public (les Minguettes, Vaulx-en-Velin, etc.).

Si cette notion d'exclusion s'inscrit dans une lecture « connexionniste » du monde social (Boltanski et Chiapello, 1999), elle fait poindre un paradoxe dans le cas des HLM. D'un côté, les pouvoirs publics catégorisent les habitants des grands ensembles comme des *exclus*, en définissant leurs lieux de résidence comme un « handicap » à leur mobilité sociale (Tissot, 2007a). De l'autre, la rationalité gestionnaire des bailleurs érige le taux de rotation des locataires dans les grands ensembles comme un facteur discriminant : à l'échelle des agences de proximité, ce sont justement les immeubles où la mobilité résidentielle et la vacance locative (même de courte durée) sont les plus fortes qui sont le cœur du problème : ceux dans lesquels le cadre de vie et les conditions de cohabitation sont problématiques, au point de générer l'*exit* des occupants les plus solvables.

Ces espaces repoussoirs apparaissent ainsi comme des contre-exemples à la vocation généraliste du logement social, que le monde HLM s'efforce de réactualiser autour des thématiques de la cohésion et de la mixité sociales. Dans leur travail taxinomique de construction de leur compétence (Paradeise, 1985), les organismes HLM désignent la cohabitation harmonieuse entre les classes sociales comme une condition *sine qua non* de

leur mandat : maintenir des classes moyennes dans le parc social se présente comme un prérequis à la « qualité de service », une preuve que les bailleurs savent loger mieux et moins cher que le privé (Ruffat et Voldman, 1997), et un indice que le *vivre ensemble* est fonctionnel dans leur patrimoine. Consécutivement à la mise à l'agenda des banlieues, l'action publique urbaine met des ressources à leur disposition pour mettre en œuvre cette mixité sociale : Palulos, HVS, DSQ, Banlieue 89, GPV, ORU puis ANRU et ANRU2... Mais la mise en pratique de cette sémantique institutionnelle génère un flou dont l'interprétation est laissée à l'appréciation des décideurs locaux (Tanter et Toubon, 1999).

Dans le cas des HLM, la définition des formes de la mixité sociale – et partant la gestion de la cohabitation et du vivre ensemble entre les différentes populations en présence – érige les classes moyennes en point de référence du lien social et du rapport locatif. Ces catégories sont désignées comme des clients modèles, qui maîtrisent leurs droits et leurs devoirs. Or, cette figure se trouve en décalage avec les pratiques administratives et résidentielles des locataires des grands ensembles avec lesquels les agents interagissent au quotidien. Ce décalage nourrit une logique de procès qui prend des figures contrastées selon les configurations territoriales, et selon les interactions. En face-à-face avec les locataires, certains agents se montrent intransigeants avec les normes décrétées par leur direction, là où d'autres tentent de s'adapter à leur interlocuteur (Marchal, 2007b ; Bretesché, 2011 ; Laé, 2015). Mais ces formes d'adaptation dépassent rarement le cadre de la négociation en face-à-face. À l'« arrière-plan des interactions » (Rémy, 1996), les organismes rationalisent leurs pratiques gestionnaires, et somment leurs agents de se montrer flexibles, polyvalents et efficaces. En coopération avec les municipalités, ils mettent en œuvre une gestion urbaine de proximité qui repose sur un quadruple encadrement des populations (gestionnaire, social, politique et spatial). Il s'agit, en pratique, de banaliser l'apparence des grands ensembles, afin d'invisibiliser les « incivilités » et autres traces de comportements « inadaptés ».

Néanmoins, dans certains patrimoines locatifs, ce travail apparaît comme une véritable gageure tant il élude les causes des « déviances » concernées. Face à la persistance des troubles résidentiels et des illégalismes urbains dans les espaces urbains, les organismes se résignent à compléter leur encadrement par des actions socioéducatives et participatives, elles-mêmes confortées par la législation qui favorise le financement d'actions dites « sociales », par l'abattement de TFPB. Mais comme nous allons le voir dans les prochains chapitres, l'ambition assignée à cette production du vivre ensemble demeure bien différente des intentions initiales des réformateurs de la CNDSQ : l'objectif est de favoriser la « pérennisation des investissements immobiliers » et l'« appropriation » par les résidents de leurs espaces de vie.

C'est dans cette perspective que depuis les années 1990, l'engagement des organismes HLM dans la politique de la ville se traduit par l'internalisation de professionnels spécialisés : les chargés de développement social urbain des bailleurs (CDSU). L'intégration de ces professionnels dans la gestion du logement social fait poindre un *hiatus* qui apparaît dans l'intitulé même de leur poste. En effet, dans l'histoire de la politique de la ville, le développement social urbain (DSU) désigne dès la fin des années 1980 une « nouvelle » manière de concevoir le problème des « quartiers » : il fait référence à une approche « globale sociale et urbaine des quartiers traités en rapport avec

la ville²³⁹ » en opposition au traitement « endogène » dont se réclament le développement social des quartiers et la rénovation urbaine (Epstein, 2013a). Pourtant, les organismes HLM appréhendent la politique de la ville dans une perspective patrimoniale, en considérant les problèmes à l'échelle de leur parc locatif, et non pas celle du zonage défini par les institutions publiques, et encore moins au niveau de l'agglomération tout entière.

L'apparition de ces agents dans le paysage institutionnel des grands ensembles aboutit à une segmentation²⁴⁰ du groupe professionnel de la politique de la ville : les « chargés de mission développement social urbain » des organismes HLM (CDSU) côtoient désormais les équipes DSU des collectivités locales, les agents des services déconcentrés de l'État (délégués du Préfet à la politique de la ville), et les travailleurs sociaux des institutions locales ou internes aux structures associatives et para-professionnelles implantées dans certains quartiers (centres sociaux, centre communal d'action sociale, clubs de prévention, etc.). De plus, comme nous allons désormais le voir plus en détail, ces CDSU font massivement appel à des prestataires pour exécuter les interventions en direction des locataires.

Qui sont ces professionnels des organismes HLM ? Quels sont leurs points communs et leurs divergences avec leurs homologues « chefs de projet politique de la ville » des collectivités territoriales, ou encore avec les travailleurs sociaux traditionnels qui définissent également depuis les années 1980 certaines de leurs interventions à partir de la doctrine du « développement social local » ? En quoi consiste cette doctrine du « développement social urbain » à laquelle les organismes se réfèrent, et comment celle-ci s'intègre dans l'activité gestionnaire des bailleurs ? Par ailleurs, pourquoi ces professionnels délèguent-ils une partie de leur mission à des prestataires extérieurs, et dans quelle mesure ces configurations ont-elles généré un marché du vivre ensemble dans les quartiers HLM ?

²³⁹ Définition du DSU intégrée dans la circulaire du 22 mai 1989 dite « Circulaire Rocard ».

²⁴⁰ Nous empruntons la notion de segment à Rue Bucher et Anselm L. Strauss, « pour désigner ces groupements qui émergent à l'intérieur d'une profession », en partant du constat que loin d'être homogènes, les groupes professionnels confrontent « les identités, ainsi que les valeurs et les intérêts [...] et ne se réduisent pas à une simple différenciation ou variation. Ils tendent à être structurés et partagés ; des coalitions se développent et prospèrent en s'opposant à d'autres » (Strauss et Bucher, 1992, p. 68).

Deuxième partie. Le marché du vivre ensemble dans les grands ensembles HLM

Cette deuxième partie a pour but de saisir les ressorts de la mise en marché du développement social urbain initié par les organismes HLM. Cette activité est portée par un groupe professionnel segmenté. D'un côté, des professionnels internes aux bailleurs, les chargés de développement social urbain (CDSU), sont sollicités par les agences décentralisées ou par d'autres services du siège social pour traiter des problèmes appréhendés dans un registre patrimonial et gestionnaire (des troubles résidentiels qui rendent les espaces peu attractifs pour les ménages, ou qui fragilisent les conditions de travail des gardiens). De l'autre, ces mêmes professionnels internes commandent des interventions auprès de prestataires spécialisés, qui proposent de mettre leurs méthodes, leurs outils et leurs actions au service du *mieux* vivre ensemble dans les résidences.

Dans sa thèse, Jeanne Demoulin (2014a) s'est intéressée à l'activité des CDSU des organismes, en montrant qu'ils poursuivaient un objectif commun aux autres professionnels dits « de la ville » : celui d'améliorer le cadre de vie des habitants, en faisant participer ces derniers à la « gestion urbaine de proximité » de leur quartier. Son analyse montre que cette « participation » s'apparente essentiellement à un instrument de gestion. Dans une perspective préventive, elle complète l'encadrement réalisé par les agents de proximité, et poursuit l'intention de « pérenniser les investissements immobiliers » des bailleurs (ANRU, réhabilitation...). Ainsi, la dimension démocratique à laquelle cette injonction est fréquemment associée – la lutte contre l'exclusion sociale et politique des habitants (Bacqué et al., 2005) – n'apparaît pas tant comme une finalité que comme un moyen de faciliter les pratiques gestionnaires.

À partir de ce constat, nous proposons d'interroger les tensions à l'œuvre chez ces professionnels et de leurs prestataires, en soutenant l'hypothèse que leur positionnement est complexe, et rend compte de l'ambivalence du traitement des problèmes publics. En effet, le groupe professionnel du DSU des HLM semble pris dans un *hiatus* entre la rationalité gestionnaire du monde HLM, et la définition que ces experts du lien social donnent de leur métier. En raison de leur jeune âge (25 à 35 ans en moyenne), ces professionnels n'ont pas vraiment de réelle culture historique de la politique de la ville. Mais comme nous allons le voir, les acteurs se réfèrent implicitement à la doctrine défendue par le *développement social des quartiers* tel qu'il a été promu dans les textes considérés comme fondateurs de la politique de la ville – c'est-à-dire positionner la « participation des habitants » au cœur de l'intervention publique dans les grands ensembles²⁴¹. Ainsi, pour Hubert Dubedout, maire de Grenoble et président de la CNDSQ : « aucune assistance n'est efficace si les intéressés eux-mêmes ne prennent pas en charge leur projet de transformation » (Dubedout, 1983, p. 10). Si l'on prend au sérieux

²⁴¹ Au début des années 1980, trois rapports ambitionnent de faire participer les publics à la définition des interventions qui leur sont destinées : le rapport Dubedout déjà évoqué, ainsi que les rapports sur l'insertion professionnelle des jeunes (Schwartz, 1981), et sur la lutte contre la délinquance (Bonnemaison, 1983).

cette affirmation, les normes de « coordination », de « proximité », de « transversalité », de « partenariat » ou encore de « diagnostic territorial » et de « projets » qui innervent la matrice conceptuelle de la territorialisation de l'action publique n'auraient de sens qu'articulées autour d'un mot d'ordre participatif, selon lequel les politiques locales ne sauraient être efficaces que si leurs destinataires sont étroitement associés à leur définition et leur mise en œuvre. Compris en ces termes, les réformateurs à l'origine de la politique de la ville portaient donc une ambition démocratique de modernisation de l'action publique par la contribution directe des habitants (Donzelot et Estebe, 1994).

Pourtant, une telle conception de la participation n'a jamais réellement réussi à s'imposer dans les quartiers HLM (Carrel, 2013), alors même qu'elle y est partiellement arrivée dans d'autres contextes nationaux²⁴², ou dans d'autres sphères de l'action publique²⁴³. Dans les QPV, les observateurs ont principalement appréhendé cette ambition sous l'angle de la formule incantatoire pour légitimer une action publique menée *pour* plutôt qu'*avec* les habitants (Bacqué et Mechmache, 2013). À défaut de tenir compte de la critique des mouvements sociaux urbains des années 1970, l'intégration du point de vue des usagers soutiendrait d'abord des objectifs de modernisation managériale des services de proximité (Bacqué, 2005). Certains chercheurs ont souligné la dimension éducative de l'offre participative, considérée davantage comme un moyen d'intégrer les populations de ces quartiers aux normes du vivre ensemble et de la citoyenneté républicaine, plutôt qu'un outil d'émancipation pour faire entendre la « voix » des populations minorisées dans l'espace public (Palomares et Rabaud, 2006). Si les dispositifs pouvaient paraître « démocratique » lors de leur phase d'expérimentation, leur bureaucratisation aurait empêché « une codification des rapports sociaux permettant d'élargir l'apprentissage du politique aux populations des quartiers, c'est-à-dire de les accompagner dans un processus de connaissance et de conscientisation des enjeux du développement social urbain » (Warin, 1997, p. 22). L'impératif participatif se serait donc substitué à une politique de « lien social » (Tissot, 2007a), dans laquelle les habitants seraient davantage envisagés comme des publics à risques, en déficit de citoyenneté et de civilité (Donzelot et al., 2003 ; Roudil, 2010), plutôt que comme des détenteurs de savoirs citoyens²⁴⁴. L'enjeu de cette participation ne serait alors pas tant de co-définir avec les populations les problèmes auxquels elles sont confrontées, mais plutôt de les informer, de les « sensibiliser » à des problèmes désignés en amont par les institutions locales.

²⁴² Dans leur synthèse sur la généalogie de la démocratie participative, Marie-Hélène Bacqué et Yves Sintomer montrent que le modèle adopté en France appartient à la « démocratie de proximité », caractérisée par « une inflexion communicationnelle de la démocratie représentative en ce qu'elle instaure un dialogue purement consultatif entre citoyens et décideurs » (Bacqué et Sintomer, 2011, p. 17). Le modèle de la « modernisation participative » – qui envisage la participation comme instrument de modernisation de l'action publique – et celui du « développement communautaire basé sur l'*empowerment* des groupes sociaux démunis », imprègnent quant à eux les politiques sociales territorialisées aux Pays-Bas (Baillergeau, 2002), au Québec (Avenel et Bourque, 2017), en Allemagne (Cuny, 2013) ou encore aux États-Unis (Donzelot et al., 2003 ; Bacqué, 2005 ; Boisseuil, 2018).

²⁴³ Par exemple dans le cas des grands projets d'aménagement, les mouvements écologistes sont parvenus à imposer la création de la Commission Nationale du Débat Public. La formation de cette institution a été analysée comme une « concession procédurale », c'est-à-dire une réponse institutionnelle cherchant à encadrer et à anticiper les demandes sociales de participation à l'espace public (Blatrix, 2007).

²⁴⁴ Les savoirs citoyens incluent « l'ensemble des connaissances, des expériences et des techniques [...] que peut mobiliser un acteur qui a un statut ni d' élu, ni de professionnel lorsqu'il intervient sur les questions urbaines » (Deboulet et Nez, 2013, p. 16). Nous reviendrons sur ces savoirs dans la partie III de la thèse.

Compris en ces termes, une inversion s'opère entre la logique de « développement social » telle qu'elle était promue originellement par les réformateurs de la politique de DSQ, et celle mise en œuvre par les CDSU des bailleurs. Si les premiers voulaient traiter les problèmes à partir d'un diagnostic des problèmes défini par les populations, leurs contemporains les appréhendent à partir des préoccupations des institutions elles-mêmes. Comment comprendre un tel décalage entre ambition initiale et pratiques effectives ?

De nombreuses recherches sur l'offre participative dans les quartiers HLM se sont penchées sur ces questions (Warin, 1995, 1997 ; Bresson, 2004 ; Deboulet et al., 2010 ; Carrel, 2013). Elles ont mis en évidence l'imbrication de divers processus structurels qui entretiennent l'invisibilisation de la parole des habitants : délégitimation des corps intermédiaires et primat de la démocratie représentative (Rui, 2016), transformations du militantisme (Ion, 1997 ; Bennour, 2006), poids de la stigmatisation des habitants des quartiers populaires (Deboulet et al., 2010), paupérisation et résignation des locataires (Carrel, 2013), sectorisation tenace de l'action publique (Damamme et Jobert, 1995 ; Epstein, 2013a), disqualification de toute parole collective (Lafaye, 2001), ou encore valorisation et dévalorisation simultanée de l'appartenance professionnelle et associative (Flanquart et Lafaye, 2001). Si chacun de ces processus contribue à transformer l'impératif participatif en injonction participative (Carrel, 2017), il faut également insister sur un processus *ex ante*, que l'on situe au cœur du procès réciproque en HLM : la définition même des problèmes et des objectifs assignés à cette « participation » désigne en amont les habitants comme des êtres à responsabiliser, et dont la parole nécessite d'être « accompagnée » ou « encadrée » par les professionnels. Autrement dit, l'une des limites essentielles des pratiques participatives des HLM résiderait dans le fait qu'elles rendent les populations responsables des problèmes qui se manifestent dans les résidences, en considérant les habitants dits « ordinaires » – c'est-à-dire ceux qui n'ont d'autres casquettes que leur seule étiquette d'« habitants » ou de « locataires » – comme des « êtres atomisés, désengagés [...], qu'il convient d'impliquer et d'insérer dans la société » (Lafaye, 2001, p. 36 ; Flanquart et Lafaye, 2001). Pour éclairer ce processus, nous proposons d'analyser comment le travail des professionnels qui traduisent ce mot d'ordre participatif en pratiques concrètes s'inscrit dans les modes d'organisation institutionnelle.

Depuis le programme fondateur de Herbert Blumer (1971), on sait que la carrière des problèmes sociaux n'est pas linéaire, mais demeure le produit d'interactions multiples entre une pluralité d'acteurs qui luttent pour que la définition du problème soit conforme à leurs intérêts²⁴⁵. Ainsi, l'analyse de l'offre de DSU des organismes ne doit pas être saisie comme le pur produit de l'institutionnalisation de la politique de la ville et de la démocratie participative au sein des bailleurs, mais doit aussi tenir compte de la façon dont les groupes d'intérêts (et notamment les professionnels internes et externes aux organismes) parviennent à légitimer leurs modes d'interventions dans le logement social. En effet, si les problèmes auxquels sont confrontés les bailleurs dans les grands ensembles sont divers, la définition dominante qu'en donne la construction du socle théorique du

²⁴⁵ En cela, nous suivons d'autres sociologues qui se sont inspirés de la perspective constructiviste et interactionniste de Blumer pour retracer l'histoire des problèmes sociaux, comme Sylvie Tissot (2007a) pour la politique de la ville, ou Marie-Christine Cerrato Debenedetti (2010) pour les politiques locales de lutte contre les discriminations ethnoraciales.

DSU érige le déficit de lien social au centre de la justification des interventions (Tissot, 2007a). Dans le DSU des HLM, la fluidification de la communication entre bailleurs et locataires apparaît ici comme le principal mandat que s'attribuent les professionnels. Une telle définition positionne le rôle de tiers comme une fonction indispensable à la refondation du lien civil entre les habitants et les institutions. De fait, les prestataires enquêtés se présentent de façon ambivalente, selon deux identités. Certains soulignent leur fonction de « tiers-facilitateur », définie comme un « médiateur qui cherche à restaurer le dialogue entre les parties et à les conduire à un accord, tout en n'ayant pas le pouvoir de trancher sur le fond » (Le Flanchec et al., 2006, p. 273). D'autres insistent sur une fonction qui s'apparente à celle d'un « tiers-engagé », qui accompagne les habitants faire entendre leur voix face aux institutions (Blanc, 1999).

Comment cette ambivalence se traduit-elle empiriquement chez ces prestataires, et comment caractériser les espaces de négociation qu'ils commercialisent à leurs « clients » ? Parviennent-ils à défendre la rhétorique facilitatrice et participative qu'ils proclament dans leur travail de définition de leurs compétences ? Peuvent-ils infléchir la conception « assimilationniste » – au sens d'uniformisation des styles de vie – que le principe de mixité sociale promue par la vocation généraliste du logement social tend indirectement à véhiculer ? Autrement dit, dans quelle mesure la marchandisation du DSU autorise-t-elle ou non les prestataires à professionnaliser leur propre conception de l'intermédiation telle qu'ils la définissent dans leur rhétorique ?

L'hypothèse que nous souhaiterions défendre ici est que la marchandisation du DSU apparaît antinomique avec les principes que les acteurs défendent dans le travail définitionnel de leurs compétences. Comme nous allons le voir, le marché impose en effets des exigences managériales qui limitent les capacités des acteurs à tenir leur position de tiers-facilitateur ou tiers-impartial, si ce n'est au-delà d'une posture purement interactionnelle, qui ne dépasse rarement l'horizon du face-à-face. À l'« arrière-plan » des scènes de négociation (Rémy, 1996), leurs efforts pour tenir la « neutralité » contribuent davantage à légitimer la parole des bailleurs, plutôt que celles des locataires. Ce faisant, la mise en marché du DSU renforce une logique de pacification des rapports sociaux, qui invisibilise le procès réciproque entre logeurs et logés.

La partie est structurée en trois chapitres. Le chapitre 3 vise à comprendre pourquoi et comment les agents internes des bailleurs font appel à des prestataires extérieurs au quartiers HLM, en appréhendant cette externalisation comme la résultante d'une tension entre professionnalisation et institutionnalisation du DSU dans le logement social. Le chapitre 4 analyse les ressorts du marché du vivre ensemble dans les grands ensembles HLM, en portant l'analyse sur la manière dont les prestataires retraduisent les commandes gestionnaires et patrimoniales des bailleurs selon leurs objectifs et leur propre rationalité : rendre les habitants « acteurs » de leur quartier, définir des scènes de négociation pour confronter les acteurs à leurs responsabilités, etc. Le chapitre 5 s'intéresse enfin aux difficultés éprouvées par les intervenants de terrain à concilier, en situation, les ambivalences de leur positionnement de tiers. Il montre comment ces professionnels tentent de gérer le *hiatus* entre émancipation et normalisation des conduites en promouvant des formes de professionnalisation « par le bas » de l'intermédiation.

Chapitre 3. De l'institutionnalisation du Développement Social Urbain dans les HLM au marché du vivre ensemble

Ce chapitre analyse le processus de professionnalisation du DSU dans le logement social, envisagé comme un segment du groupe professionnel de la politique de la ville.

Comme l'a montré Sylvie Tissot, l'émergence de ce groupe peut s'appréhender comme le résultat d'une délégitimation des métiers dits « canoniques » du travail social²⁴⁶ (Tissot, 2005b). Si le clivage entre les deux groupes professionnels repose sur un fonctionnement du marché distinct qui oppose la « qualification » à la « compétence²⁴⁷ », ces intervenants partagent néanmoins la même tension constitutive entre encadrement et émancipation de leur public (Autès, 1999). Dans les années 1970, la fonction normalisatrice du travail social avait fait l'objet d'une intense critique sociale, politique et académique (Donzelot et al., 1972 ; Verdès-Leroux, 1978), qui avait paradoxalement abouti au renforcement de la professionnalisation des travailleurs sociaux (Donzelot et Roman, 1998). L'appropriation de la critique dont ces derniers étaient l'objet leur avait en effet permis de réaffirmer le caractère « militant » de leurs pratiques, de bâtir un socle de ressources de légitimation professionnelle, et de conforter leur autonomie statutaire. De cette façon, ces professionnels avaient pu accéder, ne serait-ce que d'un point de vue rhétorique, au statut de « profession » telle que la définit la sociologie structuro-fonctionnaliste parsonienne (Paradeise, 1985). Même si la territorialisation de l'action sociale mise en place depuis les lois de décentralisation a pu, selon certaines analyses, fragiliser cette autonomie (Ion, 1990 ; Autès, 1999), ils bénéficient encore du secret professionnel, d'une formation agréée, de conventions collectives, le tout sanctionné par un diplôme d'État dont les enseignements sont en grande partie délivrés par des pairs (De Robertis, 1981), ce qui leur confère un contrôle de leur marché (Paradeise, 1988).

La professionnalisation des chargés de DSU internes aux organismes HLM (CDSU) apparaît plus instable. Par exemple, il n'existe ni convention collective spécifique au DSU dans le monde HLM, ni de formations spécialisées régulant l'accès à la profession²⁴⁸. Surtout, leurs interventions, nous allons le voir, sont largement contraintes par leur appartenance statutaire aux bailleurs. Or, nous avons vu précédemment que le rapport locatif était historiquement antagoniste (Jeantet, 1987). Les transformations entrepreneuriales engagées par les organismes à partir des années 1980 ont renforcé les conflits dans les grands ensembles, en même temps que certains d'entre eux devenaient des lieux d'enracinement de populations issues de l'immigration postcoloniale. Alors que

²⁴⁶ Le socle historique des professions sociales s'organise autour de trois segments : les assistants de service social, les animateurs sociaux et socioculturels, et les éducateurs spécialisés (Autès, 1999).

²⁴⁷ La logique de la « qualification » « relie de manière systématique certification, intitulé de poste, fonctions exercées, itinéraires professionnels statuts, inscription institutionnelle » (Chopart, 2000, p. 40) ; celle de la « compétence » repose davantage sur l'expérience ou les savoir-être (Tissot, 2005b).

²⁴⁸ Bien qu'il existe des masters labellisés « développement social urbain » ou encore « ingénierie de projets en politiques sociales et urbaines », ces formations ne garantissent pas l'accès à ces postes.

ces institutions poursuivent des intérêts en partie déconnectés, voire contradictoires avec ceux des populations logées, elles tendent dans le même temps à conserver en elles les germes d'un paternalisme bureaucratique et « bienveillant » (Warin, 1993 ; Maury, 2000 ; Demoulin, 2016). En appréhendant les locataires à partir du risque financier et patrimonial qu'elles représentent (Simon, 2003), les agents des bailleurs, notamment ceux en responsabilité, tendent à s'estimer mieux à même de décider ce qui est bon pour *leurs* locataires. Il convient ici d'appréhender comment cette dualité se retraduit chez les CDSU des bailleurs, et plus généralement dans l'espace professionnel de la politique de la ville.

Dans la littérature, la position statutaire de ces professionnels a été abordée principalement de trois façons. Premièrement, des recherches se sont centrées sur le rôle d'intermédiation des chefs de projet politique de la ville entre les institutions locales et les populations. Elles ont mis en évidence le *hiatus* de leur positionnement, entre militantisme et légitimation de l'action publique (Péraldi 1995; Maillard 2000). Comme cette littérature a été produite lors du mouvement d'institutionnalisation de la politique de la ville, les chercheurs ont beaucoup insisté sur la manière dont les protagonistes avaient reconverti leurs ressources militantes en compétences professionnelles (Nonjon 2005; Tissot 2005). C'est probablement pour cette raison que l'univers de la politique de la ville est présenté par ses acteurs comme une « affaire d'individus, de militants, plus que de dispositifs » (Péraldi, 1995, p. 68). Cette personnification de la politique de la ville se retrouve d'ailleurs souvent dans les propos de nos enquêtés. Quelle que soit leur position statutaire – salarié de bailleur ou de collectivités, prestataire... – ces acteurs récuse toute montée en généralité sur le fonctionnement du DSU, tant les différences observées d'un contexte à l'autre seraient davantage liées à la personnalité singulière des professionnels ou à des effets de contextes locaux, qu'à des logiques structurelles.

Certes, les premières périodes de la politique de la ville (HVS, DSQ), en étant caractérisées par une dimension expérimentale et par une grande porosité entre recherche, action et militantisme politique, pouvaient offrir de grandes disparités normatives d'un territoire à l'autre et d'un professionnel à l'autre. Mais les périodes suivantes ont été marquées par la « bureaucratisation » des dispositifs (Warin, 1997 ; Béhar, 1998), ainsi que par des processus d'homogénéisation des pratiques professionnelles (Nonjon, 2005 ; Tissot, 2007a). Les travaux les plus récents ont mis l'accent sur la prégnance du travail administratif et interinstitutionnel imposé aux professionnels, au détriment de leur rôle d'interface auprès des populations (Epstein et Mboumoua, 2012 ; Carrel, 2013 ; Cohen, 2003). À l'opposé de la figure du travailleur social immergé dans la vie quotidienne des habitants (Nonjon, 2012) et faisant « “découvrir” le quartier à des autorités locales (élus, Préfets) qui n'y ont jamais mis les pieds » (Béhar, 1998, p. 27), ces « chefs d'orchestre » de l'action territoriale s'apparenteraient désormais à des gestionnaires du social (Chauvière, 2010 ; Tissot, 2005b). Ce n'est d'ailleurs pas un hasard si certains CDSU rencontrés ne se présentent pas comme des « développeurs », mais comme des « maîtres d'ouvrage du social²⁴⁹ » – c'est-à-dire la version « sociale » de leurs collègues de la maîtrise d'ouvrage des directions patrimoniales qui pilotent les projets de réhabilitation ou de nouvelle construction. En effet, dans de nombreuses situations, le travail relationnel

²⁴⁹ Entretien avec un CDSU, juillet 2017.

auprès des populations n'est pas directement réalisé par les CDSU. Face à l'ampleur du travail partenarial imposé par la contractualisation des dispositifs, leur temps de travail consacré aux relations avec les élus, les professionnels du territoire et les représentants associatifs s'est intensifié, au détriment du face-à-face avec les habitants – au point qu'ils tendent à privilégier l'appel à des prestataires spécialisés pour mettre en place ce travail de « terrain », au sens d'immersion physique dans le milieu de vie des populations. Tout se passe comme si le contact avec les habitants devenait alors une compétence ou une expertise spécifique, à laquelle les CDSU ne pouvaient prétendre eux-mêmes, du fait de leur éloignement social, symbolique et même spatial avec les populations.

Deuxièmement, une autre partie de la littérature s'est intéressée aux métiers de la médiation sociale et urbaine agissant au « front du social ». L'articulation des politiques d'insertion avec celles de la ville a fait émerger une sorte de nébuleuse de « petits boulots du social » dans les « quartiers sensibles » (emplois-jeunes, adultes relais, etc.) (Ion, 1998). Il ressort de l'analyse que les contours des fonctions de ces professionnels y sont mal définis et souvent disqualifiés (Kirszbaum, 1998 ; Astier, 2007 ; Tissot, 2007a). Souvent « jeunes des quartiers » par ailleurs, leurs profils paraissent davantage plébiscités sur la base d'une « présomption de compétences » ethnique ou territoriale²⁵⁰ (Lagier, 2011, p. 68), que pour leurs qualifications techniques (Boucher, 2012).

S'en tenir à l'analyse d'une dualité entre des agents internes qui pilotent les dispositifs, et des exécutants peu qualifiés, présente une limite : tous les professionnels de l'interface avec les populations ne sont pas « sous-qualifiés ». Certes, une part importante des prestataires mobilise du personnel embauché dans le cadre de dispositifs d'insertion et de contrats précaires (contrats aidés, services civiques...). Mais d'autres – en particulier celui sur lequel nous avons mené l'enquête – embauchent des salariés très diplômés (du premier au troisième cycle), et certaines structures semblent même avoir joué un rôle de réformateur dans la construction et la légitimation de la doctrine professionnelle du développement social (Nonjon, 2005 ; Tissot, 2005a, 2007a).

Saisir le marché du DSU au seul prisme de la délégation – des agents internes, qui définissent des actions de pacification et de normalisation des conduites auprès de médiateurs peu qualifiés – paraît donc peu fécond pour comprendre comment ces pratiques construisent leur légitimité, tant dans la gestion du logement social que dans l'ordre politique local. Cette lecture ne permet pas de saisir dans quelle mesure les définitions des problèmes et leur traitement sont « le fruit d'activités concurrentielles de mobilisation, de “traduction”, de mise en récit » de la part d'une nébuleuse de réformateurs ou d'entrepreneurs de cause (Neveu, 2015, p. 8). Dans cette perspective, une troisième piste d'analyse nous semble heuristique : celle de la professionnalisation de la démocratie participative. Dans leurs travaux, Alice Mazeaud et Magali Nonjon (2015, 2018) insistent par exemple sur la construction conjointe de l'offre et de la demande entre prestataires et commanditaires, participant du même coup à un jeu de « concurrence-collusion » entre agents internes et externes. Comme elles l'écrivent, « les agents internes

²⁵⁰ Les agents « issus des quartiers » sont recrutés sur la base de leur « connaissance des réseaux sociaux locaux », et sur le présumé qu'il faut « être d'origine étrangère pour pouvoir comprendre les modes de vie des populations d'origine étrangère et être reconnu par elles » (Lagier, 2011, p. 68-69).

ont intérêt à valoriser leur expertise propre et donc à limiter le recours à l'externalisation, mais dans le même temps, pour gagner des positions et renforcer leur réputation, ils ont besoin de collaborer avec des experts reconnus » (*Ibid.*, p. 152).

Cependant, le principe même d'externaliser le « travail de terrain » peut paraître paradoxal, si on considère que les professionnels de la politique de la ville ont construit leur légitimité à partir de leur capacité à « mettre en relation deux mondes incapables de communiquer, les autorités et les habitants » (Brévan et Picard, 2000, p. 11). Comme le souligne Daniel Béhar (1998, p. 27), la « proximité » apparaît en effet comme le point de convergence des principes d'intervention qui fondent le « territoire professionnel » des acteurs (Abbott, [1988] 2010) ; les normes de « globalité », de « transversalité » de « concertation » ou encore de « partenariat » représentent chez les professionnels les conditions mêmes d'une action publique de proximité. Comment dès lors appréhender la division du travail de DSU entre agents internes et externes ? Faut-il y voir une forme de reconnaissance et de professionnalisation du « travail de terrain », le résultat d'une légitimation d'une fonction de tiers capable de faire communiquer deux mondes socialement et symboliquement distincts ? Ou bien s'agit-il d'un simple processus de « délégation du sale boulot » (Hughes, 1996b) ne faisant que renforcer la professionnalisation corporatiste du monde HLM ?

L'analyse propose de répondre à ces questions par un détour sur l'histoire de la création du groupe professionnel du DSU (I). Dans la perspective interactionniste de la construction sociale des problèmes sociaux ouverte par Herbert Blumer (1971), nous proposons de saisir la professionnalisation du DSU dans les organismes HLM comme le produit de l'interaction d'une pluralité d'acteurs, des agents des organismes HLM aux habitants, en passant par les hauts-fonctionnaires et par les différents prestataires et militants de la participation. Cette mise en perspective mettra en évidence le *hiatus* entre la rhétorique professionnelle des CDSU soutenue par l'Union HLM, et la manière dont ces professionnels exercent, en pratique, leur activité. Vue sous cet angle, la délégation du travail relationnel peut s'interpréter comme un moyen de gérer les tensions statutaires auxquelles ces professionnels sont confrontés lorsqu'ils sont en interaction avec les habitants (II). Enfin, l'analyse généalogique de la création et du fonctionnement de l'entreprise associative sur laquelle nous avons mené l'enquête nous permettra de montrer que les prestataires contribuent davantage à construire la demande qu'ils répondent mécaniquement à l'offre des professionnels internes (III).

I. L'émergence du développement social urbain dans les HLM

Avant de saisir comment le DSU s'est imposé dans le logement social, il nous faut d'abord définir le sens que recouvre cette sémantique dans l'intervention sociale. Sur le plan généalogique, le « développement social urbain » repose sur la notion de *développement*, qui désigne un « mode de transformation finalisé » permettant de convertir cette croissance en « progrès » (Mondolfo, 2001, p. 18). La définition du « développement social » dont hérite le DSU dépend quant à elle étroitement « des représentations des acteurs qui la mobilisent » (*Ibid.*, p. 49). Si les nombreuses variantes

sémantiques du terme expriment bien cette diversité (développement social, local, social local, social urbain, communautaire, etc.), trois points de convergence se dégagent : l'insistance sur la mobilisation de ressources endogènes, la participation des personnes et la transversalité des interventions entre différents acteurs (Denieuil, 2008).

En France, l'approche du développement social qui imprègne l'action publique dans les grands ensembles à partir de la fin des années 1960 hérite du catholicisme social. Cette doctrine s'est structurée à partir de la fin du XIX^e siècle, en référence à l'encyclique *Renum Novarum*²⁵¹. Elle repose sur la croyance en une « société aimable », où « les divergences et les conflits d'intérêts particuliers se réconcilient dans l'intérêt général » (Meister, 1977, p. 27). Cette filiation octroie au professionnel un double rôle de « guide » auprès des populations, et un rôle d'intermédiaire entre elles et les institutions. L'objectif est « d'agrèger des ressources humaines aux décisions gouvernementales et à la gestion du développement économique » (Denieuil, 2008, p. 114-115). Or, ces conceptions du développement social et de la participation qui en découle sont, on le verra, radicalement différentes de celles promues en parallèle par d'autres acteurs dans le courant des années 1970 et 1980, en particulier certains travailleurs sociaux qui tentent d'importer dans leurs pratiques le concept de « conscientisation » théorisé par Paulo Freire en Amérique latine (Denieuil et Laroussi, 2005), ou encore les mouvements de locataires qui revendiquent leur intégration dans les prises de décisions sur la gestion de leur quartier (Tellier, 2015b).

Par ailleurs, le développement social à la française partage les mêmes principes méthodologiques et le même attachement à l'idée de communauté (au sens anglo-saxon d'unité spatiale de vie sociale et de partage de ressources communes) que certains programmes de développement mis en œuvre à l'époque dans les pays du Sud – notamment pour ceux qui s'inspirent ou sont portés en partie par les mêmes acteurs qu'en France, en particulier à travers le mouvement Économie et Humanisme (Meister, 1977 ; Pelletier, 1996). S'il s'agit dans les deux cas de combattre la pauvreté dans sa dimension multidimensionnelle, celle-ci ne fait pas l'objet de la même représentation sociale. Dans les pays du Sud concernés par ces programmes, le manque de ressources touche une grande partie de la population (Paugam, 2008). De fait, le combat pour le développement et la lutte contre la pauvreté s'inscrit dans une démarche collective, qui impacte l'ensemble de la société. Or, dans les pays du Nord comme la France, la pauvreté est d'abord perçue comme un phénomène résiduel (touchant les « laissés-pour-compte » de la croissance), ou comme une « chute » qui impacte les victimes des crises du système de production fordiste à partir des années 1970 (*Ibid.*). Avec cette différence d'échelles, c'est aussi le sens associé au développement social et à la participation des habitants qui change de signification : dans les pays du Sud, les programmes engagent les populations dans une perspective transformatrice de la société et de ses institutions ; dans les pays du Nord, la transformation engage les populations d'un territoire en particulier, et les incite à se raccrocher à la société et à ses institutions.

Cette section éclaire l'ambivalence de la manière dont le développement social envisage cette participation. L'analyse revient d'abord sur le processus de construction

²⁵¹ Publiée en 1891 par le Pape Léon XIII, cette encyclique incite les fidèles à s'engager sur le « terrain social » (Masson, 2015).

normative de la doctrine professionnelle du développement social élaborée au sein du réseau HVS des années 1970. À partir d'un détour par les fondements de l'assistance en France, elle montre comment le DSU s'est imposé dans l'action publique à destination des grands ensembles, au détriment de conceptions plus « radicales » de la participation des habitants (I.A). Elle examine ensuite comment le mouvement HLM s'en est saisi pour traiter les conséquences des problèmes sociaux dans les espaces résidentiels, laissant place à la construction d'un groupe professionnel spécialisé (I.B).

I.A. La genèse du développement social urbain

Pour comprendre pourquoi le développement social inspiré du catholicisme social s'est imposé dans l'action publique, il nous faut brièvement revenir sur les fondements de l'assistance en France. À partir d'une revue de la littérature sur l'histoire du développement social, nous montrerons d'abord comment cette doctrine s'est progressivement constituée dans la première moitié du XX^e siècle, puis nous illustrerons la mesure dans laquelle son importation dans l'action publique concurrence pourtant d'autres conceptions de la participation des habitants dans les grands ensembles.

1. Aux origines de la doctrine du développement social

Depuis le haut Moyen-Âge, l'Église Catholique s'est construit un monopole sur la prise charge de l'assistance aux indigents. Le traitement de la pauvreté qui y est prôné repose sur un discours culpabilisateur à l'égard des fidèles : pour obtenir le salut de leur âme, les pratiquants se doivent de porter secours à leur prochain (Simmel, [1908] 2008 ; Castel, 1995). C'est dans cet héritage que se structure la doctrine du catholicisme social à la fin du XIX^e siècle (Masson, 2015). Alors que des réformateurs sociaux réfléchissent à de nouvelles conceptions de l'assistance, deux modèles d'interventions sociales émergent, et contribuent à façonner la matrice du développement social à la française : le courant des centres sociaux d'une part, et celui de l'enquête sociale d'autre part.

Le premier s'élabore en parallèle de la construction de la doctrine HBM à l'origine du logement social. Dans les « laboratoires du nouveau siècle²⁵² » (Topalov, 1999), certains réformateurs sociaux se préoccupent de la « nouvelle question sociale » posée par l'arrivée massive d'une main d'œuvre rurale ou étrangère en milieu urbain. Dans les débats de l'époque se dégage la conviction que la distribution assistantielle de ressources financières ou matérielles ne suffit pas pour lutter contre la misère ouvrière : il convient davantage d'adapter les individus à leur nouvel environnement urbain. C'est dans cet esprit que deux militantes catholiques, Apolline de Gourlet et Marie-Jeanne Bassot, jettent les bases d'une professionnalisation du travail social, en fondant le mouvement des centres sociaux (Autès, 1999 ; Durand, 2006). Dans un contexte où le travail social

²⁵² La fin du XIX^e siècle est marquée par d'intenses débats intellectuels sur le traitement de la question ouvrière. Les expositions universelles et autres conférences internationales de bienfaisance constituent autant d'occasions pour une nébuleuse de réformateurs sociaux d'élaborer des propositions de refondation de l'action sociale, en capitalisant notamment sur les expériences menées par les militants catholiques : « missions sociales », « œuvres sociales » de l'Abbé Violay, etc. (Topalov, 1999 ; Durand, 2006).

repose encore largement sur le bénévolat, les deux femmes défendent le principe d'une action sociale structurée par un équipement de quartier (l'« œuvre »), et recourant à un professionnel formé et expérimenté (la « visiteuse » ou la « résidente »). L'intervenante doit jouer un rôle de « guide » envers les populations locales : elle favorise la construction d'une « communauté locale » ou d'un « voisinage », envisagés comme une base possible pour « combattre la misère ouvrière sous toutes ses formes [...] en faisant de la population ouvrière elle-même la première actrice de cette lutte » (Durand, 2006, p. 42).

En parallèle, le Père Lebreton initie les « enquêtes sociales », une méthode qui associe la production d'enquêtes à des interventions sociales et syndicales pour améliorer les conditions de vie des groupes ouvriers ou paysans. Cet ancien officier de marine rentré dans les ordres en 1922 s'inscrit dans une double filiation : les enquêtes leplaysiennes et le « personnalisme » d'Emmanuel Mounier (Astier et Laé, 1991). Son ambition est de réconcilier les sciences sociales avec la doctrine de l'Église. C'est dans cet esprit qu'il fonde en 1941 le mouvement Économie et Humanisme, afin de « repenser la ville et ses quartiers par l'idéal communautaire pour sortir des décombres de Vichy » (*Ibid.*, p. 84). Ce modèle d'intervention communautaire possède deux atouts pour gagner en influence. En plus de disposer d'une revue et d'une maison d'édition (Tellier, 2016), l'association est également très intégrée dans un réseau de structures catholiques, avec lesquelles elle partage la même ambition de concilier travail social et études sociologiques, en particulier les « centres d'études et d'action sociales » dont elle publie les travaux. Au sein de ce réseau, deux autres organisations s'inspirent de sa démarche : l'*Association d'Éducation et d'Information Sociales* créée en 1948, renommée *Institut Culture et Promotion* en 1962, et surtout le *Centre de recherches économiques et sociales* fondée en 1948, rebaptisé *Fondation Pour la Recherche Sociale* (FORS) en 1965 (Masson, 2015, p. 8).

Au cours des années 1960, les services de l'État sollicitent régulièrement ces structures pour réaliser des études ou des interventions pour stimuler la vie sociale dans les grands ensembles. Le ministère de l'Équipement et du Logement commande notamment à la FORS des enquêtes visant à préparer son programme « d'humanisation des grands ensembles²⁵³ » (Tellier, 2017). C'est dans ce contexte que la doctrine du développement social telle qu'elle est prônée par le catholicisme social intègre progressivement l'action publique à destination des grands ensembles, et fait la jonction avec le courant des centres sociaux, autour du principe d'implanter des équipements sociaux favorisant le « développement de la vie sociale » (Tellier, 2015b). Pour Henry Théry, directeur de la FORS et militant catholique, le développement social désigne :

« un processus de valorisation humaine des personnes et des sociétés qui, à travers l'amélioration des conditions matérielles d'existence, permet un épanouissement de l'être individuel et social. Processus d'accomplissement humain intégral, il est une avancée progressive vers une meilleure humanité²⁵⁴».

Ainsi, cette définition élude la dimension décisionnelle des enjeux de développement et de participation des habitants. Elle se concentre sur la transformation humaine par la construction d'une « communauté », sans l'associer directement aux instances de

²⁵³ Ces travaux se traduiront par deux circulaires : l'une en 1967 sur les locaux collectifs résidentiels (LCR), l'autre en décembre 1971 sur l'animation sociale dans les grands ensembles (Tanter et Toubon, 2002, p. 63).

²⁵⁴ Théry Henri, *Recherche sociale*, 1970, (cité par Tellier, 2016, p. 43).

pouvoir. Pour Albert Meister (1977), une telle conception du développement s'inscrit dans une approche fonctionnaliste et déterministe, qui perçoit l'expression du conflit social comme une « dysfonction » ou « un malentendu à dépasser », au lieu d'envisager son rôle transformateur (Simmel, [1908] 1995). Ainsi, si l'on suit cette analyse, le rôle de guide des populations joué par l'intervenant serait surtout celui d'un agent de la norme : il inciterait son public à « s'adapter » au fonctionnement des institutions (Meister, 1977, p. 166), plutôt que d'œuvrer à la transformation de ces dernières. Cette conception « apaisée » du développement est pourtant celle qui intègre les réflexions des réformateurs du réseau Habitat et Vie Sociale (HVS) à partir des années 1970.

2. L'hégémonie du développement social dans l'action publique

Au début des années 1970, René Lenoir et Robert Lion, les deux fondateurs d'HVS, sollicitent la FORS pour animer les séminaires et les groupes de travail du réseau. À leurs yeux, la FORS possède deux avantages : en plus d'être largement intégrée dans les réseaux institutionnels²⁵⁵, elle entretient également une forte porosité avec le monde académique. Grâce à sa revue *Recherches Sociales* fondée en 1965, elle détient une capacité de publication et de diffusion qui représente un atout pour parer d'une caution scientifique la nouvelle doctrine en cours de gestation (Tellier, 2015b).

La percée de la doctrine du catholicisme social dans l'intervention sociale à destination des quartiers populaires n'était pourtant pas donnée d'avance. Au cours des années 1970 et 1980, des conceptions plus conflictualistes de la « participation des habitants » se diffusent dans l'espace social (Nonjon, 2005 ; Bacqué et Sintomer, 2011).

Comme on l'a déjà mentionné, la lutte pour la gestion démocratique des équipements sociaux et pour le contrôle des charges dans les grands ensembles favorise par exemple l'émergence de puissants mouvements de locataires – notamment la CNL qui domine alors les autres fédérations de locataires (Jeantet, 1987 ; Jolis, 2013). De même, le Plan-Construction – une émanation du ministère de l'Équipement et du Logement créé en 1971 – finance des expérimentations qui se veulent plus « radicales » en matière de participation des habitants dans les grands ensembles – en particulier les opérations de « Gestion Expérimentale²⁵⁶ » (GEX) et les « Réalisations Expérimentales » (REX) lancées à partir de 1973 (Mollet, 1986). Ces expériences vont jouer un rôle décisif dans la professionnalisation des métiers de la participation (Nonjon, 2005, 2012 ; Tissot, 2005a, 2007a ; Carrel, 2013). En effet, les professionnels, mobilisés sur ces contrats de recherche, présentent des profils « hybrides²⁵⁷ », à la croisée des « savoirs d'action » et des « savoirs savants » (Blanc et Bresson, 2019). Grâce à leur capital académique, ils

²⁵⁵ Henri Théry, directeur de la FORS, entretient des relations d'amitié avec les deux fondateurs d'HVS, ainsi que d'André Trintignac, référent ministériel en charge de coordonner le réseau HVS (Tellier, 2015b).

²⁵⁶ Celles-là mêmes qui servent de point d'appui aux réflexions du groupe de travail sur la « gestion différenciée » de la CNDSQ au début des années 1980, afin d'élaborer leurs propositions de réforme participative de la gestion du logement social (cf. chapitre 2) (Warin, 1995)

²⁵⁷ On pense entre autres aux expériences de l'Atelier Populaire d'Urbanisme de l'Alma-gare à Roubaix (Cossart et Talpin, 2015), à Michel Anselme et Michel Péraldi à Marseille (Anselme, 1985), et à celles de Suzanne Rosenberg au « Moulin de la Pointe » dans le XIII^e arrondissement de Paris et de Mantes-la-Jolie avec Daniel Béhar de la coopérative Acadie (Béhar et Rosenberg, 1990).

contribuent à théoriser leur savoir-faire, leurs outils et leurs méthodes, et fournissent des ressources cognitives pour les futures générations de professionnels (Nonjon, 2012).

Enfin, à la même époque, le mouvement de refondation intellectuelle du travail social des années 1970 s'imprègne des conceptions de la « conscientisation » de Paolo Freire (Bacqué et Biewener, 2013 ; Pereira, 2018), alors que plusieurs instituts de formation du travail social accueillent des réfugiés politiques brésiliens (Vieillard-Baron, 1996 ; Denieuil et Laroussi, 2005). En parallèle, l'ONU organise des congrès sur le développement communautaire anglo-saxon, auxquels de nombreux travailleurs sociaux français assistent (Denieuil et Laroussi, 2005).

Pourtant, en choisissant la FORS et ses réseaux catholiques pour assurer l'animation des séminaires HVS, c'est aussi tous ces courants alternatifs qui se retrouvent maintenus en marge des réformes. Pour le groupe interministériel, la FORS présente en effet l'avantage de ne pas être « considérée comme une “machine de guerre” contre le gouvernement, contrairement à d'autres organismes de l'époque jugés trop proches du parti communiste », en particulier le mouvement de la CNL (Tellier, 2015b, p. 14).

Cependant, c'est surtout l'Acte I de la décentralisation entreprise en 1983 qui contribue à la marginalisation de ces courants participationnistes dans l'action publique (Warin, 1995 ; Figeat, 2015). En effet, alors que les collectivités territoriales sont dotées de compétences nouvelles en matière d'urbanisme et d'aménagement urbain, la nouvelle répartition des pouvoirs entraîne une compétition entre les différents acteurs, dont les habitants, les mouvements associatifs et les travailleurs sociaux ressortent globalement perdants. Non seulement les municipalités apparaissent peu enclines à partager un pouvoir dont elles ont longtemps été tenues à l'écart ; mais aussi, au niveau des administrations centrales, la décentralisation et la « modernisation de l'État » positionne ces organisations en situation de concurrence pour conserver leur autonomie et la maîtrise de leurs lignes budgétaires (Damamme et Jobert, 1995 ; Zittoun, 2001). Alors que la politique de la ville promeut la transversalité de l'action publique et la « participation des habitants » (Dubedout, 1983), cette double injonction apparaît alors d'autant plus comme une formule incantatoire qu'aux yeux des pouvoirs publics, elle ne ferait que générer « des lourdeurs », allant à l'encontre du « respect » des nouvelles prérogatives des élus (Figeat, 2015, p. 113). Enfin, la décentralisation compromet l'indépendance des travailleurs sociaux, qui sont désormais sous la tutelle des Conseils Généraux. La décentralisation et la territorialisation de l'intervention sociale génèrent en effet un « choc de légitimités contradictoire » entre élus et professions sociales (Ion, 1990) : des institutions jusque-là étrangères au monde du travail social se trouvent placées en position d'imposer leurs normes et leurs référentiels aux intervenants. Sur le terrain, une compétition s'installe entre les élus locaux et les élus départementaux : les élus municipaux voient ces professionnels qu'ils n'ont pas sous leur contrôle avec méfiance, ce qui compromet d'autant plus les initiatives des travailleurs sociaux – en matière de développement social local ou d'*empowerment* collectif (Denieuil et Laroussi, 2005). De plus, la mise en place du revenu minimum d'insertion (RMI) en 1988 cantonne un grand nombre de ces intervenants dans des tâches de plus en plus administratives et répétitives, tandis que leur faible niveau de rémunération parachève la reconversion massive de ces professionnels vers les nouveaux métiers de la politique de la ville (Vieillard-Baron,

1996) : chefs de projets DSQ, agent de développement local, agent d'insertion par l'économique, etc.

Comme on l'a déjà souligné dans les chapitres précédents, les organismes HLM s'intéressent peu aux nouvelles conceptions de l'intervention dans les quartiers HLM qui se formalisent dans les laboratoires d'HVS, à l'exception notable de quelques précurseurs comme France Habitation ou la SCIC (cf. chapitres 1 et 2). Préoccupés avant tout par leurs équilibres financiers, leurs problèmes de vacance locative et de dégradation du bâti, les enjeux décisifs se situent essentiellement dans les nouveaux instruments mis en œuvre par la réforme Barre de 1977 (réhabilitation Palulos, conventionnement APL...), ainsi que dans la réorganisation managériale et décentralisée de leurs activités de gestion locative. Il faut attendre la fin des années 1980 pour que l'engagement de la Caisse des dépôts et consignations (CDC) dans des programmes de développement social amorce l'incorporation du DSU au sein des organismes HLM (Tissot, 2007a ; Demoulin, 2016).

1.B. Entre institutionnalisation et professionnalisation du DSU dans les HLM

C'est au cours des années 1990 que des professionnels se référant explicitement à la doctrine du développement social intègrent les organismes HLM, avec le double soutien du mouvement HLM et de la CDC. Dans cette section, nous verrons d'abord comment l'intronisation du DSU dans les HLM s'accompagne d'un élargissement de la « fonction sociale » des organismes HLM. Nous verrons ensuite que le groupe professionnel tire directement sa légitimité du mouvement HLM qui chapeaute sa professionnalisation.

1. L'engagement de la Caisse des Dépôts pour le DSU dans les HLM

L'institutionnalisation progressive du développement social au sein des bailleurs doit beaucoup aux itinéraires croisés de deux hommes : Robert Lion et Pierre Saragoussi. Nous avons déjà parlé du premier dans les chapitres précédents, énarque « éclairé » à l'origine de la construction du réseau HVS (Tissot, 2007a). Le second, né en 1937, démarre sa carrière dans le scoutisme catholique en tant que « sociologue autodidacte » (Tellier, 2015b, p. 13). En 1968, il devient formateur à l'Institut Culture et Promotion, puis participe aux groupes de réflexion d'HVS à partir de 1972. C'est dans ce contexte que les deux hommes se lient d'amitié, et qu'ils contribuent à diffuser la doctrine du développement social (Frétigny, 2015). Les carrières de l'énarque et du sociologue demeurent ensuite étroitement liées : dans chacune des institutions qu'ils investissent, les deux hommes n'ont de cesse de promouvoir le développement social. Sylvie Tissot (2007a) et Raphaël Frétigny (2015) ont identifié trois lieux de croisement, comme à l'UNFOHLM, où les deux hommes créent une « mission de développement social » entre 1974 et 1981 ; dans le cadre de la CNDSQ en 1981 ; puis au sein de la CDC dès 1983.

Avant que la CDC investisse le développement social, les tentatives de l'UNFOHLM et de la CNDSQ pour impliquer les bailleurs dans la politique de la ville n'avaient rencontré qu'un écho limité, malgré quelques avancées notables. Par exemple, dans les années 1980, l'UNFOHLM instaure une convention avec des instituts de travail social, pour former en alternance des « agents de développement local ciblé sur l'habitat »

(Lallemand, 1994, p. 29). Accessible à des titulaires d'un diplôme d'animation sociale (bac+2), la formation initie les intervenants à la mise en place d'une régie de quartier ou d'une entreprise d'insertion, à l'élaboration de programme de logement spécifique (étudiants, personnes âgées), ou encore à « l'amélioration de l'image d'un quartier » (*Ibid.*). Le recrutement de ces agents se limite toutefois à quelques organismes, et leur rôle est cantonné dans une fonction d'animation (organisation de fêtes de quartier). De plus, ces professionnels travaillent sous l'autorité du responsable d'agence décentralisée, qui apparaît à cette époque comme le véritable homologue des chefs de projets DSQ²⁵⁸ (Hammouche 1996).

L'engagement de la CDC pour le développement social dans les années 1980 s'avère déterminant pour l'incorporation de cette doctrine au sein des organismes HLM (Tissot, 2007a ; Frégnigny, 2015). L'institution impulse une série de programmes qui entendent élargir la fonction sociale des bailleurs : « Développement Solidarité » en 1988, « 50 quartiers » en 1992 (Fayman, 1995), et surtout « Insertion par l'économique dans les HLM » entre 1991 et 1993²⁵⁹, et création du Groupement d'Intérêt Économique (GIE) « Villes et Quartiers » en 1995²⁶⁰. Ces deux derniers programmes amorcent l'internalisation de personnels spécialisés dans la politique de la ville, en finançant le recrutement d'une soixantaine de « chargés de mission insertion par l'économique » (CMIE), et une trentaine de « développeurs de quartier » dans les organismes.

2. Une conception managériale du développement social dans les HLM

Les nouveaux professionnels recrutés sous l'impulsion de la CDC n'occupent pas la même position statutaire que leurs homologues « agents de développement local ciblé sur l'habitat », recrutés à bac+3. Alors que ces derniers assument un rôle d'animation sociale dans les quartiers, les nouveaux venus sont titulaires d'un diplôme de 2^e ou 3^e cycle, et d'une expérience significative en travail social (Lallemand, 1994, p. 31). Davantage positionnés en *back-office*, ils assument une posture d'ingénierie sociale et urbaine, voire d'encadrement des premiers. Cette divergence se traduit à la fois dans les organigrammes²⁶¹, mais aussi en termes de salaires, qui vont du simple au double²⁶². Les missions des CMIE sont directement orientées sur l'insertion économique des habitants : ils doivent « développer les relations des organismes HLM avec le tissu économique local et faciliter l'implantation d'entreprises dans le patrimoine HLM », et « concevoir et mettre en œuvre des actions multipartenaires favorisant l'embauche des demandeurs d'emploi

²⁵⁸ Les postes de responsables d'agence sont d'ailleurs en partie occupés par d'anciens travailleurs sociaux (Hammouche, 1996), désireux de se reconvertir dans la « cause des quartiers » dans des positions plus confortables (Tissot, 2005a) – ce qui présente un fort contraste avec les profils commerciaux des responsables d'agence que les organismes HLM recrutent aujourd'hui (cf. chapitre 2) (Bourgeois, 2019).

²⁵⁹ Accord-cadre État-UNFOHLM-CDC de janvier 1991 et réabondé en 1993, Accord du ministère du Travail, de la fédération des HLM et de la CDC sur l'insertion par l'économique dans 40 sites.

²⁶⁰ Créé en 1995 par l'UNFOHLM et CDC, le GIE se donne pour objectif d'engager directement les organismes HLM dans les thématiques de la politique de la ville (Demoulin, 2016, p. 59).

²⁶¹ Les agents de développement local ont le statut d'agent de maîtrise ou d'employé sous l'autorité des responsables d'agence (Hammouche, 1996), alors que les CMIE et les développeurs de quartier sont cadres et travaillent au sein du siège ou directement auprès de l'UNFOHLM (Demoulin, 2014a).

²⁶² En 1994, le salaire des agents de développement local plafonne de 96 000 et 144 000 francs par an (Lallemand, 1994, p. 29), alors que celui des CMIE s'échelonne de 160 000 à 240 000 francs (*Ibid.*, p. 31).

des quartiers d'habitat social²⁶³ ». Quant aux développeurs de quartier, leurs activités ne consistent pas tant à développer une vie sociale communautaire – comme l'intitulé de leur poste pourrait le laisser penser – qu'à impliquer les habitants dans l'amélioration de la gestion des organismes HLM. Selon la fiche de présentation du GIE²⁶⁴, les actions des développeurs consistent à « mettre en œuvre des projets territorialisés et partenariaux » et « imbriquent les différentes dimensions d'un projet (stratégique, patrimoniale, gestion, sociale, urbaine) ». Ces « projets » se structurent autour d'un travail de « diagnostic » fondé sur la construction « d'indicateurs de peuplement » et de « rentabilité commerciale des ensembles immobiliers », mais aussi autour d'actions visant à impliquer les habitants dans l'amélioration de la gestion résidentielle : organisation de « comités de pilotage » sur les questions de « sécurisation des caves » ou des « parkings », lutte contre les usages « inadaptés » (propreté, tri sélectif...), « actions de convivialité », etc. (Demoulin, 2016)

En plus d'impulser la création de nouveaux postes de travail dans le logement social, le GIE contribue surtout à encadrer la définition de la doctrine professionnelle du développement social (*Ibid.*). Il multiplie les études, les séminaires, les groupes de travail et les programmes d'actions qui fonctionnent comme autant de scènes d'acculturation collective nécessaires à la construction d'un groupe professionnel (Vezinat, 2016). Lors des rencontres professionnelles, les développeurs s'échangent des expériences, des outils, des méthodes et des conseils, sous l'œil d'experts du développement social urbain qui diffusent leurs théories. Parmi eux, on retrouve, entre autres, des consultants de la FORS, ou encore certains chercheurs du Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB) comme Barbara Allen et Michel Bonneti. Ces deux chercheurs s'étaient déjà distingués au début des années 1990 dans ce milieu professionnel, en publiant un ouvrage présenté comme un « manuel » pour les chefs de projet politique de la ville (Bonetti *et al.*, 1991 ; Tissot, 2007). En extrayant « la substance commune des méthodologies inventées sur le tas, par des acteurs confrontés à des réalités singulières », ce livre a contribué à « la codification de savoir-faire et à la généralisation d'expériences singulières essentielles à la construction d'un groupe professionnel » (Tissot, 2007a, p. 237). Le succès du livre doit beaucoup à sa grille managériale d'interprétation des problèmes des grands ensembles. En postulant une corrélation directe entre déficit de participation des habitants et mode de gestion des services publics, les chercheurs veulent démontrer que l'« inadaptation de la gestion des organismes et des villes conduit à la dégradation des quartiers » (Bonetti, 2008, p. 228). Cet argumentaire tend par ailleurs à légitimer la thèse des bienfaits de la mixité sociale au sein du parc social :

« Même si la pauvreté des habitants pose problème, et que bien entendu il vaut mieux être riche et bien portant que pauvre et malade, les effets les plus problématiques de l'absence de mixité sociale sont dus au manque d'attention des pouvoirs publics à l'égard de la qualité et de l'entretien des espaces urbains et de l'habitat, dès lors que ces quartiers sont habités majoritairement par des ménages en difficulté et *a fortiori* lorsqu'ils sont d'origine étrangère. L'attention des pouvoirs publics est en effet plus importante à l'égard des quartiers comportant une proportion élevée d'habitants appartenant aux couches moyennes, car ceux-ci ont la capacité de se faire entendre » (Bonetti, 2008, p. 217).

²⁶³ Annonce de recrutement parue dans *Le Nouvel Observateur* n° 1384, 16-22 mai 1991, p. 177 (citée par Demoulin, 2014a, p. 75).

²⁶⁴ GIE Villes et Quartiers, 2000, « Développeurs : un nouveau métier. Vers une approche territorialisée des problèmes des quartiers d'habitat social », (cité par Demoulin, 2014, p. 76).

Ce postulat rencontre un grand succès auprès du mouvement HLM, tant il se confond avec ses enjeux de territorialisation et de rationalisation de la gestion locative, mais aussi avec la défense de sa vocation généraliste. Mais si cette grille d'analyse met en lumière la responsabilité des bailleurs dans la gestion urbaine, elle conduit dans le même temps à un retournement de l'image de l'habitant. Par rapport aux générations précédentes de professionnels, l'engagement pour la participation n'est en effet plus tant d'inspiration politique ou religieuse que technique (Tissot, 2007a, p. 243). Pour le professionnel, il ne s'agit plus d'incarner un échelon intermédiaire entre les institutions et des individus « atomisés » (Denieuil et Laroussi, 2005), mais bien d'encadrer et de canaliser leurs demandes, perçues comme potentiellement excessives ou assistantielles (Tissot, 2007a), afin que leur « participation » améliore les pratiques de gestion (Demoulin, 2016).

En 1999, le GIE importe la grille d'analyse du CSTB en impulsant un programme expérimental intitulé « Gestion Urbaine de Proximité ». Dans le chapitre précédent, nous avons vu que ce dispositif partenarial entre Villes et bailleurs répondait au manque de prise en compte des enjeux de gestion dans les projets urbains. Mais nous n'avons pas insisté sur les liens opérés entre l'instrumentation de la GUP (au travers des contrats de ville et de l'abattement de TFPB) et le processus de professionnalisation des CDSU des HLM. Or, l'ambition du programme du GIE n'est pas seulement de mettre en pratique la volonté des autorités publiques de « générer une démarche partenariale susceptible d'améliorer la qualité de vie des habitants, tant au quotidien que sur le long terme²⁶⁵ ». Elle entend également « produi[re] des changements à l'intérieur des organisations », en y impliquant les habitants. Comme l'indique le compte-rendu du programme :

« La question de la modernisation, de l'adaptation et de la coopération entre organisations pour améliorer les services urbains de proximité est au cœur de la gestion urbaine. Mais elle est étroitement liée à une démarche d'implication des habitants, considérés à la fois comme des destinataires et comme des acteurs de ces services urbains²⁶⁶ ».

En d'autres termes, le but poursuivi par le DSU n'est donc pas seulement de renforcer les partenariats entre les bailleurs et les municipalités. Il est aussi de « transformer durablement des processus de décision (diagnostic partagé, élaboration de projets communs, développement de la vie associative), notamment par la “cogestion”, le “chaînage” de services dans les espaces extérieurs²⁶⁷ ». Or, c'est précisément sur ces ambitions de transformations organisationnelles, qui articulent « projet de territoire » et « participation des habitants », que le DSU des HLM tente, par la suite, de se professionnaliser et de légitimer sa position au sein des organismes HLM.

3. La structuration professionnelle du DSU dans les HLM

Au cours des années 2000, alors que les conventions GUP deviennent progressivement obligatoires dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (cf. chapitre 2), les crédits alloués aux bailleurs – l'abattement de TFPB en contrepartie de

²⁶⁵ Direction générale de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Construction, « note de cadrage une démarche “gestion urbaine de proximité” », 2001, p. 5.

²⁶⁶ *Ibidem.*

²⁶⁷ *Ibidem.*

l'engagement des bailleurs dans les dispositifs contractuels – accélèrent la création de service DSU au sein des organismes.

Contrairement aux premiers développeurs de quartier et CMIE qui œuvraient sous la double dépendance statutaire des organismes HLM, du mouvement HLM et du GIE, les nouvelles recrues sont pleinement internalisées au sein des bailleurs. Ce faisant, un processus similaire à celui observé chez les premiers chefs de projet politique de la ville s'observe, bien qu'il soit décalé d'une dizaine d'années : la perte de liberté des professionnels, qui deviennent de plus en plus dépendants de leur employeur (de Maillard, 2000). Alors que les premiers chefs de projets, en appartenant à des structures associatives ou des bureaux d'études indépendants cofinancés par l'État et les municipalités, pouvaient prétendre agir en « tiers impartial » entre les habitants et les différentes institutions locales (Blanc, 1999), leur intégration dans les municipalités, à partir de la fin des années 1980, met à mal leur indépendance (de Maillard, 2000). La manière dont le mouvement HLM encadre le processus de professionnalisation des CDSU laisse également penser que ces derniers sont davantage au service de l'intérêt de leur employeur que de celui des populations logées.

En 1999, pour poursuivre le travail collégial entrepris par le GIE, les professionnels des programmes « insertion par l'économique » et « développeurs de quartiers » se structurent en réseau : le réseau « HLM pour la ville », qui s'organise en association dès 2002. L'objectif du réseau est de constituer « un lieu de rencontres, d'échanges d'expériences, de réflexion, de qualification et de recherche sur le développement urbain et social²⁶⁸ ». Il organise une série de séminaires dont la diversité des thèmes confirme l'intérêt des professionnels du DSU pour l'élargissement des missions sociales des bailleurs : « la revitalisation des commerces, l'association des locataires à l'aménagement d'espaces extérieurs, la mise en place d'agents locaux de médiation sociale ou encore le développement de projets interorganismes » (Demoulin, 2014a, p. 107).

À partir de 2011, un second réseau est créé – le « réseau DSU » – sous l'unique impulsion du mouvement HLM. L'ambition de ce réseau est de délimiter plus précisément la juridiction professionnelle du métier (Abbott, [1988] 2010), en définissant les « missions du développement social urbain dans les organismes HLM » et ses « enjeux pour l'avenir²⁶⁹ ». Le réseau organise une série de réunions de travail regroupant les responsables de service DSU de 23 organismes HLM publics et privés. Dans le guide édité par l'USH à l'issue des réunions, la « fonction stratégique » du DSU est affirmée :

« Les services de développement urbain [...] développent une connaissance spécifique du fonctionnement sociorésidentiel dans son environnement, de l'occupation sociale, des relations sociales, et possèdent donc une lecture des enjeux sociaux et urbains, au plus près des réalités de terrain. Cette connaissance est de nature à éclairer les choix stratégiques de l'organisme dans les quartiers. L'objectif est d'améliorer en continu l'attractivité du patrimoine (indicateurs de gestion) et le mieux vivre ensemble, en agissant de façon coordonnée (en interne et/ou en partenariat) sur la tranquillité, le climat social, la gestion urbaine, l'équilibre social des résidences, les comportements et usages du logement et des espaces communs... Le développement social urbain en organisme d'HLM est au service

²⁶⁸ USH, 2003, « Réseau d'organismes "Habitat social pour la ville" », *Actualités Habitat*, n° 758.

²⁶⁹ USH, 2013, *Le développement social et urbain dans un organisme HLM*, Collection « Éléments de méthodes et de repères », n°5, Paris, p. 3.

d'une stratégie d'entreprise pour adapter les réponses aux besoins des locataires et d'une stratégie locale pour un traitement global et partenarial des problématiques spécifiques des territoires²⁷⁰ ».

La rhétorique de la « fonction stratégique » mobilisée dans ce guide porte un double enjeu. Non seulement elle contribue à légitimer les services DSU au sein des organismes comme des acteurs à part entière de la défense de la « qualité de service » et du « locataire-client » (Demoulin, 2014b), mais elle oriente aussi les activités des professionnels en tant que porteurs des intérêts de leur employeur au sein des territoires. Cette finalité se confirme dans le fonctionnement même des deux réseaux : l'adhésion des professionnels ne se fait pas à titre individuel, mais au nom de leur employeur, dont les participants se font ainsi les porte-voix. En cela, la construction de ces réseaux diffère radicalement de celle de l'Inter-Réseau des professionnels du Développement Social Urbain (IRDSU), créé en 1997 à l'initiative autonome d'agents municipaux et de salariés d'associations de la politique de la ville (Roger, 2005).

En effet, l'IRDSU ambitionne de définir une « culture commune » du DSU, associée à un référentiel métier, voire à un embryon de code déontologique construit autour d'un ensemble de « valeurs » et de « pratiques » professionnelles²⁷¹. Dans le cas des HLM, les réseaux semblent au contraire porter des enjeux institutionnels de définition et de légitimation de la mission sociale des bailleurs. L'encadrement de la professionnalisation du DSU par l'USH semble plus précisément recouvrir un double dessein politique : d'une part, légitimer le rôle social des bailleurs dans les « quartiers » afin de leur conférer des ressources, tant sur la double scène de la politique du logement et de la politique de la ville, qu'à l'échelle des organisations – c'est-à-dire faire la promotion des services DSU auprès des organismes n'ayant pas encore internalisé ces fonctions. D'autre part, on peut faire l'hypothèse que ce chapeutage vise à canaliser la posture de professionnels qui apparaissent *a priori* comme des « électrons libres » dans les conflits bailleurs-locataires, du fait de leur double appartenance normative entre la rationalité des HLM et celle de la politique de la ville.

Comme nous voudrions désormais l'analyser, le processus de construction du segment professionnel du DSU au sein des métiers de la ville témoigne d'une tension entre professionnalisation et institutionnalisation – au sens d'incorporation dans des organisations à la fois stables et légitimes. Cette tension est constitutive de la construction des groupes professionnels, dont le travail juridictionnel implique d'articuler un double processus de stabilisation institutionnelle du rapport au travail et de contrôle du marché de l'emploi (Paradeise, 1985, 1988). Pour accéder à l'existence publique et défendre leur juridiction, les groupes professionnels doivent renforcer et généraliser « ce qui a été inventé de façon désordonnée en stabilisant des manières de faire des agents concernés » (Jeannot, 2007, p. 122), mais aussi « garantir la protection des individus par le contrôle de l'accès aux emplois », associé à la construction d'un « référentiel métier » (*Ibid.*).

²⁷⁰ *Ibid.*, p. 6.

²⁷¹ IRDSU, « Référentiel des professionnels du développement social urbain », 2014, en ligne : <http://www.irdsu.net/wp-content/uploads/2015/01/REFERENTIEL-amend%C3%A9-suite-AG-avril.pdf>, consulté le 05/04/2020.

Or, dans les deux cas, les professionnels du DSU n'effectuent pas ce travail définitionnel de façon autonome – comme c'est le cas de leur homologue des villes à travers l'IRDSU – mais sont chapeautés par le mouvement HLM. Comment cette tension se traduit-elle en situation de travail ? Comment les professionnels gèrent-ils en situation l'épreuve de leur positionnement ?

II. Les chargés de développement social urbain des organismes HLM : entre internalisation et externalisation du travail

Alors que le mouvement HLM encadre la professionnalisation du DSU en définissant cette fonction comme « stratégique » pour les territoires et pour le « projet d'entreprise » des organismes²⁷², l'analyse du positionnement professionnel des CDSU au sein des organismes HLM semble plus contrastée. Si les intervenants occupent, pour la plupart, un statut de « cadre », quatre positions au sein des organigrammes des bailleurs ont été recensées (Demoulin, 2016, p. 163-165) : certains dépendent de la direction de la gestion locative ou de la communication, d'autres sont intégrées dans des agences décentralisées, quelques organismes positionnent le service DSU en direction à part entière, et enfin, certains bailleurs ont mutualisé leur service DSU en créant une structure externe. Ces différences ne sont pas sans incidence sur leurs marges de manœuvre, et sur la manière dont les autres salariés des agences les identifient.

Quelle que soit leur position dans l'organigramme, les CDSU ont pour point commun d'être traversés par une tension structurante qui les distingue de leurs collègues des services de gestion ou de la maîtrise d'ouvrage : en plus d'appartenir à un « cercle d'initiés dont les missions apparaîtraient incompréhensibles pour quiconque n'appartient pas à ce petit cercle » (*Ibid.*, p. 165), ils dépendent également d'un double système de valeurs. D'un côté, ils sont affiliés au monde HLM et à ses logiques gestionnaires ; de l'autre leurs objectifs s'inscrivent dans ceux de la politique de la ville : la lutte contre l'exclusion des habitants et l'amélioration du cadre de vie. Cette dualité transparait dans le périmètre de leurs interventions, circonscrites au patrimoine locatif de leur employeur, lui-même dispersé dans plusieurs communes voire plusieurs départements.

Ce positionnement instable témoigne plus globalement des conséquences des lois de décentralisation instaurant la territorialisation de l'action publique, caractérisée par « le passage du développement social au développement *du* social » (Denieuil et Laroussi, 2005, p. 7). L'encadrement progressif des initiatives locales par le politique ferait en effet de plus en plus dépendre les différents intervenants des objectifs managériaux et stratégiques de leur employeur, au détriment des intérêts des populations.

En est-il de même chez les CDSU des organismes HLM ? Comment ces professionnels internes gèrent-ils en situation leur double affiliation normative ? Comment travaillent-ils avec les autres acteurs institutionnels du territoire ? Après avoir montré le *hiatus* qui caractérise leur positionnement au sein des organismes HLM, entre

²⁷² Notamment avec l'inflexion pour le thème de la responsabilité sociale des entreprises qui, dans le cas des HLM, vise « la conciliation sans heurts des impératifs éthiques et gestionnaires » (Demoulin, 2014a, p. 85).

ce que l'USH a défini à leurs côtés, et les demandes de leurs collègues auxquelles ils doivent concrètement répondre, nous montrerons que la plupart d'entre eux gèrent leur épreuve de positionnement en déléguant l'intervention de face-à-face à des prestataires spécialisés.

II.A. Le DSU des HLM : une position marginalisée dans les organismes HLM

De manière générale, un *hiatus* se fait jour entre la manière dont le mouvement HLM et les CDSU définissent la fonction des services DSU au sein des organismes HLM, et celle avec laquelle ces institutions s'en saisissent en pratique. Dans l'organisation du travail, les CDSU sont majoritairement positionnés en « service support » pour les agences de gestion décentralisée, et pour leurs collègues des directions patrimoniales qui pilotent les opérations de réhabilitation, de rénovation urbaine et de constructions neuves. Le DSU est donc appréhendé comme un instrument pour répondre frontalement à des problèmes qui relèveraient du comportement ou de la mauvaise compréhension des locataires. Il s'apparente ainsi davantage à un « remède social » que comme un instrument de « modernisation » de l'action publique (Donzelot et Estebe, 1994), c'est-à-dire une méthode « transversale » et « globale », qui, à partir de la participation des habitants, permettrait de redéfinir l'intervention des services publics sur les territoires (et plus spécifiquement une adaptation des pratiques de gestion aux « besoins » des résidents).

1. Le DSU comme « service support » ou la délégation du « sale boulot » des agences locatives

Au quotidien, de nombreux CDSU semblent souffrir d'un manque de légitimité au sein de leur organisation. Cantonnés dans une « fonction support » pour les agences et la direction patrimoniale, ils n'ont pas d'autorité hiérarchique sur leurs collègues dont le travail a un impact directement visible sur le cadre de vie des résidents. Le plus souvent, les CDSU sont identifiés comme un « service d'ingénierie sociale et urbaine », devant mettre en place « des “solutions sociales” lorsque les “solutions techniques” ne fonctionnent plus » (Leclercq et Demoulin, 2018, p. 175), c'est-à-dire lorsque les tentatives de résolution des problèmes par les agences se sont révélées inefficaces.

Les « problèmes de propreté » et autres « jets par les fenêtres », parce qu'ils apparaissent bien souvent comme des boîtes noires pour les bailleurs, font typiquement partie de ces thèmes que les équipes de proximité confient aux professionnels du DSU. Il arrive que les gestionnaires cherchent à enrayer le problème d'eux-mêmes, en placardant des affiches dans les halls, en envoyant des courriers d'avertissement à l'ensemble des résidents ou à des ménages identifiés qu'ils convoquent ensuite à l'agence. Néanmoins, soit ces démarches se montrent vaines (les affichages dans les halls sont arrachés, les locataires concernés ne se rendent pas au rendez-vous, etc.), soit les agents préfèrent éviter de s'exposer face aux ménages suspectés de déviance. De même, la gestion des conflits de voisinages est souvent présentée en filigrane par les gestionnaires comme un « sale boulot » qu'ils peuvent déléguer aux CDSU, comme le raconte ce chargé de gestion locative (CGL) :

« On n'a pas trop de pouvoir au niveau du, du respect du contrat de location vis-à-vis du voisin qui fout le bazar et ceci et cela. [...] Nos actions sont relativement limitées. Et c'est pour ça que des fois quand il y a des gens extérieurs, j'pense à... enfin pas extérieur, mais bon, comment ils s'appellent ? Les DSU ! Qui ont résolu pas mal d'affaires. [Leurs prestataires] aussi sur certaines affaires [...] Il faut que ce soit quelqu'un de l'extérieur. J'ai l'impression. Parce que nous le problème, moi c'est ce que je ressens. C'est-à-dire lorsque le locataire me voit arriver, [celui] qui subit les, les problèmes, les nuisances. Dès qu'il voit le CGL [chargé de gestion locative], hop tout de suite, CGL égal mutation. Enfin, il pense même pas à régler le problème. Pas de médiation. Voilà. Et quand on voit le CGL pour celui qui fait le bruit, etc., "ha contentieux, le méchant", etc. Alors que si c'est une personne qui est neutre en fin de compte [...] ben là ça peut marcher » (CGL, 57 ans, février 2017).

Comme le montre ce témoignage, les professionnels du DSU sont considérés par les gestionnaires comme un service support, à qui ils peuvent déléguer des tâches de médiation sociale ou d'éducation des locataires. Pourtant, la rhétorique de la « fonction stratégique » telle que le mouvement HLM la définit implique un rôle beaucoup plus large : celui de contribuer à la « modernisation » des pratiques gestionnaires par la participation des habitants. En pratique cependant, les actions des DSU se réduisent à des interventions éducatives, autour de trois types d'objectifs interdépendants : la « sensibilisation », « l'appropriation » et l'« accompagnement social » des résidents.

Le premier enjeu de *sensibilisation* fait référence à « l'acte permettant de faire prendre conscience à quelqu'un de la signification d'une notion, d'un fait ou d'une problématique. La sensibilisation des personnes est le premier maillon d'une chaîne qui peut conduire au savoir, puis à l'action, c'est-à-dire au *changement des comportements* » (Turrian et Glauser, 2013, p. 74). Le second objectif d'*appropriation* « véhicule deux idées dominantes. D'une part, celle d'*adaptation* de quelque chose à un usage défini ou à une destination précise ; d'autre part, celle, qui découle de la première, d'action visant à *rendre propre* quelque chose » (Serfaty-Garzon, 2002, p. 27). Enfin, la notion d'*accompagnement social* est plus large. Elle s'inscrit dans un mouvement de renouvellement sémantique de l'action sociale depuis la fin des années 1990. Elle consiste à « s'éloigner de la posture du travail *sur* autrui » (en tant que position de surplomb dans laquelle le professionnel impose sa définition de la situation), pour adopter un « travail *avec* autrui » (Astier, 2010, p. 55). Le « travail *avec* autrui » exige des publics qu'ils « s'activent, revendiquent leur identité, leur appartenance ». Promu au rang d'usager ou de partenaires, l'individu accompagné doit alors se montrer « responsable » (*Ibid.*, p. 57).

Compris en ces termes, l'*accompagnement social* des locataires vise à s'assurer que ces derniers « s'approprient » leur logement et les espaces collectifs résidentiels, c'est-à-dire qu'ils les « rendent propres », en étant à la fois informés de leurs droits et devoirs (règlements intérieurs, modes de fonctionnement du bailleur, consignes de tri et « écogestes », etc.), mais aussi en s'investissant dans des « projets » ou des « actions » organisés dans les résidences (fêtes, ateliers d'information destinés aux autres locataires, ateliers de jardinage...). Si ces injonctions se trouvent retraduites par les CDSU à travers un impératif de « participation des habitants », cette participation est rarement envisagée dans sa dimension politique de contribution aux prises de décision concernant le quartier. Elle n'est pas non plus considérée par les gestionnaires comme un instrument permettant d'améliorer les modes de gestion, en mobilisant par exemple le « savoir d'usage » des habitants dans une perspective de « participation modernisatrice » (Bacqué *et al.*, 2005).

Les initiatives des CDSU doivent plutôt faire face à de multiples contraintes, que ce soit celles imposées par leur hiérarchie ou par leurs propres collègues gestionnaires, ou encore celles des acteurs municipaux qui, en acceptant ou non de cofinancer un « projet », peuvent avoir un droit de regard sur leur mise en œuvre. Chez les bailleurs, les interventions des DSU semblent surtout répondre à une logique de « coût-bénéfice » (Demoulin, 2016) : elles doivent démontrer leur plus-value présumée sur les indicateurs de gestion (vacance, rotation, taux de satisfaction des résidents évalués annuellement dans des enquêtes obligatoires, changement de comportements des locataires), ou pour la « stratégie d'entreprise » (amélioration de l'image du bailleur auprès des locataires, et par ricochet auprès des acteurs locaux). Comme l'explique cette responsable d'agence :

« Il faut pas s'leurrer : ces projets-là, même si c'est à destination des locataires, c'est pour créer du lien, mais c'est aussi pour nous en tant que bailleur. Si effectivement les locataires s'entendent bien, sont plus respectueux, on n'a plus uniquement l'image de bailleur "encaisseur de loyer". C'est aussi "on fait des choses, on fait des animations..." Et ça c'est le rôle du DSU » (responsable d'agence, juillet 2016).

De même, cet autre responsable d'agence définit le DSU comme « un service d'ingénierie » composé « d'experts » qu'il peut solliciter en fonction de ses besoins :

« Si on veut prévenir les conflits, si on veut faire en sorte que les gens se stabilisent dans leur logement, s'y sentent bien, si on veut que les élus apprécient le fait de nous avoir comme partenaire pour construire leurs quartiers et faire vivre leurs quartiers, ben on a tout intérêt à investir le champ du DSU qui favorise le dialogue, le *vivre ensemble*. [...] J'ai besoin d'experts. On s'improvise pas » (responsable d'agence, juillet 2017).

Les autres salariés des bailleurs envisagent ainsi le recours au DSU comme un instrument visant à réduire les dépenses d'entretien et de réparation courante, tout en valorisant l'image du bailleur (Demoulin, 2016). Quand leur direction générale ne les sollicite pas pour effectuer des missions pour promouvoir leurs « innovations sociales » – ce que certains CDSU, comme Camille, 30 ans, CDSU, appellent ironiquement « le fameux marketing social²⁷³ » – c'est essentiellement les gestionnaires de proximité qui font appel à eux pour résoudre des « dysfonctionnements » dont les résidents sont rendus responsables.

Face aux demandes des agences, les CDSU ont plusieurs options : soit intervenir de manière partenariale en mobilisant les « ressources » locales du territoire, soit de façon frontale, en mobilisant des intervenants spécialisés pour « sensibiliser » les locataires.

2. Des conceptions divergentes du DSU au sein des organismes HLM

Bien que la doctrine professionnelle du DSU fasse l'objet d'un constant effort de stabilisation normative encadrée par l'USH, l'interprétation des demandes des gestionnaires et la liberté d'intervention que se donnent les CDSU diffèrent selon les organismes HLM, et selon la sensibilité des professionnels. Certains prennent au pied de la lettre les demandes des gestionnaires, là où d'autres les considèrent comme illégitimes (Demoulin, 2016). Ces professionnels préfèrent donc y répondre de façon détournée, en mobilisant les « ressources locales » et en développant des projets « partenariaux » avec

²⁷³ Entretien avec Camille, CDSU, juin 2017.

les acteurs locaux, voire avec d'autres organismes HLM. Les professionnels des services DSU ne doivent donc pas être considérés comme des acteurs homogènes, d'autant plus que ces visions contrastées peuvent coexister au sein du service DSU d'un même bailleur, comme nous allons le voir avec l'exemple d'Indigo Loge.

Chez ce bailleur de 20 000 logements, le service DSU n'a été créé qu'en 2011, suite à la livraison de plusieurs programmes de rénovation urbaine. Il se compose à ce jour d'une équipe de deux personnes : une responsable DSU et une CDSU. Aux dires des deux professionnelles rencontrées, la taille réduite du service leur autorise une grande liberté dans la mise en œuvre de leurs activités. De leurs discours se dégagent des interprétations différenciées du rôle du DSU. Lorène, 50 ans, responsable DSU, a directement contribué à la création du service. Son accès au poste est le fruit d'une mobilité professionnelle au sein de l'organisme. Après une maîtrise de droit, elle intègre le monde HLM « par hasard », en tant que chargée de contentieux. Elle évolue rapidement à un poste « plus terrain », en tant que responsable de secteur « en site sensible », avant de rejoindre son employeur actuel sur un poste similaire. Se saisissant des perspectives de carrière que lui offre son nouveau poste, elle contribue à la création du service DSU dont on lui confie la responsabilité. Dans ses discours, elle insiste largement sur son positionnement en tant que « service support » pour ses collègues de « terrain » :

« [le rôle du DSU] c'est justement d'écouter ce qui se passe sur le terrain, et dire quelles solutions on peut apporter au terrain pour faire en sorte que soit on fasse du vrai accompagnement à la réhabilitation, soit on propose des projets pour contribuer à la tranquillité, ou en tout cas au bien *vivre ensemble* » (Lorène, juillet 2016).

Sa collègue, Carine, 35 ans, partage une vision différente. Pour elle, le DSU doit davantage être au service de la population des « quartiers » que de la stratégie entrepreneuriale de son employeur. Son approche présente des traits communs avec le développement communautaire anglo-saxon : la démarche qu'elle se plaît à défendre consiste à s'immerger dans les quartiers, repérer des « personnes-ressources » et nouer un rapport de « confiance » avec ces dernières pour les accompagner à « monter des projets » ou « des actions ». Sa trajectoire professionnelle n'est certainement pas étrangère à la construction de sa vision du métier : titulaire d'une licence de sociologie urbaine, elle s'oriente ensuite vers un master professionnel « développement social urbain ». Après une brève expérience de chargée d'étude pour un centre de ressources politique de la ville, elle devient ensuite chargée de « rénovation urbaine » au sein d'une municipalité, puis gestionnaire sociale dans un foyer de travailleurs migrants. Considérant ce métier « très éprouvant », elle postule ensuite à un poste de CDSU. Le récit de cette dernière expérience est traversé par un décalage entre la manière dont on lui a « présenté [son] poste, et ce qu'[elle] a découvert sur le terrain ». Comme elle l'explique :

« Je voulais [...] faire du DSU qui accompagne la gestion locative. Tout ce qui est problèmes de squats, de vandalisme, d'économie d'énergie... [...] Ça me semblait être les trois priorités de mon poste. Or, visiblement, en interne, c'est pas forcément leur priorité. [...] C'est toujours trop cher, ou y a un problème avec la mairie sur le prestataire, ils veulent pas... Enfin bref, y a toujours quelque chose qui va pas, et au final rien ne se fait. Donc là très concrètement, moi depuis quasiment cinq ans je suis confrontée à faire quoi ? À faire des fêtes des voisins, des animations, des plantations, enfin des choses qui me paraissent un petit peu ridicules, et qui n'ont aucun impact en fait » (Carine, février 2017)

Face à son isolement au sein de son organisation, elle s'est donc cantonnée dans des activités de développement du lien social, à partir des différents outils offerts à la disposition des CDSU : les « chantiers d'insertion », les « jardins partagés », ou encore les « sensibilisations au respect de l'environnement ». Après cinq années d'expérience en tant que CDSU, elle s'est rendu compte que « les habitants et les locataires n'ont pas forcément de gros besoins ni de grosses attentes, vis-à-vis de leur bailleur. Ils ont surtout un besoin de suivi social ou de personnes qui peuvent les insérer socialement dans la société ou les accompagner vers une certaine insertion sociale ». Selon elle :

« Les gens [ont] des difficultés qui sont bien plus graves que leur cadre de vie en fait. Et pour pouvoir arriver au cadre de vie, il faut déjà que socialement, ils se sentent bien. S'ils se sentent pas bien, jamais ils s'intéresseront à ce qui se passe en dehors de leur appartement » (*Ibid.*).

Son diagnostic s'appuie également sur son parcours résidentiel : elle a grandi en cité HLM jusqu'à son adolescence, et continue aujourd'hui d'y résider, plus par nécessité que par choix. Pour elle, si les actions de DSU suscitent aussi peu d'intérêt chez les habitants, c'est d'abord parce qu'« on se met pas à la place des gens » :

« Avant de faire des animations à la mort-moi-l'nœud qui servent à rien, il faut d'abord créer un lien avec les gens, pour les amener peut-être vers ce genre d'actions, mais pas faire des actions collectives "ouais on va faire du ramassage, ouais on va faire la fête de l'économie d'énergie !" Enfin ils s'en foutent les gens ! Ils vont dire "mais qu'est-ce que j'm'en fous d'avoir une ampoule LED à la place d'une ché pas quoi..." [...] Eux c'est qui les intéressent, c'est de savoir qui peut régler leur problème au sein du logement » (*Ibid.*).

En revanche, son immersion au sein des quartiers lui a fait prendre conscience qu'il existait des populations « intéressées » par les actions collectives au sein des quartiers : « les jeunes ». Selon elle, « les jeunes ils ont vraiment leur mot à dire, ils ont vraiment des idées. C'est ça le truc aussi. Ils ont une bonne analyse en plus de leur mode de vie, ils ont une bonne analyse des choses qui les entourent, mais ils osent pas. Ils osent pas et ils ont pas confiance non plus dans les institutions ». Comme elle l'explique :

« Les jeunes sont plus réceptifs à l'amélioration du cadre de vie. Ça leur tient beaucoup plus à cœur, parce qu'ils ont qu'ça en fait à penser ! Enfin, [...] ils ont leur avenir à penser avant tout, mais j'pense que déjà, ils ont cette envie d'améliorer leur quartier. Parce que leur quartier c'est un peu leur cocon en fait » (*Ibid.*).

Elle raconte comment elle a réussi, après deux ans d'approche, à gagner la confiance d'un groupe de « jeunes » qui aide les rappers du quartier à lancer leur carrière :

« J'me suis dit, ben... puisqu'ils savent faire de la musique, ils sont gratuits, ils connaissent le quartier, pour animer musicalement nos journées où y a personne, pourquoi pas quoi ! Qu'est-ce que ça nous coûte ? Et au final, on crée du lien avec ces mecs-là. Donc c'est vrai que plusieurs fois j'les ai entre guillemets utilisés [...] pour animer des fêtes de voisins, pour animer des repas partagés avec les locataires sous un porche, des fêtes de Noël... » (*Ibid.*).

Selon elle, ce groupe est une véritable « ressource », malgré leurs mauvaises relations avec la mairie :

« Ils proposent des choses et ils les font ! Ils connaissent tous les jeunes du quartier, et ils savent les gérer ! C'est des grands frères. Donc moi j'm'en fous après qu'ils dealent, qu'ils font ce qu'ils veulent, ils vont en prison... Moi c'est pas mon problème. Le tout c'est que

s'ils sont corrects avec moi, et qu'ils veulent faire des choses sur le quartier, moi j'ferme les yeux sur le reste » (*Ibid.*).

Son positionnement à l'égard de ces « jeunes » rappelle ainsi celui des éducateurs spécialisés en milieu ouvert, tenus au secret professionnel avec le public qu'ils accompagnent (Ion, 1990). Dans le sillage des approches communautaires anglo-saxonnes, la vision du DSU qu'elle défend implique d'accompagner ces groupes à prendre en charge l'animation de leur quartier. Sa démarche présente des congruences avec les professions sociales traditionnelles, comme le remarque Jacques de Maillard :

« Les thématiques de la “participation”, de la « “mobilisation locale”, de la “construction collective de projets” font écho au travail social communautaire introduit en France au milieu des années 1970 ou, surtout, aux projets de l'animation socioculturelle. Il y aurait donc proximité, affinité intellectuelle, entre l'idéologie pratique promue par une frange du travail social et les principes d'action dont est porteur le mouvement contemporain de recompositions de l'action publique » (de Maillard, 2002, p. 217)

La différence entre ces deux catégories de professionnels tient plus précisément dans la fonction de pilotage que s'attribuent les CDSU. Leur rôle n'est pas tant d'exécuter par eux-mêmes les actions d'intermédiation avec le public, que de nouer des « partenariats » avec les travailleurs sociaux locaux pour les exécuter à leur place.

3. Le DSU à l'épreuve des actions « partenariales »

Si la plupart des CDSU privilégient les actions « partenariales » avec les acteurs locaux (écoles, associations, services municipaux liés à la politique de la ville...), c'est aussi parce que ce type d'intervention correspond au référentiel du DSU tel qu'il s'est progressivement codifié : celui de mobiliser les « ressources du territoire » pour intégrer une pluralité d'acteurs dans une « dynamique de projet » ou dans une « mise en réseau » (Bonetti, *et al.*, 1991). En l'espèce, les actions entreprises sont souvent imprégnées de la rhétorique de la « convivialité », envisagée comme un instrument de prévention sociale (Demichel-Basnier, 2021). Les structures locales, en animant les résidences, contribuent à construire une identité collective positive, afin de recréer du contrôle social (Baillergeau, 2008). Ces actions sont supposées à la fois sensibiliser les populations au « mieux vivre ensemble », tout en améliorant leur « bien-être » : organisation de fêtes ou de goûters, montage d'un « jardin partagé », etc. Les opérations de « ramassages de déchets » sont archétypales de ces actions qui combinent les différents principes d'intervention promus par le DSU : contribution au bien commun, renforcement du partenariat entre plusieurs acteurs locaux, production d'un résultat visible sur le cadre de vie, et sensibilisation des résidents au respect de leur environnement. Souvent organisées en partenariats avec les centres sociaux et les écoles primaires du quartier, ces actions consistent à mobiliser une demi-journée les écoliers et leurs parents afin de nettoyer l'ensemble des espaces collectifs d'une résidence ou d'un quartier.

Cependant, les actions partenariales de convivialité présentent des limites pour les services DSU. Tout d'abord, il paraît difficile d'évaluer l'efficacité gestionnaire de ce travail de lien social à moyen terme (Demoulin, 2016 ; Leclercq et Mille, 2019). Étant donnée la logique utilitariste avec laquelle les autres salariés des bailleurs appréhendent

leurs activités, il est parfois difficile pour les CDSU de convaincre leurs collègues du bien-fondé d'actions qui ne présentent pas, en apparence, de bénéfices concrets pour la gestion quotidienne des résidences, c'est-à-dire de réponses immédiates aux troubles résidentiels en dehors d'un nettoyage momentané des espaces résidentiels. En l'occurrence, les actions partenariales de convivialité semblent de faible portée sur les ménages supposément porteurs de comportements déviants. Comment s'assurer que ces derniers soient effectivement touchés et sensibilisés par les enjeux résidentiels portés par les bailleurs, tels que la gestion des déchets, le respect du voisinage, la maîtrise de ses consommations énergétiques ou encore les droits et devoirs des locataires ? La réponse apparaît d'autant plus incertaine que dans l'organisation de ces actions, un constat imprègne largement les représentations de l'ensemble des professionnels du territoire : les résidents « ordinaires », ceux qui ne sont pas officiellement engagés dans le tissu associatif ou institutionnel local (Lafaye, 2001), adhèrent à ces actions conviviales davantage en qualité de « consommateurs » que « d'acteurs » ayant participé à l'élaboration de l'action en question. Les professionnels tendent ainsi à déplorer que les événements festifs mobilisent massivement les habitants le jour J, mais que l'organisation participative de l'évènement ne réunisse qu'une poignée d'individus surinvestis dans la vie locale.

L'ensemble de ces constats plaide alors pour un recours plus frontal : aller directement chercher les habitants « ordinaires » qui ne sont habituellement pas impliqués dans la vie locale, mais aussi aborder plus directement les thématiques résidentielles sur lesquelles le bailleur souhaite les sensibiliser (le rappel du règlement intérieur des résidences, la sensibilisation au jet par les fenêtres, etc.). Dans cette perspective, la mobilisation des associations locales paraît délicate aux yeux des CDSU. D'une part, il en existe peu qui travaillent directement sur ces thématiques. Les seules susceptibles de s'intéresser aux enjeux gestionnaires sont les amicales de locataires. Or, celles-ci, lorsqu'il en existe, sont considérées non seulement comme de moins en moins représentatives de la population des résidences, mais aussi « non-constructives », c'est-à-dire focalisées sur la construction d'un rapport de force et spécialisées sur le contrôle des charges locatives, et rarement intéressées par les thématiques définies par le bailleur comme relevant du vivre ensemble²⁷⁴. D'autre part, les messages que les gestionnaires veulent véhiculer aux résidents formeraient une « parole complexe », susceptible de « mettre en porte-à-faux » les associations ou les partenaires institutionnels :

« [Les associations locales], c'est intéressant de travailler avec elles sur le fonctionnement du quartier [...]. Parce que elles, elles vont pouvoir te donner, en tant que DSU, la compréhension, une lecture, une finesse d'analyse du fonctionnement du quartier, des besoins, des difficultés, etc. Et qu'en plus, elles mobiliseront positivement les autres. Mais après c'est pas à elles de faire le boulot des professionnels [...] Parce que c'est trop complexe comme discours, et puis elles se mettraient en porte-à-faux » (CDSU, mai 2016).

Dans ces conditions, faire intervenir des professionnels spécialisés se justifie donc d'autant plus qu'à la différence des associations locales, ceux-ci ne sont pas directement inscrits dans les rapports de pouvoir locaux. En effet, les associations locales peuvent largement dépendre des subventions octroyées par les municipalités (Kirszbaum, 2015),

²⁷⁴ Nous reviendrons plus en détail sur les relations entre amicales de locataires et DSU dans le chapitre 6.

et n'ont pas forcément intérêt à développer des relations exclusives avec les bailleurs. Dès lors, face à la conflictualité du rapport locatif et de la place qu'il occupe dans les rapports sociaux à l'échelle du territoire, les structures locales pourraient se voir accusées par les habitants d'être complices des intérêts des bailleurs, ou au contraire, jouer contre l'intérêt de ces derniers, en soutenant directement ou indirectement les revendications des résidents (Neveu, 2016).

C'est dans ce contexte que les professionnels font appel à des prestataires spécialisés, à qui ils peuvent confier le soin de divulguer des « messages » plus frontaux aux habitants.

II.B. La délégation du face-à-face avec les habitants

Il peut sembler *a priori* paradoxal pour des agents qui inscrivent leur légitimité professionnelle dans la doctrine du DSU de déléguer les fonctions d'interface à des tiers. Nous avons vu en effet que les pionniers de la politique de la ville qui s'y réfèrent avaient construit leur légitimité sur un travail d'immersion dans le milieu de vie des populations auprès desquelles ils intervenaient. Mais ces pionniers n'avaient alors pas la même position statutaire que les chefs de projets politique de la ville et les CDSU d'aujourd'hui, puisqu'ils n'étaient pas directement intégrés dans l'espace institutionnel. Cette internalisation, concomitante à l'arrivée des premiers contrats de ville entre 1993 et 1994, s'est par ailleurs accompagnée d'une intensification du travail administratif, au détriment du travail d'immersion dans les « quartiers » (Béhar, 1998). Elle s'est également constituée en parallèle d'une autre transformation qui a conduit ces professionnels à s'éloigner de leur public initial : l'articulation entre le développement des dispositifs d'insertion et l'institutionnalisation de la politique de la ville. En effet, à partir de 1997, le dispositif national « emploi-jeunes » transforme sensiblement le rapport à la « proximité » des nouveaux métiers de la politique de la ville issus du monde HLM (des CMIE aux développeurs de quartiers, en passant par les agents de développement local). En prévoyant « le recrutement de 2500 emplois jeunes par le mouvement HLM » pour assurer « des fonctions de médiation sociale, d'accueil, ou d'accompagnement des locataires » (Brévan et Picard, 2000, p. 31), les professionnels du DSU ont dû en partie assumer l'encadrement de ces « petits boulots du social » (Ion, 1998), et ont pu leur déléguer des tâches d'interface avec les habitants.

Tableau 3 : dysfonctionnements gestionnaires et besoins d'interface en DSU

Catégorisations gestionnaires et patrimoniales des troubles résidentiels	Réponses proposées par les professionnels du DSU
<p>Manque de propreté : incivilités, jets par les fenêtres, mésusages des locaux poubelles, insectes...</p> <p>Tensions de voisinage</p> <p>Autres déviances : squats, trafics, mésusages des parkings, vandalisme, dépôts d'encombrants...</p> <p>Dégradation prématurée des logements</p>	<p>Sensibilisation des habitants</p> <p>Appropriation du cadre de vie</p> <p>Accompagnement social collectif ou individuel</p>

Avant d’analyser les différents acteurs à qui ces professionnels confient un rôle d’interface avec les habitants pour répondre aux demandes des gestionnaires (tableau 3), il convient d’abord de voir comment les CDSU justifient l’externalisation de ce type d’activités, en mobilisant des arguments à la fois budgétaires, rationnels et statutaires.

1. Une délégation justifiée par des enjeux budgétaires

La plupart des CDSU justifient le recours à des prestataires ou des intervenants spécialisés par des arguments budgétaires. Ces budgets peuvent être très variables d’un bailleur à l’autre (tableau 4).

Tableau 4 : taille et budgets des services DSU enquêtés²⁷⁵

Organisme enquêté	Statut	Nombre d’HLM ²⁷⁶	Taux en ZUS	Taille service DSU ²⁷⁷	Ratio CDSU /HLM	Budgets des CDSU pour prestataire ²⁷⁸	Origine du budget	Position du service
Vert Loge	ESH	< 15 000	32 %	4 cadres	3 000	Supérieur à 150 000€	Cogestion TFPB	Direction générale
Camaïeu Habitat	OPH	50 000	41 %	10 cadres	5 000	75 à 150 000 €	Cogestion TFPB	Agence
Cyan Habitat	OPH	50 000	33 %	8 cadres	5 700	50 à 150 000 €	Cogestion TFPB	Direction qualité
Mauve Logement	ESH	80 000	25 %	12 cadres	6 500	20 à 50 000 €	Défini par DG*	Asso externe
Magenta Loge	ESH	50 000	17 %	5 cadres	10 000	20 à 50 000€	Défini par DG	Direction clientèle
Menthe Loge	ESH	30 000	22 %	4 cadres	7 500	20 à 50 000€	Défini par DG	Direction clientèle
Indigo Loge	ESH	20 000	5 %	2 cadres	10 000	20 à 50 000€	Défini par DG	Direction clientèle

* Direction générale

Chez certains organismes, les CDSU disposent d’environ 20 000 € pour une dizaine de sites, là où d’autres disposent de 75 000 € à 150 000 € pour un nombre de résidences équivalent. Globalement, les enveloppes des CDSU dépendent du degré d’institutionnalisation du DSU de chaque organisme. Schématiquement, plus un service DSU est structuré au sein d’un bailleur (avec un nombre d’agents important et une reconnaissance de leur « fonction stratégique »), et plus les CDSU disposent d’un budget conséquent pour faire appel à des prestataires. De la même manière, plus le service DSU d’un bailleur est ancien et structuré, et plus les CDSU sont susceptibles de capitaliser leurs interventions et de légitimer leurs dépenses pour faire appel à des prestataires (Demoulin, 2016).

²⁷⁵ Ce tableau a été construit à partir d’un croisement de sources orales et écrites, en se rapportant aux rapports Miilos et ANCOLS des bailleurs concernés de 2013, 2014 et 2015, avec les entretiens des salariés (cf. profils des enquêtés en annexes). Les budgets des CDSU sont une estimation réalisée à partir de leurs témoignages.

²⁷⁶ Chiffre approximatif pour maîtriser l’anonymisation des organismes.

²⁷⁷ Ces données prennent en compte les salariés cadres (CDSU ou responsables DSU), et non pas les éventuels agents de développement local en contrat précaire (adultes relais, services civiques, etc.) ainsi que les animateurs socioculturels recrutés à bac+2.

²⁷⁸ Au moment de l’enquête, seuls les trois premiers bailleurs du tableau accordent la liberté de définir conjointement avec les agences la répartition des montants de la TFPB pour mettre en œuvre des actions sociales. Les budgets des services DSU des autres bailleurs sont définis par la Direction générale.

La diversité de la structuration des services DSU est liée aux histoires singulières de chaque organisme, et à la spécialisation sociale du peuplement de leur parc. Pour le dire vite, plus un bailleur dispose d'un patrimoine important dans les ZUS (les 751 quartiers labellisés politique de la ville lors de la réforme de 1996), et plus il y a de chance que l'organisation soit imprégnée par une « culture du DSU » interne, pour reprendre les termes des acteurs. Ainsi, les bailleurs qui confient le plus de commandes à des prestataires sont présentés par l'ANCOLS comme étant spécialisés dans « le logement des populations à revenus modestes et démunies²⁷⁹ ».

Les différences de budgets s'expliquent aussi en grande partie par le rôle octroyé aux CDSU dans la gestion de l'abattement de TFPB. Elle révèle la place variable que les bailleurs accordent à ces agents, allant d'une position de « développeur de quartier » (souvent confondue par d'autres salariés comme des « animateurs »), à une posture de « chef de projet territorial » disposant d'une responsabilité et d'une reconnaissance au sein de l'organisation. Chez la plupart des bailleurs rencontrés, le budget des CDSU est indépendant des montants de la TFPB (cf. tableau 4) : la direction générale leur affecte un budget annuel que les professionnels peuvent éventuellement négocier à la hausse en fonction de leur ancienneté ou de leur capacité à mettre en avant les « besoins » d'un territoire dans des « contrats d'objectifs ». À l'inverse, chez d'autres bailleurs, les services DSU gèrent directement l'enveloppe de la TFPB conjointement avec les responsables d'agence. Ces situations sont plus récurrentes chez les OPH départementaux. À la fois parce que ceux-ci sont plus souvent présentés comme ayant « une vocation sociale affirmée » par rapport aux ESH²⁸⁰. Mais aussi parce que leur gouvernance est définie comme plus « politique » : leur conseil d'administration étant majoritairement composé d'élus locaux, ces derniers peuvent parfois émettre des « attentes fortes » en matière d'actions de DSU sur leur territoire. C'est par exemple ce qu'avance Binta à propos de son employeur :

« Comme les élus sont plus au fait de la politique de la ville, et qu'ils sont dans le CA de l'OPH, ils ont un impact sur le DSU, car ils savent comment s'en saisir sur leur territoire. Parce que du coup ils vont nous orienter, [par exemple] sur des projets qu'on va monter en commun avec la Ville » (Binta, CDSU, juin 2017).

Du fait des relations étroites que les OPH entretiennent avec les élus d'un territoire, les CDSU sont donc plus directement sollicités pour administrer la TFPB que leurs homologues des ESH.

Selon les agents enquêtés, les dépenses de TFPB sur un site dépendent aussi de l'importance des « incivilités » et du « vandalisme ». Pour Téo, CDSU, plus un quartier « dysfonctionne²⁸¹ », et plus la TFPB sert à compenser « les surcoûts liés à du vandalisme ». En revanche, dans ceux « où ça fonctionne très bien », son service a les

²⁷⁹ Rapport de l'ANCOLS 2014 et 2015 pour les organismes HLM concernés.

²⁸⁰ *Ibidem*. L'analyse de la rhétorique utilisée dans les rapports d'évaluation des bailleurs révèle ainsi que les OPH spécialisés dans le logement des plus modestes font l'objet de remarques compatissantes de la part des évaluateurs de l'ANCOLS. À l'inverse, les ESH sont plus souvent présentées comme « logeant une population à caractère peu social comparée à celle des autres bailleurs sociaux de la région ». Les évaluateurs peuvent alors aller jusqu'à préconiser d'« améliorer l'accueil des publics prioritaires » au sein de leur parc (extrait rapport 2014 pour l'un des bailleurs enquêtés).

²⁸¹ Entretien avec Téo, CDSU, juillet 2017.

mais libres pour mettre en œuvre des projets de DSU « d'envergure », que ce soit pour lutter contre « le délitement des liens sociaux », « accompagner les réhabilitations » ou encore financer une « enquête sociale²⁸² ».

En d'autres termes, si l'on suit son analyse, plus un QPV est problématique, et moins les bailleurs disposent de budgets à dépenser pour financer des prestataires spécialisés dans le vivre ensemble.

L'impact des budgets des CDSU sur leur positionnement professionnel

La variation de l'enveloppe budgétaire dont disposent les CDSU a un impact considérable sur leur positionnement professionnel à l'égard des habitants. Globalement, deux pôles se dégagent : d'un côté, les CDSU disposant d'un faible budget sont obligés de « *mettre les mains dans le cambouis*²⁸³ » en effectuant le « *terrain* » par eux-mêmes. De l'autre, certains CDSU ont la possibilité financière de déléguer l'interface aux prestataires.

Camille, 30 ans, fait partie de la première catégorie. En tant que « *développeuse de quartier* » au sein de son organisation, elle estime que « *le terrain* » fait partir de son « *cœur de métier*²⁸⁴ ». À ses yeux, ce positionnement résonne avec sa formation universitaire de géographe. Néanmoins, au regard des conditions de travail de ses pairs chez d'autres bailleurs, elle ne peut s'empêcher de penser que sa présence en proximité sur les sites est surtout un moyen de compenser le faible budget dont elle dispose pour externaliser le face-à-face avec les locataires. « *Sur l'année, j'ai 36 000€, pour tous mes sites confondus* », soit sept grands ensembles en QPV dispersés en Île-de-France. Ce budget l'oblige à « *être au centime près* » lorsqu'elle finance un projet, et à monter des actions elle-même avec des habitants. « *J fais des projets fantastiques avec trois bouts de ficelle, mais ça me demande une énergie folle* », témoigne-t-elle. Après cinq années de travail à « *courir à droite à gauche* » entre ses différents terrains, elle se sent « *épuisée* ». À la suite d'un « *burnout* » qui lui a valu un mois d'arrêt maladie, elle a décidé de se réorienter dans le champ de l'économie sociale et solidaire. Elle analyse son départ du secteur comme un moyen de « *se protéger* » et de « *conserver cette fibre, ce sentiment que oui, c'est possible de faire changer les choses* ». Elle estime en effet que « *c'est un métier d'engagement [...] qu'on peut pas faire qu'à moitié* ». Analysant la posture de ses homologues chez d'autres bailleurs, elle jalouse le « *confort* » de leur positionnement :

« J'ai l'impression que la meilleure manière de se protéger pour pouvoir justement continuer dans ce métier, c'est justement de prendre cette distance, cette fameuse distance qui est peut-être moins terrain, plus institutionnalisée justement, et d'être vraiment dans le "je délègue, je prends de la distance, je suis dans la coordination, je suis pas vraiment à mettre la main à la pâte". Comme d'autres DSU peuvent faire. Mais pour moi, ça, c'est possible que quand effectivement le budget suit » (Camille, CDSU, juin 2017).

2. Une externalisation justifiée par des arguments rationnels et statutaires

Au-delà des questions budgétaires, les CDSU justifient la délégation de l'interface par des arguments relevant de la rationalisation du travail et de leur statut. Tout d'abord,

²⁸² L'importance que ce bailleur accorde au DSU est largement présentée comme l'héritage de son histoire, intriquée dans le mouvement humanitaire d'après-guerre (Brodiez, 2009). Le service DSU, que Téo présente comme un « bureau d'ingénierie sociale » pour la Direction générale, est en position de domination vis-à-vis des agences : « c'est un positionnement, tout de suite t'es affiché. T'es chef de projet du DG [Directeur général]. Donc forcément, les agences elles sont obligées de suivre ».

²⁸³ Entretien avec Camille, juin 2017.

²⁸⁴ Pour Alexandra Bidet, le « cœur de métier » (ou « vrai boulot ») désigne « la valorisation par le travailleur d'une partie de son activité. Le vrai boulot ne relève pas d'une validation externe du travail, mais d'un rapport personnel entretenu avec les éléments d'un faisceau de tâches » (Bidet, 2011, p. 9).

se référant aux registres de la « cité industrielle » (Boltanski et Thévenot, 1991), ils délimitent leur territoire professionnel en insistant sur la rationalité de la division technique du travail social entre exécution et administration du DSU. Ainsi, Binta, 30 ans, CDSU chez un bailleur de 30 000 logements, s'en remet à sa « fiche de poste » pour légitimer un clivage entre sa posture de pilotage des interventions (*back-office*), et l'exécution des tâches d'interface avec les habitants, qui lui semblent alors réservées aux « animateurs » :

« Y a certaines choses dans des projets qui relèvent d'autres corps de métiers, et j'estime que pour moi, c'est pas mes compétences. Par exemple type prestation d'animation. J'ai pas vocation à aller sur site et à animer des ateliers ou des choses comme ça, même si je peux participer à l'élaboration du contenu de l'animation. [...] Par exemple tout bêtement si t'as une action animation de quartiers [...], j'vais pas aller tenir un stand [de] tir à l'arc ou j'en sais rien. J'ai pas vocation à participer de cette façon-là sur l'évènement fête de quartier. Par contre, mon intervention sur la fête de quartier, ça sera éventuellement de financer, éventuellement être présente de temps en temps à des réunions de préparation pour voir, je sais pas, des questions "est-ce qu'on fait sur le patrimoine du bailleur..." Fin voilà, de donner les autorisations, des choses comme ça » (Binta, juin 2017).

Inscrivant leur intervention en complémentarité des métiers canoniques du travail social (de Maillard, 2002), les CDSU opposent ainsi leur fonction à celles des animateurs sociaux et des éducateurs spécialisés, qu'ils peuvent néanmoins solliciter dans les actions partenariales décrites précédemment. Cet argument rejoint ainsi un second principe de justification : l'efficacité et la « compétence ». Du fait de l'extensivité de leurs missions et du nombre de « sites » et de « projets » qu'ils se doivent de gérer simultanément, il leur paraît tout simplement impossible de mener le travail de terrain par eux-mêmes :

« Moi j'suis toute seule pour [deux agences de gestion locative] [...]. En termes de charges de travail, y a des choses que j'ai besoin d'externaliser pour qu'on puisse avancer. Parce que si c'était moi qui les mettais en place toute seule, ce serait juste pas faisable [...] Donc effectivement, j'fais appel à des prestataires dans ce but-là. Pour qu'ils puissent justement m'aider à être moins présente sur les sites et que moi j'puisse gagner un peu plus de... comment dire... Pouvoir coordonner plus de projets finalement » (*Ibid.*)

En sous-traitant l'exécution de ses « projets », Binta peut donc se montrer plus efficace pour en coordonner davantage. Un autre argument, qui appartient au même principe de grandeur, relève de l'injonction faite aux bailleurs de maîtriser leur masse salariale. En effet, l'Agence Nationale de Contrôle du Logement Social (ANCOLS) évalue tous les deux ou trois ans chaque bailleur à partir de leur coût de gestion (*i.e.* l'équivalent de la masse salariale rapportée au nombre de logements). Ainsi, les bailleurs ne peuvent internaliser de nouveaux postes que si leur nombre de logements augmente en parallèle, sous peine d'être incriminés par l'ANCOLS. Se référant à ces règles, Téo, CDSU, fait un parallèle entre l'activité de maîtrise d'ouvrage architecturale des bailleurs (qui définit un cahier des charges auquel un architecte et une entreprise de travaux répondent), et sa posture de DSU de « maîtrise d'ouvrage » urbaine et sociale :

« On aimerait bien faire nous-mêmes tout ce qui est DSU, développeur de quartiers, etc., mais il faudrait alors que tu les intègres dans ton chiffre, dans ta masse salariale. Et [donc] t'explodes ton coût de gestion [...]. Par contre, le fait de prendre en prestataire, ça te permet justement de pas gonfler ta masse salariale. [...] ou alors faudrait qu'on crée notre propre association. [...] Et j'pense que c'est quand même plus simple de déléguer à un prestataire. D'utiliser un prestataire qui lui a des savoir-faire, des savoir-faire que toi tu souhaites

mettre en avant sur tes quartiers, et de lui payer une prestation. [...] Déjà nous, nos DSU, [...] on est en maîtrise d'ouvrage, comme un chargé d'opération avec son architecte et son entreprise générale » (Téo, CDSU, juillet 2017).

Le discours de Téo dessine ainsi une hiérarchie entre *back office* (travail de conception et de pilotage associé à la figure du chef de projet ou à la maîtrise d'ouvrage) et *front office* (face-à-face). Ce clivage est similaire à la division du travail de DSU que l'on retrouve traditionnellement dans les collectivités locales, entre le chef de projet qui pilote un « développeur » (ou « l'agent de développement local ») qui exécute.

Mais si les CDSU délèguent les situations d'animation des habitants, ce n'est pas seulement au nom de principes de grandeur qui valorisent l'efficacité du processus de division du travail (Boltanski et Thévenot, 1991). C'est aussi parce que leur appartenance statutaire au bailleur les rend, à leurs yeux, peu légitimes pour responsabiliser directement les locataires sur leurs droits et devoirs. La confrontation directe avec les locataires leur semble d'autant plus difficile à tenir que les habitants les identifient à des représentants des bailleurs, auxquels ils peuvent directement s'adresser pour porter une réclamation. Déléguer les situations d'interface apparaît de ce point de vue comme un mode d'évitement et d'encadrement de la conflictualité. En effet, nous avons vu combien le rapport locatif pouvait être conflictuel dans les grands ensembles. La délégation du terrain à un intervenant spécialisé permet de ce point de vue de « faire tampon ». Elle crée un échelon intermédiaire entre CDSU, bailleurs et habitants, pour faciliter la communication. Elle offre au CDSU la possibilité de gérer leurs tensions identitaires, à cheval entre l'intérêt des habitants, et celui de leur organisation, comme l'explique Binta :

« Là où je trouve que c'est confortable la position de DSU chez le bailleur, c'est qu'effectivement, j'suis sur le terrain, mais ça m'empêche pas que j'ai ce retrait, que je puisse à un moment donné moi aussi me retirer du terrain, et me poser. [...] Le DSU ça demande un peu des fois aussi de prendre du recul, et le fait de faire appel à [des prestataires], c'est pour les envoyer sur le terrain à notre place ! Je le cache pas, je l'avoue ! [...] Mine de rien, [le terrain] c'est quand même violent pour un DSU [...] dans le sens où, ben quand t'es en réunion avec les locataires sur un sujet donné, et qu'on te remonte toutes les problématiques de gestion qui peuvent avoir lieu sur le site, les problématiques techniques, etc., ben le locataire forcément, il t'assimile au bailleur. C'est normal hein, tu fais partie du bailleur. Mais ils ont du mal à se dire que toi tu intervies d'une autre façon. T'es pas là pour régler ça. Et donc du coup toi tu te prends en pleine face le fait que tes collègues, soit ils bossent pas, soit ils sont pas compétents... Parce qu'ils critiquent après les collègues. Et pour moi c'est un peu violent. Parce que c'est quand même mes collègues avec qui je travaille » (Binta, CDSU, juin 2017).

Ainsi, pour les CDSU, intervenir frontalement sur le terrain auprès des habitants pose des tensions statutaires et identitaires, susceptibles de fragiliser leurs relations de travail avec leurs collègues. Confrontées directement à la parole brute et directe d'habitants mécontents, ces situations d'immersion occasionnent chez eux une double suspicion : celle d'abord de l'intégrité professionnelle de leurs collègues gestionnaires ; mais aussi celle des locataires, dont il faut pouvoir démêler le « vrai du faux », comme l'explique Marie, 32 ans, CDSU dans une ESH :

« Ce qui est compliqué c'est que quand tu vas voir les habitants, tu peux discuter un quart d'heure avec 5-6 personnes, tu vas rentrer en disant c'est la cata, et en fait... ils... en ont aussi rajouté... Donc c'est très compliqué de faire la part des choses entre... d'un petit truc tu peux en faire un énorme... Je sais pas du genre "y a des rassemblements partout", et tu y

vas dix soirs d'affilée tu les vois toujours pas. C'est une difficulté au niveau des agences pour évaluer le, le niveau de difficulté rencontrée sur le terrain... » (Marie, janvier 2017).

A contrario, les gestionnaires auraient tendance selon elle à « minimiser les difficultés » rencontrées par les habitants :

« Un des travers que peuvent avoir les agences, c'est que quand on met une difficulté sur la table, leur premier réflexe, ça va être de nier cette difficulté parce que [...] c'est comme si tu leur disais indirectement "t'as mal fait ton travail". Non non ! C'est normal. Y a une difficulté, elle est pas créée parce que toi [...] ou des gens de ton service ont mal fait leur boulot ; elle est créée par le terrain. Et on la gère collectivement. [...] C'est tellement compliqué psychologiquement de gérer ces quartiers, parce que t'as une liste de tâches énorme, tu sais que tu pourras jamais la faire. [Donc] il y a un peu ce réflexe de nier les difficultés, ou de les minimiser. [...] J' pense à un collègue, quand on lui demande un truc, pour lui c'est important de le faire tout de suite. Et comme c'est compliqué pour lui de pas pouvoir le faire, son cerveau se dit "bah en fait c'était pas vraiment un problème" » (*Ibid.*).

Ainsi, face à l'ampleur des difficultés dans les « secteurs sensibles », les gestionnaires tendraient à nier l'existence des problèmes – une posture d'esquive au cœur duquel se situe le procès réciproque entre logeur et logé. Cette situation pose un défi aux CDSU : la maîtrise de leur positionnement. Comme l'explique Marie, « on est un peu en intermédiaire entre prohabitant et probailleur ». C'est précisément parce que cette maîtrise n'est jamais acquise et qu'il peut, selon elle, être fréquent de « basculer dans un camp » ou un autre, que le renfort d'intervenants spécialisés peut leur permettre d'assurer cette position d'interface.

3. La délégation de l'interface à des intervenants spécialisés

Outre les associations locales et leurs partenaires professionnels avec lesquels ils élaborent des « actions de convivialité », les CDSU missionnent également des intervenants spécialisés pour répondre aux sollicitations des gestionnaires.

Parmi eux, les CDSU mobilisent régulièrement des éducateurs de rue des clubs de prévention, spécialisés dans l'encadrement des « jeunes qui tiennent les murs », selon leur vocabulaire. Ces intervenants se voient confier la réalisation de « chantiers d'insertion » ou de « chantiers éducatifs ». Ces « projets » articulent les enjeux de lutte contre la délinquance, d'insertion professionnelle et d'amélioration du cadre de vie (Demoulin, 2016). Ils « reposent sur l'idée que des travaux de réparation ou d'embellissement du patrimoine réalisés par des jeunes seront davantage respectés par leurs pairs et que ce travail permettra aux jeunes impliqués de faire l'apprentissage de comportements plus "adaptés" » (Leclercq et Demoulin, 2018, p. 179). Malgré les vertus que ces dispositifs représentent pour les CDSU, ils leur demandent un important travail d'encadrement, et mobilisent des budgets conséquents qui limitent leur généralisation (prestation des éducateurs et rémunération des bénéficiaires).

La deuxième possibilité des CDSU est de se faire assister par du personnel subalterne. L'institutionnalisation de la politique de la ville est en effet corrélative au développement d'un ensemble de métiers de médiation sociale (agent d'ambiance, correspondants de nuit, etc.), dont l'inflation numérique est alimentée par une succession de dispositifs d'insertion professionnelle (Divay, 2009) : service national ville, emplois-

jeunes, contrat unique d’insertion, emplois francs, etc. Ces dispositifs ont pour double objectif d’insérer du personnel non qualifié ou inexpérimenté sur le marché du travail, en particulier les « jeunes des quartiers », tout en leur confiant des tâches de lien social voire de pacification en misant sur leur ethnicité ou leur ancrage dans l’espace local (Boucher, 2012). Lorsque le bailleur recrute un emploi aidé, le CDSU peut lui déléguer des tâches de médiation et d’animation à moindres frais. Mais ce type de poste présente des inconvénients. D’abord, il n’est pas aisé pour les CDSU de négocier avec leur direction l’internalisation de ces intervenants, car leur recrutement augmenterait le poids de la masse salariale, comme on l’a déjà mentionné. Ensuite, le faible niveau de rémunération (SMIC horaire et temps partiel) et la précarité des conditions statutaires ne garantissent pas la fidélité des salariés, ce qui conduirait à affaiblir le travail de lien social entrepris auprès des habitants. Enfin, le faible niveau d’expériences et de compétences implique un important travail d’encadrement pour les CDSU.

Face à leurs différentes contraintes professionnelles et institutionnelles, les CDSU privilégient le recours à des experts spécialisés : par leur souplesse et leur flexibilité, ceux-ci peuvent réaliser un large spectre de missions, tout en minimisant les tâches d’encadrement. Ces prestataires disposent aussi d’un avantage qui peut faire défaut aux autres intervenants : celui de tenir, par leur extériorité au quartier, une position de *tiers* entre logeur et logés (Anselme, 2000). Pour Marie, ce positionnement consiste à jouer d’une « double empathie », tant à l’égard du bailleur qu’auprès des habitants :

« On a besoin de, du positionnement du tiers [...]. D’un interlocuteur qui puisse faire l’intermédiaire entre le bailleur et les habitants, [...] à la fois d’être dans l’empathie vis-à-vis des habitants, et vis-à-vis du bailleur. Une structure qui va peut-être dire [aux habitants] “ok, mais en même temps, c’est compliqué d’être gardien, c’est compliqué c’qu’ils font comme boulot. Regardez, ils galèrent les gardiens, c’est des gens comme vous et moi, [...] et en plus les gens leur crient dessus, ils essayent de bien faire, mais c’est compliqué parce que les gens ils cassent par ailleurs”, enfin... Quelqu’un qui permet de dire ça. Ce que pourrait faire les Villes, mais les Villes elles font l’inverse, elles nous cassent du sucre dessus donc... » (Marie, CDSU, janvier 2017).

Les CDSU sont ainsi en quête d’un tiers extérieur aux logiques locales de pouvoir, notamment auprès des Villes qui, on l’a vu, entretiennent des relations ambivalentes avec les organismes. Le témoignage de Marie soulève aussi combien la posture du *tiers* plébiscitée par les CDSU apparaît sensiblement différente du « tiers-engagé » aux côtés des groupes démunis (Blanc, 1999, p. 192). Au contraire, le tiers recherché par les logeurs doit être « neutre, indépendant, impartial, voire multipartial » (Volckrick, 2005, p. 134), en faisant preuve d’une « double empathie » envers les deux parties. Une telle représentation réduit ainsi la figure du *tiers* à une personne incarnée (un médiateur), alors que cette notion renvoie à un élément de structure plus fondamental : elle « noue l’une à l’autre la question de la subjectivation des individus et la question de l’organisation de leur vie sociale » (*Ibid.*, p. 154). En effet, le concept de *tiers* en sciences sociales doit beaucoup aux apports de la psychanalyse lacanienne, pour qui il réfère aux domaines du langage, du symbolique, du grand autre, et *in fine* à la figure du « Père » (*Ibid.*). Dès lors, l’incarnation du *tiers* par des prestataires peut s’interpréter comme le symptôme d’un processus plus large de déplacement des figures traditionnelles de l’autorité. Dans les HLM, les multiples formes de médiatisation des conflits (les « incivilités », la « colère »

exprimée à la loge, les tensions de voisinage voire les attaques en justice des amicales de locataires) rendraient indispensable le recours à un acteur capable « d'aider les parties à construire ou à gérer leurs relations sociales » (Volckrick, 2007, p. 76).

4. Des acteurs tiers au secours de la perte d'autorité des bailleurs

Pour les CDSU, le recours à des « tiers » permettrait d'assumer une fonction de communication auprès des habitants, au double sens théorique du terme²⁸⁵ : d'une part, le tiers assure la transmission d'une information et fait passer un message au locataire – celui d'être « sensibilisé » sur son cadre de vie, de se l'« approprier », voire même d'accepter d'être « accompagné » par un professionnel pour améliorer l'environnement et transformer les comportements du voisinage (Serfaty-Garzon, 2002 ; Turrian et Glauser, 2013). D'autre part, dans le contexte de déstructuration de l'autorité institutionnelle, le tiers rentre en interaction avec le récepteur de son message, et renégocie les normes pour assurer un processus de subjectivation, en s'assurant que les locataires puissent « objectiver dans le code de l'émetteur, [leur] propre situation » (Volckrick, 2005, p. 139). L'objectif du tiers est donc « de susciter, de pluraliser la participation des protagonistes et de faire appel à leurs compétences cognitives et réflexives » (*Ibid.*, p. 141).

Un tel travail de subjectivation suppose, sur le plan théorique, que le médiateur articule trois « niveaux de tiers » pour s'assurer que son message soit réellement approprié par son récepteur : un « *tiers empirique* » dans lequel l'interaction « repose sur l'ajustement, au cas par cas, au partenaire de l'interaction » (*Ibid.*, p. 137) ; un « *tiers généralisé* » où « l'interaction repose sur une référence à des règles du jeu “valant pour tous” » (*Ibid.*) ; et enfin un « *tiers réflexif* » qui suppose « une mise en discussion du contenu des normes » (Volckrick, 2007, p. 78) : « la norme n'est plus prédonnée, elle est incomplète et indéterminée et se construit dans le processus, en situation et en action » (Volckrick, 2005, p. 140). Sur le plan empirique, l'articulation de ces trois niveaux s'incarne dans le travail communicationnel réalisé par le médiateur lorsqu'il interfère avec son public. Par exemple, lors d'un porte-à-porte de sensibilisation aux consignes de tri sélectif, l'intervenant tente de convaincre les résidents de transformer leur comportement résidentiel. Il peut alors activer le *tiers empirique*, en soumettant son message à des conventions locales, à des routines, à un éventuel pouvoir de sanction ou de séduction (mettre quotidiennement ses emballages recyclables dans un récipient à part, plutôt que dans la poubelle d'ordure ménagère). Dans ce cas, la norme du tri relève d'une « quasi-norme » : le comportement attendu n'est pas détaché du face-à-face (le locataire acquiesce, mais rien ne dit qu'il exécutera les consignes délivrées par le prestataire). Dans le cours de la discussion, l'intervenant peut aussi mobiliser le *tiers généralisé* : il se réfère

²⁸⁵ Les théories de la communication proposent deux modèles qui, en pratique, s'articulent : d'une part, celui du langage comme « code », c'est-à-dire un ensemble de signifiants et de signifiés auquel tous les participants d'une communication doivent se référer (Sperber et Wilson, 1989). Dans ce modèle, « il n'y a qu'une seule relation fondamentale impliquée. L'un parle, l'autre non, l'un a le choix du code, l'autre la seule liberté de s'y soumettre ou de s'abstenir » (Volckrick, 2005, p. 139) ; d'autre part, le modèle de l'interactionnisme symbolique regarde comment l'émetteur d'un message et son récepteur « s'obligent mutuellement, jouent des rôles, occupent des places » (*Ibid.*, p. 140).

à des normes « valant pour tous », comme des arguments qui relèvent d'une justification écologique – tel « le souci de la cause planétaire » (Lafaye et Thévenot, 1993). Quelle que soit l'issue de la discussion, l'intervenant est supposé solliciter le *tiers réflexif* : il doit soumettre à son interlocuteur la validité de la norme de trier les déchets ; il doit évaluer avec lui la pertinence de cette pratique au regard des conditions matérielles qui sont offertes aux locataires pour l'effectuer – comme dans le cas où l'opercule du bac de tri est trop étroit pour y déverser ses emballages, ou lorsque le conteneur est trop éloigné du hall d'entrée de l'immeuble en question (cf. partie méthodologique p. 38). Dès lors, la rationalité de son discours « a moins à voir avec le fait de posséder un savoir qu'avec la manière dont [lui et son interlocuteur] utilisent leur savoir » (Habermas, 1993, p. 69).

C'est précisément sur la base de cette triple définition du tiers que les CDSU privilégient le recours à des structures professionnelles spécialisées, qui disposent d'un important savoir relationnel, et ont fait la preuve de leurs compétences en matière de communication. Ainsi, pour Zoé, CDSU dans un consortium d'environ 100 000 logements, l'enjeu des interventions réside dans « le partage, la compréhension mutuelle, une meilleure compréhension de chaque acteur, des enjeux, des difficultés... ». Derrière cette « compréhension mutuelle », se trouve l'intention de véhiculer aux acteurs des normes de « responsabilités partagées ». Comme elle l'explique :

« [Les autres professionnels doivent] comprendre en interne que les habitants, ils habitent dans ces logements, et que du coup y a des vraies difficultés quand y a pas ci ou ça [...] et que les locataires ils ont vraiment des raisons de pas être contents. [Pour les locataires, l'objectif est] d'arriver à [leur] faire comprendre [...] que si ça fonctionne pas, c'est pas simplement parce que le bailleur c'est un gros bâtard qui juste prend le pognon. C'est un peu plus compliqué que ça » (Zoé, mai 2016).

Le témoignage de Zoé illustre la division du travail relationnel entre les CDSU et leurs prestataires : pendant que les premiers réalisent la médiation au niveau de leurs collègues des services gestionnaires et patrimoniaux, les seconds responsabilisent les locataires. Cette responsabilisation revient à mettre en évidence les « chaînes de responsabilités » qui sont à l'origine des troubles, et le rôle qu'y jouent les habitants :

« Parce que du coup y a plein d'acteurs... et le comportement des locataires peut avoir une incidence aussi sur le fonctionnement, sur les charges... [...] Quand t'as un problème de remontée d'eau usée, c'est parce que [...] t'as peut-être le voisin du 3^e qui fait chier, du coup il met du linge dans les toilettes. Que les canalisations, elles étaient petites de quelques centimètres dans les années 50 parce qu'on avait pas la même utilisation qu'aujourd'hui, et il faudrait des canalisations trois fois plus grosses, mais que [...] le bailleur a pas 300 000 ou 500 000 € pour refaire les canalisations tout de suite. [...] Pour les malfaçons, c'est aussi parce qu'on vit dans un système où malheureusement, les appels d'offres, ils sont faits au niveau européen, et que, quasiment, 75 % de l'appel d'offres va être défini par rapport aux prix, et que du coup, c'est des entreprises qui viennent de loin, qui ont pas forcément... une technicité hyper forte. Et que, en plus, les marges de manœuvre qui se font au niveau budgétaire, c'est pendant les travaux. Donc du coup ils vont faire en sorte que, ben au fur et à mesure du chantier, ils vont gagner de l'argent. Parce qu'en fait ils vont mettre moins de matériaux que ce qui était prévu. Par exemple ils vont pas mettre quatre tours de joints entre les fenêtres et le mur, mais un seul... Fin y a mille et une raisons pour que ça dysfonctionne en fait... » (*Ibid.*).

Le discours de cette commanditaire illustre ce qu'elle attend du travail communicationnel de ses prestataires, dans le contexte conflictuel de la gestion locative :

le tiers se fait le relais d'une sorte de plaidoirie du bailleur, lequel serait injustement accusé d'être la source de tous les « dysfonctionnements » du patrimoine. Le discours à transmettre aux locataires suppose une rhétorique qui intègre les autres responsables de la situation (l'entreprise maître d'œuvre des travaux de réhabilitation et ses contraintes structurelles, les entreprises prestataires de service, etc.). On comprend dès lors que le recours à des tiers extérieurs s'impose pour légitimer un rôle de facilitateur auquel ne peuvent prétendre les autres acteurs locaux, qu'ils soient institutionnels ou associatifs. Car si ces derniers sont incités à réaliser conjointement des actions partenariales marquées par le sceau du consensus, l'approche sectorielle domine lorsque les relations avec les publics sont structurées par le mécontentement des résidents (que ces derniers endossent, selon l'institution concernée, le statut de locataire, d'usager, d'habitant, de citoyens, d'administrés ou de bénéficiaires). Or, nous l'avons vu, du fait de leur position centrale dans l'organisation sociale des grands ensembles, les agents des bailleurs ont souvent le sentiment d'endosser le rôle inconfortable de « bouc émissaire » des problèmes de la vie quotidienne (les incidents techniques dans le logement, les augmentations de loyer, etc.).

Ainsi, la mise en discussion des normes proposée par les prestataires (le *tiers réflexif*) telle qu'elle est envisagée par leur mandant se réduit en pratique à une contrainte interactionnelle : « les normes n'étant plus garanties par les évidences du monde commun, il faut désormais les justifier à l'aide de principes fondamentaux de l'usage communicationnel de la parole » (Volckrick, 2005, p. 153). L'institution HLM semble attendre de la part de leur tiers un rôle essentiellement fonctionnel de légitimation d'un ordre social et normatif posé *ex ante*. Ainsi, l'acteur tiers se retrouve à justifier les normes et les décisions prises par le bailleur et les autres intervenants avec lesquels il collabore.

Les témoignages de ces CDSU montrent également que la complexité des discours à tenir auprès des populations implique une triple compétence. D'une part, il faut pouvoir disposer de solides connaissances sur les rouages de la gestion quotidienne des grands ensembles et des jeux d'acteurs qui s'y manifestent. D'autre part, il faut disposer d'une compétence relationnelle²⁸⁶ pour pouvoir entrer directement en contact avec les habitants des quartiers populaires, et être en capacité de les convaincre (Béhar, 1998 ; Graven et al., 2008). Enfin, il faut être capable de se positionner en *tiers*, de se situer dans cette « double empathie ». C'est précisément sur ce triple segment (expertise dans les HLM, connaissance du terrain et positionnement tiers) que va chercher à s'imposer la structure sur laquelle porte cette enquête, Epsilon, en s'érigeant comme un acteur quasi incontournable pour les CDSU d'Île-de-France.

²⁸⁶ La compétence relationnelle désigne l'ensemble des aptitudes et des savoir-être qui permettent aux membres d'une organisation professionnelle de conduire une relation de service et d'interagir avec le marché – c'est-à-dire d'établir une relation de confiance avec les clients et les destinataires de l'activité (Combes, 2002).

III. L'émergence d'un marché du développement social urbain : le cas d'un spécialiste du « terrain »

L'émergence d'un marché du développement social urbain apparaît comme la conséquence du double mouvement d'institutionnalisation et de professionnalisation de la politique de la ville, dont la tension a renforcé l'éloignement du terrain des professionnels internes aux bailleurs. Dans le DSU du monde HLM, la production discursive et procédurale d'un certain rapport au terrain doit beaucoup aux bureaux d'études, chercheurs et autres associations qui ont contribué à théoriser une posture de « tiers » comme condition même de la transformation sociale de ces quartiers (Anselme, 2000 ; Nonjon, 2012 ; Deboulet et Mamou, 2015). De ce point de vue, le développement contemporain d'un marché du DSU témoigne du processus cyclique de l'action publique (Péraldi, 1995) : après avoir remplacé les pionniers indépendants de la politique de la ville, les agents internes ont presque simultanément fait appel à des prestataires pour se substituer à ces « tiers-impartiaux » que représentaient les tout premiers chefs de projets et autres « chercheurs-acteurs » de la participation (Nonjon, 2012).

Pour appréhender ce processus cyclique, nous retracerons tout d'abord l'itinéraire du fondateur de la structure dans laquelle nous nous sommes immergés pendant plus de trois ans. Créée en 2002 à l'initiative d'un ancien CDSU, Epsilon se compose, au moment de l'enquête, d'une vingtaine de salariés à temps plein. Nous évoquerons ensuite les principes d'intervention sur lesquelles repose la structure, puis nous dresserons le portrait de ses salariés, qui œuvrent sous l'intitulé de « coordinateur de projet DSU ».

III.A. Généalogie d'un prestataire pour des organismes HLM : un ancien chargé de mission DSU à la conquête d'un nouveau marché

Pour saisir comment la tension entre professionnalisation et institutionnalisation du DSU a pu se résoudre, l'approche généalogique des consultants spécialisés dans la participation des habitants dans le cadre de la politique de la ville s'avère heuristique, d'autant que cette politique s'est historiquement incarnée dans des trajectoires individuelles (Péraldi, 1995). Retracer la généalogie d'un prestataire permet ainsi de saisir « la complexité des dynamiques qui lient évolutions de la commande publique, dynamiques de structuration du secteur du [développement social] et repositionnements des carrières individuelles des consultants [de la participation] » (Nonjon, 2012, p. 81).

L'histoire de la façon dont le fondateur d'Epsilon a su s'imposer sur le marché du DSU est particulièrement éclairante. Elle illustre comment l'éloignement du terrain des commanditaires s'est substitué à la présence d'une nébuleuse de bureaux d'études et d'associations positionnés dans le champ du *mieux* vivre ensemble. Cette histoire est avant tout celle de son fondateur. Né en 1966, Christian grandit dans une « cité compliquée » du Val-de-Marne. En 1992, après plusieurs années d'expérience en tant que manager dans un commerce puis dans une association d'aides aux sans-abris, il postule à une annonce d'agent de développement local chez un bailleur d'environ 30 000

logements, dans le cadre d'un contrat de qualification. Comme il le souligne, il fait valoir son expérience de « jeune de cité » pour se distinguer des autres candidats :

« Ils cherchaient un animateur qui pouvait justement faire tampon avec les jeunes sur les quartiers, etc. J'étais pas comme les autres collègues de l'époque qui étaient assistants sociaux, etc. Moi j'étais un jeune de quartier. Qui avait vécu pendant des années, une vingtaine d'années sur un quartier compliqué. Donc en fait [le bailleur] a choisi mon profil plutôt qu'un profil diplômé » (Christian, entretien, octobre 2016).

Son contrat de qualification lui permet de poursuivre une formation continue de trois ans, à l'issue de laquelle il obtient un Diplôme des Hautes Études de Pratiques Sociales (DHEPS) en partenariat avec la Sorbonne et l'Institut Régional de Travail Social. Son poste d'agent de développement local consiste à stimuler la vie sociale dans trois quartiers « sensibles ». Comme il l'explique, son intégration au sein de son organisme est, au départ, marquée par l'isolement, ce qui lui laisse une certaine liberté d'intervention :

« J'étais un peu isolé parce qu'[au sein du bailleur], personne connaissait mon métier. Personne connaissait bien ce que je pouvais faire, ce que je savais faire. Sur le terrain c'était compliqué parce que j'étais entouré de techniciens ou de gestion locative. Et donc la place était ouverte pour que je puisse créer, faire des choses de moi-même, prendre des initiatives, et développer des choses. [...] Et de là, j'ai commencé à monter des semblants de contrats de ville, sans savoir que ce serait des contrats de ville à l'époque : j'ai mobilisé les habitants, j'ai été voir sur Vitry les femmes qui étaient sédentaires. J'ai monté une association de femmes avec ces femmes-là. On a monté un local, on a développé des actions à partir d'elles, on a monté un terrain de jardinage... » (Christian, réunion interne, septembre 2017).

Parallèlement à la structuration progressive du groupe professionnel impulsé par l'USH et le GIE Villes et Quartiers, le poste de Christian se transforme en « développeur de quartier », puis en « chargé de mission DSU ». Cette évolution va de pair avec la restructuration managériale de son organisme, qui réorganise sa politique de gestion locative à partir de critères entrepreneuriaux (implantation d'agences dans des communes « stratégiques » pour son développement, mise en place d'une « charte qualité », de la polyvalence des tâches, etc.). En conséquence, ses missions ne portent plus tant sur le développement du lien social et le soutien à la vie associative que sur l'amélioration des variables gestionnaires :

« C'était "faut que tu réduises les indicateurs de gestion". Voilà : le taux de vacance, le taux d'impayés, les dégradations des locaux... [...] Donc on me mettait sur des sites où la priorité des priorités c'était ça : réduire les coûts de gestion » (*Ibid.*).

De plus, la réorganisation managériale du bailleur entraîne une multiplication de ses sites d'intervention : de trois « sites sensibles », il devient désormais « fonction support » auprès des chefs d'agence de l'ensemble du patrimoine de deux départements franciliens :

« Le regard, l'approche était complètement différente, parce que finalement, il fallait qu'on soit partout à la fois, et pour le coup on pouvait pas. Donc on pouvait faire que des négociations au niveau entre guillemets institutionnel. Mais le travail de terrain en lui-même, le travail avec les habitants, cette énergie-là, elle, elle était bien mangée » (*Ibid.*).

En parallèle, Christian intègre les groupes de travail des programmes « Insertion par l'économique » et « Développeurs de quartier » mis en place par la CDC et l'USH au cours des années 1990. Il contribue ensuite à la création du réseau professionnel HSV à partir de 1999. Ces espaces de socialisation professionnelle lui permettent de se constituer

un « carnet d'adresses », en rencontrant les développeurs des autres bailleurs. Il y fait par exemple la connaissance de Laure, qui deviendra par la suite l'une de ses « meilleures clientes », et dont la trajectoire éclaire également le processus de construction du marché.

Laure : de l'agent de développement local à la cheffe de projet territorial

La carrière de Laure est archétypale d'une nouvelle génération de professionnels dont l'engagement ne relève pas tant de la reconversion de ressources militantes, académiques ou autochtones (Nonjon, 2005 ; Tissot, 2005a), que d'une voie tracée par les débouchés professionnels offerts par l'institutionnalisation de la politique de la ville, et le développement de formations universitaires spécialisées.

Née dans les années 1970 dans une commune résidentielle de la lointaine banlieue parisienne, Laure suit un parcours « gestion urbaine » en IUT carrières sociales. Elle s'oriente ensuite vers un DESS « Développement Social Urbain » qu'elle effectue en alternance chez un bailleur. Elle y occupe la fonction d'agent de développement local, avant que son employeur lui offre un CDI de « développeuse de quartier » :

« J'étais sur tout ce qui est lien social. J'me souviens avoir vachement travaillé avec des centres sociaux, donc on montait des projets avec eux. [...] C'était très pratico-pratique en fait. J'avais plus un rôle d'exécution ».

Après neuf années d'expérience chez ce bailleur, elle s'oriente vers un autre organisme qui lui propose un poste de CDSU rattaché à une seule agence locative, dans le cadre d'un vaste projet de rénovation urbaine :

« J'me souviens de la première fois qu'[on] m'a fait visiter le patrimoine [...]. C'était tellement pourri, que j'me suis dit "c'est super quoi ! Y va y avoir des années d'travail, je vais être à l'initiative, j'vais être au démarrage !" Donc du coup j'm'étais dit que j'pourrais faire vraiment un beau projet quoi. Et suivre toute l'évolution ».

Officiellement, ses missions consistent essentiellement à « animer la concertation du projet [de rénovation urbaine], [assurer] la relation avec les amicales de locataires, et [la] coordination avec les acteurs locaux du travail social²⁸⁷ ». En pratique, elle est surtout en charge du relogement des ménages, qu'elle assure en binôme avec un « médiateur ».

Au fil des années, Laure se rend compte qu'elle occupe une position « à part » au sein de l'agence locative. D'un point de vue organisationnel, elle ne dépend pas de la même direction que ses collègues, mais directement du siège. De fait, elle n'a aucune autorité sur eux. Elle profite néanmoins de cette position pour mener des « projets » en toute liberté. Elle impulse une multitude de « chantiers d'insertion » avec le club de prévention local ou encore des actions éducatives avec les centres sociaux et les écoles. En parallèle, elle investit une diversité d'instances locales, comme la GUP, l'inter-bailleur, ou encore le conseil local de prévention de la délinquance. Selon elle, ses activités de représentation institutionnelle occupent près de 60 % de sa charge de travail. Cet investissement lui confère rapidement une posture de « cheffe d'orchestre » au sein du territoire communal. Mobilisée sur tous les fronts, elle devient rapidement une figure incontournable pour les différents acteurs associatifs et institutionnels, et contribue ce faisant à modifier l'image du bailleur auprès d'eux. Cet engagement multisitué se traduit d'ailleurs dans l'intitulé de son poste, qu'elle transforme en « cheffe de projet territorial ».

En 2010, elle négocie auprès de sa direction l'ouverture d'un poste d'« agent GUP », par le biais d'une convention adulte-relais. La création du poste lui permet de déléguer entièrement les activités d'interface directe avec les habitants à ce nouvel agent : animation d'ateliers d'informations auprès des habitants et d'un « appartement pédagogique », activités de plantations, etc. D'ailleurs, le bureau de cet agent n'est pas situé dans l'agence de gestion, délocalisée dans une zone d'activités à plusieurs kilomètres du grand ensemble,

²⁸⁷ ANRU, *Convention de rénovation urbaine [de la ville concernée]*, p. 15.

mais au cœur même du quartier, à côté de la loge du gardien. Assistée de cet agent de proximité, Laure assure ainsi une position d'encadrement qui donne un nouveau souffle à son engagement professionnel :

« J'aime bien encadrer. J'aime bien le management en fait. Et j'aime bien former des gens qui n'avaient pas forcément la compétence initialement. J pense que c'est pas pareil d'encadrer des cadres que d'encadrer des agents de maîtrise ou euh... Et j'trouve ça super important et intéressant de faire du transfert de compétences. Donc moi j'ai dit [à ma direction] "si j peux intervenir sur d'autres sites et qu'on me met des agents de développement local à chaque fois, moi ça m'intéresse, d'avoir une équipe" ».

En 2013, sa directrice générale se rend sur place et porte un constat alarmiste sur l'état des locaux poubelles au sein du patrimoine : *« chaque fois qu'elle venait sur [le territoire], dieu sait si elle venait souvent, elle faisait le tour des secteurs et elle allait voir tous les locaux OM [ordure ménagère]. C'était son dada ! Et donc elle a vu que sur [ce secteur], c'était tout le temps dégueulasse ».*

Alors que la directrice lui demande d'intervenir pour améliorer la situation, Laure se rappelle de Christian qu'elle avait rencontré lors de ses précédentes expériences au sein du réseau HSV. Elle lui demande un premier devis de « sensibilisation des habitants » par des « animations en pied d'immeuble », avant de lui proposer d'élargir le projet par l'animation d'une « véritable concertation » entre bailleur et locataires, et de former l'agent GUP aux méthodologies du prestataire. L'ampleur de la mission est telle que son poste change d'orientation : la voici désormais gestionnaire de prestataires.

Au cours des années 1990, Christian fréquente activement les groupes de travail à l'USH puis du réseau HSV, qu'il qualifie lui-même de « laboratoire ». Il s'y socialise aux conceptions du développement social et de la participation des habitants telles qu'elles sont alors théorisées par les experts du CSTB (Tissot, 2005a, 2007a). Les allers-retours entre ces groupes de discussion et les expérimentations qu'il mène en tant que « développeurs de quartiers » nourrissent chez lui une réflexion critique sur la place occupée par les habitants dans la politique de la ville. Ses observations s'inscrivent dans le sillage de la dénonciation par le CSTB de l'« assistantat » dans lequel les habitants seraient positionnés (Tissot, 2007a). Pour lui, la « participation des habitants » ne doit pas seulement permettre aux institutions d'adapter leur offre de service à leurs « besoins ». Elle doit aussi encourager les institutions à sortir d'une vision assistantielle, qui considère les habitants comme des *objets* et non pas des « acteurs » de l'action publique :

« Dans ma façon de voir les choses, les institutions, les services, les associations, tous les acteurs locaux devaient être au service de l'habitant, et pas le contraire. C'est-à-dire que j'observais sur les quartiers que les habitants étaient souvent pris soit pour des consommateurs, soit pour des, des, des gens à qui il fallait entre guillemets trouver des systèmes curatifs par rapport à leurs difficultés. Et que finalement l'habitant était pas mis en avant comme étant un acteur, avec une représentation d'acteur. Et moi j'étais déjà contre cette idée à l'époque, j'me disais "ceux qui restent sur les quartiers c'est les habitants". Donc voilà. Et souvent les habitants sont sédentaires par rapport aux... professionnels. Parce que prisonniers par l'habitat social » (Christian, octobre 2016).

Sa critique se redouble d'un constat d'éloignement du terrain des professionnels de la politique de la ville, cantonnés selon lui dans un rôle de « distributeur de subventions ». À l'inverse, il souhaite expérimenter des actions inscrites dans la « proximité » et « développer un programme » avec « les habitants ». Il concrétise cette conception en expérimentant un dispositif qu'il nomme alors « comité de résidents » et qu'il organise en deux séquences. Dans un premier temps, il mobilise les habitants en réunion en pied

d'immeuble pour prendre connaissance des problèmes qu'ils rencontrent dans leur cadre de vie. Dans un second temps, il confronte leurs points de vue avec ceux des agents du bailleur, de la Ville et des associations locales dans des réunions bimensuelles ou trimestrielles. Face au succès de cette première expérience, il souhaite la décliner sur d'autres sites. Or, sa volonté de confronter les points de vue lui occasionne un problème statutaire : si sa position au sein d'un organisme HLM lui offre un accueil favorable auprès des institutions territoriales (département, sous-préfet, mairies...), du côté des habitants, son étiquette de bailleur suscite la méfiance :

« Je pouvais pas toucher à tous les sujets parce qu'effectivement, j'étais le bailleur, et donc c'était "qu'est-ce que vous allez vous mettre dans ma vie privée ? Vous allez en faire quoi ? Pourquoi vous me posez des questions sur les locations", etc. [...] C'était compliqué le dialogue » (*Ibid.*).

Le face-à-face avec les habitants peut en effet être d'autant plus complexe qu'il existe dans les quartiers d'habitat social franciliens une importante proportion de résidents qui n'ont pas le statut de locataires en titre (hébergés, sous-locataires, squatteurs) (Schijman, 2012). Ce problème statutaire fait naître en lui la conviction que l'intervention en « tiers » pourrait faciliter l'échange avec les locataires, et rétablir ce qui lui semble être un préalable à toute démarche de développement social : rétablir la « confiance » des habitants envers les institutions et les autres résidents. Son constat est légitimé par les difficultés relationnelles que semblent alors éprouver ses autres collègues CDSU avec les résidents : les CDSU sont en effet plus directement exposés à la colère des habitants que ne peuvent l'être leurs homologues des services municipaux, du fait de la conflictualité qui imprègne le rapport locatif (cf. chapitre 2). Christian doit d'ailleurs récupérer le dossier de l'un de ses collègues qui « s'était fait destituer » dans une cité « sensible » de la banlieue parisienne, suite à « de très très gros incidents. Y avait eu le feu... Et là, j'ai remis à niveau la situation sur [le patrimoine], en remettant du partenariat, en mettant en place des actions qui aujourd'hui continuent encore ».

Comme son employeur ne lui offre aucune perspective d'évolution de carrière, il propose alors à son directeur de poursuivre le travail entrepris sur ce quartier, en tant que consultant extérieur, en créant sa propre structure externalisée de DSU.

III.B. De la « neutralité » à la rhétorique des « responsabilités partagées »

Le projet entrepreneurial de Christian rappelle celui des premières maîtrises d'œuvre urbaine et sociale (MOUS) expérimentées par les pionniers de la politique de la ville, comme la coopérative Acadie, ou encore le Cerfise dirigé par Michel Anselme (Nonjon, 2012). Pour ce dernier, le « maître d'œuvre social [est un] pendant du maître d'œuvre technique qu'est l'architecte. [Sa] compétence supposée se fonde d'une part sur sa capacité à tenir la position d'intermédiaire entre logeurs et locataires, et d'autre part sur sa connaissance des groupes sociaux » (Anselme, 2000, p. 99). Dans le même esprit, Christian crée sa structure en 2002, dont la compétence principale réside dans sa « neutralité », articulée autour de quatre grands principes d'intervention : la « pluridisciplinarité », la « régulation des fonctionnements », l'habitant « acteur de son quartier », et la temporalité (3 à 5 ans).

« J'avais l'idée de créer une structure [...] avec différents métiers, formant des équipes pluridisciplinaires, qui permettait en fait d'intervenir sur les quartiers en me disant "voilà, un bailleur me donne un quartier, une résidence complète, il me donne 3 à 5 ans pour réguler la situation, et moi j'interviens avec mon équipe pluridisciplinaire de métiers différents. [...] Et déjà j'avais la conception de dire : Epsilon c'est un prestataire extérieur neutre, ça c'est une force, qui n'est ni le bailleur, ni la Ville ni quoique ce soit. Et Epsilon intervient pour partir. Elle intervient pas pour rester des années sur un même site, mais plutôt se donner une mission sur 3 à 5 ans, qui permette de vraiment réguler un quartier en profondeur, remettre à niveau tous les fonctionnements, faire en sorte que les habitants participent dans cette démarche, deviennent acteurs de leur quartier. Et à partir de là, pouvoir justement m'en aller progressivement, pour permettre justement à ce fonctionnement d'être dans la pérennité, qu'il soit durable » (Christian, octobre 2016).

La rhétorique de la *neutralité* est définie ici à partir de la position statutaire et territoriale des intervenants (en extériorité par rapport au quartier et aux institutions locales). Elle ne renvoie donc pas seulement à une valeur professionnelle, comme dans le champ éponyme de l'intervention sociale qui a fait de la « médiation sociale » sa principale raison d'être²⁸⁸. Elle réfère davantage à un « savoir de position » : une « coordonnée dans l'espace des rapports sociaux » (Cacciari et Gallenga, 2018). En d'autres termes, l'existence d'un tiers entre logeurs et logés doit donner sens à la confrontation directe entre les protagonistes. Dans cet esprit, le prestataire, en créant et animant un espace de rencontre entre bailleur et locataires, permet aux protagonistes de construire une lecture nouvelle de leurs difficultés quotidiennes (Anselme, 2000).

Cette posture s'adosse à une double dimension temporelle (« intervenir pour partir ») et technique (multidisciplinarité) : le prestataire entend associer les savoirs et les méthodes des sciences sociales pour diagnostiquer les problèmes et permettre aux acteurs locaux et aux habitants de les surmonter. L'enjeu est double : il s'agit à la fois de rendre les populations « actrices » de leur quartier, en allant à leur rencontre et en retissant les liens entre elles et les acteurs locaux du territoire ; mais aussi de « réguler un quartier en profondeur ». Le travail de positionnement du tiers permet de redistribuer les responsabilités afin de recouvrir un « fonctionnement normal » au sein des résidences. Ce registre du « fonctionnement normal », très présent dans les discours des professionnels du DSU, renvoie au prisme gestionnaire et fonctionnaliste avec lequel les problèmes des grands ensembles sont appréhendés dans le monde HLM. Dans cette grille de lecture (celle théorisée par le CSTB que nous avons décrite précédemment), les difficultés rencontrées s'apparentent à des défaillances qui peuvent être résorbées par un double travail de diagnostic local et de communication entre les protagonistes, afin que chacun d'entre eux prenne conscience de sa part de responsabilités pour pouvoir les résorber. Autrement dit, l'ambition de Christian n'est pas de transformer radicalement le système

²⁸⁸ Dans sa typologie du champ de la médiation sociale, Fathi Ben Mrad (2004, p. 236) distingue deux approches : la première s'est structurée à partir des années 1980 à partir des initiatives de la société civile (militants associatifs, professionnels de la justice et du travail social). Elle focalise ses interventions sur la résolution des conflits, en se basant explicitement sur un code déontologique stabilisé, dans lequel l'absence de parti pris et l'équité constituent des impératifs professionnels et des valeurs de référence (Ben Mrad, 2006). La seconde, dont nous avons déjà parlé, est apparue dans les années 1990 à l'issue d'une succession de dispositifs nationaux d'insertion sociale (adultes relais, emplois-jeunes...) qui offrent des débouchés précaires à leurs bénéficiaires – notamment des personnes « issues des quartiers ». Ici, l'approche de la médiation se situe « à mi-chemin entre le travail de veille sécuritaire et celui de présence sociale » (Ben Mrad, 2004, p. 236).

d'organisation à partir d'un travail réflexif sur les mécanismes structurels à l'origine des problèmes constatés (mécanismes de domination, division sociale du travail gestionnaire, etc.). Son approche vise plutôt à agir directement sur les conséquences des « dysfonctionnements » constatés à l'échelle locale. L'objectif est alors d'atteindre ce que Christian appelle une « autorégulation sociale de la vie locale²⁸⁹ ».

Les professionnels du DSU recourent fréquemment à la rhétorique de l'« autorégulation » dans leur discours. Cette notion d'*autorégulation* réfère à un modèle intégrationniste de la cohésion sociale. Elle décrit « une société conçue comme une entité intégrée et inclusive, une communauté où l'égoïsme individualiste et les affrontements sociaux représentent des situations anormales, négatives » (Guibet-Lafaye, 2011, p. 44). Cette *autorégulation* représente ainsi l'objectif ultime de l'intervention du tiers : elle implique que les différents acteurs d'un territoire, à commencer par les gestionnaires et les habitants, n'auraient plus besoin de l'intervention d'un tiers pour pouvoir *vivre ensemble* dans un cadre de vie jugé satisfaisant. Cette *autorégulation* est conditionnée par le fait même que les habitants, érigés au rang d'« acteurs », se sont « appropriés » leur quartier et y jouent un rôle actif dans la construction du contrôle social²⁹⁰. Cet objectif ne pourrait d'ailleurs se réaliser qu'à moyen terme : le fondateur insiste sur la durée nécessairement pluriannuelle – 3 à 5 ans – d'une telle action.

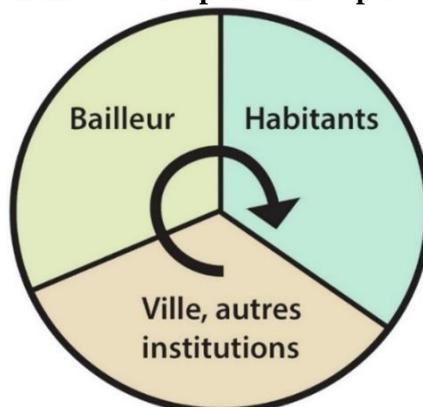
Pour atteindre un « meilleur fonctionnement » du quartier, un second impératif s'ajoute à la durée et la transversalité des interventions : la multiplicité des financeurs. Dans cette perspective, il crée une association en 2005 à la demande d'un sous-préfet politique de la ville qui souhaite subventionner l'un de ses projets. La double entité administrative (association et SAS) lui permet de diversifier ses financeurs, et par là même, de conforter l'identité de « tiers-impartial » qu'il veut donner à sa structure :

« L'intérêt pour moi c'était de permettre à tout le monde de prendre ses responsabilités sur un territoire. [...] C'est-à-dire leur dire finalement "vous, vous avez financé ce projet, [...] donc chacun doit prendre ses responsabilités par rapport à ce projet". Si j'étais resté comme SAS ne pouvant pas avoir des subventions de ces différents organismes, et ben finalement on fait notre projet dans notre coin, c'est le bailleur qui nous donne cette mission-là, et finalement les autorités publiques se désintéressent parce qu'elles financent pas, elles se responsabilisent pas » (Christian, octobre 2016).

En multipliant les financeurs, la structure entend ainsi pouvoir incarner la posture indépendante et « neutre » du « tiers-impartial » (Blanc, 1999). Cette posture rappelle ainsi celle invoquée dans les codes déontologiques de la médiation, dans laquelle le professionnel se distingue de l'arbitre qui tranche en cas de différend. Ici, le médiateur ne doit « ni imposer son point de vue, ni défendre l'une des parties, mais s'appuyer sur leur responsabilité individuelle et les considérer comme de véritables acteurs pouvant trouver des solutions à leur conflit » (Ben Mrad, 2006, p. 54). Cette ambition rejoint ainsi un autre pilier fondamental de la médiation : la « coresponsabilité » (figure 9) – une rhétorique qui imprègne autant la littérature grise du professionnel (devis, réponses à des appels d'offre, documents méthodologiques), que les propos des acteurs en situation ou en entretien.

²⁸⁹ Extrait du projet d'ouvrage de Christian intitulé « Développement social », novembre 2017.

²⁹⁰ Dans le sillage des politiques britanniques de lutte contre les « comportements anti-sociaux » qui reposent sur la coopération active des habitants et des communautés résidentielles (Flint, 2006).

Figure 9 : Schéma des « responsabilités partagées²⁹¹ »

Chez Epsilon, la « coresponsabilité » part du postulat que chaque acteur a un rôle à jouer dans la gestion du cadre de vie :

« **Le bailleur** : sa qualité de service – de communication et d’information – ses fonctions d’accompagnement.

La Ville et ses partenaires : sa qualité de service – son administration – ses fonctions de soutien.

La famille / [le] locataire : son respect du règlement intérieur (ou équivalent) – l’entretien de son logement – la gestion des enfants et adolescents²⁹² ».

Ainsi, la mise en application de ces principes doit permettre d’« améliorer le mieux vivre ensemble sur un territoire [...] [en] amélior[ant] la communication entre les acteurs locaux et [en] cré[ant] un lien de proximité avec les habitants²⁹³ ». C’est donc sur la base de ces différents principes d’intervention – qui se rapprochent de ceux définis par la médiation sociale (Ben Mrad, 2004, 2006) sans s’y référer explicitement –, que le fondateur d’Epsilon crée sa structure de DSU externalisé. Au-delà de ces principes techniques qui justifient sa posture tierce, le fondateur lui adosse également une critique de l’éloignement des agents internes et des autres professionnels de la politique de la ville de leur public cible originel : les habitants des grands ensembles.

« Même s’il existe, écrit-il, un nombre important de techniciens très expérimentés, capables de réaliser des enquêtes et de les analyser, capables de “nager” dans le milieu institutionnel et de se faire comprendre voire apprécier, peu de professionnels ont la prétention de bien maîtriser la relation avec “l’Habitant”, la capacité à l’accompagner, à l’impliquer et à forger une pérennité pour préserver et amplifier un équilibre entre lesdits “décideurs” et “gestionnaires” et les “habitants” et “usagers”²⁹⁴ ».

Ainsi, c’est bien à partir de cette capacité à aller au-devant des conflits, dans l’« hyper-proximité » avec les habitants afin de « les rendre acteur » et de « rétablir l’équilibre avec les « décideurs » que Christian légitime une expertise professionnelle fondée sur un « capital terrain » – c’est-à-dire une capacité à être en contact « avec des individus situés à l’autre extrémité de l’échelle sociale » (Tissot, 2005a, p. 78 ; Nonjon, 2012). C’est sur la base de cette connaissance du « terrain », associée à la mobilisation

²⁹¹ Schéma réalisé à partir d’une formation interne animée par une ancienne responsable d’équipe du prestataire (juin 2016). La flèche centrale représente le rôle de la structure intermédiaire : raccrocher les habitants aux décisions prises par les deux autres catégories d’acteurs (Source : B. Leclercq).

²⁹² Directeur d’Epsilon, Méthode du comité de résidence, archives internes, sans date, p. 2

²⁹³ Directeur d’Epsilon, compte-rendu réunion d’équipe, mars 2012.

²⁹⁴ Extrait du projet d’ouvrage de Christian, *op. cit.*

d'un capital social professionnel accumulé pendant ses expériences antérieures, que Christian s'assure progressivement une certaine reconnaissance au sein de ce nouveau marché. Cette renommée lui permet de remplir son carnet de commandes. Après quatre premières années solitaires, il s'entoure en 2006 d'une première collaboratrice, Leslie, qui devient progressivement son bras droit. Comme lui, elle présente un profil autodidacte qui illustre bien le mouvement de reconversion des travailleurs sociaux vers la politique de la ville (Tissot, 2005a) : après 10 ans d'expérience dans l'animation socioculturelle et l'éducation populaire, elle se reconvertisse dans le développement social.

Dès la fin des années 2000, la structuration progressive des services DSU internes aux bailleurs, combinée à la livraison des premiers programmes de rénovation urbaine dans nombre de quartiers franciliens, entraîne une augmentation des demandes en prestation de sensibilisation auprès des locataires. Si bien qu'Epsilon commence à recruter de nouveaux salariés – les « coordinateurs de projet DSU ». Qui sont-ils et quelles compétences leur sont demandées ?

III.C. Les coordinateurs de projets de DSU : des exécutants du vivre ensemble

L'intitulé des postes des prestataires de la structure enquêté est révélateur de leur positionnement d'exécutant dans la division technique du travail de DSU : dans la littérature managériale, la coordination de projet réfère d'ailleurs à un rôle opérationnel d'agencement des activités, sans responsabilités décisionnelles – celles-ci restant à la charge du « chef de projet²⁹⁵ » (Hayes et al., 1988 ; Giard et Midler, 1996). Autrement dit, les CDSU externalisent des activités d'interface avec les habitants, tout en conservant la définition du projet et la vision globale. Les annonces de recrutement insistent d'ailleurs largement sur cette dimension. Selon leur fiche de poste, les « coordinateurs de projet de DSU » doivent « aller à la rencontre et établir un dialogue avec les habitants et le réseau de partenaires locaux, savoir les maintenir mobilisés dans le temps²⁹⁶ », « être interface entre les habitants et les institutions », « animer des réunions de concertation », « sensibiliser et transmettre des informations et conseils pour améliorer la qualité de vie au sein des résidences », « accompagner les habitants à développer des projets », etc. Comme l'atteste cette responsable d'équipe, les candidats doivent disposer d'une compétence d'« analyse des contextes », mais aussi d'un « goût du terrain » :

« La priorité numéro un des compétences : être en capacité de comprendre les contextes et les enjeux. [...] [La seconde priorité :] une grande capacité d'être dans le lien humain [...]. Parce que on va être dans des mises en situation professionnelle où on est tout le temps en lien. [...] Là je m'adresse à un locataire, là je suis en situation d'animation de réunion, là... Donc en fait, ça demande des compétences de communication parce qu'on va sensibiliser, parce qu'on va animer, parce qu'on va négocier, parce qu'on va consulter, parce qu'on va rendre compte, parce qu'on va... Voilà. Donc ça, ça demande une grande capacité en fait de terrain pur qui est celui "je me déplace à un endroit et je me mets en contact direct avec des habitants, avec des clients, avec des acteurs, avec un maire..." Donc par rapport à ça, un des points forts du recrutement est la motivation et le goût à ça. Même si la personne

²⁹⁵ Ce n'est donc pas seulement par commodité de langage que le terme de « coordinateur » est préféré à celui de « coordonnateur », qui lui fait étymologiquement référence à la notion de pouvoir (« ordonner »).

²⁹⁶ Offre d'emploi, juin 2016.

n'a pas beaucoup d'expériences, il faut aimer. [...]. Ce que je demandais aussi dans mes recrutements, c'est la capacité de monter, démonter un barnum, de trimballer 100 chaises, c'est-à-dire en fait ce truc, pareil, de terrain qui est une espèce de polyvalence en fait... Qui est la possibilité de supporter de faire ça, d'être dans un hall où il fait froid, [...] et puis le lendemain, de parler dans une réunion avec un maire, des acteurs locaux supers importants, voilà. C'est-à-dire en fait, une polyvalence dans euh... voilà. Donc ça demande de... d'être parfois très concret : rendez-vous à telle heure, là j'ai besoin d'un goûter pour 100 personnes. D'être à la fois très concret, très dans la matière je dirais, voilà. Et à la fois d'être dans "qu'est-ce qui se passe ?" Dans l'analyse, dans l'emplacement » (Leslie, mars 2015).

On comprend ainsi que le « goût du terrain » ne réfère pas uniquement à un positionnement au « front du social » ou à la « matière » et au « concret » (« monter un barnum, trimballer 100 chaises »). Il désigne aussi une compétence interactionnelle, qui implique de nouer des liens durables avec des personnes positionnées aux différents pôles de la hiérarchie sociale. En ce sens, le coordinateur doit disposer des attributs du « médiateur » de la « cité par projet » théorisée par Luc Boltanski et Eve Chiapello (1999, p. 168) : « enthousiaste, impliqué, flexible, adaptable et polyvalent », il « sait engager les autres » et se montrer « à [leur] écoute » pour susciter leur « confiance ». Ces compétences doivent également pouvoir s'éprouver dans « l'hyper-proximité », c'est-à-dire à la fois dans les lieux mêmes où les populations résident (animer une réunion « dans un hall où il fait froid »), mais aussi dans les moments de la semaine où celles-ci peuvent être disponibles : en soirée et en weekend. Ces contraintes de disponibilité orientent en grande partie le profil des candidatures : principalement jeunes, célibataires et sans enfant, diplômés et inexpérimentés (tableau 5).

Les caractéristiques des nouveaux coordinateurs de projets tranchent ainsi nettement de ceux des deux pionniers d'Epsilon, caractérisés par un haut capital terrain et un faible capital académique. Les nouvelles recrues, au contraire, compensent leur faible niveau d'expériences par leurs diplômes. Essentiellement de jeunes diplômés en sciences humaines et sociales (principalement lors de leur premier cycle en sciences politiques – pour près d'un tiers d'entre eux – en sociologie et en urbanisme), ils se sont presque tous spécialisés en second cycle dans l'ingénierie de projet en politiques urbaines. Leur arrivée à Epsilon représente souvent leur première expérience professionnelle significative (hors stages ou apprentissage). Certains avaient déjà une brève expérience dans les métiers de la ville en collectivité (principalement en tant qu'agent de développement local), en bureaux d'études urbaines ou dans le milieu associatif, tandis que d'autres disposent de formation spécialisée en DSU. Plus d'un quart d'entre eux sont même pourvus d'un deuxième master ou d'un diplôme de troisième cycle, essentiellement en urbanisme. Ces enseignements les forment notamment aux normes contemporaines de l'action publique que la politique de la ville a contribué à diffuser (Epstein, 2013a) : participation, partenariat, transversalité, multidisciplinarité, projet, diagnostic.

Tableau 5 - profils des coordinateurs de projets de DSU rencontrés en cours d'enquête²⁹⁷

Coordinateur	Âge <i>recrutement</i>	Année <i>recrutement</i>	Expériences précédentes <i>(métiers de la ville)</i>	1 ^{er} cycle	2 ^e cycle	3 ^e cycle ²⁹⁸
Leslie	32 ans	2006	10 ans ou +	BEJEPS	<i>sans objet</i>	
Lisa	23 ans	2009	<i>apprentissage</i>	AES ²⁹⁹	DSU	
Valentine	27 ans	2010	2 ans	urbanisme	urbanisme	
Rémy	26 ans	2011	1 an	AES	Urbanisme	
Sonia	25 ans	2011	6 mois ou -	carrières sociales	<i>sans objet</i>	
Léa	27 ans	2011	<i>stages</i>	sciences politiques	sciences politiques	
Cyril	32 ans	2011	1 an	commerce	urbanisme	
Anna	25 ans	2012	2 ans	sciences politiques	sciences politiques	
Alessia	28 ans	2012	<i>stages</i>	urbanisme	urbanisme	
Matthieu	26 ans	2012	<i>apprentissage</i>	urbanisme	DSU	
Chloé	25 ans	2014	<i>apprentissage</i>	histoire	DSU	oui
Faiza	25 ans	2014	<i>stages</i>	carrières sociales	DSU	
Amina	38 ans	2014	10 ans ou +	sociologie	DSU	
Caroline	25 ans	2014	6 mois ou -	sciences politiques	sciences politiques	oui
Daniela	28 ans	2014	1 an ou moins	sociologie	sociologie	
Sarah	24 ans	2014	<i>stages</i>	urbanisme	urbanisme	
Emeline	26 ans	2014	1 an	carrières sociales	carrières sociales	
Cyprien	25 ans	2015	<i>stages</i>	sciences politiques	sciences politiques	
Nabil	27 ans	2015	<i>stages</i>	sciences politiques	urbanisme	
David	23 ans	2015	1 an	ingénierie du son	<i>sans objet</i>	
Sihem	30 ans	2015	4 ans	sociologie	sociologie	oui
Aude	25 ans	2015	<i>apprentissage</i>	sociologie	DSU	
Mathilde	25 ans	2015	6 mois ou -	sciences politiques	sciences politiques	
Sylvain	26 ans	2015	1 an	sciences politiques	sciences politiques	oui
Louise	30 ans	2015	4 ans	sociologie	urbanisme	oui
Valentin	28 ans	2015	3 ans	sciences politiques	urbanisme	oui
Tom	26 ans	2015	2 ans	sciences politiques	urbanisme	oui
Colin	24 ans	2016	<i>stages</i>	urbanisme	urbanisme	
Abdoul	37 ans	2016	10 ans ou +	sociologie	sociologie	oui
Typhaine	27 ans	2016	2 ans	sciences politiques	urbanisme	
Yasmina	25 ans	2016	6 mois ou -	sciences politiques	urbanisme	
Irène	28ans	2016	1 an	sciences politiques	urbanisme	oui
Paul	24 ans	2016	<i>stages</i>	urbanisme	urbanisme	
Emma	28 ans	2016	2 ans	architecture	architecture	
Yacine	24 ans	2017	6 mois ou -	sociologie	sciences politiques	
Océane	24 ans	2017	<i>apprentissage</i>	sociologie	DSU	
Fatima	29 ans	2017	2 ans	architecture	sociologie	oui

²⁹⁷ Le tableau n'est pas exhaustif. Les personnes surlignées sont celles qui ont été interviewées.

²⁹⁸ Diplôme de troisième cycle (postmaster) ou deuxième master 2.

²⁹⁹ Administration Économique et Sociale.

L'analyse détaillée des trajectoires des coordinateurs de projets montre que faire du DSU sans être directement salarié d'une institution ne relève pas seulement d'un choix par défaut pour améliorer son employabilité sur le marché du travail. L'option associative – et la place hégémonique qu'y occupe la proximité – témoigne aussi d'un certain rapport à l'engagement par le travail et à la « cause des quartiers » (Tissot, 2005a). Pour ces jeunes diplômés, les structures associatives sont en effet perçues, au moment du recrutement et de la recherche d'emploi, comme des lieux plus propices à l'immersion dans les quartiers – et contribuant par là même au changement social – qu'au sein des institutions, que la plupart ont déjà expérimentées lors de stages ou lors de leur première expérience professionnelle. La trajectoire d'Anna, 25 ans, permet d'en rendre compte.

Anna : de la coordinatrice de projet à la chargée de mission DSU

Née à la fin des années 1980 dans « *une famille de la petite bourgeoisie parisienne* », Anna cherche à se distancier de son milieu d'origine, sur lequel elle porte un regard réflexif. « *J'avais pas envie d'être dans un univers de blanc bobo bourgeois comme j'le suis moi*, explique-t-elle. *Et donc du coup vivre dans l'entre soi* ». Au cours du lycée, elle se sensibilise aux « *enjeux du logement social* », à la faveur de la médiatisation des émeutes de 2005. Ces événements constituent le début d'un questionnement : « *Je voulais pouvoir travailler sur ces questions-là, sur l'égalité des citoyens* », sur « *la relégation* ». Elle choisit alors d'étudier l'« *histoire et la science politique à la fac* », et non pas à « *Science Po* », comme le voudrait son origine sociale, car cette institution impose, selon elle, « *un certain nombre de schèmes de pensée* ». Son double cursus lui permet de construire progressivement son projet professionnel : « *C'était finalement travailler sur des lieux pour qu'il y ait une égalité et une reconnaissance aussi historique de notre passé colonialiste et esclavagiste. J'trouvais qu'il y avait des manquements dans les fonctionnements de l'État, et j'avais envie de participer à l'amélioration de ça* ». Elle effectue ensuite son second cycle à l'IEP de Grenoble, où elle étudie la sociologie de l'action publique locale. « *Donc c'était quand même Science Po. Mais des Sciences Po c'est le plus à gauche* ». C'est là que sa vocation professionnelle se clarifie :

« *Ce qui m'intéressait le plus à l'époque, c'était la participation. C'était comment donner du pouvoir aux gens dans justement la vie politique... Et du coup, j'ai bien vu qu'en France [...] c'était quelque chose qui était assez hypocrite. Ça fait 15 ans qu'on a pleins de théories, pleins de lois qui nous disent qu'il faut être dans la participation, avec les conseils citoyens par exemple [...] mais au final c'est très descendant* ».

À la suite d'un stage en centre social, puis d'assistante chef de projet politique de la ville dans une commune de banlieue, elle est embauchée comme « *référente de quartier* » dans une commune populaire de l'ex « *ceinture rouge* ». C'est là qu'elle fait l'épreuve de toutes les ambivalences de la démocratie de proximité, qu'elle qualifie d'« *hypocrisie absolue* » :

« *Mon rôle c'était vraiment d'être entre les services, les habitants et les élus. Et du coup faire le lien. [...] Mais vu qu'on était hiérarchiquement positionnés vraiment en bas de l'échelle, en gros ça servait à rien parce que on n'avait aucun poids dans la structuration. [...] En plus c'était une Ville communiste, donc c'était très très descendant* ».

Lassée par sa position de subordination hiérarchique, elle entend parler par une amie d'Epsilon, et décide d'y postuler.

« *Ce qui m'a attiré, c'est le terrain. Parce que j'étais beaucoup dans mon bureau, je faisais pas de développement local [dans cette ville], et j'étais très dépendante... Enfin j'avais aucune liberté [...] C'était beaucoup trop administratif en fait. J'avais besoin de terrain, et de, d'aller rencontrer des gens et de faire de la proximité* ».

Si les promesses de l'« *autonomie* », du « *terrain* » et du « *développement local* » l'attirent, les situations quotidiennes de travail proposées par son employeur, à savoir l'« *hyper-*

proximité » au cœur de quartiers éloignés du centre-ville parisien, finissent rapidement par l'épuiser :

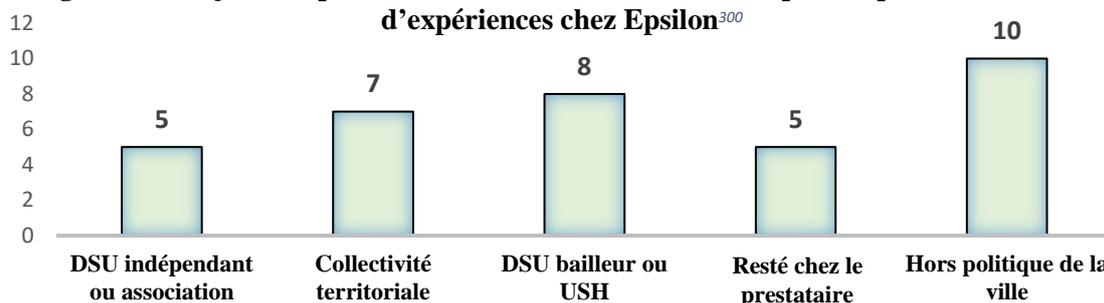
« Je faisais 4/5h de transports en commun par jour [...], j'avais personne à qui rendre des comptes, du coup j'étais beaucoup trop isolée... Et surtout j'en avais marre de finir à 22h tous les jours. [...] J'en avais marre, physiquement c'était dur. Et les missions, je sentais que voilà, j'commençais à avoir fait le tour... »

Elle finit par faire un « burnout », causé essentiellement, selon elle, par son manque de distance à l'égard de la souffrance de certains habitants : « y a des jours où je rentrais chez moi, et je souffrais à la place de l'autre ». L'une de ses « clientes » lui souffle alors qu'un poste de CDSU se libère au sein de son organisme HLM, et finit par y postuler.

« Ça répondait au final à un besoin de... Toujours d'autonomie, mais par contre de confort. J'allais avoir une voiture, un bureau, des collègues, un chef à qui rendre des comptes [...] Après avoir travaillé en mairie, après avoir travaillé justement sur les quartiers de manière hyper, en hyper proximité, c'était très enrichissant, mais j'avais envie de voir autre chose. Du coup c'est quand même assez terrain, mais... mais les habitants on les voit pas. Enfin moi j'travaille avec les partenaires, j'travaille avec les associations, j'travaille avec les bailleurs, j'travaille avec la Ville... Mais, les habitants j'les vois quasiment plus ».

La suite de son parcours est donc significative de ce qui constitue une évolution « naturelle » chez les coordinateurs de projet : devenir CDSU après une expérience dans « l'hyper-proximité » chez Epsilon (figure 10), et ce faisant, s'éloigner de la vie quotidienne des habitants.

Figure 10 : trajectoire professionnelle des coordinateurs enquêtés après deux années d'expériences chez Epsilon³⁰⁰



La trajectoire d'Anna est significative de ces jeunes diplômés de la fin des années 2000 qui, s'ils sont sociologiquement éloignés des cités HLM, se sont engagés dans la « cause des quartiers » suite au traitement médiatique et politique des « émeutes » de 2005. Par exemple, Tom, 28 ans, coordinateur de projet, parle de cet événement comme d'un « gros réveil » qui annonce le début de son « cheminement » professionnel :

« J'ai été choqué, quand j'étais au lycée, par ce qui a été appelé les émeutes des banlieues. Moi j'venais de la campagne je veux dire, c'était un truc que j'connais pas très bien. Je regardais les séries, j'voyais les immeubles, mais j'les voyais jamais en vrai quoi. Et cette colère-là qui jaillissait, ma famille qui l'interprétait de façon assez conservatrice... Moi j'ai pas compris quoi. J'ai pas compris qu'une jeunesse aussi forte, on puisse en être aussi éloigné. Du coup j'me suis posé la question du sens. Comment on fait société ensemble. Des gens mettent le feu, et moi j'suis tranquille dans ma ferme ? Je comprends pas très bien le projet de société qu'on a ensemble. [...] Et c'est là qu'a commencé mon cheminement. En me disant "pouvoir faire quelque chose", et se dire qu'on a un métier qui puisse agir sur la réalité, sur cette réalité sociale là » (Tom, réunion d'équipe, avril 2016).

³⁰⁰ Sources : Benjamin Leclercq

Ce témoignage illustre la manière dont le traitement médiatique des banlieues a ouvert de nouvelles vocations pour de jeunes diplômés majoritairement étrangers au monde des cités HLM (sur trente-et-un coordinateurs dont nous connaissons le parcours social, seul huit sont issus des quartiers). Les carrières d'engagement professionnel que nous avons observé en cours d'enquête sont soumises à un biais générationnel : une partie des enquêtés a connu les émeutes de 2005 et les mouvements étudiants ou lycéens de lutte contre le Contrat Première Embauche, et ce alors qu'en parallèle, l'impératif participatif imprégnait les formations universitaires de sciences sociales (Mazeaud et Nonjon, 2018). Dans ce contexte, la politique de la ville a pu susciter chez certains un moyen de convertir professionnellement leur capital militant nouvellement acquis (Tissot, 2005a).

L'engagement professionnel « pour les quartiers » par le biais de la « participation des habitants » et de la « proximité » n'est évidemment pas la seule voie d'investissement dans le DSU. Pour nombre d'enquêtés, l'option de travailler chez un prestataire apparaît comme un choix par défaut : leur ambition est de se faire une première expérience avant de se faire recruter au sein d'une institution qui présente des conditions de travail plus confortables (bailleur ou Ville). D'autres au contraire revendiquent ce choix, en invoquant tantôt l'argument de la neutralité et de l'indépendance, tantôt leur proximité biographique avec les « quartiers », dont ils font le support de leur engagement professionnel. David, 24 ans, explique par exemple qu'il avait « envie de donner aux quartiers ce que les quartiers ont permis de donner à ma famille en fait [...]. Parce que c'était aussi un accès à des conditions de vie dignes. Et puis voilà, c'est aussi une partie de la France, qu'on catalogue, qu'on stigmatise³⁰¹ ».

Si nous avons autant insisté sur certaines formes prises par les carrières d'engagement des coordinateurs de projets, ce n'est pas seulement parce qu'elles résonnent avec le cheminement personnel du chercheur³⁰². C'est aussi parce que ces trajectoires d'engagement sont imprégnées d'une certaine forme de militantisme, qui, nous allons le voir dans les prochains chapitres, vont être soumises à l'épreuve des situations concrètes de travail induites par le marché du vivre ensemble. Leur jeunesse professionnelle n'est certainement pas étrangère à la valorisation, dans leurs discours, de leur engagement : pour les jeunes diplômés en particulier, leur socialisation universitaire, et le capital militant qu'ils y ont accumulé pour certains, imprègnent davantage leurs valeurs professionnelles que leur socialisation par le travail (Dubar, 1992). De ce fait, la mise à l'épreuve de leurs représentations au cadre normatif, institutionnel, social et culturel du marché du DSU et du monde HLM va leur faire porter un regard particulièrement critique sur les prestations proposées par leur employeur.

Conclusion du chapitre 3

Nous avons pu voir dans ce chapitre que la professionnalisation des CDSU internes aux bailleurs était le corollaire de l'institutionnalisation de la doctrine du développement social au sein du mouvement HLM. Cette incorporation s'enracine dans une dynamique

³⁰¹ Entretien avec David, coordinateur, juillet 2016.

³⁰² Cf. partie méthodologique de l'introduction.

plus large de remise en cause des figures traditionnelles de l'autorité : « la norme n'est légitime que si elle est fondée sur des raisons publiques résultant d'un processus de délibération inclusif et équitable, auquel tous les citoyens peuvent participer » (Habermas, 1997 ; Bohman, 2000 ; Blondiaux et Sintomer, 2002, p. 18). Mais alors que cet « impératif délibératif » est mis en pratique ou proposé selon une approche « radicale » de la participation des habitants dans les grands ensembles, c'est plutôt une vision consensuelle et pacifiée du développement social qui intègre l'action publique (Tissot, 2007a). Cette approche hérite du catholicisme social, et porte en elle les germes d'une vision fonctionnaliste du lien social marquée par le souci de lutte contre la pauvreté. Elle part ainsi du postulat que « les structures et les institutions sont bonnes et améliorables, et que c'est aux hommes de s'y adapter » (Meister, 1977, p. 166).

Alors que la médiatisation du procès réciproque entre logeur et logé dans les grands ensembles – incivilités, vandalisme, « violence » au guichet, attaques en justice, etc. –, semble rendre de plus en plus indispensable la mise en œuvre d'actions de « rapprochement » avec les locataires, un groupe professionnel de CDSU interne aux organismes HLM se structure au fil de l'institutionnalisation de la politique de la ville et de la contractualisation des dispositifs de contrat de ville. Leur rôle apparaît alors comme celui de porter l'impératif participatif au sein de leur organisation (Demoulin, 2016), afin que les bailleurs puissent assurer leur mandat de « qualité de service », y compris dans les quartiers les plus dévalorisés. Les services DSU s'imposent ainsi comme « fonction support » pour les gestionnaires locaux, qui sollicitent leurs collègues pour lutter contre des troubles et autres « incivilités » attribués aux mauvais comportements des résidents (mésusages, jets par les fenêtres, souillure des espaces collectifs, etc.).

Cependant, le travail de stabilisation et de codification des savoir-faire que ces professionnels élaborent sous le chaperonnage de l'Union HLM s'accompagne d'un paradoxe : alors que la nécessité d'agir directement auprès de l'ensemble des populations pour modifier leurs comportements résidentiels s'inscrit de plus en plus comme un impératif de leurs missions, ces professionnels se retrouvent de plus en plus éloignés des locataires « ordinaires » – c'est-à-dire ceux qui ne sont pas érigés au rang d'« acteurs locaux » car ils n'ont pas le statut de représentants municipaux ou associatifs (Lafaye, 2001). Cet éloignement apparaît comme le corollaire de l'incorporation du DSU dans les HLM. Comme nous l'avons vu à travers la trajectoire professionnelle du fondateur d'Epsilon, au fur et à mesure que les bailleurs se « modernisent », les premiers professionnels du DSU ne sont plus sommés d'intervenir uniquement sur quelques résidences dans une logique expérimentale d'animation de la vie sociale, mais sur l'ensemble du patrimoine du bailleur confronté à des problématiques gestionnaires et situé en QPV. Le contenu de leur travail s'en retrouve dès lors transformé. Leurs missions ne consistent plus tellement à organiser le tissu associatif local et les partenaires du territoire pour développer le lien social et le *vivre ensemble* (opération de nettoyage des quartiers, fêtes, actions de convivialité, etc.), d'autant plus que la multiplication des sites d'interventions les conduit parfois à méconnaître le tissu local. Leurs priorités résident désormais dans le montage d'actions pouvant avoir un impact direct sur les indicateurs de gestion. Si les CDSU continuent de travailler avec leurs partenaires pour mener des actions de convivialité, ils estiment ne pas pouvoir compter sur le tissu associatif local

pour agir directement sur les problèmes définis par les gestionnaires. Ces demandes impliquent en effet de relayer aux habitants un « rappel » de règles considérées comme des normes élémentaires du vivre ensemble : ne pas jeter ses déchets par la fenêtre, ne pas déposer ses encombrants ou ses poubelles dans les parties communes, etc.

Or, dans un contexte de forte conflictualité du rapport locatif, ce rappel de règles s'apparente, pour les professionnels internes aux organismes HLM au « sale boulot » des agences (Hughes, 1996b). Face à l'embarras que suscite le rappel frontal des normes, ces professionnels estiment qu'un tiers s'impose pour « sensibiliser » les ménages au respect du règlement intérieur des résidences, ou même pour assurer la « concertation » entre gestionnaires et résidents. Si la professionnalisation de la médiation sociale par le biais du développement d'un marché du travail précaire a permis partiellement de résorber ce besoin, une place au sein du DSU est restée vacante, ouvrant la voie à un nouveau marché pour des prestataires : celle d'accompagner les CDSU à manager les « médiateurs » qu'ils ont à leur disposition, ou encore celle qui consisterait à « accompagner » les populations pour mener des « projets » sur des troubles résidentiels qui, en confrontant les bailleurs à leur impuissance relative, invoquent un besoin de tiers entre ces derniers et leurs locataires.

C'est précisément la place qu'a cherché à occuper Epsilon, en se constituant, les premières années de sa création, un quasi-monopole sur les prestations participatives visant l'« autorégulation résidentielle » des quartiers « à problèmes ». En capitalisant sur sa capacité à s'immerger dans le terrain et à mobiliser les « habitants » des grands ensembles, en se faisant le relais d'une rhétorique sur les « responsabilités partagées » et en misant sur la « double empathie » dont lui-même ou ses salariés sont capables, Epsilon est ainsi parvenu à recycler la figure du tiers capable de retravailler le rapport locatif, telle que des chercheurs praticiens comme Michel Anselme l'avait théorisée (Anselme, 2000).

Pourtant, l'intermédiation dont il est question ici, nous allons le voir dans le chapitre suivant, est sensiblement différente. Les pionniers de la politique de la ville œuvraient en effet dans une logique d'expérimentation, sur des projets en partie financés par des institutions tierces et disposant d'une grande légitimité (le Plan-Construction dans le cas des GEX et des REX, la CNDSQ...). Aujourd'hui, le cadre dans lequel les équipes d'Epsilon effectuent leur mission d'intermédiation s'est radicalement transformé. La plupart de leur prestation ne font pas tant l'objet de cofinancements multi-partenariaux impliquant une pluralité d'institutions, mais sont majoritairement le fait des bailleurs ou des municipalités, de plus en plus demandeuses de prestations de sensibilisation des locataires.

Comment dès lors apprécier la « neutralité » que revendiquent ces prestataires ? Sur quels fondements ce marché de la « sensibilisation », de l'« accompagnement » et de la « concertation » entre logeurs et logés repose-t-il ? Quel type de prestations sont-elles proposées, et à partir de quelles interprétations des troubles résidentiels ? Dans quelle mesure ces structures externes transforment-elles l'action publique conduite par les organismes HLM, autant que ces derniers ne contribuent à refaçonner la politique du logement social ?

Chapitre 4. L'externalisation du développement social urbain : entre professionnalisation et standardisation de l'intermédiation bailleurs-locataires

Ce chapitre interroge la posture de tiers entre logeurs et logés proposée par les prestataires au regard de sa réalisation concrète sur le marché du DSU.

Dans le langage courant, l'intermédiation renvoie à la présence d'une tierce personne, chargée de faciliter l'échange entre plusieurs acteurs aux intérêts concurrentiels ou complémentaires. Dans son acception juridique, le terme désigne d'intervention d'un tiers pour assurer une médiation à partir de l'initiative d'un mandant (Le Roy, 2009). Des sociologues comme Éveline Baillergeau (2002) ou Françoise Navez-Bouchanine (2000) ont travaillé cette notion. Elles l'ont utilisée pour désigner des formes de médiation dans lesquelles des acteurs mandatent un tiers en vue d'augmenter leur pouvoir et leur légitimité. En parlant d'intermédiation, ces deux auteures analysaient ainsi comment des groupes socialement dominés s'aidaient d'une tierce personne pour obtenir droit de cité, qu'il s'agisse de travailleurs sociaux (les *opbouwwerk* néerlandais) ou de personnalités politiques (les habitants de quartiers précaires marocains sollicitant les compétences d'élus d'opposition) (Navez-Bouchanine, 2000 ; Baillergeau, 2002). La figure du tiers mobilisée par les chercheurs des GEX et des REX dans les années 1970 et 1980 obéit à la même logique : le tiers – incarné par une équipe de recherche – assurait un dialogue équilibré entre les parties prenantes, en focalisant son travail sur l'accès des « acteurs faibles » à l'espace public (Mollet, 1986). Pour assurer cet équilibre, deux conditions étaient nécessaires : d'une part, la multiplicité des mandants garantissait l'indépendance des professionnels intermédiaires entre les habitants et les différentes institutions concernées (les organismes HLM, les municipalités et le Plan-Construction). D'autre part, l'accès à l'espace public des populations était également conditionné par un travail substantiel de mise en confiance, lui-même assuré par une immersion de longue durée sur le terrain.

Plus de quarante années nous séparent de ces expériences pionnières des années 1970 et 1980. Les intermédiaires d'aujourd'hui revendiquent des principes d'intervention qui n'ont évolué qu'à la marge, même si le vocabulaire utilisé s'est entre temps codifié : *transversalité* de l'intervention, *interpartenariat*, *diagnostic partagé*, *tiers-impartialité*, *co-responsabilisation* de l'ensemble des parties prenantes... Tels qu'ils sont présentés, ces modes de régulation ne sont pas seulement censés garantir l'efficacité de l'action publique locale (Muller, 2005). Ils doivent aussi contribuer à réduire les asymétries entre les principales institutions qui gèrent les grands ensembles et leurs populations.

Au regard des pratiques effectives des prestataires du DSU, il semble pourtant que cette ambition d'équilibrage ne soit probablement qu'un vœu pieux. Lorsqu'on croise l'analyse du carnet de commandes des prestataires à l'observation située de leurs interventions, il apparaît que les grands principes qu'ils proclament dans leurs discours ne résistent pas à l'épreuve des contraintes institutionnelles et commerciales qui régissent

la formulation des commandes. Dans le cas d'Epsilon, la structure sur laquelle porte cette enquête, ce décalage s'observe d'abord par la nature même de ses principaux financeurs (tableau 6). De fait, le cadre de l'intermédiation entre les habitants et les institutions ne fait pas l'objet d'une définition collective, par l'entremise d'une institution tierce extérieure au litige (comme pouvaient l'incarner par exemple les fonctionnaires du Plan-Construction dans les GEX et les REX). Les bailleurs sont souvent seuls pour définir le contenu des missions qu'ils confient à leurs prestataires, alors même qu'ils entretiennent des relations d'interdépendance avec leurs résidents.

Tableau 6 : type de financement des missions confiées au prestataire entre 2014 et 2017³⁰³

Commanditaire	Financement bailleur	Financement collectivités terr.	Co-financement entre plusieurs institutions	Projets subventionnés par des organismes tiers
Nombre de commandes	108	7	8	17

Le monofinancement du DSU par les bailleurs traduit en quelque sorte le rôle croissant accordé aux logeurs dans la gestion urbaine des quartiers HLM. Comme on l'a déjà souligné (cf. chapitre 2), la rénovation urbaine institue une nouvelle répartition des pouvoirs dans les territoires (Epstein, 2013a), dont l'émergence du marché du DSU des HLM et le dispositif d'abattement de TFPB sont l'une des expressions. Au moment de la livraison des projets ANRU à partir des années 2010, les organismes HLM voient dans ce mode opératoire un outil d'éducation des locataires pour « pérenniser les investissements immobiliers » (Demoulin, 2016). Les demandes adressées aux prestataires de « sensibiliser les locataires » aux nouveaux usages impulsés par les projets de résidentialisation, de réhabilitation ou de démolition-reconstruction se démultiplient. Face à l'augmentation de leur carnet de commandes, les prestataires recrutent davantage de salariés, et certains d'entre eux managérialisent leur fonctionnement. Ainsi, à partir du milieu des années 2010, la structure enquêtée passe d'une organisation familiale composée de cinq salariés dont « même le directeur fait du porte-à-porte³⁰⁴ », à une véritable entreprise, accueillant près d'une vingtaine de salariés à temps plein à partir du milieu des années 2010. Cette croissance s'accompagne d'un processus de managérialisation du travail. D'une part, l'entreprise se dote d'outils de pilotage tels des rétroplannings et des tableaux de bord, qui quantifient l'activité des salariés à la demi-heure près. D'autre part, l'augmentation de la masse salariale rationalise la division du travail. Au fil des recrutements, la structure institue une hiérarchie entre *back-office* et *front office*. D'un côté, les fonctions de conception et d'administration sont dévolues au pôle de direction : le directeur et ses deux responsables d'équipes se chargent progressivement de piloter les projets à distance, en réalisant le travail de *prospect*, en élaborant les devis et les premières propositions, et en assurant la « relation clientèle » avec les commanditaires. De l'autre, le travail d'interaction avec les habitants est attribué aux coordinateurs de projets et à d'autres salariés subalternes (contrats aidés, services civiques, apprentis).

C'est l'impact de ce double processus de marchandisation et de managérialisation des pratiques professionnelles sur l'intermédiation bailleur-locataire que nous proposons

³⁰³ Sources : Benjamin Leclercq.

³⁰⁴ Entretien avec Cyril, responsable d'équipe, octobre 2017.

d'interroger dans ce chapitre. Pour ce faire, nous proposons de croiser deux littératures : l'une portant sur le marché de la démocratie participative, et l'autre sur la professionnalisation du monde associatif. La première s'est essentiellement intéressée à la manière dont les professionnels de la participation cherchaient à stabiliser et codifier leurs savoir-faire, dans un double objectif de légitimation de cet instrument de gouvernement (Gourgues, 2013), mais aussi de rentabilisation de leurs prestations. Alice Mazeaud et Magali Nonjon (2018) montrent ainsi comment la division sociale, technique et morale du travail participatif n'est pas exempte d'ambivalences : d'un côté, elle élabore des techniques et savoir-faire toujours plus sophistiqués pour rapprocher les citoyens de la décision publique ; mais de l'autre, cette professionnalisation se fait au prix d'une confiscation du pouvoir – notamment au niveau de l'élaboration des contenus et de la définition procédurale de la négociation – par un groupe professionnel, du fait de la complexité des relations entre commanditaires et prestataires. La deuxième littérature, centrée sur le monde associatif, résonne avec ce postulat : elle montre comment une partie des structures associatives, en se professionnalisant, adoptent progressivement « les valeurs et les méthodes du marché pour guider la gestion et la prestation des services. Cela entraîne une détérioration des contributions spécifiques des associations et met en cause le maintien d'une société civile forte tenant un rôle d'*advocacy*, de défense d'une cause » (Hély, 2009 ; Cottin-Marx, 2019, p. 63). Lionel Prouteau et Viviane Tchernonog (2017) analysent notamment comment l'économie du monde associatif fonctionne de moins en moins sur la base de subventions publiques, et de plus en plus à partir de commandes publiques ou privées. Cette évolution transforme le rôle des associations : celles-ci deviennent de plus en plus des instruments de politiques publiques, au lieu d'être des outils d'expérimentation et d'innovation, qui nécessiteraient selon ces auteurs que « les budgets et l'initiative associative soient soutenus par [...] des financements soutenant le fonctionnement de l'association sans contrepartie » (*Ibid.*, p. 541).

Ces deux littératures soulignent ainsi combien le poids des contraintes économiques et managériales amenuise les valeurs et l'éthique professionnelles d'acteurs qui revendiquent un certain engagement par le travail (Bidet, 2011), voire un militantisme d'expertise (Nonjon, 2005). Transposée au DSU, cette hypothèse laisserait donc penser que les intentions initiales qui animent une grande partie des professionnels se trouvent finalement fragilisées par l'exigence de rentabilité qui commande en partie leurs activités. Autrement dit, contrairement aux entreprises de l'économie sociale et solidaire qui seraient parvenues à « s'approprier un champ qui leur était étranger, l'économie, pour l'instrumentaliser et le redéfinir » à leur avantage (Gendron, 2001, p. 179), la rationalisation du DSU conduirait à un phénomène inverse : les contraintes économiques altèreraient « leurs valeurs, leur éthique et leurs objectifs de transformations sociales » (*Ibid.*), en particulier celle de la « neutralité » et du travail du positionnement tiers. En effet, comment les prestataires peuvent-ils garantir leur ambition de « co-responsabiliser » les parties prenantes, alors qu'ils sont financièrement et contractuellement dépendants des bailleurs ? Comment retraduisent-ils les demandes de leurs commanditaires ? Peut-on considérer, à la suite de Magali Nonjon, que « loin d'être passifs, ni neutres dans les dispositifs qu'ils animent ou dans l'entreprise de construction d'une demande sociale de participation » (Nonjon, 2012, p. 81), ces structures externes

contribuent autant à fabriquer l'action publique territoriale que celle-ci ne contribue à les façonner ?

Ces interrogations apparaissent d'autant plus légitimes que les pratiques professionnelles de développement social sont mises en œuvre dans un contexte d'inflation de la sémantique de l'« expérimentation » et de l'« innovation » dans les discours publics depuis la fin des années 2000 (Penven, 2015). Dès lors, il convient de saisir la place de cette rhétorique dans les commandes de DSU, et d'appréhender dans quelle mesure elle peut constituer une forme de faire-valoir pour légitimer une politique de responsabilisation et de normalisation des conduites résidentielles des habitants, au détriment de la remise en cause du fonctionnement des institutions.

Pour répondre à ces questions, nous proposons dans un premier temps de revenir sur le travail de codification des pratiques professionnelles, en prenant l'exemple d'Epsilon. Dans un contexte de concurrence accrue, les structures externes de DSU se doivent de monétiser leur activité sur le marché, tout en faisant preuve d'une expertise sur les quartiers d'habitat social et sur l'explication des troubles résidentiels qui préoccupent leurs commanditaires. Dans un second temps, l'analyse se centre sur la manière dont l'offre des prestataires rencontre la demande des bailleurs, et comment leurs propositions s'inscrivent dans une double logique de rationalisation du travail de terrain et d'inflation à l'innovation qui tend à standardiser les prestations. Enfin, le propos appréhende la façon dont les contraintes organisationnelles qui se posent tant du côté de l'offre que de la demande, se répercutent non seulement sur l'activité des prestataires, mais aussi sur la place accordée aux habitants dans la gestion des grands ensembles.

I. Entre militance et ingénierie sociale : imposer son expertise dans le marché du développement social urbain

À partir des années 1990, l'incorporation progressive de la politique de la ville dans l'action publique a conduit les acteurs engagés sur le terrain des grands ensembles à rationaliser leurs pratiques professionnelles. Sous l'effet d'une multitude de facteurs, les structures externes positionnées sur la mise en œuvre opérationnelle du développement social se sont investies dans un important travail de légitimation et de codification de leurs modes d'action et de leurs savoir-faire : leur objectif est à la fois de répondre à la demande grandissante des pouvoirs publics, mais aussi de rester compétitifs face à la concurrence et à la baisse des budgets. Sur le plan institutionnel, cette période est en effet marquée par une forme de « saupoudrage » des actions de la politique de la ville. Les dispositifs se généralisent sur un nombre toujours plus important de territoires, avec le passage de 148 quartiers DSQ entre 1984 et 1989, puis à 1 000 quartiers attributaires de la politique de Développement social urbain, sans pour autant déployer de moyens proportionnels (Harburger, 2002, p. 72). En parallèle, l'internalisation croissante d'agents spécialisés et de médiateurs recrutés sur des emplois précaires réduit la valeur monétaire des missions reposant sur un travail de présence dans les « quartiers », comme pouvaient le faire les MOUS de la première heure. L'arrivée massive de ces « médiateurs sociaux » et autres « adultes relais » contribue en effet à rendre les démarches expérimentales

basées sur l'immersion longue dans le milieu de vie des populations beaucoup trop coûteuses pour les commanditaires (Nonjon, 2012), voire à dévaloriser les fonctions d'animation et de médiation sociale, en les positionnant en bas de la division sociale et technique du travail (Ion, 1998). Face à cette « démonétisation du travail de terrain » (Nonjon, 2012), de nombreuses structures se repositionnent sur des marchés plus rentables, notamment sur l'évaluation des politiques publiques ou le conseil en management³⁰⁵. D'autres tentent d'élaborer des méthodes de travail plus rationnelles, qui permettent de se substituer à cette immersion (*Ibid.*, p. 91).

C'est sur cette deuxième voie qu'Epsilon s'est engagée. Nous voudrions montrer dans un premier temps comment le travail de stabilisation de ses pratiques conduit la structure à réhabiliter deux figures professionnelles : celle de l'« ingénierie sociale » d'une part, et celle du « facilitateur » ou « traducteur » d'autre part. La construction de cette double identité s'inscrit dans une stratégie discursive inhérente au marché de la participation des habitants : celle de se forger une image d'« expert-militant » (Nonjon, 2005, p. 102). L'enjeu est de contourner « la posture froide et lointaine de l'expert technique, tout en conservant certaines caractéristiques essentielles à [son] activité et à [sa] reconnaissance auprès des commanditaires : l'existence d'un savoir spécialisé, la transparence, la neutralité » (*Ibid.*). Nous analyserons ensuite comment ce « savoir spécialisé » sur les quartiers HLM autorise les professionnels concernés à proposer des explications sur les troubles résidentiels qui dépassent le diagnostic proposé par les commanditaires, tout en légitimant leur posture professionnelle de tiers.

1.A. L'intermédiation bailleurs-locataires : entre ingénierie et facilitation

La montée en puissance de la sémantique de l'« ingénierie sociale » dans l'intervention sociale territorialisée est concomitante à la professionnalisation du DSU : c'est à partir de cette posture, qui agglomère la figure de l'ingénieur relevant du monde industriel – associé aux registres de « qualité » et de « performance » (Penven, 2013) –, à celle de l'intervenant social cherchant à résoudre les problèmes sociaux, que certains réformateurs ont tenté, avec succès, d'imposer cette doctrine professionnelle sur la double scène du logement social et de la politique de la ville³⁰⁶ (Tissot, 2007a). La définition de la notion d'ingénierie sociale renvoie en effet à une double fonction technique et sociale : « la production de connaissances, et leur appropriation sociale, sur les phénomènes sociaux afin d'établir des diagnostics territoriaux, d'analyser la demande et les besoins de la population, de comprendre les systèmes d'acteurs impliqués dans la mise en œuvre de politiques sociales » (Penven, 2013, p. 32). Or, selon Alain Penven, une telle définition réduit la résolution des problèmes sociaux aux « compétences des intervenants sociaux ou à une expertise technique et professionnelle possédée par quelques-uns » (*Ibid.*, p. 33). Plus précisément, elle ne tient pas compte du fait que les problèmes à résoudre nécessitent un « traitement [qui] réclame la formation d'une expertise collective élaborée dans le cadre d'un débat démocratique » (*Ibid.*). Prise pour elle-même, l'ingénierie sociale offre

³⁰⁵ C'est notamment le cas de la FORS, d'Acadie et des chercheurs du CSTB dont nous avons déjà parlé.

³⁰⁶ Notamment Vincent de Gaujelac, Michel Bonetti et Jean Fraisse (1989), qui ont œuvré à diffuser leur approche technique du développement social urbain au sein des institutions (Tissot, 2007a).

ainsi « une rationalisation de la connaissance pratique ou demi-savante que les membres de la classe dominante ont du monde social » (Bourdieu, 1984, p. 27), entretenant dès lors une forme d'instrumentalisation des sciences sociales en faveur des pouvoirs institués.

C'est donc aussi pour contourner cette fonction péjorative de l'expert que les prestataires enquêtés lui adjoignent une figure plus engagée : celle d'un tiers dont le travail d'enquête doit être coproduit avec les acteurs concernés, afin de redéfinir collectivement les situations et construire des scènes de négociation. Dans la rhétorique utilisée par les différents membres d'Epsilon, le qualificatif de « facilitateur » fait des émules : ce terme a le double avantage de dépasser la fonction technique de l'ingénieur, tout en se distanciant des figures de l'« animateur » ou du « médiateur », trop souvent associées aux « petits boulots du social ». La notion de « facilitation » a dans le même temps l'intérêt de signifier cette compétence de « neutralité » revendiquée par le prestataire : le facilitateur ne prend pas parti, malgré son engagement contractuel avec ses mandants, mais se doit, selon les propos de Christian, « rendre facile, permettre de décrypter des situations et de prendre du recul. [Le facilitateur] amène des outils pour trouver des solutions », il « [fait] du lien » et « met en connexion les acteurs locaux³⁰⁷ ».

L'enjeu d'entretenir cette double image de facilitateur et d'ingénieur social peut être analysé comme relevant d'un triple objectif : celui d'abord de se positionner sur un marché de la proximité caractérisée par une démonétisation du travail de terrain ; celui ensuite de relégitimer le travail de terrain en lui conférant une identité pensée sur le mode de la militance ; et enfin proposer des « outils » et des « méthodes » qui légitime son expertise pour pouvoir se positionner sur des marchés à plus haute valeur ajoutée.

1. Faire face à la démonétisation du travail de terrain

Pour les structures externes spécialisées en DSU, la référence à l'ingénierie sociale, qu'elle soit mobilisée de façon directe ou indirecte, est devenue un passage quasiment obligé pour exister sur un marché qui, depuis les années 1990, souffre d'une double concurrence : celle d'une part de leurs propres commanditaires qui internalisent progressivement des postes pour assurer l'animation et le déploiement concret des dispositifs de la politique de la ville dans les espaces qu'ils gèrent ou qu'ils administrent (Nonjon, 2012) ; celle d'autre part des « petits boulots du social » qui permettent aux institutions d'assurer un travail de présence et de contrôle social dans les « quartiers » à moindres frais (Ion, 1990).

Pour se démarquer de cette concurrence, de nombreuses structures se sont appuyées sur leurs savoirs universitaires pour théoriser leurs pratiques et proposer des innovations procédurales (Blatrix, 2012 ; Ferrando y Puig et Petit, 2016), tandis que d'autres ont misé sur leurs connaissances techniques qu'elles étaient les seules à détenir³⁰⁸ (Mazeaud et

³⁰⁷ Christian, compte-rendu réunion d'équipe, mars 2012, *op cit*. Cette acception fait écho à la littérature participative, qui définit la facilitation comme « l'action d'activer et de rendre fluide la communication entre une variété de personnes qui, par nature, sont porteuses de sensibilités, de capacités d'expression et de cadres culturels différents » (Romano, 2013).

³⁰⁸ Par exemple, les grands bureaux d'ingénierie détiennent le monopole de l'expertise sur les contraintes techniques dans les études de contexte (Mazeaud et Nonjon, 2018, p. 313).

Nonjon, 2018). Or, le fondateur d'Epsilon présente un profil autodidacte. À ce titre, il ne peut faire valoir ses qualifications pour parer ses méthodes et ses techniques d'une caution scientifique afin de légitimer sa valeur ajoutée. Cette contrainte le conduit alors à valoriser son « savoir d'action » (Blanc et Bresson, 2019) : pour conserver des parts de marché, il stabilise et met en récit son approche professionnelle, en se basant sur ses expériences, son savoir-être ou ses connaissances du monde HLM.

Stabiliser son positionnement de tiers présente un double enjeu pour Epsilon. Il s'agit d'une part d'accéder à des marchés à haute valeur symbolique correspondants à son ambition initiale : celle de se voir confier des « programmes pluriannuels » pour « transformer en profondeur les fonctionnements d'un quartier ». Il s'agit d'autre part de se distinguer de ses concurrents positionnés sur le double marché du DSU et de l'insertion, qui peuvent d'autant plus se permettre de « casser les prix » que les salariés effectuant les tâches d'interface auprès des populations sont embauchés sur des contrats précaires d'insertion, cofinancés par l'État. C'est notamment le cas de l'association Partenariat Emploi Ville et Médiation (PEVM), souvent présentée par les enquêtés comme le principal concurrent d'Epsilon. Créée en 1998 dans le cadre du dispositif « Nouveaux Services, Emplois Jeunes », cette association propose de « faciliter la mise en relation des jeunes en difficultés avec des entreprises, afin d'aboutir à la définition d'un parcours professionnel³⁰⁹ ». Dans cette perspective, elle est souvent missionnée par les bailleurs pour effectuer des porte-à-porte de sensibilisation auprès des locataires, dont elle confie l'exécution à ses salariés en insertion.

En construisant son image autour d'un capital terrain et d'un savoir spécialisé sur le monde HLM, Epsilon se retrouve néanmoins, comme PEVM, identifié par ses clients comme un exécutant de tâches communicationnelles. Aussi, tout au long de son histoire, la structure se voit régulièrement confier des missions dites « alimentaires » : divulguer des messages normatifs auprès des populations en porte-à-porte ou *via* des animations en pied d'immeuble : consignes de tri, sensibilisation au jet par les fenêtres, prévention contre les punaises de lit, etc. Ces missions sont typiques de la division technique et morale qui imprègne le travail participatif, entre participation et communication (Mazeaud, 2012 ; Mazeaud et Nonjon, 2018, p. 229) : là où les prestataires reconnus pour leur expertise orchestrent des actions construites à partir d'un diagnostic partagé avec les résidents et l'ensemble des acteurs du territoire, les structures moins bien renommées sur le marché exécutent des tâches de communication auprès des habitants, afin de résoudre les « dysfonctionnements » définis par les équipes de proximité. Pour éviter de se voir enfermé dans ce registre et faire valoir une « véritable » expertise en DSU, le fondateur d'Epsilon propose alors de transformer ce type de mission pour y adjoindre une prestation d'analyse locale, en comptant sur le « savoir d'action » qu'il a pu construire à partir de la capitalisation de ses expériences dans de multiples quartiers et chez différents bailleurs. Comme il l'explique à ses salariés lors d'une réunion de formation collective :

« À travers le porte-à-porte qu'on devait faire, à travers l'action en pied d'immeuble pour le tri sélectif ou l'action X ou Y qu'on nous demandait qui était courte dans le temps, on avait ce truc de travailler l'analyse du site. Et de se dire "à travers cette analyse-là, on donne plus au donneur d'ordre". [...] On donne un regard sur le site qui est extérieur, on regarde

³⁰⁹ Voir <http://www.pevm.fr/>

des fonctionnements ou des dysfonctionnements qui existent. On met le doigt dessus. Et on fait des préconisations. [...] C'était pas simplement : "de 18h à 20h je dois me taper le porte-à-porte pour dire aux gens qu'ils doivent ouvrir leur porte à l'entreprise qui fait la désinsectisation, ou je sais pas quoi". C'était "on y va, mais avec ce regard d'expert entre guillemets, qui va aller à la rencontre des gens, qui va à la rencontre d'un territoire, d'une histoire", et de là je vais pouvoir à la fois faire ce travail-là, et avoir en coprésence, cette analyse, ce dialogue avec les gens, pour permettre de faire justement des préconisations utiles pour le bailleur, ou pour la Ville ou pour les acteurs » (Christian, septembre 2017).

Ainsi, le « porte-à-porte de sensibilisation des habitants » est présenté en interne de façon valorisante, comme un prétexte pour réaliser un « prédiagnostic de territoire ». Cette stratégie de démarcation par le diagnostic « deux en un » – sensibilisation et analyse de site – s'avère d'autant plus salutaire pour Epsilon que le marché du DSU est largement cloisonné : l'obtention des missions repose en grande partie sur la cooptation des prestataires, à la faveur de trois mécanismes successifs. D'une part, le haut degré d'interconnaissance entre les chargés de DSU internes aux bailleurs (CDSU), qui fonctionnent comme un « petit monde » (Demoulin, 2016), se combine aux modes relativement discrétionnaires de financement des prestataires – les dépenses de l'abattement de TFPB n'étant, jusqu'à la réforme de la politique de la ville de 2015, que très faiblement régulées par les autres institutions locales (cf. chapitre 2 III). D'autre part, les prestations font rarement l'objet de procédures d'appel d'offres, en raison de leur faible montant, souvent inférieur au seuil des marchés publics³¹⁰. Enfin, l'exigence de proximité des interventions entraîne un filtrage territorial des prestataires qui limite les possibilités d'intervenir sur l'ensemble du territoire national. Comme il faut pouvoir mobiliser des ressources humaines de façon quasi quotidienne au cœur des quartiers HLM, la plupart des structures ont un ancrage limité à leur région d'implantation³¹¹.

Dans ce contexte, le modèle du diagnostic en porte-à-porte représente un atout non négligeable pour développer le carnet d'adresses de la structure et construire son image de marque. À partir des années 2000, il lui permet de faire la preuve de son expertise au sein d'un marché du DSU encore balbutiant, en y imposant ses propres conceptions du DSU. Les missions ponctuelles de communication vont représenter une « porte d'entrée » pour obtenir par la suite des missions plus prestigieuses sur un territoire. De plus, l'imbrication du marché du DSU avec celui de la médiation sociale segmente le marché de la communication, selon la complexité des discours à divulguer auprès des locataires. Schématiquement, plus le discours ou la situation s'avère complexe et épineux, et plus les CDSU auront tendance à confier les missions de sensibilisation des locataires à des professionnels ayant fait la démonstration de leur expertise. Ainsi, là où les CDSU peuvent, par exemple, mobiliser des « ambassadeurs du tri³¹² » pour les missions de sensibilisation aux consignes de tri sélectif, celles portant sur des thèmes plus conflictuels,

³¹⁰ Bien que les bailleurs soient soumis au Code des marchés publics, les prestations de DSU y échappent en partie, car elles sont souvent inférieures au seuil de 15 000 €. Lorsque les montants sont supérieurs, les missions sont fréquemment découpées en plusieurs lots pour éviter d'y avoir recours.

³¹¹ Le principal prestataire enquêté – tout comme la plupart de ses concurrents – intervient très peu en dehors de la région Île-de-France.

³¹² Les « ambassadeurs du tri » sont des agents embauchés généralement par des collectivités territoriales (intercommunalités ou syndicats) en charge d'informer les populations sur les consignes de tri. Les communes ou les bailleurs peuvent les solliciter pour sensibiliser leurs publics.

comme le « jet par les fenêtres » ou les projets de rénovation urbaine, sont plus souvent confiées à des structures plus onéreuses et plus prestigieuses.

Chez Epsilon, l'effort de technicisation de ces missions de communication se double d'une retraduction de cette activité dans un registre pensé sur le mode de la militance : l'intuition que l'immersion dans le terrain permettrait d'« aller vers » des personnes « invisibles », et de leur « donner la parole ».

2. Donner la parole aux « invisibles » : la retraduction « militante » du travail de terrain³¹³

Pour susciter un effet d'entraînement auprès de son équipe et de sa clientèle, le fondateur d'Epsilon construit son éthique professionnelle autour d'une double image d'« expert-militant » de la participation (Nonjon, 2005 ; Carrel, 2013). Contrairement aux structures pionnières qui ont directement reconverti leurs ressources accumulées dans des réseaux politiques locaux au service de la politique de la ville (Péraldi, 1995 ; Nonjon, 2005 ; Tissot, 2005a), cette identité « militante » ne relève pas d'une dimension partisane. Elle repose davantage sur la mise en avant d'un savoir technique et méthodologique : la revendication d'une volonté et d'une capacité à travailler au plus près des groupes sociaux, le tout dans des quartiers jugés particulièrement « difficiles » par les institutions. En effet, dans un contexte où proximité semble rimer avec « héroïsme », tout se passe comme si le travail de terrain relevait d'un engagement pensé sur le mode du militantisme (Nonjon, 2005). Ce n'est d'ailleurs pas un hasard si les CDSU enquêtés tendent à ériger les gardiens des quartiers « les plus difficiles » au rang de « héros », en lui opposant la figure des agents qui travaillent dans les résidences habitées par des classes moyennes :

« Sur ces quartiers-là, c'est compliqué de recruter des gardiens, d'avoir du monde qui est motivé, et d'avoir des profils intéressants. Parce qu'il faut être un peu un héros pour aller travailler sur ces quartiers » (Camille, CDSU, juillet 2016).

En cela, cette démarche d'« aller vers » les habitants rejoint les fondements de la doctrine catholique du développement social. Jean-Luc Graven, formateur en animation sociale au Secours Catholique, la définit d'ailleurs comme un *engagement* :

« L'un des fondements d'une démarche de développement social réside dans la volonté de faire appel à la population d'un territoire pour entrer, à partir d'elle et avec elle, dans une perspective de changement. [...] Un « animateur » s'engage à aller à la rencontre des habitants d'un quartier populaire [...]. Il s'agit de se mettre à [leur] écoute pour susciter un désir de changement, pour stimuler [leurs] initiatives, réveiller et attiser [leur] pouvoir d'agir » (Graven et al., 2008, p. 21).

Défini en ces termes, l'« aller vers » (ou l'« hyper-proximité » pour reprendre les termes des enquêtés), rejoint un argument plus politique : celui de donner la parole à des populations qualifiées d'« invisibles », dont « les souffrances de positions sociales » et de conditions seraient largement occultées dans les discours publics (Beaud et al., 2008, p. 9). Cette rhétorique, régulièrement présente dans les devis et les réponses aux appels

³¹³ Cette section est inspirée d'une publication : Leclercq B., « Donner la parole aux locataires des quartiers d'habitat social : retraduction ou invisibilisation des conflits ? », in Ferron B., Née E. et Oger C. (dir.), *Donner la parole aux « sans-voix »*. Acteurs, dispositifs et discours, Rennes, PUR, à paraître.

d'offres, repose sur un double diagnostic. D'une part, certains habitants seraient « invisibles » dans l'offre participative mise en place par les acteurs institutionnels pour quadriller l'espace public des quartiers de la politique de la ville (concertation locative à destination des amicales de locataires, comités de quartier, réunions publiques, conseils-citoyens, etc.). D'autre part, ces mêmes habitants seraient porteurs de demandes non traitées par l'action publique locale, et capables de porter des « projets » pour améliorer leur cadre de vie, si tant est qu'on les accompagne dans ce sens.

Un tel constat légitime ainsi de mettre en place des méthodes d'hyper-proximité, au plus près de leur lieu d'habitation, pour aller leur « donner la parole ». Pour les acteurs DSU enquêtés, les *invisibles* sont d'abord définis en opposition aux personnes supposées *visibles* dans l'offre participative existante. Souvent, celles-ci désignent des individus disposant d'une casquette militante en plus de leur attribut d'habitant : membres d'amicale de locataires, leaders associatifs, élus locaux, etc. (Flanquart et Lafaye, 2001 ; Lafaye, 2001). Cette définition de la visibilité se confond ainsi en grande partie avec celle d'audibilité – c'est-à-dire la « possibilité de contrôle et de critique effective par les citoyens des institutions et des pratiques politiques » (Guibet-Lafaye, 2012, p. 32). Compris en ces termes, il semble pourtant que les personnes « visibles » dans les dispositifs de démocratie locale soient fréquemment condamnées à y demeurer « inouïes » – c'est-à-dire réduites à des êtres « qu'on n'entend pas, parce qu'ils ne parlent pas *via* les médias reconnus dans un système politique donné » (Boullier, 2009, p. 21). Dès lors, qui sont les invisibles ainsi désignés ? En quoi cette catégorisation épouse-t-elle ou non les jugements « ordinaires » des habitants ?

Dans les analyses des dispositifs participatifs destinés aux classes populaires, les « absents » ou *invisibles* dans les procédures correspondent généralement aux immigrés, aux jeunes, aux étrangers, aux non-diplômés et aux mères célibataires (Carrel, 2013). Or, ces catégories de l'invisibilité ne recoupent pas tout à fait les représentations ordinaires dans les quartiers d'habitat social. Par exemple, dans la « culture de rue » (Lepoutre, 1997), les « invisibles » désignent plutôt des individus ne participent pas à la vie sociale collective dans les espaces physiques de la cité, au point de ne pas être identifiés ou connus par les acteurs qui l'investissent le plus (les jeunes, les travailleurs sociaux, etc.). Chez les habitants, les *invisibles* peuvent ainsi désigner des personnes qui disposent de réseaux d'affiliations extérieurs à la cité (par exemple les travailleurs qui déclarent rentrer chez eux en minimisant les interactions sociales avec le reste de la population), ou encore des personnes repliées sur la sphère privée, comme les personnes âgées isolées (Lapeyronnie, 2008). Les personnes désignées comme les plus « visibles » dans les représentations ordinaires (à commencer par les « jeunes ») apparaissent quant à elles largement inaudibles politiquement. Ainsi, si les « jeunes qui tiennent les murs » marquent physiquement leur présence dans les espaces collectifs résidentiels, ils sont souvent absents des dispositifs participatifs traditionnels, tandis que, nous l'avons vu, des dispositifs spécifiques de DSU leur sont réservés pour participer à l'amélioration du cadre de vie : les « chantiers » éducatifs ou d'insertion (Leclercq et Demoulin, 2018).

Bien que les « inaudibles » recourent la grande majorité de la population de ces quartiers, la catégorie d'« invisibles » ciblée par Epsilon s'avère plus restrictive. Le sens de l'expression sous-tend en effet l'idée de rendre *visible*, à travers des actions de DSU,

des groupes ou des populations qui ne le seraient pas aux yeux des salariés du bailleur, c'est-à-dire leur révéler une image des habitants des grands ensembles distincte des clichés misérabilistes ou alarmistes. En effet, comme on l'a vu dans les chapitres précédents, les chargés de gestion locative tendent à entretenir des rapports avec les populations qui relèvent souvent d'un traitement institutionnel de la misère au guichet (notamment la négociation des impayés de loyer). Quant aux responsables de secteur, lorsqu'ils se rendent sur le terrain pour constater les dégradations ou contrôler les entreprises prestataires de services, ils se retrouvent fréquemment confrontés à ceux qu'ils appellent « les jeunes » qui peuvent leur être hostiles.

De cette façon, revendiquer une compétence à interagir et rendre *visibles* des personnes que les institutions ne seraient capables ni de voir, ni d'entendre, ni de mobiliser dans leurs propres dispositifs participatifs, constitue un engagement professionnel fort, qui permet à Epsilon de se démarquer de la concurrence. Cette démarcation s'opère également par le biais d'une technicisation du discours, qui vise à stabiliser les principes méthodologiques permettant de mettre en œuvre la participation.

3. Vers une codification des techniques de développement social urbain

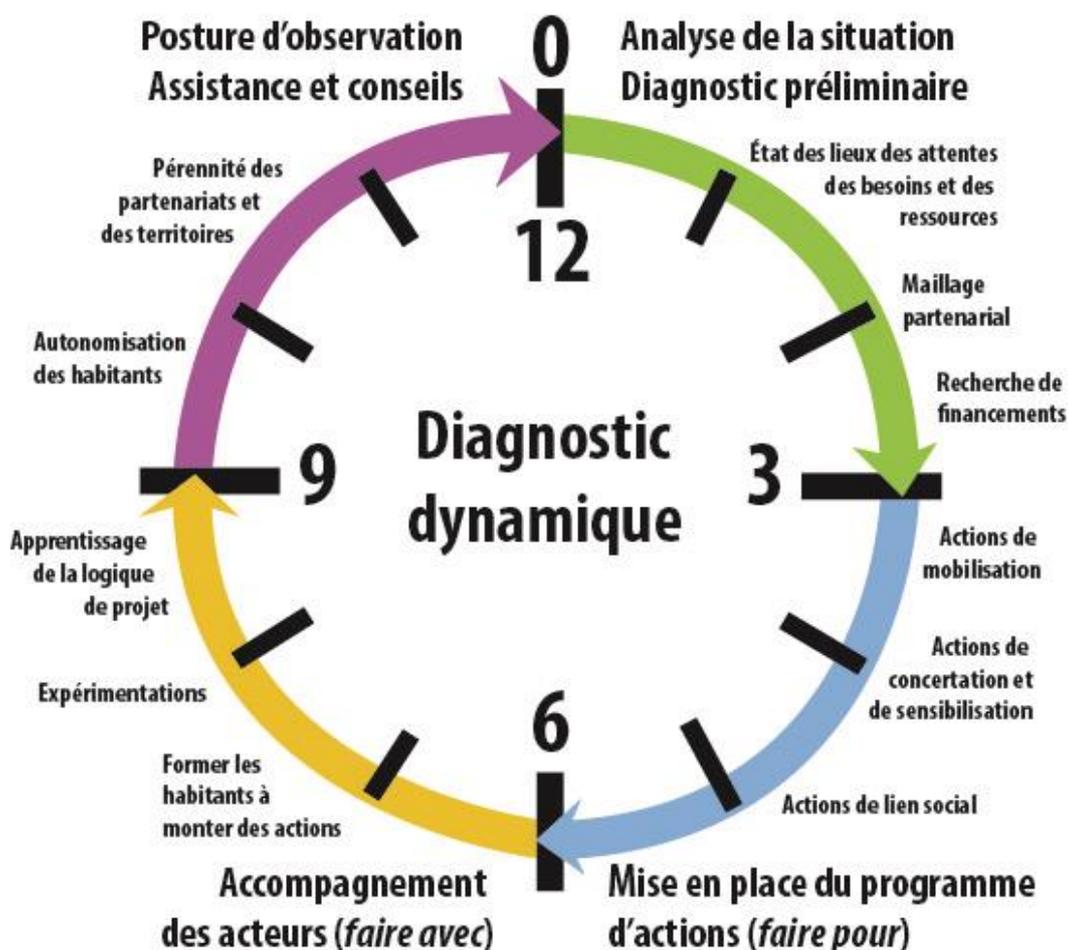
Les principes d'intervention que les prestataires du DSU invoquent pour légitimer leurs pratiques sont largement imprégnés de la doctrine professionnelle issue du CSTB décrite dans le chapitre précédent (Bonetti et al., 1991). On y retrouve ainsi la métaphore du « réseau », les notions de « programme », de « transversalité », de « projet », d'intervention « globale » autour d'un « diagnostic partagé » (Tissot, 2007a) : autant de vocabulaire référant aux principes de grandeur de la « cité par projet » théorisée par Luc Boltanski et Eve Chiapello (1999). La notion de « diagnostic » est au cœur de la terminologie de cette posture d'ingénierie sociale revendiquée par le prestataire. Pour le fondateur de la structure enquêtée, ce procédé vise à comprendre les « raisons profondes » des troubles résidentiels, à recenser les « ressources » du territoire, et à d'adapter les interventions en conséquence. Comme il l'explique à ses salariés :

« Pour moi le diagnostic c'est pas [...] "un beau document, un rapport bien établi bien joli, que le client va lire à moitié parce qu'il sera très long [...], et après je fais le programme et je laisse mon diagnostic dans le tiroir, j'ai fait mon boulot, j'ai été payé et je suis content". [...] Pour moi, le diagnostic doit être fait en dynamique et en mouvement, en évolution. Il doit commencer au début du programme et se terminer à la fin du programme. [...] Il doit tout le temps être enrichi et ça doit être un support actif, dynamique, qui doit tout le temps être utilisé » (Christian, formation interne, septembre 2017).

Cette définition du diagnostic témoigne d'une affiliation normative au croisement du travail social et de la démocratisation de l'expertise. D'un côté, elle reprend en partie la taxinomie de l'intervention sociale, qui définit la démarche d'*évaluation diagnostique* comme « un processus continu et dynamique, toujours provisoire » (De Robertis, 1981, p. 130). De l'autre, la volonté d'associer le diagnostic de l'expert à celui d'une pluralité d'acteurs s'inscrit dans la filiation des « forums hybrides », qui remettent en question la prévalence du savoir de l'expert sur les savoirs profanes (Callon et al., 2001). En effet, tel qu'il est présenté, l'objectif du diagnostic partagé est de réunir une pluralité d'acteurs concernés par les problèmes du quartier, afin qu'ils s'accordent sur une vision partagée

des actions à réaliser. À distance des bureaux d'études dont les rendus statiques « finissent dans les tiroirs » des commanditaires, cette vision du diagnostic s'articule autour d'un programme d'actions codéfini entre les populations et les professionnels du quartier. Chez Epsilon, cette méthode se présente sous la forme du « schéma de l'horloge » (figure 11).

Figure 11 : une méthodologie du programme DSU : le « schéma de l'Horloge³¹⁴ »



En visant l'autonomisation des acteurs chargés d'améliorer le cadre de vie, cette méthodologie présente un processus linéaire typique des démarches anticipatrices de la logique de projet (Boutinet, 2012). C'est probablement cette dimension chronologique qui la distingue de la méthodologie estampillée de l'intervention sociale. Dans cette dernière, « les différentes phases de la méthodologie ne sont pas confondues : elles sont simultanées, elles se présentent au même moment » (De Robertis, 1981, p. 95). À l'inverse, le processus de l'« horloge » forme un séquençage du travail qui résonne directement avec les logiques managériales de la « démarche de projet » – soit un mode de travail qui exprime le « transitoire et l'éphémère au service de réalisations ponctuelles et efficaces, [tout en se voulant] recherche de permanence et de globalité, recherche de sens à travers l'explicitation de finalités régulatrices » (Boutinet, 2012, p. 9).

Pour le fondateur d'Epsilon, c'est à partir de ce « diagnostic dynamique » que peut être défini un programme d'actions visant à l'« autorégulation résidentielle » des grands ensembles. Ses premières expériences de CDSU lui permettent d'expérimenter des

³¹⁴ Sources : Benjamin Leclercq, à partir des propos du directeur, 4 septembre 2017.

actions dont il conceptualise progressivement les méthodes et les techniques. Parmi ces actions, on a déjà parlé du « comité de résidence », qui se présente comme un dispositif participatif organisant la confrontation directe entre les responsables de la gestion locative locale et un groupe de résidents volontaires. Dans l'esprit de son fondateur, cette médiation participative est présentée comme l'espace même où se discute et se négocie le « diagnostic dynamique » du territoire, duquel découle un ensemble d'« actions concrètes » à mener sur le terrain. Par « action », on entend ici des opérations visant un objectif particulier : la sensibilisation, la concertation ou l'accompagnement des habitants. Le « diagnostic dynamique » implique donc que ces actions soient « co-construites » avec l'ensemble des parties prenantes du quartier.

De ses premières expérimentations, le fondateur d'Epsilon tire des enseignements qui lui permettent de codifier ces actions opérationnelles en véritables outils à disposition du DSU, en les décontextualisant afin qu'elles soient reproductibles sur l'ensemble des quartiers HLM. La notion d'outil, qui désigne un instrument nécessaire à la réalisation d'une action, est omniprésente dans les discours des professionnels enquêtés. Elle résonne directement avec la figure de l'ingénieur social doté d'un outillage spécifique pour mener ses interventions sociales (Penven, 2013), tout en offrant un support aux prestataires pour transférer leurs méthodes, leurs savoirs et savoir-faire sur le marché du DSU.

Parmi ces outils, on retrouve par exemple la « visite de courtoisie » et la « visite conseil », présentées comme complémentaires. La première apparaît comme une action préventive visant spécifiquement les ménages relogés dans le cadre des projets ANRU de démolition-reconstruction. Elle vise à « prendre relation avec la famille » relogée, afin de « revenir sur son état des lieux ». Elle entend également « mieux intégrer la famille dans la vie du quartier », et « lui apporter des conseils et de l'assistance par rapport à des maux et des difficultés qu'elle rencontre dès le départ³¹⁵ ». Le dispositif est complété par une « visite conseil » destinée aux « familles qui rencontrent des difficultés » spécifiques. L'enjeu est de leur proposer de « vrais projets pour améliorer les comportements et les déviations de comportement ». Enfin, Epsilon propose de compléter ces visites par la signature d'une « charte d'engagement mutuel », décrite comme une variante collective du « contrat en travail social » (De Robertis, 2005). Pour le fondateur d'Epsilon, cette « charte » se distingue de la « charte de bon voisinage classique », perçue comme « une liste de bonnes intentions qui mettaient en lumière un peu plus le règlement intérieur » :

« [La charte d'engagement mutuel a vocation à être] une feuille de route pour pouvoir travailler avec les habitants et les partenaires, avec des engagements mutuels justement, responsabilisant, et des objectifs, des résultats attendus, des critères d'évaluation qui permettaient justement de traiter des thèmes bien particuliers et ciblés, demandés par les habitants et par les acteurs, pour pouvoir travailler ensemble sur ces questions-là en se partageant les responsabilités » (Christian, octobre 2016).

Rapidement, c'est bien l'ensemble des actions proposées dans le cadre des programmes qui font l'objet d'une méthodologie de plus en plus stabilisée. Pour chacune des actions mises en œuvres, l'équipe rédige des « fiches actions », précisant la posture professionnelle à adopter pour sensibiliser ou mobiliser les habitants et les acteurs locaux,

³¹⁵ Entretien avec Christian, octobre 2016.

complétés de recommandations opérationnelles (horaires et espaces à privilégier, matériel nécessaire, etc.). Certaines actions s'accompagnent d'outils de communication clef en main réalisés par une équipe de graphistes, tels des panneaux de sensibilisation, ou encore des jeux pour sensibiliser les enfants (« jeu du tri sélectif », « mémo tri », etc.). Ce travail de codification contribue à outiller la structure professionnelle d'un panel d'actions déclinables de site en site, et modulables selon la nature du public à impacter et les demandes des commanditaires. Certaines actions visent l'exhaustivité, comme les porte-à-porte ou les visites de courtoisie qui ambitionnent de concerner 80 % des résidents. D'autres proposent de toucher des ménages identifiés à partir de leurs problèmes spécifiques (la visite-conseil). D'autres encore mobilisent les groupes d'habitants volontaires prêts à se concerter avec le bailleur (« habitants référents, « correspondants d'escalier », « relais », etc.), tandis que certaines interventions, comme les animations dans les espaces extérieurs, visent les résidents de passage, pour médiatiser la présence, même temporaire, des prestataires sur le site (tableau 7). Il est notable que dans ce travail de rationalisation des outils du DSU, la « mobilisation des habitants » fasse également l'objet d'une codification : alors que cette notion définit littéralement l'« entrée en action d'un groupe de personnes pour défendre une cause commune » (Carlino et Mabi, 2015), elle se trouve ici réduite à une simple opération technique qui vise l'enrôlement des participants dans les dispositifs, indépendamment de la cause³¹⁶.

Tableau 7 : des demandes des bailleurs aux outils proposés par le prestataire enquêté

Demandes des bailleurs	Outil du prestataire	Public ciblé
Sensibilisation frontale	Animations en pied d'immeuble	Les résidents de passage
	Rallye non-participatif	
Appropriation du cadre de vie	Porte à porte de sensibilisation	80 % des ménages
	Enquête à domicile	
	Visite de courtoisie	Ménages « déviants »
	Visite-conseil	
Concertation gestionnaires-locataires	Ateliers d'informations	Groupes de résidents volontaires : « habitants relais », « locataires référents », « correspondants d'escalier »...
	Appartement pédagogique	
	Comités de résidence	
Accompagnement des habitants à monter des « projets »	Charte d'engagements mutuels	
	Comité technique	
	Atelier de travail	
	Jardin pédagogique ou partagé	
	Fêtes des voisins	
	Rallye participatif	

Ainsi, l'outillage du DSU s'inscrit dans une démarche de rationalisation du travail qui permet aux prestataires de valoriser leurs savoir-faire auprès de leur clientèle, tant en matière de « sensibilisation », d'« appropriation » et d'« accompagnement social » collectif ou individuel des habitants, qu'en termes de connaissances approfondies sur les problèmes rencontrés par les acteurs dans les grands ensembles. Comme nous allons le voir, ces outils et ces méthodes d'intervention puisent leur légitimité dans une

³¹⁶ La neutralisation du sens politique des techniques de « mobilisation » rejoint le constat d'Abdelmalek Sayad, pour qui « techniciser un problème social, c'est du même coup le dépolitiser » (Sayad, 1999, p. 312).

interprétation multifactorielle des troubles résidentiels. C'est en effet parce que les prestataires estiment que les difficultés dénoncées par les gestionnaires ne renvoient pas seulement à un simple déficit de civilité des locataires que les prestataires justifient leurs pratiques et leurs méthodes d'intermédiation.

I.B. D'une interprétation multifactorielle des troubles résidentiels à la justification des pratiques de l'intermédiation

Par leur position d'extériorité aux territoires ciblés par leurs interventions, les prestataires revendiquent une expertise sur les troubles résidentiels – même s'ils n'utilisent pas ce terme pour les qualifier. Du fait de la multiplicité de leur terrain, ils estiment en effet pouvoir établir des comparaisons, et être en capacité d'aider les acteurs à mieux définir les problèmes auxquels ils sont confrontés et distribuer les responsabilités de chacun. C'est précisément cette lecture fine des problèmes qui, à leurs yeux, les distinguent des « médiateurs » qui travaillent le plus souvent sur un seul quartier³¹⁷, et qui les conduit à légitimer leurs principes d'intervention.

En réalité, les registres d'interprétation que ces prestataires mobilisent pour expliquer les troubles résidentiels leur permettent de légitimer le recours à un tiers neutre, indépendant et impartial, capable d'aider les parties à redéfinir les situations. On peut relever trois types d'interprétations mobilisées pour expliquer les problèmes qui affectent les résidences : la première s'appuie sur une grille de lecture culturaliste, qui appréhende les problèmes comme la conséquence de la précarité sociale et résidentielle des ménages ou leurs origines étrangères, tout en légitimant le positionnement d'un acteur tiers, capable de conduire les acteurs à redéfinir voire réadapter leurs propres conceptions du vivre ensemble (1). Le recours à un prestataire extérieur puise également sa légitimité dans une lecture gestionnaire des problèmes résidentiels. En appréhendant le comportement des bailleurs comme l'une des causes possibles de la dégradation des immeubles, les prestataires tentent là aussi de se présenter comme des acteurs indispensables au rétablissement d'une « autorégulation résidentielle » (2). Enfin, les troubles résidentiels peuvent être appréhendés comme le résultat d'un déficit de communication entre les acteurs, rendant là encore la posture tierce nécessaire pour réguler les relations bailleur-locataire et responsabiliser les parties prenantes (3).

³¹⁷ C'est par exemple le constat que pose Rémi Habouzit (2017) dans sa thèse sur les pratiques des MOUS post-relogements du projet ANRU de Clichy-Montfermeil. Selon ses observations, les « médiateurs » des MOUS légitiment leurs pratiques d'encadrement et de prescription des normes par l'attribut totalisant associé à aux « mauvais comportements » des habitants : les origines sociales et immigrées de ces derniers seraient la principale cause des « déviances » dans les espaces résidentiels, du fait de leur méconnaissance des normes communément admises en France, tandis que leurs origines sociales précaires les conduiraient à négliger leur environnement ou le travail d'éducation parentale (Habouzit, 2017). Ce faisant, les intervenants auraient tendance à écarter l'hypothèse selon laquelle les troubles résidentiels seraient la conséquence de problèmes de gestion et de mal-construction des ensembles (Le Garrec, 2014 ; Habouzit, 2017). Sans nier que cette grille de lecture imprègne en partie le regard des professionnels, elle n'est pas homogène pour autant chez les intervenants que nous avons rencontrés.

1. Une interprétation culturaliste des troubles résidentiels

Pour expliquer les troubles résidentiels, les professionnels enquêtés tentent généralement de se mettre à distance des représentations moralisantes de leurs commanditaires. La plupart refusent de réduire les déviances à des comportements intentionnels, estimant qu'elles sont surtout le résultat d'un manque de connaissances des normes usuellement admises dans la société. Ainsi, pour Soizic, 30 ans, coordinatrice :

« Souvent, on présume que les gens spontanément vont savoir ce qu'il faut faire, comment il faut utiliser tel ou tel espace, [...] comment il faut respecter, quelles règles il faut respecter... Et personne n'ose vraiment les dire, en tout cas jusqu'à ce que nous on intervienne en disant "ah ben non là peut-être que... Vous comprenez, vous pouvez pas jeter par les fenêtres parce que ça nourrit les rats, machin machin, bon..." Et parfois c'est leur première clef de compréhension. Les mecs nous disent "ha bon ? Mais j'savais même pas" ou "moi je jetais ma nourriture pour nourrir les animaux" [...] Et du coup c'est pas que... de la mauvaise volonté » (Soizic, coordinatrice, septembre 2016).

Son discours est ainsi imprégné par une lecture culturaliste qui tend à ethniciser les déviances, en les attribuant indirectement à des populations primo-arrivantes qui méconnaîtraient les règles d'usage en vigueur de la société française. Dans ce modèle interprétatif, les comportements inadaptés de ces immigrés entraîneraient un effet de mimétisme auprès des autres habitants, qui justifierait le rappel vertical des normes en vigueur de l'habitat collectif. Néanmoins, cette professionnelle se défend d'essentialiser les déviances : « c'est difficile de parler pour tout le monde », poursuit-elle. Elle y adjoint d'autres interprétations possibles dont l'agrégation présente des traits communs avec la typologie explicative du suicide d'Émile Durkheim (tableau 8). Par exemple, le « jet de déchets » peut tout aussi bien, selon elle, présenter un caractère « altruiste » (il permettrait de « nourrir les animaux »), qu'un caractère « anémique » ou « fataliste³¹⁸ » :

« Y en a aussi, certains, c'est aussi une espèce de rejet, de montrer que du coup, ben si des fois ils sont dans des situations très compliquées, très difficiles, ben pourquoi ils prendraient soin du collectif, alors qu'individuellement ils sont dans une merde pas possible et que, ils ont autre chose à faire et que voilà.... C'est peut-être une forme de contestation aussi... » (*Ibid.*).

Tableau 8 : analogie entre les interprétations du « jet de déchets » par les fenêtres par les professionnels du DSU et la typologie explicative du suicide de Durkheim³¹⁹

Type de jets	Caractéristiques sociologiques du jet	Principal motif évoqué
Jet altruiste	Intégration excessive des normes d'usage du pays d'origine	Pain jeté pour « nourrir les animaux »
Jet anémique	Régulation déficitaire des règlements intérieurs des résidences	Jet par absence de surveillance, de contrôle et/ou de gestion du bailleur
Jet égoïste	Intégration déficitaire des normes d'usage	Jeter de fainéantise de descendre ses déchets dans le local
Jet fataliste	Régulation excessive des normes d'usage	Jeter par refus des règles Jeter pour « donner du travail au gardien »

³¹⁸ L'analogie entre la typologie explicative du suicide et le jet par les fenêtres est inspirée de l'analyse proposée par Abou Ndiaye (2020) dans le cadre d'une recherche-action sur le « jet par les fenêtres », à laquelle nous avons participé.

³¹⁹ Sources : Benjamin Leclercq, inspiré par l'enquête dirigée par Abou Ndiaye (2020).

Le témoignage de Soizic montre que chez les professionnels, les grilles d'analyses ethniques des « incivilités » ne supplantent pas totalement les lectures sociales et politiques. D'une part, les professionnels tendent intuitivement à les appréhender comme des comportements induits par les conditions sociales et résidentielles des ménages. La sur-occupation des logements – du fait de l'importance des familles nombreuses et des solidarités intrafamiliales – conduirait les parents à laisser leurs enfants jouer dehors sans surveillance³²⁰, cédant toute liberté à ces derniers pour s'adonner à des dégradations et des « incivilités » (Habouzit, 2017). Dans d'autres situations, les « incivilités » apparaîtraient comme une conséquence spatiale de l'exclusion sociale de certains ménages, qui feraient passer la satisfaction de leurs « besoins primaires » avant leurs « besoins » d'intégration sociale au sein d'une communauté résidentielle³²¹. D'autre part, comme le suggère Soizic, les déviances peuvent se percevoir comme des formes protopolitiques de prise paroles – ce que James C. Scott (1992) appelle le « texte caché » (*hidden transcript*) des dominés. À la manière de mécanismes de censure, de refoulement et de résistances individuelles, certains résidents s'adonneraient aux déviances dans un double objectif : non seulement défier la norme serait un moyen de manifester « à bas bruit » un rejet d'un cadre de vie stigmatisé et envahi par des normes édictées d'en haut, mais ce serait aussi un mode d'affirmation de leur propre ordre politique et moral (Lepoutre, 1997 ; Lapeyronnie, 2008). Par exemple, jeter sa poubelle par la fenêtre serait aux yeux des professionnels une manière de contester le manque de maintenance des ascenseurs, trop régulièrement en panne.

Les prestataires envisagent ainsi les déviances à partir d'une pluralité d'hypothèses qui plaident pour une mise à distance des traitements moralisateurs ou coercitifs auprès des ménages « déviants ». Ce n'est d'ailleurs pas un hasard si le jet par les fenêtres est majoritairement interprété comme un comportement altruiste, anémique ou fataliste (Ndiaye, 2020), et plus rarement comme un geste « égoïste » (les personnes jetteraient « par flemme » de descendre de chez elles). Une telle analyse pourrait en effet légitimer des solutions répressives qui s'opposent aux valeurs « humanistes » – dans le sens de l'approche psychosociologique de Carl Rogers ([1961] 2011) – revendiquées par les professionnels rencontrés. Au contraire, la multiplication des explications possibles à ces comportements contribue à justifier la présence d'une structure tierce, et les prestations que celle-ci peut proposer aux commanditaires – notamment les enquêtes ou les diagnostics qui permettent à la fois d'identifier les problèmes, d'en comprendre les causes et de redéfinir collectivement les situations.

À partir de la capitalisation de leurs expériences issues d'une multiplicité de terrain, les prestataires se présentent ainsi comme des investigateurs des problèmes, mais aussi

³²⁰ La mise en cause de la parentalité des classes populaires dans l'action sociale témoigne d'un processus de « parentalisation du social (Martin et Leloup, 2020), qui trouve sa justification dans les divergences en matière de travail éducatif parental, perçues par les intervenants sociaux comme handicapantes pour les classes populaires. En effet, alors que « les parents de milieux populaires adhèrent [...] majoritairement à l'idéal type du « "développement naturel" quand ceux des classes moyennes et supérieures se retrouvent davantage dans l'idéal type d'une "inculcation systématique" » (van Zanten, 2012, p. 80).

³²¹ Cette grille d'analyse est tributaire de la lecture normative de la hiérarchie des besoins d'Abraham Maslow, à laquelle certains professionnels se réfèrent pour justifier le manque d'implication des habitants dans les dispositifs participatifs.

comme des facilitateurs dont la communication doit réduire « le déficit de normes partagées » entre les acteurs (Volckrick, 2007, p. 79). Puisqu'une partie des habitants méconnaissent le cadre et que d'autres le rejettent volontairement, ne faudrait-il pas en effet questionner collectivement sa pertinence ? C'est dans ce sens que les réflexions des intervenants sociaux légitiment la position d'un acteur extérieur, garant d'un « bon cadre de vie commune ». Ainsi, Soizic poursuit :

« On est quand même toujours sur un fil entre éviter le paternalisme, éviter le pathos, et être juste garant d'un cadre... Enfin de bonnes règles de vie communes, mais qui de fait sont pas forcément non plus... très définies. Et après là-dessus, y aurait toute une réflexion à avoir aussi sur peut-être les redéfinir collectivement. Parce que là, à l'heure actuelle, soit y a un flou, soit elles correspondent plus aussi à des usages, à des fonctionnements aussi... [...] Donc des fois remettre à plat, mettre tout le monde autour de la table, et dire "ok, quelles règles on met en place par nous-mêmes [...], comment on essaye de définir un cadre légitime pour tous. Et qui aille dans le bien collectif ?" [...] Mais définir des règles sur un contexte local est-ce que, ça revient pas aussi à favoriser le clivage des quartiers ? Si on crée des règles spécifiques à un quartier et que c'est pas les mêmes dans le reste de la ville, c'est quand même hyper compliqué [...]. En même temps on essaye de favoriser un équilibre à favoriser le vivre ensemble, et en même temps il faut pas que ce soit déconnecté de la réalité de l'ensemble de la société... » (*Ibid.*).

Les réflexions de Soizic s'inscrivent ainsi dans la perspective habermasienne de la reconstruction délibérative de la légitimité des normes et des valeurs qui régissent la vie collective (Habermas, 1997 ; Bohman, 2000 ; Blondiaux et Sintomer, 2002). Dans son discours, le tiers ne doit pas se contenter de rappeler verticalement les règles. Il peut aussi permettre de les « redéfinir collectivement ». Mais la réadaptation locale des normes pose alors l'éternel dilemme qui traverse le champ du travail social, quant à la place que les travailleurs sociaux doivent accorder à la singularité voire à la marginalité de leurs publics (De Robertis, 1981, p. 189). En effet, jusqu'où doit aller l'acceptation de la différence et de la marginalité dans une société imprégnée par le caractère supposément universel du droit ? Ces questionnements rejoignent ainsi les interrogations des travaux portant sur le multiculturalisme, qui remettent en cause le modèle d'assimilation tributaire de l'universalisme républicain (Doytcheva, 2007, 2018 ; Rabaud, 2011 ; Savidan, 2011 ; Crispi, 2015) : dans le contexte pluraliste des grands ensembles HLM, où une part importante de la population est immigrée, ne faudrait-il pas réadapter les règlements intérieurs et infléchir des conceptions de la vie en collectivité qui ont été définies dans un contexte d'homogénéisation sociale et culturelle qui visait à conforter l'identité de l'État-nation ? Si ce type de réflexions pose souvent des dilemmes pratiques chez les intervenants de terrain – par exemple quand ils sont amenés à interagir avec des populations ne parlant pas français –, la question de la légitimité de la norme ne dépasse rarement le cadre d'échanges informels entre prestataires. De fait, la conceptualisation de la place de la normativité dans leurs pratiques professionnelles paraît davantage s'inscrire dans des réflexions individuelles, et ne s'adosse pas, nous aurons l'occasion d'y revenir, à des formes de « rationalisation institutionnelle », c'est-à-dire un « processus d'édiction de règles auxquelles l'ensemble d'une profession est soumis » (Gadrey, 1994, p. 173).

La problématisation individuelle du rapport à la norme témoigne ainsi d'une congruence entre ces coordinateurs de projets de DSU et ceux du travail social canonique. Ainsi, si certains professionnels mobilisent des catégories ethniques en appréhendant la

défiance des normes sociales dans un registre culturel, d'autres au contraire rejettent ce type d'interprétations. Pour Amina, 38 ans, les déviances comme le jet par les fenêtres ou les dépôts « sauvages » de poubelles ne peuvent être réduites « à des normes et des coutumes » et autres effets de « mimétisme » culturels. Valorisant sa propre origine tchadienne, elle prend l'exemple des populations d'origine subsaharienne, parfois présentes en nombre dans certains quartiers HLM (Poiret, 1997) qu'elle suppose nombreuses dans les quartiers HLM. À ses yeux, ces populations sont d'autant plus consciencieuses en matière de gestion des déchets que :

« Les municipalités font rien là-bas. En matière de déchet d'ordure, de tout ça, y a rien. Donc les gens sont obligés de se débrouiller. [...] En plus ce sont des pays très chauds, [donc] les poubelles tu peux pas les laisser. T'es obligé de nettoyer tout de suite » (Amina, coordinatrice, février 2015).

Cette professionnelle rejette toute hypothèse de « mimétisme » de la part des autres populations, en particulier des « personnes issues de l'immigration », facilement accusées d'« imiter » leurs parents primo-arrivants. Parlant depuis son propre vécu de fille de migrants, elle affirme : « ces personnes, elles ont grandi en France. On a tous les mêmes normes, on a tous été à la même école, avec les mêmes enseignements ». Forte de ces deux postulats, elle en déduit que les déviances résidentielles sont l'expression d'un « malaise social » bien plus profond qu'une question d'origine géographique :

« Je pense que c'est une frange de personnes qui ne vont pas bien [...] Si toi tu te respectes pas, quel respect tu peux donner à autrui ? [...] Et quand tu vas pas bien, que t'as pas de boulot, que ça va pas dans ta tête que... y a plein de raisons ! [...] Quand ton mari t'a quitté, que ça va pas dans le couple, que tu galères avec tes enfants... Tu vois ça va pas. Toi même tu perds ton estime de toi. Si tu t'estimes pas, est-ce que tu vas estimer ton bâtiment, ta rue, ton quartier ? » (*Ibid.*).

Son constat illustre les résistances des acteurs à substituer « de manière euphémisée des grilles de lecture ethniques à des grilles de lecture sociale » dans la compréhension des troubles résidentiels (Tissot, 2007a, p. 274). Face à l'expression spatiale des difficultés sociales, Amina, comme d'autres de ses collègues, sont persuadés que les personnes concernées devraient faire l'objet d'une prise en charge psychosociale individuelle, notamment par les professions sociales traditionnelles :

« C'est bien le rappel des normes. Mais à côté de ça, il doit y avoir une autre action sur la dimension sociale, psychologique, de tout ça [...]. Y a vraiment des professions sociales qui existent pour ça. Mais ces professions-là, elles sont dépassées aussi, elles auront jamais le temps de mener ce travail » (*Ibid.*).

Or, c'est certainement là que se situe la principale limite du DSU : alors que ce nouveau mode d'action publique entendait refonder l'action sociale sur une base territorialisée, son institutionnalisation s'est faite au prix de la marginalisation des professions sociales traditionnelles (Ion, 1990 ; Tissot, 2005b), de plus en plus soumises à des baisses de moyens et à des normes managériales pour faire face à la complexification des problèmes sociaux³²² (Molina, 2014).

³²² Ces discours n'empêchent cependant pas les intervenants de considérer leurs actions comme complémentaires de celles des professions sociales traditionnelles : la démarche d'« aller vers » les populations leur permet en effet de se rendre directement aux domiciles des ménages pour diagnostiquer

2. Une lecture des problèmes en termes de manquements gestionnaires

Une autre interprétation dominante chez les professionnels du DSU associe les troubles résidentiels à une conséquence des problèmes de gestion et de maintenance du parc social. Cette lecture est construite à partir de deux variables : d'une part, lors de leurs diagnostics territoriaux, les acteurs du DSU entretiennent des relations avec les résidents qui font souvent part d'une grande insatisfaction à l'égard du travail des équipes de proximité (réclamations sans suite, manque de suivi des entreprises prestataires, etc.). D'autre part, cette lecture hérite du socle théorique managérial issu du CSTB à partir duquel les professionnels ont construit leur expertise. Selon cette grille de lecture, les difficultés des grands ensembles ne proviendraient pas seulement de la précarité de leurs habitants ou de l'obsolescence du bâti, mais résulteraient également du manque de coordination et de la mauvaise gestion des institutions locales (cf. chapitre 3). En d'autres termes, si certains quartiers « dysfonctionnent » plus que d'autres, ce n'est pas seulement par manque d'éducation des habitants ou à cause du mauvais état des immeubles, mais aussi parce que les résidences sont mal gérées. Cette appréhension des problèmes conduit certains acteurs du DSU à focaliser leur activité de diagnostic sur les problèmes de gestion au sein des résidences. Dans ce sens, Sonia, 31 ans, coordinatrice de projet chez Epsilon, se définit comme une « empêcheuse de tourner en rond » :

« Une fois qu'on arrive sur un territoire, forcément ça dérange tout le monde. Parce que ça remet le doigt sur les choses qui fonctionnent pas [...]. Souvent quand on est amené sur une mission c'est parce qu'il y a une problématique X ou Y. On sait pas au début pourquoi. Sauf qu'on va aller fouiller. Fouiller pour savoir d'où ça vient. Et forcément on est obligé d'inclure tous les acteurs du territoire. Et c'est là que les choses sont obligées de bouger [...]. Ça peut être des associations qui vont garder leur public, qui vont pas partager. Ils vont dire "non c'est à nous, c'est notre public, on partage pas" [...]. Ça peut être sur un territoire où y a une partie Ville, une partie interco, une partie bailleur, et tout le monde se renvoie la balle pour tout ce qui est nettoyage, tout ce qui est réparation, rénovation... Et donc là, ça permet de mettre le doigt sur les choses à changer » (Sonia, janvier 2017).

Cette lecture imprègne largement les référentiels des spécialistes de la politique de la ville recrutés ou mandatés par les organismes HLM. Le prisme autour des « dysfonctionnements sociaux et urbains » apparaît chez eux d'autant plus séduisant qu'il résonne directement avec la territorialisation de l'action publique, centrée sur la refondation du lien social et la spatialisation des problèmes sociaux.

La principale limite de cette ambition « modernisatrice » est que les professionnels du DSU n'ont pas de légitimité à médiatiser directement les problèmes de gestion des services qu'ils constatent au cours de leurs interventions. Qu'ils soient internes ou externes aux organismes HLM, ces professionnels n'ont généralement aucune autorité pour imposer à eux seuls des améliorations ou des ajustements aux gestionnaires ou aux autres services des bailleurs. D'autant plus que ces derniers attendent de leur part de remédier aux usages « déviants » des habitants, et ce par le développement du lien social et la fluidification des relations bailleurs-locataires. Il ne leur est pas demandé de remettre en cause les pratiques gestionnaires, si ce n'est, éventuellement, les modes de

leurs difficultés, là où le travail social traditionnel a pour habitude de faire venir son public à soi pour bénéficier d'une prise en charge (De Robertis, 1981, p. 210) – ce qui peut d'ailleurs constituer l'une des causes du non-recours aux politiques sociales (Warin, 2016).

communication avec les locataires. Pourtant, chez nombre de professionnels, faire travailler les habitants sur les « dysfonctionnements » dont ils sont rendus responsables n'a pas de sens si les difficultés proviennent du service délivré aux locataires :

« Tant que t'as ton chauffage qui marche pas bien, que ton eau elle déconne, que tes parties communes sont squattées, que t'as pas l'impression que le ménage soit bien fait... C'est normal que ce soient ces questions-là qui viennent en priorité. Les gens ils penseront à tout ce qui est lien social, plantation, machin, une fois que leur vie de tous les jours ça va, ça fonctionne » (Amélie, CDSU, juillet 2017).

Ainsi, si les professionnels tendent souvent à ne pas imputer aux comportements des locataires la cause des dysfonctionnements, la seule légitimité dont ils disposent pour déployer cette hypothèse repose sur leur capacité à faire participer les habitants, par exemple dans des arènes de négociation dans laquelle les résidents pourraient s'exprimer. C'est par exemple le cas d'Amélie, 43 ans, CDSU, qui soupçonne ses collègues gestionnaires de « cacher les problématiques³²³ » à sa hiérarchie au sein de certaines résidences, en particulier celles que le bailleur considère comme « calme » et « propre » par rapport aux autres immeubles du quartier³²⁴. Pour médiatiser les troubles résidentiels, elle a commandé une « enquête sociale » auprès d'un prestataire DSU. Le projet doit permettre de s'enquérir des problèmes rencontrés par les locataires, puis de les mobiliser dans une concertation avec les gestionnaires. L'enjeu est de laisser les habitants exprimer les problématiques de gestion, afin que l'agence, et si besoin la Direction générale, « se rendent compte bien compte qu'il y a un problème³²⁵ », et que celui-ci ne vient pas seulement du comportement des habitants. Ainsi, les actions de DSU sont largement imprégnées de l'idée que la parole des habitants – *i.e.* la mise en forme de leur « savoirs d'usages », pour reprendre les termes des acteurs – doit permettre de transformer les pratiques de gestion locative, qui apparaît dès lors comme un préalable à la réussite de leur objectif premier : celui d'améliorer le cadre de vie des habitants et de les responsabiliser dans leur rôle de locataire.

Quelle que soit la prévalence de l'une ou l'autre des hypothèses explicatives mobilisées, les discours des professionnels tendent à légitimer le recours à un tiers extérieur qui, par son investigation du terrain, serait non seulement en capacité de comprendre les causes des problèmes, mais aussi d'aider les acteurs à redéfinir les situations. Ce prisme du lien et de la « mise en connexion » repose en grande partie sur une lecture communicationnelle des conflits, dont les troubles résidentiels qui importunent les bailleurs ne seraient que l'une des expressions manifestes. Ces conflits, dont le traitement plaide pour la présence d'un intermédiaire, concernent autant les rapports de voisinage que les relations bailleurs-locataires.

3. Une lecture communicationnelle des troubles résidentiels

La manière dont les prestataires interprètent les conflits présente des traits communs avec la grille d'analyse des chercheurs du CSTB. Nous avons déjà souligné dans le

³²³ Entretien avec Amélie, CDSU, juillet 2017.

³²⁴ Entretien avec un responsable de secteur, novembre 2016.

³²⁵ Entretien avec Amélie, *op. cit.*

précédent chapitre combien ces derniers avaient contribué à définir une doctrine professionnelle du DSU compatible avec la rationalité gestionnaire du monde HLM. Aux yeux de Michel Bonetti et son équipe, « les attitudes agressives de certains habitants peuvent être l'expression de leur difficulté de communiquer ou une réaction de désespoir, une façon brutale de réclamer l'attention des autres » (Bonetti et al., 1991, p. 166). Dans la continuité de ces représentations, le manque de communication entre les résidents d'un même espace résidentiel est appréhendé par les prestataires rencontrés comme une source de « mal-vivre », qui pourrait être résolue par la « participation » des habitants. Cette lecture est intimement liée à la manière dont l'espace professionnel de la politique a construit sa légitimité à partir des années 1990, en théorisant un lien direct entre exclusion et relégation dans les grands ensembles HLM.

À partir de la fin des années 1980, des travaux comme ceux de François Dubet (1989) dépeignent la vie sociale des nouveaux ensembles urbains en opposition à la ville ouvrière traditionnelle, et à l'intensité supposée de ses sociabilités (associatives, syndicales, éducatives...) (Tissot, 2007b). Avec le déclin des corps intermédiaires tels que ceux mis en place par le communisme municipal (Bacqué et Sintomer, 2001), cet espace public protecteur d'affiliation à une identité positive de classe aurait ainsi succédé à la « galère » des « jeunes de banlieue » (Dubet, 1989), au repli des ménages sur la sphère domestique (Villechaise, 1997) et à l'anomie de l'espace public caractérisée par la souillure des lieux et les désordres urbains (Bacqué et Sintomer, 2001). Ces phénomènes auraient été propices au développement d'une « culture de la rue » prenant le contrepied des normes dominantes (Lepoutre, 1997). Or, dans les rapports que les professionnels de la proximité construisent avec les habitants, cette mythification du passé ouvrier résonne avec les discours nostalgiques que produisent les premiers arrivants des ensembles urbains (Bacqué et Sintomer, 2001). Dans les interactions produites entre les professionnels du DSU et les habitants parmi les plus anciens de la cité, ces derniers tendent souvent à mettre en miroir le sentiment de « ressemblance » et d'« égalité des positions » qui caractérisait à leurs yeux la période de livraison de ces quartiers (Cartier et al., 2008), et qui s'oppose au long processus de « dégradation » sociale qui structure depuis la vie sociale du quartier.

Ces discours sont souvent produits par des personnes âgées qui mettent en scène leur isolement lorsqu'elles interagissent avec des professionnels qui se rendent à leur domicile³²⁶. Les face-à-face entre intervenants sociaux (ou enquêteurs) et personnes situées en bas de la hiérarchie sociale (qu'elles soient bénéficiaires de l'État social ou habitants d'un quartier stigmatisé) sont loin d'être neutres : dans une logique de « réhabilitation » de leur propre position sociale, les individus tentent de façonner une image positive d'eux-mêmes aux yeux de leur interlocuteur (Goffman, 1973). Une telle construction passe par une stratégie rhétorique de positionnement par rapport au stigmate résidentiel qui, schématiquement, oscille entre deux postures : soit les individus valorisent à outrance les sociabilités locales pour banaliser leur propre environnement, soit ils se tiennent à distance de leur voisinage qu'ils décrivent sous l'angle de la déviance

³²⁶ Nous avons-nous même engagé ce type de conversation avec des personnes âgées isolées lors de nos sessions de porte-à-porte sur le jet par les fenêtres, ainsi que lors de nos interviews avec des « pionniers » (cf. partie méthodologique et les listes des personnes interviewées et des observations en annexes).

(Gilbert, 2012). Parmi les individus qui stigmatisent leur propre espace de vie, leurs discours tendent ainsi à construire un rapport d'équivalence entre la « dégradation sociale » de leur environnement et leur propre sentiment d'exclusion de la vie sociale locale. Or, ces mêmes discours résonnent avec les représentations misérabilistes ou catastrophistes que les professionnels de la ville tendent à apposer sur les grands ensembles dans lesquels ils travaillent (Duarte, 2000).

En l'occurrence, ces prises de parole soutiennent une analyse des rapports résidentiels sous le prisme du « manque de lien social » : l'individualisme contemporain, le repli sur la sphère domestique, et plus généralement le délitement des rapports sociaux résidentiels, seraient par extension rendus responsables des troubles de voisinage ou des désordres qui se manifestent dans les espaces communs (souillure des lieux, jets par les fenêtres, dépôts de sac poubelle ou d'encombrants dans les couloirs ou dans l'ascenseur, etc.). Cette lecture entrevoit ainsi les interventions sur « la convivialité » ou « le mieux-être » comme des réponses bien plus pertinentes aux problèmes de propreté et autres troubles résidentiels que les messages moralisateurs. Ainsi, selon Leslie, cheffe d'équipe chez Epsilon :

« Il s'agit pas juste de dire aux gens qu'il faut qu'ils soient propres. Ça marche pas. Quand tu connais ton voisin et que tu vis des choses positives avec lui, c'est plus facile de respecter ton cadre de vie » (Leslie, cheffe d'équipe, mars 2015).

Dans l'esprit de ces professionnels, le développement de la vie sociale ne peut toutefois se réduire à un travail entre les résidents. Il doit aussi s'articuler à des actions de concertation, visant à « rapprocher » les habitants et les gestionnaires, par l'intermédiaire d'un tiers qui organise la confrontation. Là encore, l'approche communicationnelle de la résolution des conflits domine les représentations. Les tensions sont perçues comme des « malentendus à dépasser » (Meister, 1977), que des intervenants extérieurs peuvent résoudre en assurant une meilleure circulation de l'information. Pour Leslie, « le conflit est bénéfique », dans la mesure où il permet de « faire ressortir les incompréhensions » entre bailleur et locataires, et de « travailler dessus ». Elle ajoute :

« Souvent, ajoute-t-elle, le problème des conflits, c'est qu'on se comprend pas. Mais c'est parce qu'on n'a pas l'info. On comprend rien en fait. [Par exemple, quand] les locataires s'inquiètent sur [le montant] des charges, c'est là où le coordinateur de projet [...] fait un retour au client en disant "tiens peut-être ça vaudrait le coup de donner une réponse" ».

Cette réponse peut par exemple consister en l'organisation d'un atelier sur les charges locatives, afin de « donner l'information, les éléments, pour que le locataire soit autonome sur la compréhension de ses charges, et qu'il voit que son geste est directement lié à l'augmentation de ses charges ». Aux yeux du prestataire, la responsabilisation des locataires passe par une rupture de l'asymétrie d'informations qui caractérise le rapport locatif – et plus généralement la relation entre les institutions et les populations (Deboulet et Mamou, 2015 ; Deboulet et al., 2018). En n'étant conscients ni de leurs droits ni de leurs devoirs, les locataires seraient plongés dans une relation de dépendance institutionnelle qui ne ferait qu'alimenter les tensions quotidiennes avec les équipes de proximité. À l'opposée, faire circuler l'information permettrait une « autonomisation » des habitants pour qu'ils s'adaptent à leur environnement.

C'est dans cette perspective que la rhétorique de la responsabilisation s'adresse autant aux habitants qu'aux bailleurs, qui se doivent de communiquer avec leurs locataires. Lisa, 29 ans, prestataire indépendante, considère la « communication » comme un moyen de « désamorcer les difficultés » et de redonner leur « dignité » aux habitants. Selon son analyse, les représentations des bailleurs envers les locataires se polarisent autour de deux grandes tendances : d'un côté, il y aurait ceux qui considèrent les locataires comme des « êtres humains normaux », et ceux pour qui ils ne seraient que « des cassos qui pensent qu'à l'argent, et point barre ». Elle ajoute :

« Quand y a un rapport simple, et transparent, une vraie communication, une écoute et une réponse, ça se passe beaucoup mieux. Y compris avec les gardiens. Le souci c'est qu'on se retrouve sur des territoires où [...], les bailleurs ont pas envie d'être en communication avec les locataires [...]. La seule chose qu'[ils] veulent, c'est simplement que les loyers soient encaissés... [...] Mais en fait il suffit d'expliquer les choses. "Oui effectivement, vos charges ont augmenté parce qu'on est en train de répercuter toutes les dégradations qui ont été faites sur votre quartier". "Oui y a ça, oui y a une difficulté avec ça..." [...] Les locataires ils sont capables d'entendre un "non, c'est pas possible. Non c'est locatif, non c'est machin". À partir du moment où tu leur réponds ». (Lisa, prestataire, février 2017).

L'appréhension communicationnelle des problèmes résidentiels encourage les professionnels à interpréter les conflits comme le résultat d'une absence de dialogue³²⁷ : sans réponses des gestionnaires à leurs questions ou leurs réclamations, les locataires reporteraient leur colère sur le gardien ou le conseiller de la plateforme téléphonique, voire de façon inconsciente, sur les équipements ou sur les espaces collectifs. Ces processus entraîneraient des réactions en chaîne, ouvrant la voie aux dégradations, aux « incivilités » et autres « comportements inadaptés ». Cette analyse légitime là encore le recours à un tiers qui permettrait de renouer le dialogue et d'apaiser les tensions.

En somme, les analyses multifactorielles mobilisées par les prestataires contribuent à légitimer leurs propres modes et cadres d'intervention sociale : entre sensibilisation des locataires et sensibilisation des gestionnaires, leurs manières de présenter la réalité sociale des grands ensembles tendent à justifier l'existence d'un acteur extérieur aux litiges, pour fluidifier la communication et soumettre la mise en discussion des normes d'usages dans l'espace public. Ces interprétations rappellent ainsi les « approches structurales » en l'intervention sociale, qui reposent sur deux grands principes :

« Reconnaître [d'une part] que les situations individuelles sont intimement reliées aux structures politiques, sociales et économiques ; reconnaître [d'autre part] que la réalisation de changements significatifs dans les situations auxquelles les individus sont confrontés exige aussi des changements dans les structures politiques, sociales et économiques » (Murray et Hick, 2010 ; Lapierre et Levesque, 2013, p. 40).

Si les modèles explicatifs des causes des problèmes tendent à remettre en cause les représentations morales que les bailleurs apposent sur les déviances résidentielles, permettent-ils à eux seuls d'infléchir les commandes que ces derniers passent aux

³²⁷ Comme d'ailleurs bien d'autres dimensions de la vie sociale, notamment dans le monde de l'entreprise, où la diffusion des techniques psychologiques et psychanalytiques encourage les acteurs à communiquer leurs émotions, et par là même, à les instituer « en objets extérieurs au sujet, qu'il faut surveiller et contrôler » (Illouz, 2006, p. 70).

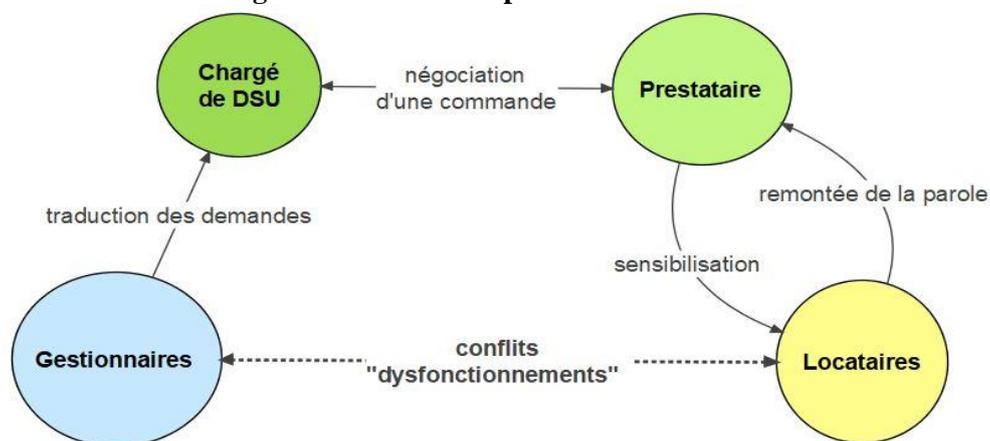
prestataires ? Comment l'offre des prestataires rencontre-t-elle concrètement la demande de sensibilisation des habitants formulée par les organismes HLM ?

II. L'intermédiation à l'épreuve du marché : de l'outillage à la standardisation du DSU

Pour saisir comment les prestataires parviennent ou non à infléchir les commandes des bailleurs en y intégrant leurs propres conceptions de l'intervention sociale et leurs propres hypothèses, il faut revenir sur la manière dont les prestations de DSU se monétisent. Or, du point de vue de la rencontre entre l'offre et la demande, les principes méthodologiques que les prestataires revendiquent en interne ou dans leurs réponses aux appels d'offres ou aux appels à projets ne semblent pas résister à l'épreuve du marché.

En pratique, loin de s'apparenter à un processus de construction collective – par exemple *via* un comité de pilotage intégrant les représentants des habitants qui encadreraient l'activité des prestataires – les actions de DSU sont définies dans un cadre strictement professionnel : les gestionnaires ou les services patrimoniaux des bailleurs désignent des secteurs « à problèmes » ou qui « dysfonctionnent » ; ils sollicitent ensuite le service DSU qui réalise un « diagnostic » pour définir les interventions à mener ; puis le CDSU mobilise des prestataires pour « sensibiliser » les populations ou effectuer une « concertation » avec les gestionnaires (figure 12).

Figure 12 : la mise en prestation du DSU³²⁸



Ce cadre contractuel n'est pas sans conséquence sur l'éthique professionnelle défendue par les prestataires : il tend à recentrer leurs interventions sur une déclinaison d'outils et d'actions clef en main à déployer sur le terrain, au détriment d'une définition collective du DSU (II.A). Les professionnels sont encouragés à proposer leurs prestations sous la forme de « kit » qui en réduit la dimension participative (Bonaccorsi et Nonjon, 2012). La standardisation des prestations s'inscrit plus largement dans un mouvement de rationalisation du travail inhérent au processus de professionnalisation. N'importe quel professionnel ne peut en effet exercer ses pratiques sans « un minimum de "typification" des cas qu'il rencontre, de maîtrise de méthodes appropriées et d'activation de routines

³²⁸ Sources : Benjamin Leclercq

opératoires³²⁹ » (Gadrey, 1994, p. 173). Cette rationalisation du DSU s'inscrit dans une quête d'efficacité, au double sens de « gain de temps et de la qualité de la réponse » (*Ibid.*, p. 186). L'enjeu est d'« apporter la meilleure réponse possible à moindre coût » (Mazeaud et Nonjon, 2018, p. 308), afin de rester compétitif face à la concurrence (II.B). Néanmoins, cette rationalisation présente un paradoxe dans le cadre du DSU : elle conduit à renforcer le rôle des procédures et des outils, en éloignant les habitants de leur élaboration, tout en augmentant le pouvoir discrétionnaire des bailleurs dans la définition du cadre et du contenu des dispositifs (II.C). Alors même qu'elle altère la portée délibérative des normes et de la répartition des pouvoirs promue par la sémantique de la « co-construction » (Akrich, 2013), cette recherche d'efficacité et de performance se nourrit en parallèle de l'emphase sémantique en faveur de l'« innovation » et des « expérimentations sociales » (II.D).

II.A. La mise en prestation du travail de terrain : une réduction du développement social à des « outils » et des « actions »

La manière dont les prestataires du DSU élaborent un outillage et des méthodes pour nommer et rendre compte de leurs interventions n'est pas seulement la résultante d'une codification de leur savoir-faire. Elle s'inscrit aussi dans un impératif économique : pour exister et être identifié aux yeux de leur clientèle, il leur faut pouvoir qualifier et définir ce qu'ils proposent dans un langage compréhensible et convaincant pour leurs commanditaires. C'est précisément le rôle joué par la taxinomie des « outils », qui donne à voir aux commanditaires le contenu des interventions pouvant être menées.

Toutefois, ces outils n'ont pas qu'une fonction nominaliste : ils orientent aussi les schèmes cognitifs des acteurs. Les outils et les méthodes préconçues s'inscrivent en effet dans une terminologie qui les représente comme des solutions commodes et peu coûteuses aux problèmes des gestionnaires, au point de concentrer l'attention des offreurs et des demandeurs (Bonaccorsi et Nonjon, 2012). Il en est ainsi des « visites de courtoisie » et des « visites-conseils ». En interne, ces visites sont présentées comme une étape parmi d'autres du « diagnostic dynamique et partagé ». Elles soutiennent l'ambition de s'enquérir des besoins des ménages, et de les mobiliser dans le cadre d'un programme d'« autorégulation résidentielle » participatif et concerté. Pourtant, les clients d'Epsilon semblent surtout les appréhender dans une perspective instrumentale : ils sollicitent les prestataires pour effectuer ces « visites » essentiellement dans les patrimoines neufs ou réhabilités, afin de prendre connaissance des dysfonctionnements techniques qui font suite à la livraison des travaux dans le cadre de la garantie de parfait achèvement. Les enjeux participatifs portés par cette technique d'approche se trouvent ainsi éclipsés, laissant place aux seuls objectifs patrimoniaux des bailleurs (repérer et traiter les malfaçons).

En d'autres termes, la marchandisation du DSU alimente un processus de naturalisation du développement social, réduit à des actions interactives avec les

³²⁹ Au sens de « modèles d'actions qui forment des répertoires de réponses à des situations actuelles, en fonction de leçons apprises d'actions passées » (Dubuisson, 1998, p. 492).

habitants, au détriment du processus (Bonaccorsi et Nonjon, 2012). Cette réification s'explique aussi par le processus même de facturation du travail de terrain : plus qu'une méthodologie, les bailleurs achètent aux prestataires du temps de travail, lui-même matérialisé sous forme d'outils et de méthodes clef en main à exécuter sur le terrain. Dans les documents contractuels conclus entre bailleur et prestataire (devis, convention, etc.), le temps est en effet comptabilisé en « jours-hommes ». Cette expression désigne le nombre exact de jours pendant lesquels les coordinateurs de projet sont à la disposition du bailleur. Dans les devis, chaque outil, chaque action mentionnée augmente mécaniquement le nombre de jours-hommes. Par exemple, une animation en pied d'immeuble peut être facturée entre 1 et 2 jours-hommes, temps de réunions avec le « client » compris.

L'usage omniprésent des « jours-hommes » dans les documents contractuels atteste de l'imprégnation des codes du conseil en management au sein du DSU. Si cette précision est un véritable atout pour le prestataire, qui peut ainsi mieux gérer le temps de travail de sa masse salariale afin de vendre les journées restantes de travail de ses salariés à d'autres clients (Villette, 2003, p. 46), elle contribue en même temps à orienter le contenu des commandes. La facturation au jour-homme encourage en effet les bailleurs à faire des arbitrages budgétaires. Les « programmes de DSU », fondés sur un long travail de diagnostic « partagé » et « évolutif », et sur une investigation préalable des acteurs locaux (associations, travailleurs sociaux qui œuvrent sur le quartier...), apparaissent de ce point de vue très coûteux, pour un retour sur investissement incertain. Au contraire, en achetant des sensibilisations clef en main, sous forme de porte-à-porte, de pied d'immeuble, ou de « visites-conseils » au contenu standardisé, le bailleur peut maîtriser ses dépenses, tout en se prévalant auprès des habitants ou de ses partenaires du contrat de ville d'avoir décliné des actions visibles sur le terrain.

L'injonction à la quantité et à la visibilité du DSU qui anime les acteurs transforme en retour la négociation des commandes : en proposant des outils dont le contenu est formaté, le prestataire peut réduire le prix de ses interventions, et se montrer compétitif par rapport à ses concurrents. Par exemple, les prestations peuvent se restreindre au temps d'animation d'un outil de sensibilisation, sans avoir à financer leur conception en amont. Cette codification des outils et du temps nécessaire à leur mise en œuvre se traduit par un séquençage des actions (Bonaccorsi et Nonjon, 2012). Le DSU se retrouve ainsi réduit à un « kit », c'est-à-dire une méthode de projet linéaire et formatée, comme le montre l'exemple du « programme PROPRE ».

Un programme d'action standardisé : le « Programme Résidentiel d'Observation des Pratiques du Respect et de l'Entretien (PROPRE)³³⁰ »

Le programme PROPRE constitue un exemple typique de la mise en kit des démarches de DSU. Le devis débute par une contextualisation minimaliste, orientée uniquement par des préoccupations gestionnaires qui mettent en cause le comportement des habitants. « La "résidence du Parc" (122 logements) est concernée par un manque de respect aux règles d'usage (notamment au travers du respect de la propreté) », indique ainsi le document. En conséquence, le prestataire propose « une sensibilisation efficace à travers des ateliers, des porte-à-porte, et autres animations susceptibles d'apporter des changements significatifs à

³³⁰ Extrait d'un devis proposé par le prestataire enquêté, 2016.

ces situations identifiées ». La méthode se veut à la fois peu onéreuse (moins de 5 000 €), et surtout « valable pour tous les sites [du bailleur] concernés » par cette même problématique de propreté. Elle s'articule en quatre séquences successives.

Dans un premier temps, il est proposé « un sondage [en porte-à-porte] pour connaître la priorité des ménages sur les règles d'usage dans les immeubles en mettant des ordres de priorités. Durant ce sondage, les ménages les plus sensibles au respect des parties communes seront identifiés, et invités à une rencontre de travail et d'échange sur les actions à mener ensemble sur le respect des règles de vie. Avec cette méthode, Epsilon ne se déplace pas vers les ménages avec un langage "moraliste", mais s'intéresse à chercher des volontés locales pour trouver des axes de travail afin de transmettre des conseils, informations, recommandations de façon plus durable ».

Dans un second temps, le prestataire préconise de « rencontrer le personnel de proximité directement confronté aux manques de respect des usages pour mieux connaître leur sentiment, leur façon de travailler et leur méthode de communication directe et quotidienne sur les patrimoines ».

Dans un troisième temps, le prestataire promet, avec les éléments recueillis, de « réaliser des séances de travail, d'échanges sur les pratiques et décider des actions précises à réaliser sur le sujet des usages (singuliers ou plus généraux) ». Il s'agit alors d'établir « un programme » qui fasse office de « charte d'Engagements mutuels » afin de « construire des actions (artistiques, culturelles, ateliers de bonnes pratiques et de conseils, porte-à-porte sur un sujet précis, etc.) avec les participants particulièrement sensibles à ces questions ». L'objectif ultime est de « sensibiliser les voisins ».

Enfin, la proposition se conclut par une phase d'évaluation durant laquelle « [le bailleur] pourra évaluer ses besoins en accompagnement des actions concrètes et formations nécessaires des groupes » de participants.

Dans cet exemple, la méthode clef en main pour « sensibiliser les habitants aux règles d'usages » repose sur un séquençage d'actions en étapes successives : l'identification d'un public cible (« les ménages les plus sensibles au respect des parties communes ») ; l'implication de celui-ci dans des réunions de travail entre bailleurs et locataires pour construire un « programme d'actions » ; l'exécution de ce programme, puis son évaluation. Cette mise en kit réduit ainsi le DSU à une liste d'outils, d'actions et de « réunions » inscrite sur un devis, qui invisibilise ou évacue tout le travail ne pouvant être fidèlement retranscrit et calibré dans les documents contractuels : les moments de flottement ou de tâtonnement, les conversations informelles avec les acteurs, les rencontres nécessaires au tissage de partenariats avec les acteurs locaux, ou encore des enquêtes situées ou des entretiens exploratoires pour tester la pertinence de ces outils. Cette standardisation du DSU est exacerbée par les logiques managériales internes et par la concurrence que se livrent les différents prestataires spécialisés.

II.B. Le marché du DSU : entre managérialisation et concurrence

Au sein même des prestataires, la standardisation des propositions est exacerbée par la division sociale du travail en interne, entre les personnes qui négocient les marchés et les devis (c'est-à-dire l'équipe de direction), et celles qui les exécutent (les coordinateurs de projet). À Epsilon, la direction, de fait plus éloignée du terrain que ne le sont les coordinateurs, propose des prestations à leurs clients présentées à la manière d'un catalogue de méthodes et d'outils adaptables « à la carte », selon les budgets et les attentes

des commanditaires. Cet engouement pour les kits de DSU contribue à homogénéiser le regard sur la « sensibilisation » : dans nombre de missions, celle-ci se retrouve de fait réduite à une opération de communication « clef en main », visant à informer les résidents des règles d'usages ou des conséquences des déviations. Par exemple, Camille, CDSU au sein d'un bailleur d'environ 50 000 logements, a sollicité des devis auprès de plusieurs prestataires, suite à la mise en service de bornes enterrées³³¹ qui « dysfonctionnent » dans une résidence. « C'était un terrain où je pouvais pas trop m'investir », justifie-t-elle. Comme « le contexte du quartier [n'est pas] très compliqué » et que le site n'est « pas prioritaire », elle a délibérément fait le choix d'une « sensibilisation clef en main » :

« Y a un dysfonctionnement sur les bornes, c'est normal c'est nouveau. Les gens ils sont pas spécialement dégueulasses. Y a pas une vraie contestation derrière. C'est simplement qu'ils doivent s'habituer et effectivement, faut leur apprendre à pas mettre leurs cartons dans les bornes enterrées. Faut aller les plier et puis les mettre dans le local encombrant. Faut répéter, répéter, répéter. Changement d'habitudes³³², d'usages, de mœurs, voilà » (Camille, CDSU, juin 2017).

Pour choisir le prestataire, Camille a privilégié la prestation la moins onéreuse. Comme elle en fait le récit, elle s'est montrée d'autant plus satisfaite du travail accompli qu'elle a pu ainsi décharger son emploi du temps :

« On s'est vu une fois avec le presta ici [au siège]. On a fait des échanges de mails évidemment avant et après, mais on s'est vu, on s'est dit "voilà comment on travaille, qu'est-ce qu'on veut" [...] On a fixé des jours, on a fait une réunion, on a prévu une réunion sur site qu'on a faite avec l'équipe de proximité. Pour dire "ben tiens, on va faire la sensibilisation tel jour, il me faut les clefs". Des trucs très terre à terre. "Il faut qu'on rencontre l'amicale". [...] Tout ça s'est facturé en temps de réunion, voilà. On met la sensibilisation en place. Le porte-à-porte dure de tant à tant. Avec un résultat de tant de pour cent dans le logement, ou d'ouverture de porte. Atteint pas atteint. Si c'est atteint, ben tant mieux. Si c'est pas atteint, soit on refait un passage, soit ça peut se compter en pied d'immeuble en plus. [...] Prestation terminée. Bilan, évaluation, réunion. Et voilà. Très cadré. Très bien. Très net, très précis. Avec des outils rodés. Avec des bilans en temps et en heure. Prestation qu'on aime quoi. Surtout quand je suis dans ce positionnement-là, de mise en retrait » (*Ibid.*).

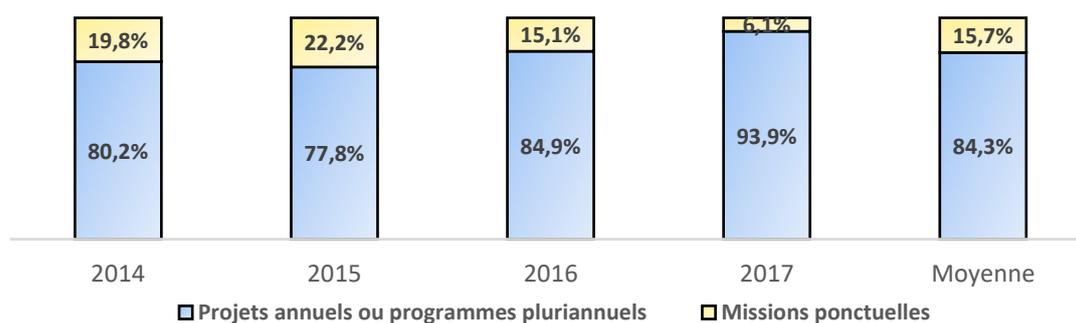
Aux yeux des bailleurs, les sensibilisations standardisées se justifient d'autant plus que la problématique gestionnaire à laquelle il s'agit de répondre met en cause un unique responsable : les résidents, auxquels il faut « répéter, répéter, répéter » de changer leurs comportements. Ces missions apparaissent aux antipodes de l'idéal type du « programme DSU », à la fois transversal, interpartenarial et participatif. Mais pour des raisons essentiellement managériales, Epsilon tend souvent à accepter ces missions ponctuelles pour remplir son carnet de commandes (figure 13). Les missions longues visant l'« autorégulation résidentielle » des quartiers HLM posent en effet des contraintes en termes de ressources humaines. L'obtention de ces projets à haute valeur symbolique

³³¹ Les bornes enterrées sont des dispositifs de gestion des déchets qui se sont généralisées en parallèle de la résidentialisation des grands ensembles. Ils ont vocation à remplacer les conteneurs de poubelle mobiles pour des raisons à la fois esthétiques, hygiéniques et sécuritaires (empêcher les incendies de poubelles).

³³² Les principaux inconvénients des bornes enterrées pour les bailleurs et les résidents sont que seuls les sacs de 50 litres maximum rentrent à l'intérieur, sous peine d'obstruer la colonne amenant le sac à la cuve ensevelie (en plus de l'étroitesse de l'ouverture de la borne de tri sélectif qui oblige les usagers à jeter leurs déchets recyclables un par un). C'est pour ces raisons que les abords des bornes enterrées sont encerclés de déchets et que les gestionnaires plébiscitent des prestataires pour « sensibiliser » les habitants.

oblige souvent la structure de recruter un salarié dédié, sans pour autant remplir entièrement leur emploi du temps de ces derniers (par exemple deux ou trois jours-hommes par semaine seulement). De plus, leur paiement effectif par le commanditaire est conditionné par la réalisation de l'ensemble des actions inscrites sur les devis ou dans les conventions, alors même que l'intervention du prestataire est en partie dépendante de l'agenda local (par exemple la progression d'un éventuel projet de réhabilitation ou de rénovation urbaine). Un « fonds de roulement » pour payer les salariés avant la fin de chaque mois s'avère donc nécessaire.

Figure 13 : répartition du volume de travail (en jour-homme) des missions ponctuelles et des projets ou programmes confiés au prestataire enquêté entre 2014 et 2017³³³



Dans ce contexte, les missions ponctuelles offrent deux avantages. D'une part, elles sont souvent concentrées dans le temps, ce qui assure au prestataire une rentrée d'argent dès la fin de la prestation. D'autre part, leur faible taille permet d'optimiser les rendements de la masse salariale, en ajustant leur temps de travail aux aléas du carnet de commandes. C'est donc aussi parce que ces missions sont jugées essentiellement « alimentaires » que les prestataires estiment qu'ils peuvent les standardiser, afin de les rendre les plus efficaces et les plus rentables possibles.

Si la standardisation des outils permet d'augmenter la rentabilité des prestataires, elle oriente également leur activité d'ingénierie sociale. Ces derniers focalisent essentiellement leurs efforts sur la production de nouveaux outils pour se démarquer de leurs concurrents, en élaborant des supports graphiques plus facilement communicables (Bonaccorsi et Nonjon, 2012). Cette énergie mise sur la « monstration de la participation » se fait alors au détriment du contenu même des dispositifs, comme la recherche d'arrangements institutionnels plus favorables à la démocratisation de la gestion des quartiers HLM³³⁴. En tout état de cause, c'est toute la fonction démocratique de l'ingénierie sociale qui se trouve éludée, celle visant la production d'une « vision partagée d'une question sociale et [de] sa résolution » (Penven, 2013, p. 171).

L'arrivée de nouveaux acteurs sur le marché du DSU

Alors que durant les années 2000, Epsilon occupait une position quasi hégémonique dans le travail de substitution à la présence sur le terrain des CDSU, de nouveaux acteurs émergent à partir de la décennie 2010. Parmi eux, on retrouve des structures issues de l'éducation populaire qui se positionnent dans la pédagogie au « développement durable » et aux « éco-gestes » auprès des populations, en parallèle de la montée en puissance de ces

³³³ Sources : Benjamin Leclercq.

³³⁴ Voir à ce sujet les réflexions menées par l'Institut Saul Alinsky. <https://alinsky.fr/>.

thématiques dans l'action publique – notamment avec les écoquartiers (Boissonnade et Valegeas, 2018). Ces structures s'apparentent à des « acteurs de niche » (*niche player*), qui proposent aux bailleurs des prestations très spécialisées d'animation et de sensibilisation clefs en main, le plus souvent à partir d'outils de communication soignés qu'ils peuvent décliner directement sur un site (Carletti et Dansac, 2018). Ainsi, des associations comme Fourmis Vertes ou E-Graine, qui proposaient jusqu'alors des actions de sensibilisations à la carte, essentiellement auprès des écoles et des centres de loisirs, attirent l'attention de CDSU qui voient dans leurs outils un moyen de faire face à la précarité énergétique des ménages. Progressivement, ces acteurs se voient confier des missions plus amples, visant à accompagner des « dynamiques habitantes », sur un créneau proche d'Epsilon.

Dans un autre registre, le développement institutionnel des services civiques va rencontrer la demande d'immersion sur le terrain des CDSU des bailleurs. Des structures comme Unis-Cité ou CAPS proposent alors de coordonner l'action de jeunes en service civique, dans l'objectif de favoriser le « lien de proximité » au cœur des grands ensembles HLM. Bien que ce type de prestataire implique un important travail d'encadrement pour les CDSU (Demoulin, 2014a, p. 321), ces concurrents peuvent se montrer beaucoup plus compétitifs en termes de prix que les structures professionnelles.

Parmi ces dernières, certains bureaux d'études sociales et urbaines, qui n'étaient pas jusque-là positionnés sur le marché du DSU proprement dit, commencent à diversifier leurs activités pour le compte des bailleurs. C'est le cas de l'Association Capacités ou le Cabinet Lefresnes, respectivement positionnés sur le marché des projets urbains pour l'un, et sur les enquêtes sociales pour l'autre, qui proposent désormais des actions de concertations et des ateliers d'informations et de sensibilisation des habitants.

Enfin, des structures proposant des conceptions de l'intervention sociale qui concurrencent le modèle participatif du DSU défendu par Epsilon émergent, comme Voisins Malins. Son objectif n'est pas de mobiliser l'engagement civique et désintéressé d'un groupe d'habitants bénévoles pour améliorer leur quartier, mais d'intégrer ces habitants dans un parcours d'insertion sociale, en rémunérant leur engagement quelques heures par mois, pour effectuer des porte-à-porte de sensibilisation auprès des autres résidents.

La multiplication des prestataires n'est pas sans conséquence sur le processus d'élaboration des interventions. Elle alimente un processus de « chalandisation du social » analysé par Michel Chauvière (2010). Tels les « chalands » qui déambulent dans une « sorte de foires-expositions des offres et produits du social », les commanditaires peuvent faire le choix de passer d'une structure à une autre, « d'un stand à un autre, selon « d'un stand à un autre, selon [leur] âge, [leur] problème ou [leur] projet » (*Ibid.*, p. 22). Face à la mise en concurrence de leurs prestataires, les bailleurs ont ainsi davantage de poids dans la définition des missions, compromettant l'indépendance des intervenants qu'ils mandatent.

II.C. Des commanditaires en quête de prestations standardisées

La compétition généralisée entre les différents prestataires sur le marché du DSU tend à augmenter le pouvoir discrétionnaire des bailleurs dans la définition des commandes. Comme les organismes HLM peuvent faire jouer la concurrence entre les différentes structures, ces dernières sont moins armées pour imposer leurs principes d'intervention, notamment celui de responsabiliser les agences de proximité.

L'hégémonie des bailleurs dans la définition des commandes résulte aussi des logiques de standardisation du secteur : au fil de la montée en compétence des agents

DSU internes, de la structuration de leur service et de la circulation des pratiques, des méthodes et des outils à disposition du DSU, les commanditaires officient de moins en moins dans une logique de délégation de compétences avec leur prestataire, et de plus en plus dans une logique de sous-traitance. Les pratiques des prestataires s'en retrouvent dès lors transformées : au lieu d'avoir la maîtrise de leur diagnostic et de la définition de ces actions, les structures externes se retrouvent assignées dans un rôle d'exécution³³⁵. Lisa, ex-coordinatrice chez Epsilon, a vécu cette transformation en temps réel :

« Au début quand j'ai commencé [sur ce quartier], on avait un budget et on adaptait [...] en fonction des besoins qu'on constatait sur le quartier. Du coup ça nous permettait de la liberté, et de parer aux problématiques en temps et en heure, en ayant consulté les principaux acteurs, à savoir les habitants. Le *timing* des bailleurs est pas le même que le *timing* sur le quartier. Faut être réactif. Et en fait après, on est passé à une commande du bailleur par rapport à des difficultés. Pour moi on est venu plaquer des actions, on est venu plaquer des actions sur des problématiques, et c'est pas toujours adéquat. En fait cette logique-là pour moi, de base c'est pas bon. Parce que tu peux pas venir dire en début d'année "bon ben je vais avoir besoin d'une action propreté, d'une action ci, d'une action ça" » (Lisa, février 2017).

Ce récit témoigne de la concurrence d'expertise entre CDSU et prestataires : pour légitimer leur position dans les organigrammes, les commanditaires du DSU sont incités à « recourir le moins possible aux prestataires afin de "garder la maîtrise du processus" et de ne pas se priver des aspects les plus intéressants » des projets (Mazeaud et Nonjon, 2018, p. 317). Les prestataires se retrouvent dès lors confinés dans un rôle d'interface qui exécute des actions prédéfinies et ficelées jusqu'à un an à l'avance, au lieu d'agir comme des maîtres d'œuvre à qui les commanditaires confieraient un budget à dépenser selon le « timing du quartier » – c'est-à-dire à agir en fonction de l'actualité locale et selon les possibilités et les demandes des habitants et des associations.

Les agents DSU internes au bailleur sont en effet au cœur d'une « lutte juridictionnelle » entre les différents services pour améliorer leur positionnement au sein des organismes (Abbott, [1988] 2010 ; Mille, 2021). Leur objectif est de légitimer la place du DSU auprès de leurs collègues, en faisant valoir la « fonction stratégique » que ce champ comporte dans la territorialisation de l'activité des bailleurs. Cette lutte juridictionnelle prend forme dans un contexte organisationnel très hiérarchisé, et dont les modes de fonctionnement, nous l'avons dit, ont connu des processus de rationalisation qui impactent l'ensemble des corps de métier (cf. chapitre 2). Les agents des organismes sont dans leur globalité évalués *via* des outils homogènes, « selon le principe de l'entretien annuel et l'attribution de primes variables en fonction du niveau d'atteinte des objectifs » (Demoulin, 2016, p. 193). Les services DSU n'échappent pas à ces logiques managériales : en interne, leurs actions sont constamment soumises à une épreuve de justification (Boltanski et Thévenot, 1991), qui les amène à démontrer l'intérêt de leurs propositions pour la gestion patrimoniale. Alors même que le « mieux vivre ensemble »

³³⁵ Le processus d'externalisation peut osciller entre sous-traitance et délégation. La sous-traitance désigne un processus d'externalisation de tâches dont l'exécution opérationnelle est étroitement contrôlée par le donneur d'ordre. À l'inverse, dans la délégation, la relation est basée sur une contractualisation durable : le prestataire se voit confier une responsabilité économique sur la base de moyens et d'objectifs définis en amont. La mise en œuvre opérationnelle échappe en partie au donneur d'ordre qui endosse davantage une posture de maître d'ouvrage (Quélin, 2007).

apparaît difficile à objectiver, les professionnels se retrouvent évalués « sur leur capacité à mener à terme des projets, à capitaliser les expériences en constituant des répertoires de bonnes pratiques – autant de boîtes à outils dans lesquelles il serait possible d’aller piocher lorsque les problématiques repérées » (Demoulin, 2016, p. 194). Ainsi la pression quantitative que subissent les CDSU pour légitimer leur position statutaire entretient la standardisation des pratiques, en les conduisant à multiplier les projets courts et bon marché, capables de satisfaire les demandes des autres services dans un temps imparti.

En commandant des kits à leurs prestataires, les CDSU ont connaissance en amont des différents formats que va prendre l’interaction avec le public (réunions, ateliers, contenu des échanges). Dans les projets de concertation, le séquençage de la participation permet notamment de prévoir les thématiques qui seront exprimées par les locataires, et donc d’anticiper les formes d’expression des conflits qui pourraient resurgir entre bailleurs et locataires. Comme le souligne Sandrine Rui, l’enjeu est de « disposer d’informations quant aux actions pouvant être entreprises et aux arguments pouvant survenir avant même que le débat ne soit ouvert » (Rui, 2004, p. 122). Séquencer les dispositifs permet ainsi aux CDSU de limiter l’embarras de leurs collègues dans les dispositifs qu’ils commanditent, et de légitimer en retour leur propre position au sein de l’organisme. La maîtrise du contenu des échanges est d’autant plus cruciale que, nous l’avons vu, les grands ensembles dans lesquels les professionnels sont amenés à intervenir sont structurés par des procès réciproques. En amenant les habitants à participer à la résolution des problèmes auxquels sont confrontés les gestionnaires, le risque n’est pas négligeable que les débats mettent les CDSU en porte-à-faux par rapport à leurs collègues, voire envers les acteurs locaux (cf. chapitre 3).

Confier une « concertation » à des prestataires comporte donc un risque : celui de publiciser la responsabilité du bailleur dans les « dysfonctionnements » des résidences. C’est donc bien parce que les actions de DSU peuvent médiatiser les problèmes de gestion que les CDSU ont intérêt à cloisonner l’intervention de leurs prestataires. En confinant les structures externes dans l’interface avec les locataires « ordinaires », les agents internes conservent de fait leur monopole relationnel avec les partenaires institutionnels et associatifs du territoire – ce qui constitue d’ailleurs le cœur de leur « territoire professionnel » (Abbott, 2003, 2010). Ce n’est d’ailleurs pas un hasard si les commanditaires accompagnent quasi systématiquement leurs prestataires lorsque les devis prévoient des temps de rencontre avec ces acteurs (souvent réduits à une seule réunion avec l’équipe de proximité et une autre avec l’amicale, lorsqu’il en existe une).

Les kits de DSU présentent deux autres avantages pour les commanditaires. En premier lieu, ils intègrent souvent une phase d’évaluation associée à la production de livrables (photos, bilans, compte-rendu, livret, site internet du projet, etc.). Cette production peut être directement exploitée par les CDSU pour valoriser en interne leur travail (rédaction de bilan, de fiche projet ou encore d’articles dans le « journal des locataires »). Les livrables des prestataires sont d’autant plus facilement appropriables que les professionnels internes et externes détiennent des codes de langages communs, du fait qu’ils disposent d’une socialisation universitaire et professionnelle similaire.

En second lieu, les kits permettent aux commanditaires d'avoir une meilleure visibilité sur le coût et la durée de l'intervention des prestataires. Or, la maîtrise de ces variables s'inscrit dans un enjeu de pouvoir non négligeable : celui d'obtenir une évaluation satisfaisante de la part de la hiérarchie. L'objectif est double : non seulement les CDSU peuvent bénéficier de gratifications personnelles salariales (primes annuelles sur résultats), mais peuvent aussi légitimer leur position interne, dans un contexte parfois marqué par des jeux concurrentiels entre les agents d'un même service. Ces évaluations conditionnent par ailleurs les budgets annuels dont dispose chaque professionnel pour faire appel à des prestataires. Plus les CDSU arrivent à justifier leurs dépenses et à anticiper les sommes qu'ils demandent à leur direction, et plus ils ont de chances de pouvoir réaliser des projets chers et « ambitieux », qui suscitent la convoitise de leurs pairs. C'est par exemple la logique qui prévalait chez l'ancien employeur de Binta, 31 ans, CDSU : « y avait vraiment un environnement concurrentiel avec qui menait les plus beaux projets, qui se positionnait sur les projets ANRU – parce que dans les projets ANRU, y a des moyens dédiés qui sont donnés pour le DSU³³⁶ »

Dans cet environnement concurrentiel marqué par la pression à la standardisation, certains prestataires essayent de sortir leur épingle du jeu, en complétant les prestations des bailleurs par des demandes de subventions ou autres appels à projets. Présentés comme la condition même de la réalisation de démarches expérimentales et immersives sur le terrain, ces financements supplémentaires sont le plus souvent sollicités dans un contexte de surenchère sémantique pour l'« innovation sociale », qui ne semble pas particulièrement propice au rééquilibrage des pouvoirs entre prestataires et commanditaires.

II.D. Du subventionnement du DSU à la course à l'« innovation sociale »

Dans sa définition normative, le terme de « subvention » désigne un « financement public attribué sans contrepartie pour soutenir une initiative privée, conforme à l'intérêt général et menée par la société civile » (Hély, 2009, p. 37). Il diffère ainsi du mécénat privé, dont le développement est concomitant à l'émergence du thème de la responsabilité sociale des entreprises (*Ibid.*, p. 52). Qu'il s'agisse de subvention publique ou de mécénat privé, les contraintes sont similaires : les bailleurs de fonds exigent de plus en plus des structures financées de mettre en avant la plus-value de leurs projets, et de remplir certaines conditions matérielles et administratives, par exemple en matière de ressources humaines ou d'équilibre financier. Ces injonctions favorisent ainsi les « entreprises associatives » familières des procédures d'appel d'offres, ainsi que les « groupements institutionnels ou para-institutionnels, caractérisés par une logique bureaucratique de gestion de dispositifs publics et une forte professionnalisation » (*Ibid.*, p. 38). De fait, les associations fonctionnant sur une logique militante ou bénévole, comme les « petites associations de quartier », se retrouvent exclues des crédits de financements publics ou privés qui innervent la vie associative (Bennour, 2006), comme s'en étonne la déléguée du Préfet de Trappes, chargée d'instruire les fonds du CGET sur le territoire :

³³⁶ Entretien avec Binta, CDSU, juin 2017.

« L’optique [de ce fond] c’est plutôt d’assurer la cohésion sociale par le maillage du terrain et de financer des associations de quartier. Qui ont [...] un objectif de vivre ensemble. Un objectif de cohésion [...] Mais c’est vrai qu’on n’a pas pléthore de demandes de subventions de la part des associations. On a toujours les deux-trois mêmes qui demandent, et après c’est essentiellement des structures Villes » (Déléguée du Préfet, décembre 2016).

L’exigence technique et rédactionnelle des appels à projets et autres dossiers de subvention ne tend pas seulement à professionnaliser l’activité même de recherche de fond au sein du secteur associatif. Elle alimente également des formes de standardisation des propositions effectuées par les associations ou les entreprises associatives. Dans les écrits produits à l’occasion de ces demandes de financement, les structures sont encouragées à se conformer aux normes managériales et axiologiques de la conduite de projet. Les propositions doivent ainsi détailler les délais, l’enveloppe budgétaire et les ressources humaines allouées au projet, en plus de définir une finalité à partir d’un besoin démontrable. L’enjeu est de prouver aux financeurs que le « projet » est à la fois « réaliste » et « réalisable » dans un temps imparti. Si ces demandes de précisions servent d’abord à justifier les montants demandés, elles encouragent aussi les postulants à proposer des projets ficelés, laissant peu de place aux imprévus ou aux tâtonnements.

De nombreux financeurs incitent également les structures à faire preuve d’« innovation sociale » dans leurs réponses, en favorisant l’« émulation créative » des demandeurs (Breton, 2014). Depuis la fin des années 2000, le champ des politiques urbaines et sociales est en effet marqué par une inflation du recours à la sémantique de l’« innovation sociale » dans les discours publics, couplée à celle de l’« expérimentation » (Klein et al., 2014). De fait, les appels à projets et autres formulaires de demandes de subventions émanant des institutions publiques et privées font la part belle à cette sémantique. En apparence, ces discours laudatifs sont porteurs d’une ambition réformatrice : il s’agit d’« encourager l’expérimentation de solutions innovantes dans la perspective d’une généralisation de ces solutions pour une modernisation des politiques publiques » (Penven, 2015, p. 129).

Néanmoins, la rhétorique de l’innovation sociale qui imprègne de plus en plus d’appels à projets semble faire l’objet d’une appropriation confuse par les acteurs. En l’espèce, les structures tendent souvent à l’interpréter selon une définition techniciste, centrée sur le développement de nouvelles technologies. Comme le remarquent Juan-Luis Klein, Jean-Louis Laville et Frank Moulaert, l’usage dominant de la notion d’innovation reste en effet largement inséré « dans un paradigme où le progrès et la modernisation des pratiques sociales sont au centre de l’évolution historique » (Klein et al., 2014, p. 9). Cette vision tend ainsi à réduire l’innovation à un « processus collatéral à la diffusion de la technologie » (*Ibid.*, p. 16). Adoptant une perspective institutionnaliste, ces auteurs définissent au contraire l’innovation sociale comme le résultat d’un « processus conflictuel » qui engage l’ensemble des acteurs sociaux – et non pas seulement les entrepreneurs comme chez Schumpeter. Pour eux, l’innovation sociale résulte précisément du « décalage entre les structures de pouvoir et les besoins des citoyens » (*Ibid.*, p. 16), et engage la mobilisation collective des acteurs sociaux qui s’efforcent de trouver des solutions à leurs problèmes posés de façon nouvelle (*Ibid.*).

Or, les professionnels du DSU semblent plutôt confondre « innovation sociale » et « outillage ». Dans leurs réponses aux appels à projets, les structures comme Epsilon tendent non seulement à mettre en récit leurs outils et leurs méthodes pour séduire les financeurs, mais promettent aussi d'« expérimenter » des « méthodologies d'intervention transférables sur d'autres sites et auprès d'autres partenaires Ville ou bailleurs³³⁷ ». Ainsi, tout se passe comme si les démarches immersives que les prestataires cherchent à faire subventionner ne servaient qu'à valider et confirmer la standardisation de leurs pratiques professionnelles. Le recours au thème de l'innovation ou de l'expérimentation sociale semble en effet davantage conforter une logique de labellisation de « modèles » de « bonnes pratiques » (Devisme et al., 2007 ; Epstein, 2013b ; Béal et al., 2015), « sans que leur bien-fondé ni leur adaptabilité à d'autres contextes que celui de leur élaboration ne soient démontrés ni débattus » (Mazeaud et Nonjon, 2018, p. 322). La circulation de ces modèles vient ainsi consacrer la diffusion de techniques participatives considérées comme exemplaires, sans toutefois chercher à bouleverser la répartition convenue des pouvoirs. Dans ce contexte, l'obtention de ces financements ne permet pas tellement aux associations prestataires de rééquilibrer la relation avec leur mandant principal, ni de mettre en pratique le principe de coresponsabilités. Pour rendre compte de l'imbrication de ces processus, il peut être heuristique de porter l'analyse sur l'un des principaux financeurs des projets DSU des bailleurs, le Fonds pour l'Innovation Sociale³³⁸ (FIS).

Le Fonds pour l'Innovation Sociale (FIS)

En 2007, la fédération des Entreprises Sociales pour l'Habitat (ESH) crée le FIS, suite « aux demandes de l'État qui trouvait que les bailleurs s'impliquaient pas assez dans les territoires³³⁹ ». À l'instar du mécénat d'entreprise institutionnalisant la « responsabilité sociale des entreprises » (Hély, 2009), le FIS vise à faire la démonstration de l'engagement des bailleurs dans « le lien social et la relation au bien vivre ensemble³⁴⁰ », tant en interne au sein du monde HLM qu'auprès des autres partenaires institutionnels. Le fond fonctionne sur un principe redistributif : les ESH adhérentes y contribuent sur la base d'un euro par an par logement, et peuvent soumettre chaque année des projets. Selon sa page de présentation, le FIS soutient « tout projet innovant ou expérimenté, favorisant l'accueil, l'intégration et la qualité de vie des habitants dans le logement et le quartier, en particulier les habitants en difficulté sociale, économique, psychologique, ou en situation d'exclusion³⁴¹ ».

Cet appel à projets ne se présente pas seulement comme une ressource financière pour les acteurs du DSU. Il contribue également à définir les normes d'intervention au sein du monde HLM, en diffusant des retours d'expérience et en capitalisant sur les « bonnes pratiques » locales à partir des projets financés (Devisme et al., 2007 ; Béal et al., 2015). Pour la présidente des ESH, le FIS atteste ainsi qu'« au-delà de son utilité auprès des bénéficiaires, habitants/locataires, il est aussi un outil de prospection sur les modes de gestion des ESH et permet d'expérimenter de nouveaux modes de fonctionnement³⁴² ».

³³⁷ Extrait d'une réponse à un projet FIS réalisée par Epsilon dans une ville du 95, Fonds d'Innovation Sociale, bilan 2013, p.71.

³³⁸ Ce fonds finance ainsi plusieurs projets de DSU stratégiques pour le prestataire enquêté, notamment ceux de Trappes, Dammarie et d'Osny, mais aussi plusieurs missions déclinées sous forme de « visites de courtoisie » dans des villes impactées par des projets ANRU (Épinay-sur-Seine, Villeneuve-la-Garenne).

³³⁹ Entretien avec la coordinatrice du FIS, juillet 2017.

³⁴⁰ FIS, assemblée générale 2009, p. 5.

³⁴¹ <https://www.esh.fr/fonds-pour-l-innovation-sociale/le-fonds-pour-l-innovation-sociale/objectifs-du-fonds/>

³⁴² Fédération des ESH, *Rapport annuel du Fonds pour l'Innovation Sociale*, 2013, p. 17.

Au-delà de sa fonction de légitimation des services DSU au sein des organismes, le FIS met en scène la collaboration entre le monde HLM et la société civile : les projets doivent être présentés en « binôme » entre un bailleur et une structure associative, que celle-ci soit locale ou qu'elle fonctionne sur le mode d'un bureau d'études. La mise en avant de cette rhétorique partenariale contribue ainsi à donner chair au mythe d'une convergence des intérêts entre bailleurs et associations locales, alimentant une vision pacifiée du lien social. Les « référents projets » sont ainsi des salariés de l'organisme HLM (essentiellement des CDSU, même si certains gestionnaires sollicitent également le fond).

En l'absence d'autres sources de financements significatives pour mener à bien les ambitions réelles des professionnels du DSU en matière de lien social, le FIS demeure une ressource essentielle pour les CDSU. Doté d'une enveloppe d'environ 1,3 million d'euros par an, il finance les projets à environ 30 000 € par an en moyenne. En comparaison, les enveloppes octroyées par les financeurs publics (État, collectivités territoriales...) ne dépassent rarement la somme de 15 000 €, si on cumule l'ensemble des différentes subventions (tableaux 9 et 10). Si le FIS a autant d'importances dans le financement et dans la définition des projets de DSU portés par les bailleurs, c'est donc d'abord parce que les sommes allouées par les autres financeurs, du moins dans les projets observés, demeurent dérisoires. C'est le cas du programme de Trappes sur lequel nous avons centré notre enquête, où le financement du FIS s'avère décisif.

Tableau 9 : financement du programme DSU de Trappes entre 2014 et 2016³⁴³

Financeurs	Montant du financement	Participation au financement de l'intervention du prestataire
FIS	40 000 €	33,4%
Bailleur commanditaire	54 555 €	45,5%
Ville	400 €	0,3%
CUCS	6 000 €	5,0%
Fondation de France	8 000 €	6,7%
Bourse nationale d'expérimentation en faveur de la participation des habitants	10 880 €	9,1%
Total	119 835 €	100%

La prise en charge de plus en plus hégémonique des bailleurs dans le traitement des problèmes résidentiels illustre le relatif désengagement des autres institutions publiques présentes dans les quartiers HLM. Solliciter des demandes de subventions publiques ou du mécénat privé semble pourtant constituer un moyen de financer les expérimentations et les démarches immersives, plus conformes aux référentiels du DSU défendus par les professionnels. Dans cette logique, les subventions publiques ou privées ne sont pas tant le fruit d'actions spontanées de la société civile, mais bien des demandes latentes des commanditaires. Ces derniers passent par l'intermédiaire de prestataires – qui ont, comme Epsilon, souvent le statut associatif – pour augmenter les budgets des interventions qu'ils pilotent. Téó, CDSU ne s'en cache pas. Pour mettre en œuvre un programme centré autour d'un « diagnostic » associant l'accompagnement des usages des locataires à l'amélioration des pratiques gestionnaires, il a demandé à son prestataire de « chercher la moitié du budget [du projet] en subvention ». Pour ce faire, il l'a aidé à instruire diverses demandes de financement (FIS, Fondation de France, CUCS...). La part du FIS représente d'ailleurs une variable déterminante de la faisabilité du projet, son financement avoisinant les 50 % de son montant total (tableau 10).

³⁴³ Sources : Fédération des ESH, *Fonds pour l'Innovation Sociale*, 2014, p. 33.

Tableau 10 : financement d'un programme DSU enquêté en 2013³⁴⁴

Financeurs	Montant du financement	Participation au financement de l'intervention du prestataire
FIS	19 000 €	47%
Bailleur commanditaire	9 240 €	23%
Ville	2 000 €	5%
Conseil Général	2 000 €	5%
Fondation de France	6 000 €	15%
Autre mécénat privé	2 000 €	5%
Total	40 240 €	100%

Dans ce contexte d'encadrement, la multiplication des financeurs n'entraîne donc pas forcément un rééquilibrage de la relation entre bailleur et prestataires, selon le principe de « coresponsabilités ». La place accordée à l'expérimentation apparaît également normative : l'injonction à l'« innovation sociale » exacerbée par les effets concurrentiels des appels à projets encourage les porteurs de projet à inscrire, dans les objectifs de leurs missions, une finalité de standardisation. L'enjeu est d'initier des démarches pouvant être reproductibles de site en site, à distance d'une prise en compte des configurations locales et institutionnelles. Nous voudrions montrer désormais que ces logiques managériales contraignent également la dimension participative du DSU, en accordant une place subordonnée aux habitants dans la définition des dispositifs.

III. L'impératif participatif sous contraintes managériales

Chez les acteurs et les chercheurs, une confusion est faite entre participation et démocratisation du processus décisionnel (Bresson, 2007 ; Charles, 2016). Depuis les travaux pionniers de Sherry Arnstein (1969), l'attention des chercheurs et des praticiens s'est largement focalisée sur le degré de décision accordé aux citoyens dans les dispositifs participatifs – de la (dés)information à l'autogestion, en passant par la codécision (Blondiaux et Fourniau, 2011). Appliqué au DSU, ce « tropisme procédural » (Mazeaud, 2009) conduit à envisager les dispositifs participatifs comme des instruments de dépolitisation des relations bailleur-locataire³⁴⁵. Ce n'est toutefois pas la problématique de l'idéal démocratique au sens décisionnel du terme qui anime principalement les intervenants. Leurs questionnements concernent plutôt la prise en considération des habitants en tant que sujet politique, capables de réguler leur quartier par eux-mêmes. C'est dans ce sens que l'impératif participatif trouve sens chez les professionnels. À leurs yeux, la participation des habitants apparaît en effet comme une condition incontournable pour répondre aux demandes de leurs commanditaires. Même si elle est dénuée d'ambition décisionnelle, elle répond à l'exigence d'une contribution collective au bien commun, et permet de faire converger les objectifs gestionnaires des bailleurs avec les intérêts des habitants.

³⁴⁴ Fédération des ESH, *Rapport annuel du Fonds pour l'Innovation Sociale*, 2013, p. 72.

³⁴⁵ C'est d'ailleurs dans cette perspective que se situent nos publications rédigées avant la rédaction de cette thèse (Leclercq, 2017, 2020, à paraître).

Pourtant, comme nous l'avons souligné, le cadre marchand du DSU tend à circonscrire cette ambition au déploiement d'« actions concrètes » sur le terrain : fête de quartier, jardin partagé, réunions et ateliers de travail avec des gestionnaires ou d'autres résidents, etc. Dans l'esprit des professionnels, ces actions comportent une double dimension pédagogique et citoyenne : elles sont l'occasion de construire des scènes durant lesquelles les habitants, en situation, feraient non seulement l'apprentissage du vivre ensemble, mais prendraient aussi conscience que leurs actes ont des répercussions – positives ou négatives – sur la vie en collectivité (III.A). Cette vision idyllique fait l'impasse sur les contraintes institutionnelles et techniques qui pèsent sur l'activité des intervenants, et sur les formes de lien social et civil qu'ils contribuent à stimuler. Ces contraintes ne résultent pas seulement de l'hégémonie des bailleurs dans la définition de leurs activités. Elle relève aussi d'une exigence économique : dès lors qu'il s'agit de mettre en œuvre des « actions concrètes », faire participer les habitants à leur élaboration est beaucoup moins rentable que de l'animer à leur place (III.B). La participation des habitants implique souvent de laisser place à de l'informalité et des tâtonnements qui s'accommodent mal de la logique de devis qui font la part belle aux méthodes standardisées. De plus, si l'intervention en tiers extérieur au quartier constitue la plus-value du prestataire, voire la raison même de son existence, cette extériorité présente plusieurs limites. D'une part, elle oblige les intervenants à devoir se disperser entre une multitude de sites, parfois au cours d'une même journée (III.C). D'autre part, elle altère leur ancrage territorial : en intervenant de façon ponctuelle à partir d'une liste d'actions et de séquences inscrites sur des devis, les intervenants peinent à tisser des liens de confiance avec les habitants et les acteurs locaux (III.D).

III.A. La participation des habitants comme impératif professionnel

La force de l'impératif participatif qui imprègne les conceptions du DSU des HLM s'appuie principalement sur deux considérations. Premièrement, la participation est perçue dans une dimension pédagogique et de lutte contre l'exclusion sociale et politique des habitants. Dans cette perspective, l'impératif participatif se réfère implicitement au postulat « constructiviste » qui imprègne les sciences de l'éducation : la transmission verticale des connaissances (que les prestataires entendent comme de la « moralisation ») est perçue comme inefficace par rapport aux approches pédagogiques collaboratives qui associent activement les publics à la production des contenus de l'apprentissage (Matthews, 1997). Ce débat se retrouve également dans l'intervention sociale, marquée à partir des années 1960 en France par la dévalorisation du *faire pour* au profit du *faire avec* et du *faire faire* (De Robertis, 1981 ; Astier, 2010). Transposé au DSU, ce postulat considère que pour que les actions de sensibilisation soient efficaces (c'est-à-dire qu'elles entraînent un changement de comportements et de représentations des résidents), il faudrait donc que les habitants les co-construisent du début à la fin.

La seconde considération qui plaide pour des actions co-construites avec les habitants renvoie aux changements de conception de la légitimité démocratique qui prévaut dans nos sociétés démocratiques contemporaines (Blondiaux, 2005). Pour que les actions initiées sous l'égide du DSU soient légitimes aux yeux des habitants, notamment pour les

non-participants, il faudrait au moins que leurs pairs aient directement contribué à leur élaboration. Cet impératif participatif relève là encore du déplacement des figures de l'autorité induit par le « nouvel esprit de la démocratie » : « la légitimité d'une mesure ne dépendrait plus seulement de la nature de l'autorité qui la prend, mais de la manière dont elle est prise, de la procédure dans laquelle elle s'inscrit » (*Ibid.*, p. 124). En l'occurrence, en impliquant des habitants dans l'élaboration d'actions concrètes, ces derniers se retrouvent garants d'une responsabilité qui en assure la réussite. Par exemple, les professionnels ou les habitants impliqués dans les actions de DSU conviennent que pour qu'une « fête de quartier » ou qu'un « jardin partagé » soient « respectés » par les autres résidents (en particulier par « les jeunes » dont les protagonistes tendent à suspecter qu'ils pourraient les « saccager », pour reprendre leurs termes), l'implication d'habitants apparaît comme un impératif incontournable du succès des opérations.

Cette lecture est mise en pratique à travers une rhétorique participative qui positionne les habitants comme des « acteurs ». Selon cette rhétorique, les résidents « détiennent la solution³⁴⁶ » aux problématiques auxquelles ils sont confrontés dans leur vie quotidienne. Par extension, les locataires sont incités à résoudre par eux-mêmes les « dysfonctionnements » constatés par les gestionnaires. Les publics sont identifiés comme des « ressources », qui disposent de « capacités », de potentialités que les praticiens se doivent d'« activer³⁴⁷ » (Genard, 2013). Ce faisant, les prestataires envisagent le DSU comme un moyen de « promouvoir la citoyenneté » des résidents (Leclercq et Demoulin, 2018) : les thèmes d'interventions portés par les logiques gestionnaires (l'amélioration de la propreté, la lutte contre les dégradations...) deviennent des prétextes pour encourager les populations à interroger leur place et à agir dans leur résidence. Comme l'indiquent les propositions de devis formulés par les prestataires, l'objectif des commandes est par exemple d'inciter les habitants à « devenir acteurs de la propreté de leur immeuble », ou encore de « développer la convivialité entre voisins pour favoriser la prise de conscience d'une résidence plus propre³⁴⁸ ».

Qu'il s'agisse de programmes ou de missions ponctuelles, l'objectif de normalisation des pratiques habitantes imprègne en effet l'ensemble des commandes des bailleurs. Dans les programmes transversaux, cet objectif est formulé en termes de « participation des habitants ». L'enjeu n'est pas tant de sensibiliser les habitants que d'octroyer à ces derniers des moyens logistiques et techniques de réguler les espaces résidentiels par eux-mêmes. Ainsi, l'injonction participative permet aux coordinateurs de déléguer la sensibilisation des conduites aux habitants volontaires, érigés au rang de « partenaires » des acteurs locaux. Cet objectif leur paraît d'autant plus acceptable que les habitants qu'ils mobilisent se montrent souvent demandeurs en matière de régulation résidentielle.

Ainsi, dans l'un des programmes qu'il coordonne pour le compte d'un OPH, Tom, 28 ans, soutient un groupe d'habitants volontaires particulièrement mobilisés sur les

³⁴⁶ Entretien avec Lisa, ancienne salariée d'Epsilon devenue prestataire indépendance, février 2017.

³⁴⁷ La sémantique de l'habitant acteur résonne avec celle de l'activation qui envahit les politiques sociales depuis les années 1980 : « le fait de bénéficier de la solidarité collective doit s'échanger contre un comportement bien particulier : s'activer. S'activer consiste à apporter les preuves que l'on veut s'en sortir par soi-même et à partir de soi-même » (Astier, 2007, p. 21).

³⁴⁸ Extraits de propositions de devis d'un prestataire DSU, 2017.

enjeux de « propreté » et d’occupation des halls par des « jeunes » décrits comme « toxicomanes ». Dans cette résidence d’environ 450 logements située dans une petite ville de grande banlieue parisienne, il a largement pu négocier avec sa « cliente » le contenu opérationnel de sa commande. Il a d’abord effectué une « enquête sociale » de cinq mois auprès de l’ensemble des résidents avec l’aide de quelques collègues. Suite à 408 entretiens, il a pu s’imprégner des représentations des habitants, et s’enquérir de « leurs problèmes », de « leurs besoins » et de « leurs demandes ». Il a profité de cette enquête pour identifier des volontaires prêts à se mobiliser pour leur quartier, qu’il réunit de façon hebdomadaire pour les accompagner à mettre en œuvre des propositions :

« L’important pour moi, c’est d’avoir une dynamique participative. Et s’il en sort de la propreté, s’il en sort de l’aménagement, s’il en sort quoique ce soit, je prends. S’il faut nettoyer, que c’est fait en collectif parce que ça nourrit une dynamique participative, je le fais. J pense que notre cœur de métiers c’est cette dynamique participative là, et qu’elle débouche sur de la propreté, ou sur de l’aménagement, ou j’en sais rien, du père Noël, du tout ce que tu veux, moi j’ai pas de problème avec ça. Ce que je veux, c’est que ce soit structuré, que là les personnes autour de la table, ils intègrent [...] un circuit de discussion, que leur parole soit prise en compte, que ça enrichisse des points de vue. C’est ça que je veux. Et dans les deux sens quoi. C’est-à-dire qu’eux-mêmes ils comprennent aussi comment les choses fonctionnent. C’est une œuvre de transparence » (Tom, octobre 2017).

Bien que Tom, de par sa formation d’urbaniste, privilégie les actions qui concernent l’aménagement du territoire (création d’équipement, de jardins partagés, square de jeux...), son groupe d’habitants est avant tout demandeur d’actions de « propreté » et de « convivialité ». Comme il l’explique, les participants souhaitaient organiser « un ramassage tous ensemble des déchets sur le quartier » :

« J’y croyais pas trop au départ. Les habitants me disent “on fait ça un samedi matin à 10h”. J’étais là “mais vous êtes fous, un samedi matin, ça marchera pas !” J’étais sûr de moi hein. Ben samedi matin à 10h, t’avais 40 habitants, [...] 40 personnes qui un jour J, un jour donné, se sont bougé le cul pour envoyer un signal de dire “on compte, on a envie de faire, la réponse elle nous appartient aussi. Elle appartient à d’autres mais elle nous appartient aussi”. Enfin j’trouvais ça bien, j’trouvais ça abouti. C’est une action ponctuelle. C’est une *one shot* peut-être, mais en attendant ça a du sens. Ça a une signification en soi. Et tout part de là à mon avis » (*Ibid.*).

Dès lors que les actions de sensibilisation sont portées par des habitants volontaires, l’action des coordinateurs de projet est ainsi significative. Elle témoigne de l’enjeu politique qu’ils situent au cœur de leur engagement professionnel : octroyer des moyens aux habitants de quartiers stigmatisés pour pouvoir s’auto-organiser, et définir par eux-mêmes l’action publique à destination de leur quartier (Bacqué et Mechmache, 2013).

Alors même que la démarche décrite par Tom représente pour lui l’archétype de la mission idéale de DSU, cette méthode participative se heurte pourtant à une réalité économique : *faire faire* et *faire avec* est beaucoup plus chronophage que *faire pour*. Autrement dit, plus une action est participative et fait l’objet d’une co-construction avec une pluralité d’acteurs – *i.e.* plus elle est « partenariale » – et plus elle demande du *temps* et de la *présence* sur le site. Or, ce temps est difficile à prévoir dans les devis, et ce malgré les méthodologies séquentielles qui tentent d’anticiper la durée nécessaire à l’implication des protagonistes.

III.B. La « co-construction » à l'épreuve de la rentabilité des prestations

La participation des habitants ou des partenaires implique un travail de coordination qui relève en grande partie d'un « travail invisible » (Krinsky et Simonet, 2012), difficilement quantifiable et évaluable sur les devis. C'est particulièrement le cas du temps consacré à la mobilisation des participants, qui n'est pas exempt de « ratés » : annulation d'une réunion au dernier moment par un « partenaire » ou par manque de mobilisation des habitants, temps informel de négociation pour convaincre un acteur de participer, etc. Face à tout ce travail qui échappe aux logiques comptables et juridiques des documents contractuels, les missions les plus ambitieuses en termes de participation et de partenariats sont souvent les moins rentables pour les prestataires.

L'analyse de la rentabilité des « rallyes propreté » illustre bien ce paradoxe. Sur le papier, cet outil se veut à la fois « partenarial » et « participatif », tout en sensibilisant les participants aux normes du bien habiter. Hormis leur caractère évènementiel, ces « rallyes » n'ont pas grand-chose à voir avec leur homologue aristocrate. L'évènement, qui attire essentiellement des enfants et quelques parents, s'organise autour d'un jeu de sensibilisation déployé autour de différents stands thématiques : économies d'énergie, nuisibles, jets par les fenêtres, dépôts sauvages, règlement intérieur des résidences, relation avec les gardiens, etc. (figure 14). Au sein de ces stands, des questions sont posées aux participants, qui gagnent des points en fonction de leurs réponses. L'évènement se clôture par un temps de remise de prix auquel le maire, l'élu local ou le directeur de l'organisme HLM acte de sa présence par un discours de remerciement.

Figure 14 : affiche de communication d'un « rallye » et photo d'un stand³⁴⁹



Parmi les différents rallyes que nous avons observés, les moins rentables sont souvent ceux dont l'organisation s'est voulue partenariale et participative. C'est le cas du rallye organisé par Sonia, coordinatrice chez Epsilon, dans un quartier géré par trois bailleurs. Comme le devis l'indique, le projet ambitionnait à la fois d'« intégrer dans la démarche les habitants, repérés lors de réunions en pied d'immeuble », mais aussi d'autres partenaires comme « les amicales de locataires, les services municipaux et les services de proximité des bailleurs ». L'ambition était ainsi de co-construire les stands avec

³⁴⁹ Sources : prestataire enquêté.

l'ensemble de ces acteurs, pour créer des supports adaptés au contexte local. Sonia considère que l'action a été fructueuse : « même si y avait pas énormément de personnes qui ont participé aux groupes de travail, les personnes qui étaient là ont participé du début jusqu'à la fin », se félicite-t-elle. Seul bémol : l'ambition participative et partenariale du projet s'est révélée chronophage. Autrement dit, les moyens alloués n'étaient pas à la hauteur du travail demandé :

« Le devis était vendu très très bas parce que le client avait qu'une certaine somme, mais le boulot à faire valait trois fois le devis. Il fallait faire un boulot à 30 000€ pour un devis à 10 000. Donc forcément tu dépasses » (Sonia, janvier 2017).

En l'occurrence, Sonia a passé beaucoup de temps à « faire du re-contact » : avant chaque réunion, elle devait solliciter par téléphone et par SMS les 120 habitants qu'elle avait auparavant identifiés dans les réunions en pied d'immeuble. La volonté de faire un projet à l'échelle du quartier – et non pas à l'échelle du patrimoine d'un seul bailleur – a également entraîné une multiplication des interlocuteurs qu'il fallait associer à chaque étape intermédiaire. Cette liste d'acteurs locaux s'est d'ailleurs amplifiée en cours de mission, au fur et à mesure que le projet gagnait en visibilité et qu'il devenait un enjeu politique pour les différents acteurs du territoire. Cette emphase médiatique a donc généré un travail de coordination et de mobilisation supplémentaire (organisation de réunions, recontact des participants...), sans parler des réunions qui ont été annulées *in extremis* suite à l'empêchement de dernière minute d'un partenaire jugé « indispensable » par le commanditaire. En conséquence, le projet a été réalisé à perte pour le prestataire.

Ce constat montre l'un des travers de l'externalisation du management de projet, qui pousse les prestataires à vendre des actions d'une ambition excessive par rapport aux moyens alloués (Villette, 2003). En effet, « l'une des illusions courantes des porteurs de projets est de pécher par excès d'optimisme et de sous-estimer les obstacles » (Dortier, 2017, p. 149). Cette logique met précisément en exergue l'un des paradoxes de la standardisation du travail sur le lien social : plus les actions sont fidèles aux conceptions originelles du DSU, et moins elles sont rentables pour les prestataires. L'intégration des habitants et d'autres partenaires professionnels dans la conception et la mise en œuvre des actions implique en effet des activités informelles largement invisibilisées dans les devis. Ces documents, soumis aux lois de la concurrence, laissent peu de place aux imprévus du travail partenarial, comme la volonté d'un partenaire d'intégrer une structure supplémentaire, les pertes de temps liées à l'annulation ou au report d'une réunion, etc.

À l'inverse, lorsque les projets sont descendants, non-participatifs et qu'ils n'intègrent pas les partenaires locaux (en ne réunissant par exemple qu'un seul bailleur et d'autres prestataires spécialisés dans les sensibilisations clef en main), l'action n'a plus tellement à voir avec ce que les professionnels considèrent comme du développement social. Les professionnels se retrouvent au contraire « confinés dans un rôle de récréologues » (Rabaud, 2011, p. 77) : ils animent des activités sensibilisatrices à des publics passifs, positionnés en consommateurs. Mais c'est justement ce manque d'ambition sociale qui rend ces prestations lucratives. C'est le constat que pose Lisa, 29 ans, prestataire indépendante. Selon elle, le rallye qu'elle organise chaque année dans une ville de l'Essonne est d'autant plus rentable qu'il n'« est pas assez partenarial ». Elle se contente d'organiser l'évènement, d'y animer un stand de sensibilisation sur le tri sélectif,

et de sous-traiter l'animation des autres stands auprès de prestataires spécialisés. Elle considère dès lors son travail comme de l'« animation » :

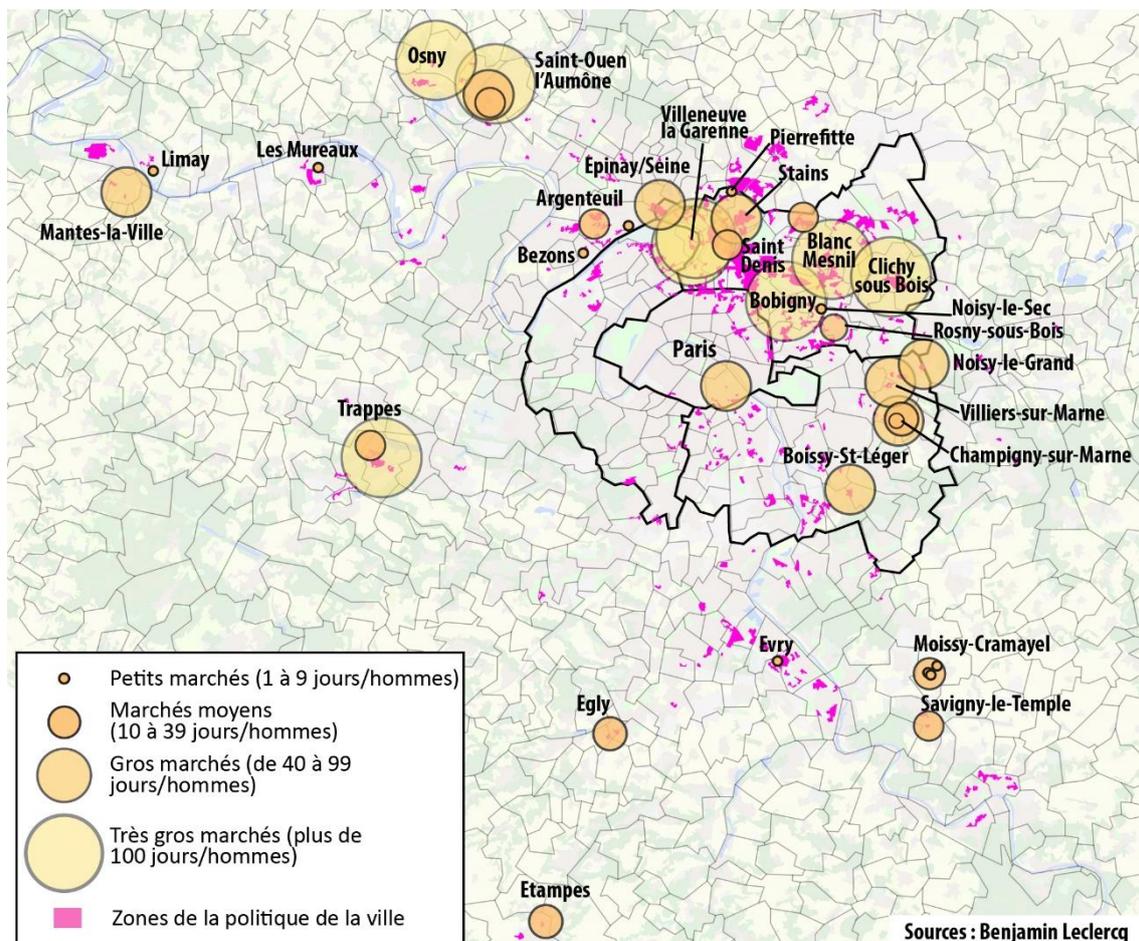
« Ça me fait manger, mais c'est pas du DSU pour le coup. Ça peut venir rythmer la vie, créer du lien, etc. Mais seul ça n'a absolument aucun intérêt. Si ce n'est de divertir à un moment donné. Mais faut être au clair avec ça en fait. Ça va rien changer en termes de cadre de vie dans la durée. Ça change ponctuellement une journée, ça amène un peu de gaité à un moment donné, ça change l'image du bailleur... Mais concrètement, ça n'a aucun effet dans le temps » (Lisa, février 2017).

Ainsi, plus les actions sont standardisées et reposent sur une logique consumériste, et plus elles sont lucratives. Ce constat témoigne de la difficulté pour les prestataires à commercialiser l'expérimental, les tâtonnements et les bricolages qui sont inhérents à toute entreprise d'action collective réunissant des « acteurs "inhabituels" compte tenu de la répartition convenue des prérogatives, des compétences et de l'expertise » (Akrich, 2013). En l'absence d'une telle démarche, la rationalisation du DSU contribue à circonscrire les modes et les thèmes d'engagement des habitants dans un vivre ensemble défini par les attentes initiales des bailleurs. Elle contribue également à entretenir le mythe d'un lien intrinsèque entre participation et sensibilisation (entendu au sens de responsabilisation des habitants sur leurs comportements). En sous-tendant que la participation des habitants a pour objectif de transformer leurs comportements, ce procédé entretient ainsi la moralisation implicite des habitants dont le DSU des bailleurs est imprégné : les habitants doivent résoudre les problèmes de cadre de vie dans les grands ensembles, car ils en seraient les principaux responsables.

La commercialisation du DSU ne se heurte pas seulement aux défis du partenariat et de la participation des habitants. Les déplacements entre les sites représentent également un coût pour le prestataire qui contribue à la rentabilité variable des prestations : plus un site est enclavé géographiquement, et moins il est rentable d'y travailler.

III.C. La dispersion géographique des missions à l'épreuve de la rentabilité

Les quartiers ciblés par l'externalisation du DSU sont souvent géographiquement éloignés les uns des autres (figure 15). En plus de leur dispersion géographique, les immeubles concernés sont également souvent isolés des gares de transport en commun. Du fait du petit volume de nombreuses prestations, les prestataires se retrouvent souvent à jongler quotidiennement entre plusieurs sites, et à multiplier les temps de transport, parfois dans une même journée. Cette contrainte est exacerbée par leur posture de tiers extérieur : disposant rarement d'un local dédié attribué par le bailleur, les prestataires assurent l'animation de leurs missions à distance. Par exemple, la mobilisation des habitants et des partenaires s'effectue de façon dématérialisée, par téléphone, par mails et par SMS, complétée éventuellement par un affichage du gardien dans les halls.

Figure 15 : la dispersion géographique des missions du prestataire en 2017

Ce manque d’ancrage dans les quartiers d’intervention et cette multiplication des sites d’intervention ne sont pas sans conséquence sur les conditions de travail. Par exemple, Abdoul, 37 ans, coordinateur, a été recruté en 2016 pour intervenir initialement sur le projet de Trappes. Au fur et à mesure de sa prise de poste, d’autres projets « périphériques » sont venus remplir son emploi du temps. Comme il l’explique, la dispersion géographique de ses missions contribue à multiplier ses temps de transports – une variable à laquelle il n’était psychologiquement pas préparé :

« Moi à la base j’étais recruté pour travailler à Trappes. J’m disais “Trappes bam, mon lieu de travail”. Tu te mets dans la tête que le matin tu te lèves tu vas à Trappes, et le soir tu rentres. Mais en fait, c’est pas ça. Ton lieu de travail c’est [une ville de proche banlieue où se situe le siège du prestataire], et de [là] faut que tu ailles à Trappes. Et de Trappes après on te met Mantes, on te met Poissy, on te met Bagnolet, on te met d’autres trucs. [...] Ça m’est arrivé certain jour de [...] commencer [dans l’Est parisien], d’atterrir dans une réunion à Bagnolet, de Bagnolet de monter à Mantes, et de Mantes, de finir à Trappes » (Abdoul, avril 2017).

La dispersion géographique des missions n’a pas qu’un impact sur les conditions de travail des coordinateurs. Elle a également des conséquences économiques, en rendant certains types de missions moins rentables que d’autres. En effet, dans un marché où les missions sont dispersées et situées dans des quartiers relativement mal desservis, les manques à gagner pour les prestataires concernent en grande partie des pertes de temps générées par les aller-retour sur le terrain. C’est notamment le cas des missions qui ciblent

certaines populations spécifiques, qu'il s'agisse de groupes de locataires volontaires constitués à partir d'une liste de locataires identifiés (les « référents »), ou encore les missions qui ciblent les ménages porteurs de comportements déviants (les visites-conseils). Dans le premier cas, le prestataire court le risque que la mobilisation des habitants à distance échoue, entraînant un report de la réunion ou de l'atelier considéré. Dans une telle situation, le coordinateur peut découvrir le jour J que faute de participants, il a effectué un aller-retour inutile sur le site.

Cette situation est également très fréquente dans les missions qui ciblent les locataires porteurs de comportements déviants, comme les « visites-conseils ». Un simple rendez-vous manqué avec un locataire peut suffire à rendre ce type de projet déficitaire. Même si cet outil a été conçu de façon complémentaire aux « visites de courtoisie », ces deux outils ont des niveaux de rentabilité très différents. Les visites de courtoisie peuvent se révéler très rentables pour le prestataire, du fait de la durée importante des entretiens, et de la taille de l'échantillon concerné. Comme la mission cible l'ensemble de la résidence, le coordinateur peut amortir son déplacement en négociant plusieurs rendez-vous dans la foulée en porte-à-porte. À l'inverse, dans les missions de visites-conseils qui ciblent des locataires spécifiques, une telle marge de manœuvre relève de l'impossible. La difficulté à contacter les ménages concernés est redoublée par l'objectif de suivi des situations individuelles, qui impose de se rendre au domicile des ménages à plusieurs reprises sur une durée impartie. Aude, 25 ans, coordinatrice, témoigne ainsi de ses difficultés à honorer sa prestation, du fait de la volatilité des ménages à contacter :

« J'avais 30 visites à faire avec 10 familles, que je devais voir trois fois [...]. C'était des familles qui avaient vraiment des difficultés, qui avaient été identifiées lors de missions précédentes. Et il fallait que je les accompagne sur tout ce qui est économies d'énergie, mais on parlait aussi de gestion de déchets, du bruit, de plein de choses... Donc ça se passait bien, sauf que du coup les gens je devais les voir trois fois [...]. Et c'est pas facile de les voir, et de les revoir quand t'as un nombre limité de personnes. [...] Souvent elles étaient injoignables, c'était la croix et la bannière pour les avoir » (Aude, mai 2017).

Ainsi, plus les missions ponctuelles ciblent des publics spécifiques et identifiés, et moins elles sont rentables pour le prestataire. Celui-ci doit se déplacer sur site spécialement pour eux, en prenant le risque de se faire « poser un lapin ». Ces situations de rendez-vous manqué ou de démobilisation illustrent l'un des principaux défis qui se posent aux structures d'ingénierie sociale : celui de déjouer la méfiance que les habitants et les autres structures locales peuvent ressentir à l'égard d'un intervenant extérieur.

III.D. L'extériorité du tiers à l'épreuve de la confiance

De manière générale, les prestataires sont pris en tension entre le fait d'agir en tiers extérieur à partir d'une temporalité contrainte par les devis, et le besoin d'obtenir la *confiance* des acteurs, afin de les entraîner dans une « dynamique » d'action collective visant à « réguler les fonctionnements » du quartier. L'intervenant extérieur, à son arrivée dans un territoire, est en effet confronté à l'altérité qu'il représente aux yeux des différents acteurs. Il doit, pour reprendre les propos de Georg Simmel ([1908] 2013), faire l'épreuve de l'« étranger ». Comme le souligne Jean-luc Graven (2008, p. 40), pédagogue du

développement social, l'intervenant extérieur demeure à son arrivée un « inconnu » qui suscite la « méfiance » et la « circonspection » de son auditoire. Selon lui, « les habitants des quartiers populaires voient de nombreux intervenants qui, à un titre ou à un autre, arrivent, sollicitent des renseignements pour une enquête, pour une étude et passent leur chemin » (*Ibid.*). Dès lors, l'intervenant « doit sans cesse redire qui il est, le pourquoi de sa présence. Le temps, la faveur de rencontres jugées positives par les habitants, font que le “bouche à oreille” accélère l'appropriation de l'[intervenant social] par le quartier » (*Ibid.*). Cet enjeu d'« appropriation » témoigne ainsi du *lien de confiance* qu'il doit établir avec les habitants à qui il demande de participer et de se responsabiliser.

D'un point de vue sociologique, la notion de confiance apparaît à la fois floue et insaisissable. Définie comme un mécanisme d'intégration sociale servant à réduire la complexité sociale (Simmel, [1908] 2013), elle permettrait tout à la fois de « pallier l'ignorance, compenser l'incomplétude de l'information, faire face à l'opacité et à l'incertitude des situations, résoudre les problèmes spécifiques inhérents à la prise de risque, contrecarrer l'opportunisme des comportements, traiter leur imprévisibilité » (Quéré, 2001, p. 9). La notion de confiance relève en somme d'un état intermédiaire entre le savoir et le non-savoir : « celui qui sait tout n'a pas besoin de faire confiance, celui qui ne sait rien ne peut même raisonnablement pas faire confiance » (Simmel, 2013, p. 356). En ce sens, la confiance apparaît comme un préalable à la coexistence démocratique : elle « appelle à la réciprocité des perspectives et l'interchangeabilité des positions (il est attendu qu'on agisse le plus souvent avec autrui comme si les places pouvaient être inversées) » (Gayet-Viaud et al., 2019, p. 10).

Dans sa dimension spatiale, la notion de confiance rejoint la définition simmelienne de l'étranger qui suscite la méfiance des autochtones. C'est justement là que réside l'un des principaux défis des prestataires : en agissant en tiers extérieur, ils sont méconnus par les autres acteurs locaux au démarrage de leur mission. En survenant sur le terrain au nom du bailleur, les prestataires sont identifiés comme une extension de ces organisations, alors même que ces dernières peuvent être perçues avec défiance dans les immeubles qui concentrent les troubles résidentiels (cf. chapitre 2). Pour acquérir une identité indépendante de celle des bailleurs – *i.e.* pour démontrer leur « neutralité » – les prestataires doivent donner la preuve aux résidents qu'ils ne sont pas « opportunistes » (Boltanski et Chiapello, 1999). Ils doivent acquérir le statut d'être « familier » (Luhmann, 2001) et prouver que leurs interventions sont aussi bénéfiques pour les bailleurs que pour les habitants. C'est en ce sens que leurs interventions doivent nécessairement être incarnées : elles s'insèrent dans un monde domestique, où « le respect des dettes contractées repose sur la coexistence des mêmes personnes dans un même espace et sur le contrôle croisé qu'elles exercent les unes sur les autres » (Boltanski et Chiapello, 1999, p. 469). Dans cette perspective, la présence physique et continue des prestataires au sein des résidences leur permet de se faire (re)connaître par les résidents ou par les « têtes de réseau » locales (notamment les représentants associatifs ou institutionnels). Les contacts physiques informels (tel habitant rencontré au détour d'une cage d'escalier, tel partenaire, etc.), apparaissent de ce point de vue incontournables pour faire reconnaître « les dettes contractées à l'égard [des] autres » (*Ibid.*). L'immersion favorise en cela la production de la confiance, pour produire des « normes exigeantes de réciprocité généralisée »

capables de susciter l'adhésion des habitants (Putnam, 2013, p. 37). Or, de ce point de vue, les prestataires font face à un obstacle incompressible : ils ne sont pas payés pour être physiquement présents sur le territoire, en dehors du volume horaire inscrit sur leurs devis pour réaliser des « actions concrètes ». Les tarifs journaliers des coordinateurs limitent de fait leur présence sur le quartier, les bailleurs ne souhaitant pas les financer pour effectuer des « contacts informels ». Les coordinateurs rencontrés en ont bien conscience, à l'instar de Lisa, pour qui le travail préalable des prestataires devrait être de :

« Faire des rencontres avec les partenaires... Faire l'historique du quartier, comment ça fonctionne, aller rencontrer les gens, leur demander ce dont ils ont besoin, faire du terrain, discuter avec le gardien, etc. [...] Mais tout ce travail-là, on le fait plus. On n'est pas payé pour le faire, et les gens veulent pas payer pour le faire. [...] [Le DSU] dans pas mal de quartiers, c'est des actions poudre aux yeux³⁵⁰, où voilà on va dire "on a fait des choses". Certains [CDSU] c'est : "moi j'ai un budget, faut que je le dépense" ». (Lisa, février 2017).

Le travail informel de rencontre et de tissage de la confiance demande ainsi un temps de présence difficile à quantifier, qui peut vite être extrêmement onéreux au vu des tarifs journaliers des prestataires. C'est là que réside l'une des principales limites de la rationalisation des pratiques de développement social. Le coût du temps conduit alors les prestataires et leurs commanditaires à imaginer des formes de substitutions au travail des coordinateurs comptabilisés en jour-homme. C'est dans ce contexte qu'interviennent les demandes de subventions et les réponses aux appels à projets, qui peuvent indirectement financer les démarches immersives sur le terrain – à la condition toutefois d'être présentées sous la forme d'« expérimentation » ou d'être associées à l'introduction d'une nouvelle technologie (comme dans le champ de la participation numérique). Les acteurs peuvent également recourir aux emplois aidés dans le cadre des dispositifs nationaux d'insertion sociale qui permettent d'assurer une présence physique au sein des territoires à moindre coût (adultes relais, services civiques...). Le prestataire intègre dans sa prestation le recrutement d'un médiateur ou d'un animateur spécialement dédié au projet : la présence quotidienne de ce médiateur, au sein d'un local en pied d'immeuble, donne une incarnation humaine au programme DSU, et permet de se substituer à l'absence des coordinateurs pour construire le « lien de confiance » avec les habitants. Les kits de DSU qui comprennent l'animation d'une « permanence » au sein d'un local dédié au projet reposent ainsi sur une forme de précarisation du travail, qui permet au prestataire de rester compétitif par rapport à ses concurrents.

Conclusion du chapitre 4

Tout au long de ce chapitre, nous avons pu voir comment l'institutionnalisation de la politique de la ville avait conduit à redéfinir la professionnalisation de l'intermédiation. Ce processus découle d'une dialectique entre l'offre et la demande : d'un côté, des prestataires tirent profit de la division du travail au sein des organismes HLM et des failles

³⁵⁰ Cet usage « poudre aux yeux » du DSU montre la congruence entre ce champ d'activité et les politiques participatives des collectivités territoriales : « confrontés à la fragilisation de la légitimation par les *inputs* (crise de la représentation) et à des contextes d'action toujours plus complexes et fragmentés (crise de la gouvernabilité), [les élus et leurs entourages] cherchent à agir et à se légitimer autrement, en développant de nouvelles modalités de gouvernement plus participatives » (Mazeaud et Nonjon, 2018, p. 333).

de leur autorité pour s'ouvrir une part de marché sur l'intermédiation bailleur-locataire ; de l'autre, la progressive montée en compétence des commanditaires renforce le contrôle de l'activité de leurs prestataires. Les relations entre professionnels internes et externes aux bailleurs se retrouvent ainsi régies par des processus de rationalisation du travail qui organisent, calibrent et codifient toujours plus les interventions sociales et urbaines à destination des habitants, en même temps qu'ils offrent des ressources aux acteurs pour légitimer la place du DSU dans les HLM. Pour les organismes, la standardisation de la sensibilisation et de la participation des locataires « ordinaires » permet de réduire les sources d'incertitude liées à l'externalisation de l'interface, tout en démultipliant les actions *concrètes, visibles et quantifiables* – et donc plus facilement valorisables auprès des institutions qui financent le DSU. Pour les structures externes, la standardisation de leurs propositions permet de rentabiliser leurs prestations, de rester compétitifs face à la concurrence, et de répondre à leurs contraintes managériales internes.

Cependant, ce mouvement de rationalisation de la production du *mieux* vivre ensemble conduit surtout à neutraliser le sens politique des modes d'encadrement des classes populaires (Quentin, 2020), à en faire des produits comme les autres que l'on s'échange sur un marché. On remarque ainsi que le fondateur d'Epsilon transfère certains principes méthodologiques du travail social canonique, afin de les réadapter aux demandes des bailleurs et les commercialiser sur le marché. Ce faisant, il en dénature partiellement la normativité et la déontologie que les travailleurs sociaux y avaient attachées, comme c'est le cas du « diagnostic dynamique » (De Robertis, 1981), qui passe d'une conception non linéaire de l'accompagnement social à un « projet » qui s'apparente à une succession d'actions monétisables sur des devis. En ce sens, la commercialisation du travail de terrain tend à travestir les fondements originels de la doctrine du DSU sur laquelle les prestataires fondent leur expertise, en résumant le travail d'intermédiation à une opération de communication à l'intention des habitants, et sans remettre en cause le soupçon de « déviance » ou de passivité à l'égard de la régulation des normes résidentielles que les bailleurs font peser sur eux. Le traitement dont fait l'objet le « jet de déchet par la fenêtre » – acte de transgression par excellence des normes élémentaires du vivre ensemble dans les quartiers HLM – en offre une illustration paradigmatique. Alors que les prestataires tentent de capitaliser sur leurs expériences pour interpréter cette pratique selon une hypothèse multifactorielle – en supposant qu'elle pourrait notamment être une forme protopolitique de protestation de la gestion des bailleurs (Scott, 1992) – les prestations de DSU les réduisent à des comportements « incivils », ou à une méconnaissance des règles d'usages, qui nécessiteraient de « répéter, répéter, répéter » aux résidents qu'il faut qu'ils changent de comportements.

Ainsi, la standardisation des prestations alimente une forme de division du travail qui confine l'activité des prestataires dans un rôle d'exécution de tâches communicationnelles (celle qui rend l'existence statutaire d'un tiers extérieur indispensable), et dont la négociation de la durée et des modalités sont soumises à des contraintes budgétaires et de rentabilité. Dans la logique du calcul « coût-bénéfice » qui anime les acteurs (Warin, 1995 ; Demoulin, 2016), les commandes de DSU se réduisent alors à une déclinaison d'outils à mettre en œuvre sur le terrain (Bonaccorsi et Nonjon, 2012). Cette emphase pour l'outillage et le séquençage des actions entretient ainsi une forme de nivellement par

le bas des interventions, réduites à des kits dont l'efficacité pour répondre aux demandes des gestionnaires reste à interroger. La professionnalisation du DSU qui découle du jeu de l'offre et de la demande semble en ce sens entretenir une confusion entre rationalisation industrielle et rationalisation professionnelle. L'obsession pour la réalisation de gains de productivité mesurables et quantifiables conduit les acteurs à « concevoir et à organiser la production de service professionnel formaté en “quasi-produits”, à standardiser autant que possible le travail professionnel » (Gadrey, 1994, p. 186). Cette recherche de rentabilité se fait ainsi au détriment d'une rationalisation professionnelle plus qualitative, orientée vers « la typification des cas, la formalisation des méthodes correspondantes et leur décomposition en “routines”, afin de faire progresser l'efficacité (à la fois au sens du gain de temps et de la qualité de la réponse) des procédures du travail professionnel » (*Ibid.*).

Pour s'émanciper des contraintes économiques imposées par la marchandisation du DSU, les prestataires tentent de mobiliser des ressources financières supplémentaires, en adossant les commandes des bailleurs à des subventions publiques et privées. C'est à partir de ces budgets complémentaires que les professionnels cherchent à mettre en œuvre des démarches participatives remontantes, fondées sur un travail d'enquête et visant non seulement à comprendre les besoins et les désirs des populations, mais aussi à les enrôler dans des actions collectives visant l'auto-prise en charge de la régulation du cadre de vie (comme on l'a vu avec l'exemple de Tom). Néanmoins, la mobilisation de fonds supplémentaires n'autorise que partiellement les prestataires à s'affranchir de la normativité de leurs commanditaires. En tout état de cause, l'« innovation sociale » en question apparaît redevable d'une conception schumpetérienne de la démocratie, selon laquelle la société s'en remet à la compétence de ses experts au nom de l'amélioration de l'efficacité des systèmes de production, de la compétitivité et de la rentabilité (Klein et al. 2014., p. 11). Elle nourrit le processus de technicisation de la production du lien social, et favorise la circulation de « bonnes pratiques » et de « modèles » (Devisme et al., 2007 ; Béal et al., 2015 ; Mazeaud et Nonjon, 2018), pouvant être appliqués indépendamment de l'histoire locale des quartiers ciblés. La standardisation du DSU semble en particulier faire l'impasse sur la nécessaire incarnation du travail de création de liens réalisé par ces prestataires. En effet, en construisant des connexions entre deux acteurs éloignés les uns les autres, ces intervenants « se trouvent dans la situation temporaire de passage obligé, puisque tous ceux qui voudront à leur tour franchir les frontières qu'il est parvenu à surmonter devront, pour un temps, passer par lui » (Boltanski et Chiapello, 1999, p. 175).

Nous allons désormais analyser comment les intervenants de terrain s'accommodent de la marchandisation et de la standardisation de leurs interventions, et comment ils parviennent ou non à les renégocier en situation. Quel sens ces jeunes diplômés en SHS donnent-ils aux commandes des bailleurs ? Parviennent-ils à renégocier la dimension normalisatrice de ces demandes, et à négocier un rôle de soutien auprès des habitants ? Peut-on faire l'hypothèse que leur réappropriation en acte de leurs interventions s'inscrit dans un processus de « professionnalisation par le bas » de l'intermédiation bailleurs-locataires (Evetts, 2003 ; Vezinat, 2012) ?

Chapitre 5. Entre délégation du « sale boulot » et quête de « neutralité » : la professionnalisation par le bas du travail du vivre ensemble

En situation d'interaction avec les habitants des grands ensembles, les professionnels du DSU sont au cœur de la tension constitutive du travail social : d'un côté, ils cherchent à négocier une relation d'aide auprès des populations, et tentent de stimuler leurs capacités d'action collective ; de l'autre, les attentes de leur commanditaire les positionnent en agent de la norme – l'objectif étant d'inciter les résidents à « s'approprier » leur environnement, afin de transformer leurs comportements. Or, ces missions de « sensibilisation » posent dilemme aux intervenants : comment concilier l'injonction à faire respecter les devoirs des locataires, tout en y incluant la défense de leurs droits ? Comment accompagner les habitants à devenir « acteurs » de leur cadre de vie, tout en se départissant d'une approche « moralisatrice » ? Ce questionnement n'est pas nouveau. Il jalonne la littérature consacrée au travail social depuis les années 1970³⁵¹ (Donzelot et al., 1972 ; Donzelot, [1977] 2005 ; Verdès-Leroux, 1978 ; Autès, 1999). Traversés par une « espèce de mauvaise conscience » (Geng, 1980), les travailleurs sociaux seraient « troublés par la fonction objectivement normalisatrice qu'ils rempliraient, alors qu'ils se vivaient subjectivement comme des soutiens, voire comme des libérateurs » (de Maillard, 2002, p. 216).

À partir des années 1980, la dualité entre émancipation et encadrement a été réactualisée par la diffusion de la norme d'autonomie dans l'intervention sociale (Autès, 1999). D'un côté, l'injonction à la « réinsertion » des publics insuffle une « grammaire de la responsabilité » (Genard, 1999) qui peut se montrer particulièrement oppressante, surtout lorsque les personnes « aidées » ne sont pas en mesure d'y répondre (Astier et Duvoux, 2006 ; Duvoux, 2012). De l'autre, cette aspiration à l'autonomie reste perçue par les professionnels comme le fondement de la relation d'aide, voire comme la condition de l'émancipation individuelle et collective des personnes (De Robertis, 1981, 2005 ; Pattaroni, 2007). Avec l'instigation de la norme participative comme « paradigme de l'action publique » (Bacqué et al., 2005), ce paradoxe structurant de l'intervention sociale s'est redéplacé. Il n'est plus seulement problématisé en termes d'individualisation et de psychologisation des problèmes sociaux (Lapierre et Levesque, 2013), mais impacte aussi les interventions sociales collectives. Celles-ci oscillent désormais entre « injonction participative » et *empowerment* (Carrel, 2013) : « les dispositifs participatifs peuvent être vus comme une stratégie institutionnelle pour contenir la nouvelle “classe dangereuse” dans une visée disciplinaire » (*Ibid.*, p. 18), en même temps qu'ils sont « un moyen, pour les citoyens “ordinaires”, de faire valoir leurs droits, de se voir reconnaître

³⁵¹ Il est même plus ancien si l'on prend en compte les travaux de Mary E. Richmond des années 1920 qui, pour contourner l'approche répressive alors dominante dans le secteur de l'assistance américaine, tentent, dans une perspective deweyenne (Gravière, 2013), de théoriser le *case work* – une approche de l'assistance sociale centrée sur la défense de la cause des personnes accompagnées (De Robertis, 1981).

une légitimité et des savoirs et de peser sur les décisions publiques » (*Ibid.*, p. 20 ; Hatzfeld, 2011).

C'est aussi pour gérer ces tensions que les intervenants enquêtés définissent leur engagement professionnel dans le registre de la « facilitation ». La figure du « facilitateur de dynamiques collectives³⁵² » qu'ils se plaisent à évoquer est en effet particulièrement commode : à la fois, elle laisse aux protagonistes la liberté de définir par eux-mêmes la substance normative de leurs interactions – la seule responsabilité des prestataires étant d'offrir une mise en connexion, et d'être garants d'un cadre d'énonciation favorable à la délibération (Mamou, 2015) ; en même temps, cette figure offre aux intervenants une marge de manœuvre pour se positionner, selon les situations, dans une posture qui oscille entre tiers impartial ou multipartial avec les différents protagonistes, et un engagement plus assumé du côté des groupes dominés (Blanc, 1999).

Néanmoins, en pratique, l'alternance de ces postures professionnelles s'accommode mal de la mise en kit du DSU. Aux yeux des intervenants, la facilitation suppose en effet de déployer des modes d'intervention dont la terminologie rappelle celle des structures pionnières de la participation des années 1970 et 1980 (Nonjon, 2012) : les acteurs définissent le projet de DSU idéal comme étant basé sur un *travail d'enquête en immersion* dans le milieu de vie des populations, afin de s'enquérir de *leurs besoins* et de *leurs demandes*, de les *accompagner à les formuler*, de les aider à *structurer leurs initiatives*. Si cette modalité peut être envisageable dans les programmes d'action à gros volumes où les prestataires officient dans une logique de délégation, elle n'apparaît guère possible dans les missions ponctuelles ou les projets séquencés à l'extrême. Dans ce type de commandes, la dimension normalisatrice – retraduite en termes de « sensibilisation » – prend une forme à la fois explicite et individualisée : ces prestations véhiculent frontalement une grammaire de la responsabilité qui rend les habitants responsables des troubles résidentiels, tout en édulcorant le rôle éventuel des institutions dans les dégradations du patrimoine (notamment en matière d'entretien).

Ce chapitre interroge la manière dont les intervenants tentent de se réapproprier leur positionnement professionnel à une double échelle : celle du face-à-face avec les habitants, et celle de l'arrière-plan des interactions. À partir de l'analyse des missions ponctuelles de sensibilisation, le premier niveau invite à saisir comment les acteurs cherchent à dépasser la posture normalisatrice dans laquelle ces prestations peuvent les enfermer. Comment les professionnels parviennent-ils ou non à négocier une posture d'aide et de soutien auprès des populations du parc social ? Sur quelles ressources cognitives s'appuient-ils pour déjouer la posture « moralisatrice » et « donneuse de leçons » – pour reprendre les termes des acteurs – que l'acte de « sensibiliser » pourrait instiguer ? À un deuxième niveau, porter l'attention sur les coulisses du prestataire permet de considérer les processus de « professionnalisation par le bas » de l'intermédiation bailleurs-locataires (Evetts, 2003 ; Demazière, 2009 ; Vezinat, 2012). Dans quelle mesure les acteurs cherchent-ils à formaliser leurs savoirs d'action, à dépasser les connaissances et réflexions individuelles et parcellaires, afin de les partager avec leurs collègues, voire de les imposer aux commanditaires ? Peuvent-ils renégocier les demandes des bailleurs,

³⁵² Propos exprimé par des coordinateurs de projet lors d'une réunion d'analyse des pratiques, mars 2016.

pour les conformer à leur identité professionnelle ? Sont-ils en capacité de dépasser les rouages de la rationalisation du travail de terrain imposée par la marchandisation du DSU ? Peut-on observer des tentatives de construction, même éphémères et spontanées, d'un référentiel de l'intermédiation bailleurs-locataires ?

Selon Pierre Muller (2003, p. 68), « le processus de construction d'un référentiel correspond à un double mécanisme : une opération de décodage du réel afin d'en diminuer l'opacité, et une opération de recodage du réel pour définir un programme d'action publique ». Vue sous cet angle, une professionnalisation aboutie de l'intermédiation suppose que les intervenants s'affirment en « opérateurs de transaction », c'est-à-dire qu'ils réalisent un travail « d'encastrement [de leur] référentiel sectoriel dans le référentiel global » (*Ibid.*). En effet, si l'on admet à la suite d'Alain Penven que « la finalité d'une démarche d'ingénierie sociale est de bâtir une action publique qui sera mise en œuvre par des acteurs publics et privés en situant leurs actions spécifiques dans le cadre plus global des politiques publiques » (Penven, 2013, p. 128), la construction d'un référentiel de pratiques professionnelles stabilisées n'aurait alors de poids qu'en étant incorporée d'une manière ou d'une autre dans l'action publique³⁵³. Il ne s'agit pas ici de montrer comment les formes de rationalisation professionnelle parviennent ou non à infléchir les modes de gestion des bailleurs et à redéfinir directement les normes de la politique de DSU des bailleurs, mais plus modestement d'appréhender comment les intervenants mettent en discussion leurs pratiques en interne afin d'essayer d'obtenir des prises sur leurs activités et de les conformer à leurs valeurs. Dans cette perspective, l'attention sera également portée sur le rôle joué par le chercheur CIFRE dans ce mouvement de circulation des savoirs et des compétences.

Dans le champ du DSU externalisé, l'élaboration collective d'un référentiel rencontre un obstacle majeur : la grande volatilité des salariés. Le *turnover* massif d'Epsilon évoqué dans le chapitre méthodologique³⁵⁴ est révélateur d'un phénomène de défection professionnelle plus large, qui touche l'ensemble du marché du travail associatif (Gateau, 2010). La sociologie du monde associatif indique que l'insatisfaction professionnelle des salariés des associations est multifactorielle. Elle découle à la fois d'un faible niveau de rémunération, d'un manque de reconnaissance des compétences des salariés, ainsi que d'un déficit – ou à l'inverse d'un excès – d'organisation et d'encadrement du travail, qui s'accommode mal des valeurs militantes portées par les acteurs (Hély, 2004, 2009 ; Gateau, 2010 ; Cottin-Marx, 2019). Dans le DSU, la rotation du personnel est doublement problématique. D'une part, elle fragilise les processus collectifs de capitalisation et de codification des pratiques professionnelles. En effet, comment espérer stabiliser un référentiel interne de « bonnes pratiques » auprès des commanditaires, si la structure est constamment vouée à recruter du personnel inexpérimenté ? D'autre part, le travail de terrain repose sur la création de connexions qui rendent les intervenants peu interchangeables : comme on l'a vu dans le chapitre précédent, les liens qu'ils produisent

³⁵³ De ce point de vue, l'inflation sémantique pour l'innovation sociale pourrait être porteuse de ce mouvement d'encastrement. Mais comme on l'a souligné, ce vocabulaire s'inscrit dans une conception de l'émulation créative qui entretient une confusion entre appropriations technologiques et transformation institutionnelle (Klein et al., 2014).

³⁵⁴ Voir figure 2 dans la partie méthodologique, p. 42.

avec les habitants et les acteurs institutionnels des cités HLM sont basés sur des relations de réciprocité et de confiance inscrites dans le monde domestique, et demeurent à ce titre nécessairement incarnés (Boltanski et Chiapello, 1999).

C'est donc à la lumière de ces contraintes que ce chapitre interroge la substance des processus de rationalisation professionnelle du DSU. Le propos est divisé en deux parties. La première caractérise les sources du malaise des coordinateurs de projet. Elle montre comment la standardisation des pratiques professionnelles introduit une « incompatibilité relative des dimensions managériale et militante de leur activité » (Gourgues, 2013, p. 33). En l'occurrence, la mise en kit du DSU semble faire obstacle à la gestion du *hiatus* entre normalisation des pratiques habitants et soutien de leurs initiatives. La seconde partie porte sur les processus de professionnalisation *par le bas* que les intervenants tentent d'élaborer individuellement ou collectivement pour négocier leur positionnement et faire reconnaître leurs compétences.

I. Gérer le *hiatus* entre normalisation et soutien des pratiques habitantes

Chez les prestataires DSU, la défection du personnel puise essentiellement sa source dans le *hiatus* entre les représentations initiales que les salariés se font de leur métier, et les contraintes managériales et commerciales qui pèsent sur leurs activités. Au moment de leur recrutement, les coordinateurs de projet se réfèrent à des définitions idéalisées du DSU, qui résonnent avec la rhétorique méthodologique développée par leurs supérieurs hiérarchiques (cf. chapitre 4). Lors des premiers entretiens d'embauche et dans les réunions d'équipe, une large place est accordée à la légitimation des normes participatives, partenariales et territorialisées, ainsi qu'à la rhétorique de la « neutralité » et de la « coresponsabilité ». Lors de leur prise de poste, les salariés s'imaginent donc missionnés pour coordonner des programmes d'actions collectives, dont le contenu serait codéfini à partir de l'expression des besoins et des demandes des habitants.

En pratique, les salariés déchantent lorsqu'on leur confie leurs premières missions. Dans la division technique et morale du travail du DSU, les coordinateurs de projets se retrouvent confinés dans un travail de prescription des normes à véhiculer auprès des populations. La standardisation des propositions réduit en outre leurs capacités à pouvoir renégocier en situation les intentions normalisatrices des commandes. Plus les devis sont resserrés, et plus les professionnels travaillent sous la contrainte d'objectifs unidirectionnels de « sensibilisation » des habitants, rendus coupables de la dégradation des résidences. Au fur et à mesure qu'ils gagnent en expérience, les intervenants sociaux se mettent à distance de cette interprétation des troubles résidentiels. Ils formulent des hypothèses multifactorielles, qui tentent de prendre en compte les causes structurelles des déviances (cf. chapitre 4). Alors qu'à leurs yeux, les « dysfonctionnements résidentiels » questionnent les modes de gestion des bailleurs et nécessitent d'impliquer collectivement les acteurs dans un « diagnostic partagé », leurs commanditaires leur demandent directement de normaliser individuellement les conduites des locataires.

Dans ces conditions, comment gèrent-ils la dualité de leur positionnement, entre encadrement et soutien des habitants des quartiers populaires ? Cette section évoque tout d'abord les tensions que les commandes ouvertement normalisatrices posent aux intervenants : sont-ils légitimes à dire aux habitants comment ils doivent vivre ? Ont-ils réellement affaire à des individus porteurs de comportements « déviants » ? Ces tensions se doublent d'un dilemme éthique relaté dans un second temps : pour déjouer la dimension normalisatrice de leur posture, les intervenants sont parfois amenés à « faire des promesses » que le cadre de leurs interventions ne leur permet pas forcément de tenir. Dans un troisième temps, le propos montre les stratégies cognitives et discursives que les professionnels mettent en œuvre pour négocier individuellement leur positionnement.

1.A. Les coordinateurs de projets à l'épreuve de la « sensibilisation » des locataires « déviants »

Depuis les travaux d'Howard Becker, on sait que la déviance n'a de consistance que rapportée à un rappel explicite de la norme (Becker, 1985 ; Roudil, 2010). S'il y a des populations dites « déviantes » au sein des immeubles, ce n'est pas tant parce qu'il y a une déviation objective des normes en vigueur, que l'existence de dispositifs qui contribuent à les médiatiser et leur donner une signification sociale. C'est précisément ce type d'interactions que les bailleurs commandent aux prestataires : l'objectif est de rappeler directement la norme aux habitants, à leur domicile ou en pied d'immeuble. Une telle intention est d'autant plus mal vécue par les intervenants de terrain qu'au-delà du malaise ressenti en situation à devoir dire la norme, la question de la déviance potentielle des habitants n'est pas toujours établie. Faut-il sensibiliser l'ensemble de la population, ou bien doit-on se concentrer sur les ménages objectivement porteurs de comportements déviants ? Ce questionnement qui traverse les acteurs en charge de définir les commandes se répercute dans la façon dont les cibles des actions descendantes sont délimitées. On retrouve ainsi une dichotomie entre d'une part, les actions de « sensibilisation de masse » concernant indifféremment l'ensemble des résidents d'un immeuble, et d'autre part, les approches ciblées, visant directement des ménages considérés par les bailleurs comme « déviants » ou « en difficultés sociales ».

1. L'écueil du ciblage des populations dans les missions de sensibilisation

Le questionnement autour de la délimitation du public à sensibiliser pose un dilemme que les professionnels problématisent en termes de stigmatisme. D'un côté, sensibiliser l'ensemble des ménages alimenterait le stigmatisme résidentiel qui pèse sur les habitants des immeubles concernés (Roudil, 2010 ; Gilbert, 2012). En ce sens, la visite d'un intervenant social mandaté par un organisme HLM serait porteuse d'un double effet : elle viendrait rappeler aux habitants qu'en tant que locataire du parc social, ils sont redevables envers leur bailleur, et se doivent à ce titre d'accueillir un intervenant social à leur domicile. De l'autre, en ne ciblant que les ménages soupçonnés ou accusés de déviance, l'intervenant court le risque de souligner leur étiquette de déviant, et de les humilier encore plus qu'ils ne le sont.

Cette question se pose avec acuité dans le cas des missions de sensibilisation contre les « incivilités » comme le « jet par les fenêtres » – une thématique particulièrement prégnante dans les missions ponctuelles confiées à Epsilon. Commise dans l’anonymat, cette pratique concerne le plus souvent un bâti dont la forme urbaine est particulièrement stigmatisée : les tours d’habitation de forte densité. Du fait de l’incapacité des acteurs à identifier les auteurs potentiels de ces déviances³⁵⁵, les personnes chargées de définir le contenu des prestations proposent souvent des sensibilisations de masse, ciblant l’ensemble des ménages des immeubles ou des cages d’escalier concernés. Si ce mode d’intervention demeure rentable pour le prestataire, il peut dans le même temps être perçu comme contre-productif. C’est par exemple ce qu’avance Lorène, responsable de service DSU chez une ESH, qui a renoncé à commander ce type de mission :

« On peut pas non plus dire à tous les locataires “vous êtes des cochons” parce que c’est jeté par la fenêtre. Parce que la plupart des gens, ils le font pas, ça va juste les énerver hein. Moi je sais que, moi ça m’énerverait beaucoup, franchement. Si j’étais locataire et que je recevais un courrier en disant qu’il faut pas jeter par la fenêtre, j’dirais “mais ça va quoi, c’est bon !” Ceux qui le font, c’est un problème particulier, faut essayer de le repérer mais c’est pas facile » (responsable DSU, juillet 2016).

Ainsi, sensibiliser l’ensemble des ménages d’une résidence où seuls quelques-uns seraient déviants reviendrait à stigmatiser l’ensemble des résidents (Roudil, 2010). Ces derniers, par retournement du stigmate, seraient alors susceptibles d’adopter le comportement déviant dont ils se sentiraient accusés (Goffman, 1975). Ce risque est particulièrement substantiel dans les ensembles immobiliers marqués par l’obsolescence du bâti et la défaillance de l’entretien. Chloé, 27 ans, coordinatrice de projet, garde par exemple un souvenir amer d’un porte-à-porte qu’elle a effectué peu après son recrutement. Elle se souvient avoir été « vraiment choquée » par l’état d’insalubrité du site « où tout déconnaît. Les ascenseurs en panne, des montagnes d’ordures dans les locaux poubelles... ». Dans ce contexte, la prescription de normes lui semblait particulièrement malaisée, l’exposant à la colère des locataires :

« Je faisais mon porte-à-porte, et en fait je suis tombée sur un type hyper remonté contre le bailleur. Donc quand je lui ai parlé du jet par les fenêtres, il a explosé : “mais vous nous prenez pour qui à nous dire ça ? Vous voyez bien l’état de la cité ! Si c’est ça, moi aussi je vais faire comme les autres et jeter ma poubelle par la fenêtre !” » (Chloé, mars 2016).

Gardant un souvenir acerbe de cette rencontre, Chloé adopte depuis un regard désabusé sur ces missions normatives, et se montre plus prudente pour aborder ces sujets :

« Maintenant je le vois différemment. J’essaye d’insister sur ce que je peux apporter aux gens, autant qu’ils ont à m’apporter d’ailleurs [...]. Et donc des fois t’as des petites victoires quand t’arrives à filer de l’info, à filer des petits trucs, par-ci par-là aux gens ou euh, “ouais mais vous savez qu’il y a ça qui existe, machin...” » (*Ibid.*).

Exposés en acte à un dilemme normatif, les coordinateurs n’ont qu’une marge étroite pour négocier un rôle de soutien. Leur aide se concentre sur la diffusion d’informations,

³⁵⁵ Cette incapacité est d’autant plus manifeste que, comme on l’a vu dans le chapitre 2, les transformations contemporaines de la gestion des quartiers les plus « difficiles » amènent les bailleurs à ne plus loger les gardiens sur place, pour faire face aux difficultés de recrutement et de fidélisation des gardiens (Laé, 2015). Autrement dit, il n’existe quasiment plus d’acteurs institutionnels qui connaissent précisément les habitants, au point de savoir sur quels ménages centrer les pratiques de sensibilisation ou d’accompagnement social.

qui permet partiellement de contrebalancer la violence symbolique exercée par la dimension moralisatrice des missions. Ce dilemme est plus vif encore dans les missions qui ciblent les ménages directement accusés de déviance.

2. Les visites-conseils à l'épreuve de la stigmatisation des ménages

Les « visites-conseils » sont typiques de ces prestations qui ciblent ouvertement des ménages soupçonnés par les bailleurs de comportements déviants. Ce contexte induit un jugement moral qui peut rendre l'établissement d'une relation d'aide plus difficile pour les intervenants. Bien qu'avec ce type d'intervention, les coordinateurs rognent sur la juridiction des professions canoniques du travail social, ils se montrent pourtant peu formés aux techniques psychosociologiques de l'intervention sociale, comme l'empathie, le non-jugement ou la non-directivité³⁵⁶ (Rogers, [1961] 2011 ; De Robertis, 1981). Contrairement aux assistants de service social, ils ne disposent ni d'un code déontologique, ni d'une légitimité institutionnelle pour intercéder ou interpeller les institutions sociales (De Robertis, 1981). Leur mandat est délimité par la seule demande de leur commanditaire – *i.e.* inciter les ménages ciblés à modifier leurs comportements. En situation, ils se retrouvent alors dépourvus de ressources cognitives et institutionnelles leur permettant de gérer la tension constitutive du travail social. Ils tendent de ce fait à réactualiser les « trois figures négatives de la relation d'aide » que sont « le paternalisme », l'« assistantisme » et la « claustration³⁵⁷ » (Pattaroni, 2007, p. 205). Le récit malheureux de Cyril, 35 ans, coordinateur, en donne une illustration saisissante :

« Le gardien me dit “les enfants de cette famille-là c'est des problèmes. [...] Tout le monde se plaint d'eux. Donc tu vas aller la voir pour la sensibiliser”. Je vais voir la famille, et en fait c'est une femme noire d'à peu près 30 ans, qui a 5 enfants, entre 6 mois et 15 ans, qu'est toute seule. Son mari est parti. Elle est dans un quartier sensible... Et donc elle peut pas tout contrôler. Elle essaye de maintenir son logement, et elle est beaucoup avec son gamin de 6 mois. Donc son gamin de 15 ans, ben voilà, il part et il revient un peu quand il veut. Il parle mal à sa mère et aux autres, et puis c'est comme ça, il fait ce qu'il veut, et elle a pas moyen de contrôler. Elle essaye à l'africaine, mais ça marche pas forcément en France, d'avoir des relais au niveau d'un oncle, etc., pour aussi garder les gamins. Mais en fait le gamin il fait plein de conneries, et les habitants disent “mais que font les parents ?” Elle m'explique ça, et elle me dit “mais moi le problème c'est que j'suis seule, mon mari est parti, j'ai des enfants à élever”. Elle sait pas les recours qu'elle peut avoir. En fait il faudrait qu'il soit dans un pensionnat, pour qu'il ait des tuteurs. Il faudrait... Je sais pas si y a vraiment des solutions parce que c'est compliqué aussi... En tout cas si elle avait de l'argent... Parce qu'elle est complètement démunie ! Faut aussi qu'elle aille bosser pour payer son loyer. Elle bosse, donc qu'est-ce qu'elle fait de ses enfants ? Et puis elle a pas de diplôme, de qualifications, elle a pas de voiture, tout ça... À force de comprendre. Fin quelque part, soit on essaye de convaincre, soit on essaye de comprendre. Et c'est là où j'me suis rendu compte de la difficulté pour ces gens ben d'arriver à... Et si tu veux, elle disait “désolée, je sais que mes enfants ils font des conneries. Mais je peux pas les tenir.

³⁵⁶ Rappelons que la grande majorité des coordinateurs de projet ont bénéficié de formations universitaires en sciences humaines et sociales incluant la sociologie, les sciences politiques, la géographie et l'architecture (cf. chapitre 3). Or, ces cursus n'intègrent pas, ou très rarement, d'initiation à l'intervention sociale interindividuelle, ou à l'analyse psychologique ou communicationnelle des phénomènes sociaux.

³⁵⁷ « À la figure du paternalisme correspond la question de la *domination par l'institution*, à celle de l'assistantisme la problématique de la *dépendance à l'institution* et à la figure de la claustration la crainte de l'*enfermement dans l'institution* » (Pattaroni, 2007, p. 205).

Matériellement je peux pas. Je peux pas les enfermer à la maison parce que sinon ils vont tout casser. Et puis de toute façon il faut qu'ils sortent ! Il faut qu'ils apprennent aussi... Les gens, les voisins, peut-être que eux ils supportent pas, mais il faut aussi qu'ils supportent, d'une certaine façon". Et ça elle l'a dit de façon implicite. Parce qu'elle était pas à l'aise, elle était un peu humiliée que quelqu'un vienne, un travailleur social vienne chez elle. [...] Et moi je lui ai dit "[...] On n'a pas de solutions toutes faites et... Je vais pas vous dire que vous êtes une mauvaise mère. J pense que vous avez beaucoup de courage, mais c'est compliqué pour vous, et que peut-être que ce serait plus facile si vous aviez que deux enfants. Maintenant vous en avez cinq. J'ai pas de jugement à donner, sauf que je suis inquiet de ce qu'ils vont devenir, parce que en bas y a des mecs qui recrutent des gars qui vont partir en Syrie, y a d'la défonce, alcool, cannabis, etc., qui les attend. Ils auront envie de se faire du fric..." [...] Elle était très gentille, mais en même temps, elle m'a dit "mais alors vous servez à quoi si vous venez me dire ça ?" » (Cyril, octobre 2017).

Ce discours illustre la situation emblématique de certains ménages du parc social paupérisé qui cumulent les indicateurs de fragilité : famille monoparentale immigrée avec faible niveau de qualification, travailleuse pauvre dépourvue de ressources matérielles pour encadrer ses enfants, violence conjugale potentielle, etc. Les conséquences spatiales de la situation sociale de cette mère de famille – des « enfants livrés à eux-mêmes » qui alimentent les tensions de voisinage – agissent alors comme un signal d'alerte pour le bailleur : les déviances résidentielles des enfants entraînent une amorce d'intervention sociale, qui aurait peut-être échappé aux radars des circuits traditionnels de l'action sociale de guichet (Warin, 2016). Mais le récit de cette visite-conseil souligne surtout l'impuissance de l'intervenant (Ion, 1998) : dépourvu d'offre réelle de prestation, le professionnel n'a que son écoute à offrir. Or, cette écoute demeure tributaire d'une commande qui cherche d'abord à sanctionner une parentalité jugée défailante. En l'absence de légitimité institutionnelle pour activer des recours auprès des organismes sociaux, cette prestation constitue ainsi une forme de retour en arrière dans l'histoire de la technicisation du travail social : elle rappelle directement l'action « paternaliste » et « assistantialiste » des « infirmières visiteuses » du début du XX^e siècle évoquée en chapitre 1, qui instaurent une relation de domination et de dépendance entre le bailleur et ses résidents (Voldman, 2019). En opposant l'écoute à la persuasion, le discours de l'intervenant témoigne là encore de la substitution des logiques de qualification des professions traditionnelles de l'assistance par de nouveaux acteurs moins bien formés (Autès, 1999). Ce processus transparait d'ailleurs dans l'interprétation du travail éducatif de son interlocutrice dans le registre ethnique, qui institue un lien de cause à effet entre défailance du travail parental et origine géographique supposée³⁵⁸.

Ce type d'intervention souligne en définitive les ambivalences de la spatialisation des problèmes sociaux : en se concentrant sur les conséquences résidentielles des problèmes, le DSU peine à agir sur les causes sociales, politiques et culturelles des mécanismes de marginalisation sociale. On comprend dès lors que ce type de commande puisse être délégitimé par les coordinateurs de projet.

³⁵⁸ Comme l'avait d'ailleurs suggéré Hughes Lagrange (2006, p. 109) au lendemain des émeutes de 2005, qui proposait une corrélation entre structure familiale et profil des émeutiers : « les émeutes ont pu recruter parmi les jeunes issus des grandes familles du Sahel, parce que ce sont les derniers arrivés et que les fratries très larges posent des problèmes de socialisation plus aigus que dans les autres groupes de migrants ».

3. De la prescription de la « propreté » au jugement moral des classes populaires : les défis de l'intrusion dans la sphère privée

Les sensibilisations en porte-à-porte sont typiques de ces missions qui provoquent le malaise des coordinateurs. Si cette approche se présente comme l'archétype de la démarche « d'aller vers » (Graven, *et al.*, 2008), elle suscite un certain nombre de frustrations professionnelles. À bien des égards, ce mode d'intervention apparaît littéralement comme une « délégation du sale boulot » des bailleurs (Hughes, 1996b) : à la fois parce qu'il vise un rappel unilatéral de la norme jusque dans la sphère privée des ménages ; mais aussi parce que l'objet même de ces sensibilisations renvoie directement à la relation ambivalente que nos sociétés entretiennent avec « le propre de la ville » (Ségaud, 1992). En effet, ces interventions ont souvent pour objet d'informer ou rappeler aux habitants les règles d'usages en matière de gestion des déchets : consignes de tri, jets par les fenêtres, lutte contre les « nuisibles » (pigeons, rats, cafards, punaises de lit...). Les coordinateurs de projet se retrouvent donc très souvent à discuter avec les habitants de questions de propreté et de saleté qui, loin d'être anodines, relèvent tout autant de « l'administration politique de ces territoires [qu'aux] négociations quotidiennes de la civilité » (Guitard et Milliot, 2015, p. 405). Si, comme le souligne Mary Douglas, les normes du propre et du sale sont relatives, elles renvoient néanmoins à des schèmes symboliques de classification de la matière, qui sont tributaires d'une relation de pouvoir : « chacun s'y conforme parce que les autres le font » (Douglas, [1966] 2016, p. 58). En d'autres termes, puisque « notre comportement vis-à-vis de la pollution consiste à condamner tout objet, toute idée susceptible [...] de contredire nos précieuses classifications » (*Ibid.* p.55), les conceptions de la saleté sont difficiles à négocier. Lorsque les coordinateurs sont mandatés par le bailleur pour « parler propreté », ils se trouvent de fait positionnés en relais de l'autorité institutionnelle. Alors même qu'ils se voient subjectivement comme des tiers, dont le rôle serait de renégocier les normes de civilité, leurs missions les placent objectivement en prescripteur du « bien habiter » (Habouzit, 2017). Devant l'impossibilité de se départir de leur fonction sociale d'encadrement, ils se retrouvent alors à « surveiller les individus, et les corriger, dans les deux sens du terme, c'est-à-dire les punir ou les pédagogiser » (Foucault, 1972, p. 695).

Le processus de « surveillance-punition » des résidents s'exerce avec d'autant plus d'acuité que les professionnels s'immiscent dans leur sphère privée. Le logement demeure pourtant l'un des rares espaces d'autonomie des classes populaires, où celles-ci peuvent s'y protéger des dominations s'exerçant dans les autres sphères de la vie sociale (travail, école, etc.) (Schwartz, 2012). Les coordinateurs, en sonnant aux portes des résidents et en leur divulguant des informations sur leurs pratiques résidentielles, s'invitent dans leur intimité, quitte à la transgresser (Habouzit, 2017). Cette intrusion se donne à voir de façon très explicite dans les situations où les habitants s'approprient leur palier, en laissant leurs chaussures ou leur poussette devant leur porte. Promues par des considérations hygiénistes et sécuritaires (faciliter le travail de nettoyage des paliers, sécurité incendie...), les prestataires sont incités par leurs commanditaires à demander aux locataires d'effacer toute trace d'appropriation des espaces collectifs. Certains bailleurs vont même jusqu'à interdire l'usage de paillason, tandis que d'autres missionnent Epsilon pour lutter contre les « balcons encombrés » :

« Une problématique importante de balcons encombrés est à traiter, car les dysfonctionnements engendrés sont de plusieurs natures et peuvent progressivement devenir importants : image de résidence désordonnée et donc dégradée, risque de chute d'objets, conséquences sur le bâti (surcharges de balcons, infiltrations), voire propagation d'un incendie à l'étage supérieur et impossibilité d'intervention des pompiers³⁵⁹ ».

Motivés par des arguments esthétiques, patrimoniaux et sécuritaires, ce type de rappel à l'ordre suscite des réticences bien plus profondes chez les professionnels que les sensibilisations relatives à la gestion des déchets. Si les conceptions de la saleté ont une prétention « universelle », incarnant invariablement « quelque chose qui n'est pas à sa place » (Douglas, [1966] 2016, p. 55), peut-on en dire autant d'un petit meuble à chaussures sur le palier, d'une poussette ou de quelconques objets témoignant d'une tentative de personnaliser des espaces caractérisés par leur uniformité architecturale ? Sanctionner ces formes d'appropriation ne revient-il pas à jeter le discrédit sur les modes d'habiter des milieux populaires, quand bien même le modèle des grands ensembles a été originellement façonné *par et pour* les classes moyennes (Genestier, 1994, 2002) ? Ce questionnement pointe le paradoxe du mandat éducatif des organismes HLM : derrière leur objectif officiel de promotion de « l'appropriation des habitants des espaces collectifs », les bailleurs tendent en pratique à sanctionner les usages pratiques ne relevant pas d'une conception contemplative des lieux (*Ibid.*).

Le malaise des professionnels s'ajoute à celui, plus indicible en public, de leur propre gestion du « stigmaté résidentiel » dont les grands ensembles HLM sont affublés (Gilbert, 2012). Les immeubles concernés par les prestations sont en effet, bien souvent, des espaces doublement stigmatisés. Ils le sont d'abord par leur réputation parfois « sulfureuse » relatée par la presse, et redoublée par les représentations des gestionnaires qui les définissent fréquemment comme des « plaques tournantes » de trafics illicites. Cette réputation peut être également confirmée par les propres observations des intervenants, qui doivent parfois montrer « patte blanche » auprès de « guetteurs » qui œuvrent dans les halls. Il n'est ainsi pas rare que certains quartiers soient considérés comme risqués pour la propre sécurité des coordinateurs, en particulier lorsque ces derniers sont des femmes. L'une d'elle a même été agressée en cours de notre enquête, lors d'une « visite de courtoisie ». Depuis, les intervenants se rendent généralement en binôme dans les quartiers considérés comme « les plus chauds ».

De plus, le contenu hygiéniste des commandes contribue en lui-même à poser un regard stigmatisant sur les immeubles et leurs populations. C'est particulièrement le cas des opérations de sensibilisation contre les « nuisibles », comme les punaises de lit. Présentée dans les médias comme une « invasion » voire un « nouveau fléau » qui touche l'habitat collectif³⁶⁰, la lutte contre ces insectes fait l'objet d'un plan national de lutte depuis les années 2010. À ce titre, les services DSU sollicitent fréquemment des prestataires pour réaliser des campagnes ponctuelles de sensibilisation des locataires, pour les informer du mode de prolifération de ces insectes, et du protocole à suivre pour les éradiquer (signaler l'infestation au gardien ou à la plateforme téléphonique, qui

³⁵⁹ Extrait de proposition de devis, Epsilon, 2017.

³⁶⁰ *L'Express*, « Trois chiffres pour illustrer le fléau des punaises de lit en France », 21 février 2020, en ligne : https://www.lexpress.fr/actualite/societe/sante/trois-chiffres-pour-illustrer-le-fleau-des-punaises-de-lit-en-france_2118955.html, consulté le 14/08/2020.

missionnent ensuite une entreprise). Or, c'est bien parce que les intervenants sociaux sont conscients des modes de contamination et de leurs effets dévastateurs³⁶¹, que ces missions hygiénistes alimentent parfois le dégoût et la peur d'entrer chez les ménages des immeubles concernés. Ces représentations éloignées des discours que les professionnels peuvent tenir en public sont notamment audibles dans les discussions informelles. Les coulisses du prestataire constituent des espaces où les professionnels « confient à leurs collègues des choses qu'ils ne pourraient dire à ceux qui justement ne le sont pas » (Hughes, 1996a, p. 96). Les coordinateurs peuvent à la fois y tourner en dérision certaines commandes des bailleurs – jugées parfois ridicules ou offensantes pour les habitants – mais aussi se montrer sans concession avec certains résidents.

Les prestataires à l'épreuve du « dégoût des autres³⁶² »

L'intrusion dans la sphère privée des ménages met directement à l'épreuve les valeurs humanistes promulguées par les normes contemporaines du travail social, en particulier le « non-jugement » et l'« empathie³⁶³ » envers les habitants (Rogers, [1961] 2011). Les scènes d'échanges informels qui peuvent suivre l'exécution des missions ponctuelles constituent des espaces propices à la participation-observante d'une forme d'« aversion » pour les lieux de vie des ménages – c'est-à-dire « une réaction morale spontanée » témoignant d'une forme de « dégoût culturel » (Lignier et Pagis, 2014, p. 4).

Ainsi, alors que nous échangeons avec plusieurs collègues sur le caractère particulièrement intrusif des « visites de courtoisie », je raconte l'accueil réservé par une famille m'ayant invité à s'asseoir sur son canapé : « *À un moment de la grille d'entretien, je leur demande s'ils ont des "nuisibles" chez eux, tout ce qui est cafard, punaises de lit, etc. Et en leur posant la question, je me suis rendu compte justement que le mur était recouvert de cafards ! Et là, la femme me répond "le truc qui gratte la nuit-là ? Ah oui je crois qu'on a ça". Et donc, assis sur ce canapé, je commençais à ressentir des démangeaisons, et me dire que j'allais en ramener chez moi !* ». Une collègue me répond d'un air amusé : « *c'est clair qu'il faut faire attention où on s'assoit, et où on pose nos affaires quand on rentre chez les gens ! Moi en général, je demande à être attablée et assise sur une chaise. De toute façon on peut toujours leur dire que c'est parce que c'est plus facile pour prendre des notes !* » La troisième rétorque : « *moi j'évite tout ce qui est pull ou écharpe en laine !* »

L'intrusion dans la sphère privée des ménages redouble ainsi la tension qui pèse sur les intervenants : alors qu'ils peinent à gérer l'ambivalence de leur positionnement, le contenu hygiéniste de leurs missions les place dans une situation inconfortable, tout en les exposant au risque de juger les styles de vie des ménages. Ce risque se trouve aussi redoublé par la pression managériale de leurs activités.

I.B. De la managérialisation des pratiques à la formulation d'une promesse

Au-delà de leur dimension intrusive, les interventions en porte-à-porte sont également délégitimées par les coordinateurs pour leur dimension répétitive et routinière, perçues comme en décalage avec leur niveau de qualification. Chloé a suivi un cursus d'histoire contemporaine avant de se réorienter dans un Master DSU. Elle raconte son

³⁶¹ Lorsque des punaises de lit rentrent dans un appartement, il est souvent nécessaire de se débarrasser d'une grande partie de ses meubles et de ses vêtements.

³⁶² Discussion informelle suite à une mission de « sensibilisation sur les punaises de lit », novembre 2015.

³⁶³ L'empathie est vue ici au sens de « capacité de percevoir et d'être sensible aux états émotionnels des autres, souvent couplée avec une motivation pour se préoccuper de leur bien-être » (Decety, 2017).

désarroi lorsqu'elle a réalisé qu'une grande partie de son travail consistait à réaliser des porte-à-porte : « au début j'me suis dit "c'est chaud, j'ai fait 7-8 ans d'études pour faire du porte-à-porte !" [...] Ça me rappelait des boulots étudiants que j'avais faits³⁶⁴ ». L'intervention de proximité étant largement associée au marché du travail précaire développé par les dispositifs d'insertion, les chefs d'équipe essayent de s'en démarquer, en présentant aux salariés ces tâches d'exécution comme des « diagnostics » ou des « enquêtes », voire comme un tremplin à l'issue duquel « les clients proposent ensuite des missions plus intéressantes³⁶⁵ » (cf. chapitre 4).

Mais cette rhétorique est rarement suffisante pour entretenir la motivation des salariés. La principale critique que les coordinateurs leur adressent est qu'en étant enfermés dans un rôle d'exécution, ils ne voient pas les retombées de leur travail. L'idée domine que leurs comptes-rendus atterrissent dans les « tiroirs » des CDSU, sans n'être jamais lus par d'autres agents des bailleurs. Les coordinateurs de projet s'y sentent ainsi positionnés comme des « brochures parlantes », comme l'explique Tom, 28 ans :

« La chose intéressante c'est qu'on vit des situations qui sont incarnées. C'est-à-dire que t'as envie de faire bouger les choses avec des habitants, des choses concrètes, et là [...] tu deviens une espèce de brochure parlante. Tu deviens une brochure parlante... [...] Et le problème, la vraie tension, et c'est pourquoi j'suis pas convaincu par ce que je fais à ce moment-là, c'est qu'en face de nous on a des locataires qui eux ont l'impression d'être écoutés, qui nous font part de problématiques qui sont très importantes, mais qui sont en dehors du cadre de la mission. Et ils nous le disent. Ils sont pas dupes, ils nous disent "mais vous de toute manière vous passez, et après c'est terminé" Et c'est à ce moment-là que moi, le positionnement, je leur dis "mais non, mais non, s'ils nous font venir, c'est que ça veut dire que c'est le début d'une démarche..." Et là je sens qu'il y a une espèce de promesse, parce que j'ai envie que ça bouge personnellement. Mais je me dis, ils savent très bien que... » (Tom, coordinateur, lors d'un atelier collectif de formation interne, juin 2016).

Comme le souligne ce coordinateur, le caractère ponctuel de l'interface avec les habitants dénature le rôle subjectif de soutien et d'écoute des problèmes des habitants. Alors même que la relation est éphémère, le professionnel s'oblige à effectuer une « promesse » de donner suite à l'échange afin de tenir la relation. En effet, comme le rappelle Hannah Arendt, la « faculté de faire et tenir des promesses » est au fondement des relations humaines et du pouvoir démocratique (Arendt, [1958] 2009). « Si nous n'étions pas liés par des promesses, nous serions incapables de conserver nos identités ; nous serions condamnés à errer sans force et sans but » (*Ibid.*, p. 302-303). En ce sens, les *promesses* permettent d'engager des rapports de réciprocité en « répandant sur le domaine public la présence des autres » (*Ibid.*).

Le problème de ces promesses est pourtant que les professionnels ne sont pas en mesure de respecter leurs engagements dans les missions ponctuelles. Dans la division technique du travail social, ce sont d'autres professionnels – le service DSU ou un bureau d'études par exemple – qui réalisent le travail d'analyse et de traduction des données qu'ils peuvent récolter, dans le cadre d'un projet plus global. Cette situation illustre à nouveau frais la hiérarchie que les coordinateurs construisent entre « programme DSU » et « action ponctuelle » : dans les programmes d'actions, les coordinateurs poursuivent

³⁶⁴ Entretien avec Chloé, coordinatrice, mars 2016

³⁶⁵ Intervention de Cyril, 35 ans, salarié d'Epsilon, lors d'une réunion collective, mars 2016.

leurs interventions sur le terrain pendant plusieurs mois. Ils peuvent voir les retombées de leurs activités communicationnelles, et tenter d'approfondir l'interaction en invitant les habitants à contribuer aux « dynamiques participatives » qu'ils cherchent à mettre en œuvre. Inversement, dans les actions ponctuelles, leur mission se limite à une interaction de quelques minutes avec les locataires, dans une posture ingrate de « brochure parlante ». L'expression est d'ailleurs bien choisie tant elle exprime la dimension répétitive et aliénante de cette forme de sous-traitance industrielle de la communication. Car s'il est éprouvant physiquement d'aller de porte en porte et d'étage en étage³⁶⁶, il l'est tout autant de répéter inlassablement le même message normatif à tous les locataires.

La répétitivité des missions normatives est d'autant plus éprouvante qu'elle est redoublée par les contraintes managériales qui pèsent sur l'activité des intervenants. Comme nous l'avons déjà mentionné, les prestataires doivent en effet respecter des temps impartis pour effectuer leur mission (les « jour-hommes » inscrits dans leur devis). Ils doivent à ce titre se montrer productifs, et enchaîner les entretiens avec les résidents, parfois négociés sur des temporalités très brèves (cinq minutes par porte). Ces contraintes managériales ne concernent d'ailleurs pas que les porte-à-porte, mais aussi l'ensemble des projets. L'imprégnation des codes du conseil en management dans le DSU externalisé se manifeste notamment par les instruments de gestion comme les « tableaux de bord » (Villette, 2003), que chaque coordinateur doit remplir en précisant le temps passé sur chacune de ses missions à la demi-heure près. Si cet instrument permet à chaque salarié de suivre le temps qu'il peut encore dépenser dans ses devis, il peut vite se présenter comme un casse-tête pour les coordinateurs. C'est ce dont témoigne Sonia, 31 ans, qui avant son arrivée à Epsilon, travaillait dans un seul territoire :

« Ce qui est très épuisant, fatiguant, c'est de devoir compter tout ça. Demi-heure par demi-heure. Est-ce que j'ai parlé à telle personne pendant une demi-heure ou pas ? Et y a plus de places à ces échanges informels que j'avais [dans mon ancien poste]. [...]. On n'avait pas genre une heure pour ça, une heure pour ça, une heure pour ça. C'était vraiment 35 heures sur site, et si je passais trois heures à discuter avec quatre habitants, ben je passais quatre heures avec quatre habitants [*sic*]. C'était pas grave. Si je passais une heure à parler à un partenaire, c'était pas grave, parce que je savais pourquoi je le faisais. Là aujourd'hui, ben t'as pas le temps de pff, de faire ça. Fin tu prends le temps. Mais après, tu te rattrapes sur autre chose. Des bilans que tu fais en une journée, alors que normalement, ben tu devrais le faire en trois ou quatre jours pour [...] [pas] dépasser les devis » (Sonia, janvier 2017).

Au-delà de la charge mentale que suscite la pression managériale, les coordinateurs doivent aussi s'exposer aux émotions des locataires, qui, pour certains, cherchent à générer de l'empathie chez leur interlocuteur. Des recherches ont ainsi montré les effets de « l'injonction biographique » (Astier et Duvoux, 2006) induite par la norme d'autonomie sur les personnes en situation de dépendance à l'égard des travailleurs sociaux (Duvoux, 2012). Ces travaux ont notamment montré la double face du public de l'intervention sociale. Alors qu'une partie des bénéficiaires mettent en scène leur « misère » pour susciter la compassion des intervenants sociaux, d'autres se saisissent de

³⁶⁶ À l'instar du travail de contrôle du patrimoine effectué par les gardiens (cf. chapitre 2), il est d'ailleurs plus éprouvant physiquement (et surtout moins rentable) de faire du porte-à-porte dans des ensembles de quatre étages que dans les tours, puisque ces dernières comptent plus de portes par paliers et qu'il suffit de prendre l'ascenseur pour monter les étages. Ainsi, si les tours sont plus rentables à gérer pour les bailleurs, elles le sont aussi pour les prestataires dans les missions ponctuelles.

ces rencontres pour déverser leur colère, dans une visée cathartique (Dubois, 2003 ; Siblot, 2006 ; Lapeyronnie, 2008). Dans ces situations, les coordinateurs de projet se vivent alors comme des réceptacles du sentiment d'injustice et d'abandon ressenti par une partie des habitants à l'égard de leur bailleur. Le sentiment de colère est d'autant plus vivement exprimé aux intervenants qu'il existe souvent un décalage entre l'intention sociale et participative des missions de sensibilisation, et les problèmes que les habitants perçoivent comme prioritaires. C'est donc aussi pour tenir la face que les intervenants peuvent, inconsciemment, se mettre à « faire des promesses » à leur interlocuteur : celle que les discussions en porte-à-porte ne sont pas vaines, quand bien même la division du travail ne permet pas au prestataire d'en avoir la certitude.

Il convient désormais de montrer comment les coordinateurs parviennent à se départir des intentions « moralistes » qui imprègnent ces commandes, et les points d'appui dont ils disposent pour incarner, en situation de sensibilisation, cette posture de facilitateur.

I.C. S'ajuster en situation à la prescription des normes et négocier un rôle de soutien

Dans les discours qu'elle produit dans ses devis et ses notes méthodologiques, la structure enquêtée insiste sur la mise à distance de l'approche répressive, et la relation « non-moraliste » que ses intervenants entretiennent avec les ménages. Néanmoins, en pratique, les coordinateurs ont du mal à se départir de l'intention prescriptive des commandes. De fait, les missions les plus ponctuelles sont jugées « condescendantes », « infantilisantes » voire illégitimes. Pour négocier un rôle de soutien lors de leurs interactions avec les habitants, les ressources dont ils disposent sont singulières. Elles reposent en grande partie sur un savoir-être (1), et sur un travail symbolique de réflexivité retraduit en termes de « non-condescendance » (2). Dans ces conditions, la neutralité de position dont ils se proclament est réduite à une dimension technique (3).

1. Des ressources interactionnelles pour déjouer l'approche moralisatrice

Pour contourner le malaise de la prescription normative auprès des classes populaires, les coordinateurs élaborent trois types de stratégies discursives qui fonctionnent comme des « routines opératoires et cognitives » (Gadrey, 1994) : l'enjeu est de faire preuve d'une vigilance constante, en effectuant « un travail d'interprétation de la situation qui suppose de réintroduire une part de jugement et de qualification » dans les interactions (Dubuisson, 1998, p. 500).

La première stratégie, déjà évoquée précédemment, consiste à valoriser l'utilité des informations qu'ils peuvent transmettre aux locataires. L'objectif est de considérer la prescription de normes comme un mode de circulation de ressources transmises aux locataires, en tant que savoirs susceptibles d'améliorer leurs conditions de vie (tri sélectif, astuces pour faire des économies d'énergie...). Dans une logique de réciprocité, certains coordinateurs négocient avec leur commanditaire la distribution d'objets en porte-à-porte : cabas permettant de faire le tri sélectif, sacs poubelles de 50 litres adaptés à

l'ouverture limitée des bornes enterrées, etc. Accompagner les messages normatifs d'items permet ainsi aux intervenants d'octroyer un contre-don à l'écoute des locataires.

La deuxième stratégie repose sur le savoir-être situationnel des intervenants, notamment l'humour, perçu comme un outil de mise en relation. En effet, certains intervenants se persuadent que la dérision permettrait d'altérer la condescendance des discours que les bailleurs leur demandent de transmettre. Dans le travail social, miser sur le « fun » ou la « convivialité » serait ainsi porteur d'une fonction « consolatrice » (Morel, 2010). Cette forme « d'intelligence relationnelle » (*Ibid.*) servirait à dédramatiser les situations, voire à altérer la violence symbolique de l'intervention à domicile.

L'humour pour dédramatiser les situations³⁶⁷

À Osny, Léa, 27 ans, accompagne un groupe d'une dizaine de référents d'immeubles, pour élaborer des actions collectives visant l'amélioration du cadre de vie. Lors de la dernière réunion de locataires, ces derniers souhaitent organiser une action sur les nuisances sonores. Elle leur propose de mener une campagne de sensibilisation en porte-à-porte auprès du voisinage, par binôme entre un référent et un coordinateur. Le jour J, elle réunit son équipe, composée de trois coordinateurs et de trois référents bénévoles. Ces derniers se montrent un peu inquiets : les habitants vont-ils correctement les recevoir ? Ne vont-ils pas se vexer face à ce rappel normatif ? Léa se veut rassurante : l'enjeu de la démarche n'est pas de se montrer « *donneur de leçons* » ou de « *pointer du doigt* » les « *mauvais voisins* ». Il s'agit plutôt de faire comprendre qu'on peut tous être le « pollueur sonore » de l'autre, sans forcément s'en rendre compte. L'objectif est également de communiquer quelques réflexes à adopter pour tenter de diminuer le bruit. La démarche de sensibilisation qu'elle propose s'articule autour d'un discours à tenir auprès des habitants en cas de problèmes de voisinage : privilégier le dialogue courtois, avec le sourire, quitte à inviter ses voisins chez soi pour qu'ils se rendent compte par eux-mêmes des nuisances sonores qu'ils occasionnent. Léa propose d'organiser le porte-à-porte autour de la distribution de deux items qui font office de contre-don à l'écoute que leur auront réservé les résidents : premièrement, la distribution d'un prospectus sur le bruit à domicile délivrant des conseils pratiques (privilégier les pantoufles aux talons aiguille, ne pas utiliser de perceuse après 19h, etc.) ; deuxièmement, le don de « *patins mousses* » à coller sous les meubles et sous les chaises pour éviter les bruits du mobilier qui, dans ces immeubles souvent mal insonorisés, polluent l'environnement sonore des voisins de l'étage inférieur. Elle propose d'accompagner cette distribution d'un objet à montrer aux interlocuteurs pour qu'ils comprennent le message et dédramatisent la situation : des boules-qui-est-ce. « *Pour leur montrer l'intérêt d'utiliser des patins sous les meubles, explique-t-elle, l'idée c'est de leur dire "c'est quand même mieux que de devoir utiliser en permanence des boules Quiès !" Si les gens ont de l'humour, ils comprendront mieux le message.* »

Dans l'optique de rendre la participation « plus amusante » (Lerner, 2014), certains coordinateurs misent sur le ludique. Par exemple, Aude, 25 ans, « bricole » des jeux sur le tri pour ses animations en pied d'immeuble (« mémo-tri » ou autre « pêche au tri sélectif », figure 16). Pour elle, cet outillage pédagogique permet aux individus de co-construire leurs savoirs et d'intérioriser les normes :

« Pour moi, la sensibilisation doit pas se faire de manière moralisatrice, mais de manière ludique. Parce que c'est une violence de venir chez... En gros tu viens chez les pauvres et tu leur apprends à... à être propre. C'est un peu ça quand même. Donc moi je n'aime pas "faut pas faire ci, faut pas faire ça". T'façon ça n'a aucun impact. [...] Alors que si tu le fais de manière ludique, pour moi le but c'est que les gens ils intériorisent les choses, et que ça vienne d'eux-mêmes, qu'ils se rendent compte par eux-mêmes » (Aude, mai 2017).

³⁶⁷ Carnet de terrain, 2 octobre 2014.

Figure 16 : un exemple de sensibilisation « ludique » : la « pêche au tri sélectif³⁶⁸ »

La troisième stratégie repose sur une mise à distance du procès réciproque en HLM (Althabe, 1985) que l'évocation des troubles résidentiels peut réactualiser dans la discussion (cf. chapitre 2). Pour éviter d'accuser ouvertement les ménages d'être porteurs de déviance, les intervenants se positionnent comme des « enquêteurs », qui cherchent à cerner la nature des troubles et à adapter leur discours en conséquence. Ce positionnement est fréquent dans les sensibilisations contre le jet par les fenêtres ou les questions de propreté, comme le relate Aude :

« Quand tu fais ta sensibilisation, tu vas pas dire aux gens “arrêtez de jeter par les fenêtres”. Surtout quand c'est les premiers à dire “y en a marre des gens qui jettent”, etc. [...]. Donc le mieux, c'est de leur poser la question : “est-ce que vous avez déjà constaté qu'il y avait du jet par la fenêtre dans l'immeuble ? Est-ce que vous avez vu vos voisins le faire, etc. ” » (*Ibid.*).

Dans ce type de mission, la démarche d'enquête se justifie d'autant plus que les professionnels perçoivent les « incivilités » comme multifactorielles. Elle nécessite d'être outillée par des « mini-questionnaires », pour lui octroyer du crédit scientifique. Comme l'explique Aude dans le compte-rendu de l'une de ses missions, l'objectif est :

« d'englober la thématique du jet par les fenêtres dans un cadre plus large de ressenti sur l'environnement plus ou moins proche, et de son respect. Il a été conçu pour éviter de stigmatiser les habitants ayant potentiellement un comportement déviant et les inscrire en tant que locataire-acteur doté d'un avis et s'interrogeant sur leur milieu³⁶⁹ ».

La démarche d'enquête et de diagnostic n'est donc pas qu'un argument commercial pour mettre en valeur les compétences et l'expertise du prestataire. Elle apparaît surtout comme la condition même de l'échange sur des thèmes qui cristallisent les conflits.

Au-delà de la mobilisation de ressources relationnelles ou de l'outillage ludique, le contournement de la dimension moralisante des commandes suppose aussi que les intervenants fassent un travail constant sur eux-mêmes, sur leur propre positionnement, considéré comme la condition même du dépassement symbolique du rapport de domination entre intervenants et habitants.

³⁶⁸ Sources : auteur. Crédit photo : Brigitte Cano.

³⁶⁹ Bilan d'action de sensibilisation au jet par les fenêtres, 2015.

2. « Considérer l'autre comme son égal » : un travail symbolique de « non-condescendance »

Pour aborder la relation avec les habitants « sans condescendance », les professionnels développent une stratégie discursive visant à « considérer l'autre comme son égal ». L'enjeu est d'envisager la sensibilisation non pas comme une transmission verticale du savoir, mais comme un échange horizontal. C'est par exemple ce que suggère Anna, ex-coordinatrice chez Epsilon :

« Si tu considères que tu as autant à apporter aux gens qu'ils ont à t'apporter, que t'es pas le sachant, que c'est pas les apprenants, et que t'es pas la petite blanche qui va donner des leçons de morale aux... En fait, c'est vraiment un positionnement, c'est-à-dire que si tu considères l'autre comme ton égal et que du coup t'es pas là pour... Ouais, que t'es pas au-dessus en fait, que t'es là juste, ben ton boulot c'est ça, mais t'as pas de jugement derrière » (Anna, mai 2016).

Dans ce discours, « considérer l'autre comme son égal » s'avère d'autant plus essentiel que le rapport de domination entre intervenant et habitant d'un grand ensemble n'est pas seulement d'ordre institutionnel. Il s'incarne plus largement dans des rapports de « race » et de classe. En effet, pour cette intervenante qui vient d'un milieu aisé, l'activité prescriptive peut rapidement s'apparenter à celle d'une « petite blanche qui va donner une leçon de morale » aux classes populaires. Cette image, qui rappelle les missions civilisatrices de la France coloniale, crée suffisamment de malaise pour que les intervenants cherchent à la déjouer par un travail de justification technique de leur mandat. Pour Abdelmalek Sayad, c'est bien dans cette « mauvaise conscience, liée au rappel du passé colonial » (Sayad, 1999, p. 311), que reposent les glissements sémantiques de l'intervention sociale – dans laquelle les notions d'« assimilation » puis d'« intégration » ont été substituées par celle d'« insertion », considérée comme « plus neutre, sans grande résonance idéologique ou ethno-idéologique, puisqu'[elle] ne vise pas par préférence une population particulière qui se distingue par son histoire et plus encore par ses origines » (*Ibid.*, p. 312).

Si cette reconnaissance de l'autre permet donc de contrecarrer cette image coloniale tout en justifiant l'intrusion dans la sphère privée, elle demeure aussi porteuse d'un processus de subjectivation qui impacte autant le public que l'intervenant lui-même. En effet, comme le souligne Pierre Dardot (2011, p. 235), la subjectivation est un « processus par lequel se constitue un certain rapport à soi », et qui concerne « une certaine action sur soi, plus précisément ce que chacun fait de lui-même en faisant quelque chose en relation avec les autres, aussi bien en faisant quelque chose *avec* les autres que *contre* les autres » (*Ibid.*). D'une part, en « reconnaissant l'autre comme son égal », les intervenants réactualisent la dualité de la « vulnérabilité » qui envahit la sémantique contemporaine de l'intervention sociale (Genard, 2009). Si cette rhétorique admet la « souffrance », la « fragilité », les « troubles » et autres « pathologies » de l'individu – comme le voudrait par exemple l'éthique du *care* (Brugère, 2011) – elle cherche dans le même temps à développer son potentiel de « résilience », c'est-à-dire à stimuler ses dispositions à surmonter par lui-même ses pathologies (Genard, 2009). Compris en ce sens, identifier l'individu comme l'« égal » des professionnels s'inscrit dans une dimension dispositionnelle de l'intervention : le sujet dispose « de capacités et de compétences [...] »

mais en même temps [il est rendu] en quelque sorte responsable à la fois de l'entretien de ses capacités et compétences, et de ce que, en raison de leur dimension dispositionnelle, elles lui permettraient ou lui auraient permis de faire » (Genard, 2013, p. 48). En d'autres termes, cette reconnaissance des dispositions de l'autre véhicule une forme d'injonction à « s'activer », sans forcément prendre en compte la dimension multidimensionnelle de sa fragilité (*Ibid.*).

D'autre part, et c'est surtout sur ce point que nous voudrions insister à ce stade, la reconnaissance de l'autre en tant qu'acteur doté de compétences et de libre arbitre institue aussi un certain rapport à soi chez les intervenants : celui d'un constant travail de réflexivité et de révision de son « emplacement professionnel ». Ce travail sur soi consiste à éviter d'adopter une posture décrite en termes de « condescendance ». Pour Leslie, ancienne cheffe d'équipe, et animatrice d'une formation interne dédiée à la réflexivité professionnelle, cet emplacement dépend « de la subtilité du regard qu'on porte » :

« Si tu viens avec un regard condescendant, “je vais inviter les gens à venir s'éduquer, parce qu'ils savent pas”, pour moi c'est un problème. Mais si tu viens avec le truc de dire “ben là y a de l'information intéressante que peut-être vous avez acquis, peut-être pas. En tout cas ça peut être l'occasion de vérifier, etc. Et là y aura cette information-là, elle sera juste. Dans votre vie quotidienne, ça peut être super intéressant pour vous [...]. En plus on est sympa, ça peut être un moment chouette, etc.” Là c'est autre chose. Et là tu sens l'emplacement n'est pas le même. À partir du moment où tu as l'impression de faire la morale, de faire un truc qui est un peu biaisé, c'est que t'as un problème d'emplacement. C'est que tu tiens pas le bon discours. Sinon tu te sens à l'aise. À partir du moment où tu te mets un peu à culpabiliser, un peu à te sentir mal à l'aise, c'est qu'il faut que tu révises l'emplacement. Parce que sinon [...] là oui, t'es condescendant » (Leslie, mars 2015).

Si l'on suit le discours de cette professionnelle, la dimension condescendante et infantilissante de l'intervention fonctionnerait comme une prophétie autoréalisatrice : il suffirait de s'autopersuader que la démarche prescriptive est condescendante pour qu'elle le devienne. Au contraire, se convaincre de son utilité sociale et ne pas ressentir de « malaise » permettrait de sortir des jugements moraux envers les locataires. Ce cadre d'interprétation rappelle la théorie du « non-jugement » proposée par Carl Rogers ([1961] 2011) : en acceptant ses propres sentiments et ceux de son interlocuteur, l'intervenant peut alors faire preuve « d'authenticité » avec la personne aidée et s'engager pleinement dans une relation de soutien, à distance des jugements moraux. Pour maîtriser ce positionnement, l'interaction avec les publics fragiles suppose ainsi un travail constant de réflexivité. Pour Leslie, « cette prise de recul, c'est un travail quotidien [...]. C'est pas parce que tu l'as dit une fois que c'est réglé » (Leslie, mars 2015).

Si cet effort de positionnement rend certainement l'activité de sensibilisation plus conforme à l'éthique des professionnels, elle contribue dans le même temps à dépolitiser le sens de leur encadrement, et à ne pas interroger le bien-fondé de la commande. Elle vient ainsi encore une fois relégitimer l'autorité d'institutions considérées comme « bonnes et améliorables », et que c'est aux individus de s'y adapter (Meister, 1977, p. 166). Cette situation invite à requestionner plus directement comment les acteurs de terrain se départissent, en action, de leur prétention à la « neutralité », alors même qu'ils sont sous la dépendance à la fois financière et normative de leur commanditaire.

3. Un retranchement dans une approche techniciste de la « neutralité »

Le marché du DSU des organismes HLM repose largement sur la cooptation des prestataires au sein d'une niche où les enjeux de réputation sont décisifs³⁷⁰. Les structures de DSU doivent faire leurs preuves auprès d'un petit groupe de CDSU fonctionnant comme un « club » d'interconnaissances (Demoulin, 2016). Ce contexte n'apparaît pas particulièrement propice à la défense d'une posture de neutralité telle qu'elle est pourtant revendiquée par le prestataire enquêté. Pour pouvoir conserver ses parts de marché d'une année sur l'autre au sein d'un territoire, le prestataire peut-il réellement imposer à ses commanditaires de « prendre leurs responsabilités », comme le voudrait pourtant la rhétorique de la « co-responsabilisation » ? La plupart des intervenants sont dubitatifs. La neutralité demeure à leurs yeux avant tout une intention discursive : c'est un argument mobilisé en interaction pour tenir la relation. C'est par exemple ce qu'avance Lisa, 29 ans, ancienne coordinatrice :

« Moi j'aimais me présenter en tant qu'intermédiaire neutre. En essayant d'être le plus neutre possible. Dans les projets que j'essayais de mettre en place [...], j'essayais de ne pas mâcher mes mots d'un côté comme de l'autre. Et d'être honnête avec les deux parties. Malheureusement, faut pas se mentir, on est payé souvent par le bailleur. Donc [...] y a certains bailleurs qui considèrent qu'on est une extension d'eux, d'eux-mêmes. Et que du coup, on doit aller dans leur sens. Quand tu dois manger, t'es un peu parfois obligé entre guillemets de te plier à ça. Quand t'as quelqu'un qui te paye et qui ne veut pas que dans le compte-rendu tu écrives cette phrase, tu ne l'écris pas. Quand il te dit "je ne veux pas qu'on parle de ce sujet-là", tu n'en parles pas. Donc notre positionnement, on n'était pas toujours neutre. Il faut arrêter du coup de se mentir là-dessus en disant qu'on a un positionnement absolument neutre. Par contre, si on pouvait être missionné avec un espèce de conventionnement avec plusieurs parties, peut-être qu'on pourrait davantage se le permettre. Euh... Mais au final on vient de la part du bailleur. Après tu le fais avec tes convictions, tes valeurs, etc. Mais on avait parfois, pour moi je trouve, une position un peu bâtarde, dans le sens où on était envoyé [...] sur le terrain pour faire le lien avec les locataires, on engageait notre crédibilité. On s'engageait nous-mêmes quoi. Et puis si derrière, le bailleur ne joue pas le jeu, bah c'est nous qui nous grillons aussi auprès des locataires. Donc on fait au max, mais derrière y a quand même des enjeux qui sont ceux du bailleur, quand on est missionné exclusivement par lui » (Lisa, février 2017).

Ce récit pointe le problème de traduction qui s'impose au prestataire (Callon, 1986). Ce dernier est pris en étau entre l'objectif de l'émetteur de la commande, et le travail à mettre en œuvre pour honorer son contrat. Pour satisfaire la demande de son client, le prestataire doit enrôler les locataires dans ses actions de sensibilisation, de responsabilisation ou encore de participation collective, quand bien même le diagnostic de la situation et le cadre d'énonciation imposés par le bailleur suscitent la méfiance des habitants. Pour ce faire, l'intervenant ne peut que « payer de sa personne », c'est-à-dire « mériter la continuité de l'échange au prix de son propre engagement » (Ion, 1998, p. 114). Or, la posture d'intermédiaire mandaté par le bailleur pose un dilemme de neutralité : comment le prestataire peut-il se prétendre « neutre » avec les habitants alors qu'il dépend financièrement du bailleur et qu'il se rend sur le terrain en son nom ? À Epsilon, ce type de questionnement est régulièrement posé dans les réunions d'équipe.

³⁷⁰ Ce qui est d'ailleurs le cas de la plupart des marchés de production de services, dans lesquels les prestataires sont tenus de « gagner la confiance des clients », afin de « stabiliser et pérenniser l'activité productive tout en l'assurant de manière rentable » (Combes, 2002, p. 7).

Les responsables y encouragent alors les coordinateurs à « tenir la neutralité », c'est-à-dire à « rester sur du factuel, dans l'analyse plutôt que l'affect³⁷¹ ». Vue sous cet angle, la neutralité relève d'un engagement purement technique : elle revient à contenir ses émotions (Illouz, 2006), « garder son sang-froid », ou encore maîtriser l'art de la « communication non-violente³⁷² ».

Pourtant, dans le contexte de l'intermédiation bailleur-locataire, la neutralité ne peut se réduire à un savoir-être relationnel. Si l'on suit Georg Simmel, un « tiers impartial » se caractérise par une double disposition : d'une part, restituer de façon neutre, raisonnée et objective, les revendications de chacune des parties ; d'autre part, « garder tout ce qui en outre entretient inutilement le conflit mené sans médiation » (Simmel, [1908] 2013, p. 134). Or, le prestataire n'est pas en mesure d'égaliser l'asymétrie d'informations entre logeurs et logés. Lisa le souligne bien : le bailleur dispose d'un droit de regard sur l'information que le tiers fait circuler aux locataires. Il peut décider de « supprimer une phrase d'un compte-rendu » ou éviter certains sujets polémiques. Il demeure donc garant de la définition de la neutralité dont le prestataire est dépositaire. En accordant à l'acteur dominant le monopole de cette neutralité, le cadre des prestations soutient ainsi « une vision “partiale et perverse” par laquelle la perspective des opprimés est définie comme fallacieuse » (Espínola, 2013, p. 102). Certains prestataires dénoncent ainsi explicitement les travers de cette prétention à l'objectivité. Par exemple, Anaïs, 31 ans, chargée de projet dans une structure concurrente, revendique haut et fort son absence de neutralité :

« La dernière fois en réunion, une cheffe de projet [d'une municipalité] m'a dit “oui ce serait nécessaire que ce soit un peu plus neutre”. Là j'ai dit “excusez-moi, je vais peut-être être désagréable, mais à aucun moment de ma vie je ne suis neutre. J'ai des avis politiques, j'ai des expériences personnelles [...]. La neutralité c'est pas quelque chose que je peux faire, c'est pas quelque chose que [ma structure] peut faire. Les gens ils sont pas neutres quand ils parlent. Même la mairie ou le bailleur sont pas neutres. [...] On peut mettre des guillemets, on peut mettre du conditionnel dans nos phrases, mais on peut pas mettre de neutralité”. Donc elle a dit “oui oui j'comprends bien [...]. Voilà, mettez des guillemets ça ira très bien” » (Anaïs, juillet 2017).

Cette architecte de formation relève ainsi le caractère illusoire de la neutralité, qui contribue à rendre l'expression des habitants suspecte. Le mot d'ordre d'objectivité puise son origine dans la neutralité axiologique wébérienne, consistant à s'abstenir d'exprimer des « jugements de valeur conduisant à des évaluations de l'objet d'étude en termes de bien ou de mal, de bon ou de mauvais, de juste ou d'injuste... » (Champeil-Desplats, 2016, p. 24). Depuis Max Weber, les discussions sur la neutralité axiologique animent les sciences sociales. Sans vouloir épuiser les débats scientifiques, certains chercheurs ont remarqué combien cet idéal avait pu être instrumentalisé « pour promouvoir une sociologie favorable à l'ordre social établi » (Pfefferkorn, 2014, p. 85), voire se présentait comme une « arme de guerre de l'antimarxisme français³⁷³ ». Certes, les animateurs de dispositifs participatifs n'ont pas une prétention scientifique. Mais à l'instar des

³⁷¹ Leslie, cheffe d'équipe lors d'une séance de travail collectif interne, février 2016.

³⁷² En ce sens, Epsilon a organisé une formation collective sur ce thème durant la période d'enquête.

³⁷³ Kalinowski Isabelle, 2005. *Leçons wébériennes sur la science et la propagande*. Dans Weber M., La science, profession et vocation. Marseille, Agone, p.66 (cité par Pfefferkorn, 2014, p. 86).

chercheurs en sciences sociales, ils doivent néanmoins faire face aux risques de nier « les contradictions du réels » et de « noyer les conflits dans les eaux tièdes d’une neutralité engagée » (Granjon, 2013, p. 44). S’ils se sentent tenus de restituer équitablement la parole des deux parties en conflit, cette intention déontologique paraît mise à mal dans les écrits qu’ils produisent pour leurs commanditaires. Qu’il s’agisse de compte-rendu des scènes participatives ou des « diagnostics » rédigés à l’issue de porte-à-porte, les prestataires doivent se plier aux exigences syntaxiques de leurs maîtres d’ouvrage, qui leur demandent de mettre la parole habitante au « conditionnel » ou « entre guillemets ». Mais un tel procédé ne contribue-t-il pas à magnifier la singularité des paroles des habitants (Charles, 2016), rendant « fallacieuse » toute montée en généralité de leurs expériences individuelles de domination ? Pour Anaïs, une telle injonction revient littéralement à *neutraliser* les émotions des participants :

« [Le bailleur] veut qu’on mette tout au conditionnel, parce qu’il considère qu’un habitant qui dit ça, c’est un habitant tout seul, et c’est pas forcément les autres. Donc quand on dit par exemple “certains habitants pensent que la place centrale doit être nettoyée plus souvent”. Et ben [la CDSU] elle met “certains habitants penseraient que la place devrait être nettoyée plus souvent”. Donc maintenant, j’ai pris l’habitude et je mets tout au conditionnel [...]. En fait ça neutralise un peu ce que les habitants disent. Alors que les habitants étaient vachement plus forts dans leur propos, et très en colère et très machin, tu mets au conditionnel, d’un coup on dirait qu’ils ont chuchoté » (Anaïs, juillet 2017).

Comme l’indique cette professionnelle, la mise au conditionnel de l’expression des participants conduirait à invisibiliser leurs émotions, et ce faisant à délégitimer leur accès à l’espace public. Un tel constat mérite bien évidemment d’être approfondi par une ethnographie des dispositifs participatifs³⁷⁴. Mais à ce stade de l’analyse, nous souhaitons insister sur la manière dont le cadre des prestations contraint les capacités des intervenants à négocier leur positionnement professionnel. L’ajustement situationnel n’est pas suffisant pour parvenir à négocier leur position et déjouer leurs tensions. Cela explique pourquoi une grande partie des coordinateurs de projet font rapidement défection de la structure enquêtée. Ces intervenants se trouvent tiraillés par des tensions identitaires difficiles à surmonter (Dubar, 1998 ; Vezinat, 2016). En tant que jeunes professionnels largement imprégnés par leur socialisation universitaire, la confrontation avec une pratique professionnelle à la fois standardisée et explicitement normalisatrice entraîne un certain nombre de frustrations voire un mal-être pouvant aller jusqu’au *burnout*. Ces frustrations trahissent le fait que la professionnalisation de l’externalisation du DSU ne peut se réduire au développement d’un savoir-être interactionnel permettant de dépasser l’approche moralisatrice des prestations. Les intervenants peuvent-ils malgré tout infléchir les commandes et renégocier leur autonomie dans leurs activités ?

II. Une professionnalisation par le bas de l’intermédiation

Face aux difficultés à gérer individuellement l’ambivalence de leur position, les salariés mettent en œuvre des stratégies collectives pour définir leur compétence, reconquérir leur autonomie professionnelle dans la manière d’utiliser leurs savoirs, et

³⁷⁴ C’est l’objectif poursuivi dans les prochains chapitres de la thèse.

entreprendre finalement des formes d'autorégulation de leur travail. Ces stratégies visent ainsi à « résoudre les tensions entre les intérêts des destinataires de l'activité, ceux de l'employeur, et ceux de la profession » (Veziat, 2016, p. 116). Ces formes d'autorégulation professionnelles, que nous proposons d'appréhender comme un processus de « professionnalisation par le bas » de l'intermédiation bailleurs-locataires (Evetts, 2003 ; Demazière, 2009 ; Veziat, 2012), prennent une triple forme dans le cas du DSU externalisé.

La première se rapporte aux modes de régulation du travail entre employeur et salariés au sein du prestataire. Lors des réunions d'équipe, de formations collectives ou de discussions plus informelles, les salariés tentent de défendre leurs compétences et leur autonomie face à la rationalisation industrielle de leurs activités, imposée par les cadences des devis. Ce processus révèle plus largement les conflits internes qui innervent les relations professionnelles dans les « entreprises associatives » : les associations qui se professionnalisent subissent en effet les conséquences des processus de rationalisation gestionnaire qui instituent des « tensions entre les valeurs inhérentes à “l'esprit associatif”, incarnées par la loi de 1901, et la rationalisation des modalités pratiques de mise en œuvre de cet esprit ou, dit autrement, entre l'association, comme communauté unie autour d'un projet commun, et l'association, comme organisation dotée d'objectifs finalisés » (Hély et Simonet, 2016, p. 12). Même si le fonctionnement d'Epsilon n'obéit pas totalement aux formes traditionnelles du monde associatif (cf. partie méthodologique), elle reste néanmoins imprégnée par des valeurs militantes qui transparaissent à travers une certaine éthique du don de soi (Hély, 2004, 2009), laquelle se heurte en pratique aux tentatives de reconnaissance des salariés de leurs compétences professionnelles (II.A).

La conquête d'une autonomie professionnelle se donne à voir à un second niveau : celui de la relation commanditaire-coordonateur. En interaction avec leur « client », les coordinateurs peuvent parfois être amenés à tenter de renégocier directement le contenu de leur mission. Pour ce faire, certains se comportent comme des consultants, qui s'appuient directement sur les demandes que les habitants mobilisés leur émettent pour transformer la commande, tandis que d'autres sollicitent leurs responsables hiérarchiques pour améliorer leur positionnement (II.B).

Enfin, la professionnalisation par le bas de l'intermédiation se manifeste également par des pratiques de réflexivité et de circulation des compétences, que ce soit via des contributions ou des participations à des rencontres interprofessionnelles, mais aussi en interne, par des formations collectives qui tentent de capitaliser et de codifier les ressources et les savoirs accumulés individuellement. Ce processus peut être analysé à partir de la position singulière du chercheur et de son rôle dans la structure (II.C).

II.A. La lutte pour l'amélioration des conditions de travail : une forme de professionnalisation par le bas du travail de terrain

Régulièrement, les coordinateurs de projet dénoncent leurs conditions de travail auprès de leur hiérarchie. Dans les réunions d'équipe ou lors de séances de formation et

d'analyses des pratiques professionnelles, ils signalent régulièrement la sous-évaluation des devis qui leur sont confiés, l'inconsistance des missions de sensibilisation, ou encore le manque d'encadrement méthodologique et technique de leur hiérarchie. Ils se réunissent parfois entre coordinateurs pour formuler des revendications concrètes à leur direction. L'analyse de ces revendications et de leur évolution diachronique témoigne d'un processus de professionnalisation par le bas » (*from within*), en tant que construction « endogène, à l'initiative des professionnels qui cherchent à imposer ou à étendre leur légitimité et la maîtrise de leur activité de travail » (Vezinat, 2012, p. 358). Autant les coordinateurs de projet tentent, à travers la formulation de leurs demandes, de contribuer à la gouvernance de leur structure ; autant ils cherchent également à résister à l'industrialisation du travail de terrain induit par la marchandisation de leurs pratiques. En tentant d'imposer leurs référentiels de l'intermédiation et des conditions de travail plus confortables, ils cherchent à proposer un compromis pragmatique entre une approche militante et managériale qui soit plus conforme à leur identité professionnelle et leur niveau de qualification. Ce processus de professionnalisation du rôle de coordinateur de projet se donne à voir sur deux niveaux.

Premièrement, les revendications des professionnels témoignent d'une volonté d'être mieux armés pour résoudre les tensions entre militantisme et managérialisation qui traversent leurs pratiques. Elles relèvent d'une double volonté de négocier leur fonction normalisatrice à l'égard des habitants, tout en construisant des ressources pour se libérer des contraintes imposées par les devis. Leurs exigences portent sur une meilleure structuration interne de leurs activités : davantage de travail en équipe et d'accompagnement technique de la part de leur responsable d'équipe, ainsi que le développement de l'outillage pour répondre aux demandes de leurs commanditaires, sans pour autant moraliser les habitants.

J'ai pu être associé à la formulation de ces revendications dès le démarrage de l'enquête en septembre 2014, lors d'une première réunion avec l'ensemble des coordinateurs de l'équipe. La réclamation première était alors de disposer d'un local collectif, situé idéalement dans un lieu central (Gare du Nord, Châtelet...). Jusqu'alors, le télétravail était largement généralisé au sein de la structure, ce qui rendait impossible toute structuration collective de leurs activités. Au départ, la direction s'opposait au principe d'un local central : elle estimait le coût d'une location trop élevé, et insistait sur la mise à disposition par certains bailleurs de locaux en pied d'immeuble, au sein des quartiers d'intervention. Mais ces locaux étaient souvent sous-utilisés du fait de leur éloignement géographique et de leur soi-disant « vétusté », et ne permettaient pas de lutter contre l'isolement des professionnels. La demande d'un local central s'appuyait ainsi sur des arguments logistiques (regroupement du matériel, récupération des clefs de local, stationnement de l'utilitaire, etc.), et sur des considérations sociales : l'enjeu était non seulement de pouvoir accueillir les commanditaires lors de « réunions clients », mais aussi de « renforcer la cohérence de l'action de [la structure] et l'unité de son équipe (amélioration de la communication entre les salariés, échange d'outils, de méthodes et

capitalisation...)³⁷⁵ ». Si cette demande a rapidement été entendue par la direction³⁷⁶, les autres revendications ont fait l'objet de négociations houleuses, tant elles touchent au fondement du modèle économique de la structure.

Parmi ces différentes requêtes, certaines visent à lutter contre la dévalorisation identitaire induite par les commandes des bailleurs ; elles marquent l'ambition d'associer les coordinateurs de projet à des missions plus gratifiantes compte tenu de leurs diplômes. Les salariés exigent par exemple une « meilleure définition des fiches de poste³⁷⁷ », ainsi qu'une « diversification du niveau de qualification des recrutements ». En effet, les missions ponctuelles de communication comme les porte-à-porte ou les enquêtes sociales sont identifiées comme des tâches subalternes, ne justifiant pas de recruter de « bac+5 ». Les coordinateurs de projet prescrivent donc de déléguer ces « besoins d'appuis ponctuels » à des agents moins qualifiés ou moins inexpérimentés, comme des étudiants. De même, ils demandent à leur hiérarchie « une répartition équitable de l'appui » dans les missions ponctuelles de sensibilisation. L'enjeu est d'éviter que certains salariés ne se voient affectés qu'à des missions « insignifiantes » ou « moralisatrices », et puissent se voir confier la coordination de « programmes transversaux ».

Dans cette volonté de renégocier la sous-traitance du « sale boulot » des CDSU, les coordinateurs proposent d'adapter le modèle économique de la structure. Il est ainsi suggéré de « diversifier les sources de financement pour être plus indépendants des bailleurs », et « avoir une marge de manœuvre financière afin d'encourager et de proposer des expérimentations³⁷⁸ ». Pour ce faire, les coordinateurs estiment nécessaire d'établir « une sélection plus rigoureuse des missions que nous acceptons ». Cette proposition illustre la volonté des professionnels de définir par eux-mêmes l'« équilibre entre [leurs] devoirs envers l'organisation dans laquelle ils travaillent, et [leurs] devoirs envers les collègues de la profession » (Hughes, 1996b, p. 119), c'est-à-dire envers les principes normatifs d'intervention du DSU. En ce sens, les salariés réclament surtout davantage de collégialité dans leur travail. En demandant une régulation accrue des commandes, les salariés souhaitent être associés aux instances décisionnelles d'Epsilon, et renégocier son modèle de gouvernance, jugé trop centré autour de son directeur. Ils revendiquent enfin davantage de ressources cognitives et techniques pour intervenir sur le terrain : ils expriment le besoin de se libérer du « temps de réflexion » leur permettant de clarifier leur rôle auprès des habitants. Parmi les propositions avancées, on retrouve ainsi celle d'« instaurer un partage de connaissance et d'expertise entre collègues », de disposer de « davantage de formations », ainsi que du « temps consacré à la réalisation de nouveaux outils et pour compléter ou mettre à jour les outils actuels ».

Un deuxième niveau de revendication témoigne d'une volonté de lutter contre les contraintes managériales imposées par l'externalisation du DSU. En effet, le principe d'intervenir ponctuellement en interface dans des quartiers géographiquement éparpillés ne contribue pas seulement à disperser les coordinateurs de projet entre une multitude de

³⁷⁵ « Réunion des coordinateurs. Difficultés et besoins identifiés », compte-rendu de réunion entre huit coordinateurs de projet, Paris, 26 septembre 2014.

³⁷⁶ La structure dispose d'un premier local collectif dès janvier 2015, soit quelques mois après cette réunion.

³⁷⁷ « Réunion des coordinateurs. Difficultés et besoins identifiés », *op. cit.*

³⁷⁸ « Réunion des coordinateurs. Difficultés et besoins identifiés », *op. cit.*

petites missions. Il engendre également des « temps morts », c'est-à-dire des phases de « non travail » qui ne sont ni exploitables dans les devis facturés aux commanditaires, ni même comptés comme du travail effectif par l'employeur. Ces périodes de « non travail » occupent pourtant l'agenda des salariés de façon conséquente : les déplacements entre deux territoires et les trajets domicile-quartiers pouvant s'avérer chronophages (cf. chapitre 4) – notamment le soir, quand la fréquence des transports en commun est moindre, ou en raison des embouteillages – ou encore les temps consacrés aux pauses déjeuner dans les quartiers. Les salariés revendiquent donc de comptabiliser ces heures perdues dans les 35 heures hebdomadaires de leur contrat de travail, ou sous forme d'avantages salariaux (comme les Tickets restaurant). Autrement dit, il s'agit de lutter contre le « semi-travail gratuit » ou le « travail invisible » (Simonet, 2018) imposé par la « démonétisation du travail de terrain » (Nonjon, 2012).

Si la question des Tickets restaurant est finalement entendue après un an de négociations, la comptabilisation des heures « perdues » de non-travail s'avère plus délicate. Non seulement la direction s'appuie sur des arguments juridiques pour ne pas les déduire du temps légal de travail (se référant à la loi sur les trajets domicile-travail), mais elle s'appuie également sur des arguments économiques : comptabiliser l'ensemble de ces heures de flottement mettrait à mal la santé financière de l'entreprise. Des remarques comme « on ne roule pas sur l'or », ou encore « on est toujours à flux tendu³⁷⁹ » ponctuent ainsi régulièrement les réunions d'équipe, contribuant à légitimer un engagement salarial fondé sur le don de soi comme la condition même de l'équilibre budgétaire de la structure. Ce type de discours n'est pas sans conséquence sur les représentations des salariés. Il entraîne une forme de culpabilisation, comme pour Chloé, 27 ans, qui « se sent coupable de déclarer des heures » de travail³⁸⁰.

Un autre travers de la lutte contre le travail gratuit est qu'il jette le doute sur la sincérité de l'engagement professionnel des salariés. En effet, comme on l'a déjà évoqué précédemment, le directeur d'Epsilon a fondé sa structure autour une image d'« expert-militant ». Ce militantisme ne repose pas tant sur une posture critique vis-à-vis des commanditaires, que sur une éthique professionnelle associée à un faible niveau de rémunération – y compris au sein de la direction³⁸¹ – et une forme de « semi-bénévolat », par lequel les salariés sont implicitement tenus de travailler « sans compter leurs heures³⁸² ». Cette injonction à « donner de sa personne » se manifeste notamment par l'exigence de flexibilité à l'égard du temps de travail. Les coordinateurs sont amenés à se plier aux temporalités de l'animation sociale des quartiers, distinctes des 35 heures hebdomadaires imposées par le droit du travail. Il est ainsi tacitement demandé aux intervenants d'accepter l'alternance de périodes de moindres activités, et des périodes de

³⁷⁹ Propos du directeur lors d'une réunion d'équipe, septembre 2017.

³⁸⁰ Entretien avec Chloé, mars 2016.

³⁸¹ Selon les propos avancés par le directeur lors d'une réunion d'équipe, l'écart salarial entre le plus haut salaire est inférieur à deux.

³⁸² De manière générale, l'injonction à « travailler sans compter ses heures » est historiquement récurrente chez les cadres, et tend également à s'imposer comme une norme dans de nombreuses structures de l'action sociale et du champ de l'économie sociale et solidaire (Simonet, 2010), du fait même du caractère militant de leur activité (Cottin-Marx, 2019).

« rush », au cours desquelles un fort investissement sur le terrain est requis³⁸³. Or, le fait que certains coordinateurs questionnent cette convention apparaît comme une remise en cause de leur engagement professionnel.

L'éthique du don de soi à l'épreuve de la reconnaissance professionnelle

Lors d'une réunion d'équipe³⁸⁴, le directeur demande à ses salariés de planifier précisément leurs activités jusqu'à six mois en avance, dans l'objectif de répartir les missions et d'anticiper les besoins de recrutement. Pour Tom, 28 ans, une telle planification « *n'a pas de sens* » :

« Planifier tous nos jours-hommes de janvier à décembre, je sais pas qui est capable de le faire, moi en tout cas je n'en suis pas. Par exemple [sur ce quartier], j'en sais rien de ce que je vais faire en décembre ! Ça dépend pour beaucoup de la dynamique avec les habitants que je vais créer, etc. »

Mais pour le directeur, les rétroplannings s'imposent de par les velléités de ses salariés. Prétextant l'argumentaire juridique du « *droit du travail* », certains d'entre eux auraient refusé de rattraper leurs heures non réalisées durant les périodes de moindre activité. Or, selon lui :

« Dans le développement social urbain, t'as des moments forts, t'as des moments moins forts. T'as des moments où tu bosses moins, t'as des moments où tu compenses. Et y a des moments où on doit compenser, on doit mettre plus de temps, des moments où on met moins de temps... Et bah voilà, c'est la vie, c'est le métier. En sachant que nous, on a un métier, et j'ai des valeurs. Moi j'ai toujours vécu ça dans le développement social urbain. Maintenant effectivement, chacun le prend à sa porte et comment il le veut, soit par le droit du travail, soit par la, par la valeur du métier ».

Ce extrait témoigne des tensions qui innervent les « entreprises associatives » (Hély, 2004) : les rapports professionnels sont soumis à un « conflit de légitimité entre membres revendiquant l'éthique du don de soi, et des salariés soucieux de leur reconnaissance professionnelle » (*Ibid.*, p. 41). En l'occurrence, la direction d'Epsilon érige la flexibilité du travail comme une « valeur professionnelle », qui vise à adapter le volume horaire au rythme de la vie publique dans les « quartiers » – en travaillant par exemple davantage aux mois de mai ou juin qu'au mois de janvier. À l'opposée, les salariés contestent des modes de management qui altèrent les principes méthodologiques du DSU qu'ils cherchent à défendre – en particulier celui de planifier des actions en fonction de la « dynamique » participative des habitants. Dans le même temps, la remise en cause des contraintes managériales que la direction impose à ses salariés s'inscrit dans des rapports de domination complexes, faisant intervenir l'engagement professionnel et social des intervenants. En réclamant des conditions de travail plus encadrées, les coordinateurs de projet sont susceptibles de jeter le doute sur leur vocation professionnelle, et notamment sur leur militantisme pour « la cause des quartiers » (Tissot, 2005a). Mais ces revendications tendent aussi à renforcer la standardisation des pratiques et la managérialisation des activités du prestataire, sources de malaise professionnel. Ici, la revendication de « valeurs » militantes par la direction s'oppose de fait à des revendications salariales – ce qui poussera les coordinateurs à réclamer, à partir des années 2017, l'adossement de leur profession à une convention collective.

³⁸³ Par exemple, les mois de mai et juin étant des périodes propices à l'organisation de fêtes de quartier, l'investissement des salariés est beaucoup plus intense que lors des périodes « creuses » (août ou janvier).

³⁸⁴ Observation d'une réunion d'équipe, octobre 2016.

Tenter de professionnaliser la position des coordinateurs de projet par la concertation interne à l'entreprise s'avère donc une piste fructueuse, mais qui demeure chronophage et douloureuse. La plupart des coordinateurs démissionnent avant même que la mise en œuvre concrète de leurs propositions soit réellement débattue. De plus, du fait même de la petite taille de la structure, il n'y a pas de représentant salarial dans l'entreprise ayant du temps de travail dédié à la défense des salariés. Ce qu'il est convenu d'appeler le « dialogue social » est donc déséquilibré et non régulé.

Pour améliorer plus directement leur posture d'intervention, les coordinateurs disposent d'une alternative : pour ceux qui possèdent un niveau substantiel d'expérience et de confiance en soi, ils peuvent négocier directement le contenu de leurs missions avec leur commanditaire. D'autres mobilisent leur supérieur hiérarchique au sein du prestataire pour infléchir le cours et le contenu de leur mission.

II.B. La relation prestataire-client : entre promotion de l'intermédiation collective et renégociation des missions

Comme on l'a déjà souligné, les coordinateurs sont rarement associés à l'élaboration des missions que leur supérieur hiérarchique leur attribue. Ce mécanisme de délégation ne s'explique pas seulement par les contraintes managériales de l'entreprise, mais aussi par la forte rotation du personnel. Comme les coordinateurs ne restent jamais très longtemps dans leur poste (un an et demi en moyenne), leurs remplaçants héritent de leurs missions en cours. Du fait de la jeunesse de ces professionnels, peu d'entre eux maîtrisent suffisamment le contexte pour pouvoir faire du « prospect » ou du « démarchage de clients », afin d'obtenir et négocier directement de nouveaux marchés dans lesquels ils imposeraient leur propre conception du DSU. Cela n'empêche pas les coordinateurs de projets d'essayer malgré tout d'infléchir ou de renégocier certains aspects de leur mission avec leurs clients. De ce point de vue, on a déjà évoqué comment, dans les missions de sensibilisation, certains professionnels négociaient des ajustements permettant d'altérer, à leurs yeux, la violence symbolique induite par la prescription à domicile de normes d'hygiène ou de tranquillité résidentielle : distribution de sacs de tri sélectif ou de sacs poubelles, formulation de la sensibilisation à partir d'une enquête statistique...

La renégociation des missions prend plusieurs formes. Elle peut à la fois donner lieu à des discussions entre le coordinateur et son responsable hiérarchique à l'origine de la définition de la commande, mais aussi à des négociations directes entre le coordinateur et son client. Pour les coordinateurs, c'est dans ces espaces de négociation que leur fonction de tiers prend notamment son sens : leur objectif est de mettre en avant les « remontées du terrain » pour infléchir les commandes des bailleurs, et les adapter aux besoins et aux demandes des habitants. Pour certains professionnels, cette capacité de traduction et d'adaptation des demandes des uns et des autres est éminemment singulière, au point d'envisager leur position comme celle d'un « autoentrepreneur » mis en relation avec des bailleurs par l'intermédiaire du prestataire :

« C'est un boulot d'auto-entrepreneuriat en fait. Et si [le directeur d'Epsilon] s'en défend, c'est une boîte d'intérim qui en fait te flèche vers des projets, et en fait face à ces projets,

soit t'es bon parce que t'as eu l'expérience ou alors t'as pleins d'intuitions, de la connaissance et t'as envie de te développer, et du coup ça répond à la demande du client. Ou soit t'es pas sûr de toi, et là tu galères et t'es en attente d'un appui hiérarchique qui vient jamais, et tu te plantes et tu commences à développer des trucs bizarres ou tu vas lâcher le truc petit à petit » (Tom, octobre 2017).

La lecture de Tom témoigne ainsi de l'affiliation de la structure enquêtée au modèle des agences de consultants qui orientent des experts ponctuels vers des clients, afin d'aider ces derniers à trouver eux-mêmes des solutions face à leurs problèmes (Villette, 2003). Aux yeux de ce coordinateur, la régulation des encadrants de la structure est si faible³⁸⁵ que les coordinateurs doivent compter sur leurs ressources personnelles – tant en termes d'expériences antérieures que de savoirs intellectuels et de compétences relationnelles – pour transformer des missions qu'ils considèrent comme « sans queue ni tête » en « projets qui ont du sens » :

« T'as un différentiel énorme entre des objectifs extrêmement élevés qui sont conclus sur les devis, et leur transposition et leur réincarnation par le coordo, qui lui doit se dépatouiller avec ça. Moi ma botte secrète pour m'en sortir de ça, c'est de tout rediscuter avec le client. Pour le faire à ma sauce ! Donc du coup si j'ai pas été consulté avant, ben j'm'invite. Et [...] c'est vrai que je dépossède les autres de leurs projets. C'est-à-dire que leurs propositions initiales, c'est à la poubelle. Et ils sont même pas au courant que c'est à la poubelle. On me demande des bilans et je dis "ha non non on a tout revu avec le client, etc." » (Tom, octobre 2017).

Ainsi, Tom avance ses propres propositions aux CDSU à partir du budget qui a été négocié dans le devis initial rédigé par son supérieur hiérarchique. Cette stratégie suppose d'avoir une assurance suffisante en ses propres savoir-faire et savoir-être relationnels. Le niveau d'expérience professionnel joue ici un rôle crucial. Avant d'intégrer la structure prestataire, ce coordinateur disposait déjà de quatre ans d'expérience en tant que chef de projet politique de la ville, en plus de son double master en politiques urbaines. Ses expériences lui confèrent ainsi une certaine assurance pour reconsidérer les décisions prises par les commanditaires et par la direction du prestataire. On peut également se demander si le genre des coordinateurs n'influence pas leurs capacités à remettre en cause les propositions de leurs supérieurs hiérarchiques. En effet, bien que le champ du DSU soit fortement féminisé, les intervenants doivent œuvrer dans un environnement largement androcentré. Ainsi, les cadres du monde HLM – et notamment les responsables d'agence avec lesquels les coordinateurs doivent collaborer dans les missions de concertation bailleurs-locataires – sont majoritairement des hommes. Dans ce contexte, les coordinatrices de sexe féminin, notamment lorsqu'elles sont jeunes, font plus volontiers l'objet de soupçons d'incompétences³⁸⁶. Certaines d'entre elles se sentent parfois obligées de mobiliser le directeur de la structure pour qu'il puisse clarifier le positionnement d'Epsilon auprès des commanditaires. Ces derniers les considèrent en effet plus volontiers comme des porte-parole du bailleur auprès des locataires, plutôt que

³⁸⁵ Des travaux sur l'encadrement intermédiaire dans les contextes d'externalisation du travail rejoignent ce constat. Dans son enquête sur les relations professionnelles dans le secteur de la sous-traitance du secrétariat d'entreprise, Gabrielle Schütz (2012) montre que les tensions entre les employés envoyés dans les entreprises et leurs encadrants au sein du prestataire sont exacerbées par la distance à la fois institutionnelle et géographique qui les sépare.

³⁸⁶ Ce n'est d'ailleurs peut-être pas un hasard si les coordinatrices ayant fait l'expérience de « burnout » au cours de leur passage dans la structure pendant l'enquête (quatre au total) étaient toutes des femmes.

des « tiers-facilitateur ». Comme il en fait le récit, le directeur d'Epsilon est donc parfois amené à se rendre sur le terrain pour « recadrer » les salariés de l'agence :

« [Sur ce quartier], quand l'équipe en avait marre et qu'elles étaient submergées par [le responsable d'agence], elles m'appelaient et c'est moi qui allais faire la réunion. C'est moi qui animais, et là ça redevenait intéressant. Parce que moi il me respectait, en tant que directeur et homme surtout, parce que ce monsieur était assez porté... Je sais pas ce qu'il avait avec les femmes, mais il avait des complications, et donc à partir de ce moment-là, moi avec mon autorité, je reprenais en main la réunion, je faisais le comité de résidents, je faisais le travail de distribution de la parole, je faisais les thématiques, et je remettais les choses en ordre » (Christian, octobre 2016).

En dehors de ces situations sexistes, de nombreux coordinateurs, notamment les moins expérimentés, mobilisent l'aide de leurs encadrants pour réguler les exigences de leurs commanditaires. Ces régulations sont l'occasion de réaffirmer collectivement le positionnement de la structure, tant dans la relation entretenue avec les habitants que dans le rapport à la régulation des normes d'usage dans les espaces résidentiels. Ainsi, lors d'une réunion d'équipe³⁸⁷, Yacine, 24 ans, témoigne de son embarras face à l'injonction de son « client ». Alors qu'il estime avoir été missionné pour réaliser des « enquêtes » pour faire participer les habitants à partir des problèmes qu'ils auraient formulés, le CDSU du bailleur lui demande explicitement de réaliser des médiations interindividuelles de voisinage :

- Yacine : « Le bailleur me demande d'effectuer de la médiation. Y a des problèmes de voisinage. Y a des bagarres par exemple avec la famille Samake qui se plaint de bruit, notamment le weekend, surtout le dimanche. Et ça, c'est sans doute dû à des problèmes d'alcoolémie ou de drogues. C'est [la responsable] du centre social qui me l'a dit. [...] Et le client me dit "sur le devis y a écrit médiation. Donc à partir d'un moment, si vous nous dites que vous faites de la médiation et que vous en faites pas, y a un problème" ».
- Responsable d'équipe : « nous on est dans une approche collective de la médiation. C'est travailler avec un ensemble d'habitants sur des questions qui posent des difficultés dans le vivre ensemble, dans la gestion du patrimoine en général... Et avec eux on va co-construire des éléments de réponse pour se sensibiliser, pour mieux s'informer, se renseigner, pour permettre justement de réguler les difficultés qu'on rencontre d'un point de vue collectif. Si le problème général [dans cette résidence] c'est le bruit, bon ben on peut travailler le bruit. Mais d'un point de vue collectif. Et effectivement, si y a des individus qui posent des difficultés de bruit ou s'il y a des conflits, c'est au niveau des professionnels du territoire qu'il faut traiter ça : ça peut être des médiateurs de la Police nationale... Y a tout un tas de gens qui ont ces attributions-là ».

Ce quiproquo autour de la notion de « médiation » illustre ainsi les divergences de conception du DSU entre commanditaires et prestataires. Là où les premiers attendent que les intervenants viennent discipliner individuellement les locataires au vivre ensemble, les seconds défendent une démarche collective, par laquelle les résidents exprimeraient et négocieraient leurs propres interprétations de la cohabitation résidentielle. Les prestataires renvoient d'ailleurs la médiation individuelle « aux professionnels du territoire », qui disposent de cette juridiction (notamment la Police). Pour le prestataire, l'intervention ne doit d'ailleurs pas s'arrêter là. Comme le responsable l'explique à son coordinateur, la démarche doit amener les acteurs à « prendre des engagements réciproques » pour « améliorer le vivre ensemble » :

³⁸⁷ Extrait d'une réunion d'équipe, mars 2016.

« Ce qui pourrait être intéressant c'est qu'à la fin de tes enquêtes, tu puisses déterminer, selon ce qui a été exprimé par les habitants, les thématiques les plus récurrentes par rapport aux difficultés rencontrées sur le vivre ensemble ou sur la logistique même du site. Est-ce que c'est le bruit ? Est-ce que c'est la propreté ? Est-ce que c'est... Et à partir de là, l'idée c'est de travailler avec les habitants, de déterminer [avec eux] une action, deux actions, trois actions grand maximum sur le thème. Après par rapport à ça, y a l'agence qui devra se positionner en disant "bah voilà nous, par rapport à la thématique, [...] en quoi on doit s'engager". Et là y a un vrai travail à faire avec l'agence sur justement quel type d'engagements ils peuvent faire [...] Quelque chose qui fasse qu'il y a un effort de fait, pour permettre de montrer la volonté. Moi j'aime bien mettre un engagement en plus du bailleur par rapport aux locataires. C'est-à-dire que si les locataires font trois engagements, le bailleur il en fait quatre. Ça permet justement de donner aussi une sorte de force, entre guillemets, volontaire de la part du bailleur pour résoudre ces difficultés ».

Cet extrait de réunion montre ainsi comment les structures prestataires diffusent en interne leur savoir-faire, et tentent de revendiquer un monopole d'expertise en matière d'intermédiation. Ici, les responsables d'Epsilon réaffirment auprès des salariés le périmètre de leurs activités, en établissant un lien de cause à effet entre les modes de gestion des organismes et les enjeux de vivre ensemble. Ils incitent dès lors les coordinateurs à s'imposer en tiers-impartial, qui contribue à la responsabilisation réciproque entre logeurs et logés. Ce n'est pas seulement aux locataires de « travailler sur des actions concrètes » pour sensibiliser leurs voisins. C'est aussi au bailleur d'améliorer ses propres pratiques pour démontrer sa « volonté de résoudre les difficultés ». Il peut pourtant paraître *a priori* peu aisé, pour ces jeunes diplômés peu expérimentés, d'infléchir à eux seuls les pratiques des bailleurs, compte tenu de leur faible niveau d'expérience et de leur dépendance contractuelle et normative vis-à-vis des commanditaires. Comment les difficultés auxquelles ces prestataires sont confrontés sont-elles discutées en interne ? Quel est le rôle du chercheur dans le processus de rationalisation professionnelle et de circulation des savoirs et des compétences ?

II.C. Le doctorant-salarié à l'épreuve de la professionnalisation par le bas de l'intermédiation

Les espaces de socialisation interprofessionnelle constituent des scènes incontournables de structuration et de circulation des savoirs d'intermédiation entre institutions et habitants. Nous avons déjà pu voir dans le chapitre 3 combien les forums, les groupes de travail ou les séminaires animés par les réseaux professionnels avaient pu contribuer à définir et diffuser la norme participative dans l'action publique, et assoir la construction d'un groupe professionnel autour du DSU dans les HLM (Tissot, 2007a ; Demoulin, 2016). Aujourd'hui encore, ces espaces contribuent incontestablement à légitimer les rhétoriques de l'innovation et de l'expérimentation sociales, en diffusant aux professionnels internes et externes aux institutions des exemples de « bonnes pratiques » auxquelles se référer (Devisme et al., 2007 ; Mazeaud et Nonjon, 2018). Ces espaces forment une nébuleuse tant ils sont protéiformes, et contribuent à mettre en scène et en récit des conceptions différenciées de la participation des habitants.

Ces espaces peuvent schématiquement être classés en quatre catégories. En premier lieu, ceux initiés par les fédérations du mouvement HLM ou leurs partenaires s'inscrivent

dans une logique de labellisation et d'émulation créative, et tentent de récompenser les « meilleurs » projets de DSU en les mettant parfois en concurrence (c'est par exemple le cas d'un consortium de bailleurs sur lequel nous avons mené l'enquête, et qui organise chaque année des « Trophées de l'utilité sociale » qui mettent en concurrence les différents CDSU du groupe et leurs prestataires). En second lieu, les centres de ressources politiques de la ville et les collectivités territoriales organisent régulièrement des séminaires et des séances collectives variées, dont les professionnels se saisissent avant tout dans une logique de formation individuelle. On retrouve ensuite les séminaires et colloques du monde universitaire : ceux-ci qui comportent une visée plus scientifique, mais constituent aussi des moments d'échanges et de circulations des savoirs entre les acteurs (c'est par exemple le cas des colloques du « GIS démocratie et participation » auxquels les professionnels enquêtés se rendent ponctuellement). Enfin, les acteurs de la société civile peuvent directement organiser des journées de mise en réseau ou de débats portant une ambition d'interpellation des pouvoirs publics (comme APPUII ou Pas Sans Nous).

Dans un contexte d'individualisation du rapport au travail (Dubar, 1998), ces lieux d'échange bénéficient autant, sinon plus, aux salariés qui y participent qu'à la structure elle-même. En l'absence d'outils ou de salariés dédiés à la capitalisation des techniques et des expériences internes, ils contribuent surtout à la socialisation professionnelle des salariés qui y participent à l'échelle individuelle, qui peuvent y étendre leur propre carnet d'adresses et améliorer leurs compétences, plutôt qu'à la structuration collective du savoir et d'un positionnement normatif sur le DSU.

Jusqu'en 2017, la structure n'était pas à proprement parler dotée d'une compétence de repérage de la concurrence et de positionnement dans le marché du DSU, selon la logique du « benchmarking » dont certains consultants de la participation ont fait leur spécialité (Mazeaud et Nonjon, 2018, p. 316). En dehors du doctorant-salarié, il n'existait pas à Epsilon de salarié dévoué à la structuration collective des compétences d'intermédiation, jusqu'à ce que Daniela, 31 ans, soit promue « responsable d'innovation, recherche et développement ». En retraçant le rôle limité que le chercheur a pu jouer dans le processus de codification et de diffusion des compétences d'intermédiation, cette section voudrait interroger les conditions de la circulation et de la co-construction des savoirs critiques, académiques et professionnels, et interroger ainsi le rôle de la recherche dans le développement d'une définition collégiale de l'intermédiation.

1. Valoriser les actions de l'entreprise ou le chercheur à l'épreuve des « liaisons dangereuses » de la participation

Même si notre action est restée limitée, nous avons nous-mêmes, en tant que doctorant-salarié, contribué à ce processus de professionnalisation par le bas : notre présence a en effet contribué à impulser la mise en place, dans l'organisation du travail salarié, de temps dédiés à la réflexivité collective et à la mise en discussion des techniques interactionnelles (comment dépasser la posture normalisatrice, comment faire évoluer les missions avec les commanditaires).

L'intégration du chercheur dans le processus de construction collective des compétences s'est faite en plusieurs étapes. Dans un premier temps, une réunion est organisée entre notre directrice de thèse et nos responsables hiérarchiques en fin de 1^{re} année d'inscription. Cette réunion permet de faire prendre conscience aux membres d'Epsilon qu'il est vain d'attendre de la part du chercheur CIFRE qu'il autofinance le coût de son poste, en s'inscrivant dans les devis des missions des collègues (cf. chapitre méthodologique). Dans un mail adressé aux salariés, le directeur déclare ainsi :

« Benjamin interviendra de façon transversale auprès des équipes d'Epsilon, non seulement pour répondre à ses besoins d'observation de sa thèse, mais aussi pour accompagner les coordinateurs sur trois points :

1. L'aide aux méthodes d'analyses et d'évaluations de programme.
2. L'aide à la capitalisation des expériences.
3. La recherche d'actions novatrices dans notre domaine d'activité³⁸⁸ ».

Cette réunion s'avère salvatrice pour la conduite de la recherche : elle nous libère de l'injonction à devoir être « rentable », en entrant sur le terrain à partir des actions inscrites sur les devis des commanditaires, et contribue à nous associer davantage à la stratégie de l'entreprise. Néanmoins, le sens que les responsables attribuent à la « capitalisation des expériences » fait l'objet d'une interprétation entrepreneuriale : à leurs yeux, nos observations de terrain doivent permettre d'accumuler suffisamment de matière pour rédiger des présentations des différents outils et méthodes d'Epsilon sur son site internet. Cette demande nous amène à devoir écrire dans un registre commercial, voire publicitaire qui nous est étranger. Faire la promotion des outils et des dispositifs nous semble tellement contradictoire avec l'objectif de la recherche, que nous nous sentons alors au cœur des « liaisons dangereuses » du marché de la participation – celle de devoir accorder un crédit scientifique à une méthodologie, afin d'en tirer des profits opérationnels et commerciaux à court terme (Blatrix, 2012 ; Blondiaux, Fourniau et Mabi, 2016).

C'est lorsque nous demandons à certains collègues de relire nos premiers jets que nous nous rendons compte de l'absurdité de la situation : cette commande crée une confusion sur notre rôle et sur la scientificité de notre démarche. La lecture de nos écrits rend en effet les coordinateurs perplexes : alors que nous nous évertuons à vanter la capacité méthodologique d'Epsilon à mobiliser les « invisibles » et autres publics « éloignés de la participation », ces salariés se montrent critiques : les habitants les plus fidèles dans leurs dispositifs sont pourtant ceux qu'ils qualifient eux-mêmes de « mobilisables », c'est-à-dire les habitants ayant des dispositions civiques à l'engagement (Petit, 2014). Ils se montrent d'autant plus circonspects que cette insistance sur les « outils » et les « méthodes » envahit déjà la littérature produite par les dirigeants de la structure, en particulier dans leurs réponses aux appels d'offres et autres propositions de devis. Nous commençons alors à comprendre que ces intervenants s'efforcent au quotidien de se réappropriier ce qui s'apparente pour eux à une rhétorique commerciale ou une méthodologie standardisée, afin d'y « apporter [leur] touche personnelle », leurs « propres compétences³⁸⁹ » et trouver des marges de manœuvre dans les contraintes des « devis ».

³⁸⁸ Courriel du directeur adressé à l'ensemble des salariés, juin 2015.

³⁸⁹ Entretien avec Chloé, coordinatrice, mars 2016.

Dès lors, en faisant nous-mêmes la promotion de ces méthodes et de ces outils, ne sommes-nous pas en train de rejeter l'éventuel échec de la mobilisation des habitants sur la seule responsabilité des professionnels ? Sonia, 31 ans, nous fait remarquer que si ces « outils » et ces « méthodes » sont aussi importants que nos écrits ne le laissent entendre, comment se fait-il alors qu'ils sont si peu diffusés et discutés en interne ? Pourquoi n'y a-t-il aussi peu de moments collectifs pour mettre en débat leur pertinence, ou les amender collectivement ? Ces échanges informels ont ainsi l'intérêt de rendre compte d'un besoin interne de discuter collectivement de la méthodologie proposée par l'entreprise, ce qui concourt à légitimer l'intégration interne d'espaces collectifs de parole.

2. Des ateliers de réflexivité à la formation descendante sur le DSU

En l'absence de suivi par un tuteur scientifique au sein de l'entreprise, nous nous sommes en quelque sorte autoattribué le « mandat » d'imposer une mise en discussion des pratiques professionnelles, en impulsant une série de restitutions de nos premiers résultats de recherche auprès des salariés. Ces présentations occasionnent des débats féconds, malgré l'absence remarquée de certains responsables. Alors que nous présentons les rouages et les limites de l'intermédiation bailleurs-locataires, et que nous mettons l'accent sur l'historicisation de la manière dont leur travail s'inscrit dans l'activité gestionnaire des bailleurs, les premières réactions sont plutôt amères³⁹⁰ : certains estiment délicat de devoir « solliciter sans cesse les habitants », alors que ces derniers sont déjà « sur-sollicités de toute part » et ont « perdu tout espoir dans l'action collective ». Les uns déplorent que leurs interventions ne reviennent qu'à « mettre un plâtre sur une jambe de bois », à poser « des pansements » pensés sur le mode de « l'accompagnement à court terme ». Les autres pointent les contraintes économiques qui pèsent sur leurs activités : « les budgets ultra serrés » et les « devis sous-estimés » sont les conséquences d'un « marché concurrentiel », qui entraîne tous les prestataires vers un « nivellement par le bas » des activités.

D'autres se gardent de rester « pessimistes » : il faut défendre le combat de la « qualité », promouvoir auprès des « clients » des projets dans lesquels ils auraient réellement la possibilité de renforcer les « capacités d'action collective des habitants ». Comme le suggère l'une des coordinatrices, une telle perspective suppose de faire « du lobby » auprès des commanditaires : il faut les « sensibiliser à l'intérêt de la participation », par exemple en créant un « nouveau label qualité », et en les engageant à « poursuivre le travail qu'on commence ». Cette proposition fait écho aux structures d'ingénierie sociale qui s'appuient sur leurs savoirs académiques pour créer de toute pièce des « labels », des « guides » et autres « trophées », qui leur octroient à la fois une visibilité dans le marché de la participation, mais aussi une certification du monopole de leur expertise en matière de concertation (Mazeaud et Nonjon, 2018, p. 324). D'autres encore estiment qu'il faut perfectionner « la relation client », dans une perspective de « conseil », de « capacité à préconiser » et « d'être force de proposition ». Car « à force de ne faire que des missions sans lendemain, bah on est aussi associé nous, [en tant que]

³⁹⁰ Les citations ci-après ont été énoncées par des salariés de la structure, à l'issue d'une présentation de mes résultats, « Les organismes HLM au défi du développement social urbain ? », Epsilon, avril 2016.

structure à “bah voilà, c’est les gens qui viennent faire du porte-à-porte” ». Une coordinatrice en conclue que puisque « notre cœur de métier c’est la relation », il faut absolument « renforcer [la] compétence en interne », y compris au niveau de la « relation client ». Ces expériences d’échanges collectifs font l’objet d’un compte-rendu, et concourent à légitimer des espaces de dialogue, au point de nous accorder la responsabilité de mobiliser des intervenants pour animer des « formations » sur le positionnement professionnel et l’observation en situation³⁹¹.

Cet engouement pour les échanges de pratiques s’institutionnalise à partir d’avril 2017, lorsque le directeur crée le poste de Daniela, 31 ans, promue « responsable d’innovation de recherche et développement ». Si cette création de poste n’a précédé que de quelques mois seulement la fin de notre convention CIFRE (en avril 2017), elle a toutefois engagé un processus d’articulation entre la recherche et la stratégie de l’entreprise, conduisant à la création d’un pôle « recherche et développement » en interne, orienté autour de la construction d’une définition collective de la compétence d’intermédiation.

Nous avons déjà mentionné certaines demandes de Daniela, qui souhaitait comprendre le *turnover* de l’entreprise, ou disposer d’un regard analytique sur l’évolution des missions de l’entreprise (cf. chapitre méthodologique). La restitution de cette mission n’est d’ailleurs pas sans effet sur l’auto-connaissance de la structure sur elle-même : croisée aux flux de démissions des prestataires, elle met en miroir la typologie des missions demandées par les bailleurs avec la défection des salariés (autrement dit, plus les coordinateurs sont affectés à des missions ponctuelles, et plus il y a de chance qu’ils démissionnent). Cette restitution encourage encore plus la structure à se positionner prioritairement sur les missions longues, c’est-à-dire les marchés concurrentiels à « gros volumes », qui certes, présentent des risques de « travail perdu » en cas d’échec, mais accordent davantage de marges de manœuvre aux intervenants pour négocier leur posture d’aide.

Une autre demande de Daniela mérite qu’on s’y attarde, tant elle atteste des difficultés du doctorant à s’inscrire dans un positionnement hybride à la frontière de la recherche et de l’action. Notre responsable nous demande en fin de contrat d’assurer la formation des nouvelles recrues. Le doctorant-salarié perd alors définitivement sa qualité de praticien du DSU, en étant replacé dans sa condition d’enseignant-chercheur qui décline des enseignements en important ses propres catégories d’analyse au sein du milieu étudié. Ces espaces présentent un caractère bien plus descendant que les premières mises en discussion de nos résultats de recherche, et inversent le rapport qui devait initialement imprégner l’ambition de « recherche-action » dans sa visée transformatrice : au lieu de fabriquer un protocole dans lequel les enquêtés sont directement acteurs de la production du savoir, tel un « chercheur collectif » (Barbier, 1996), nous nous retrouvons à leur imposer nos propres catégories scientifiques, à l’opposée d’une « science réflexive

³⁹¹ Nous sollicitons une chercheuse de notre laboratoire, Khedidja Mamou, qui présente les résultats de sa thèse sur l’animation de réunions de dispositifs participatifs (Mamou, 2015) lors de quatre demi-journées entre 2016 et 2017, ainsi qu’une ancienne responsable d’équipe, Leslie.

prenant en compte les relations de domination dans la production et les rapports au savoir » (Demoulin, 2019, p. 33).

L'asymétrie de la relation savant-praticien s'est révélé à son paroxysme lors de notre pot de départ de l'entreprise en novembre 2017. Alors qu'il était prévu d'organiser une restitution-débat de notre enquête auprès de l'ensemble des salariés actuels et des « anciens », nous envoyons l'une de nos publications scientifiques venant de paraître (Leclercq, 2017), en pièce jointe du courriel. Alors que jusqu'à présent, le directeur portait peu d'intérêt à nos activités académiques, il réalise à la lecture de ce papier le sens d'une démarche « critique » en sciences sociales. En fait, il se sent personnellement attaqué par nos catégories d'analyse. Dans un mail adressé à l'ensemble des salariés d'Epsilon, il nous accuse de « poser un regard qui pourrait démoraliser la plupart d'entre nous qui nous engageons avant tout parce que nous aimons notre métier » :

« Ton document décrit avec exactitude le travail que nous devons mener pour aider l'ensemble (bailleurs, locataires, et nous même) à mieux calibrer les pratiques et travailler sur les perspectives et leviers d'amélioration pour favoriser la véritable participation.

Je perçois à travers tes lignes que les habitants sont réduits à être "instrumentalisés" ; que les gestionnaires de territoire s'intéressent à ce type de démarche simplement pour faire passer leur mode de gestion et de communication ; que les locataires les plus actifs sont réduits à simplement "passer de l'information et de la morale à leurs voisins"... J'estime que c'est un peu fort même si en effet, je peux reconnaître que les bailleurs ont leurs enjeux et qu'une structure comme Epsilon alimente parfois cette dynamique.

Pourtant, ce n'est ni l'essence, ni l'objet de nos engagements. Nous proposons ces dispositifs de concertation justement pour toucher les habitants les moins habitués à la concertation classique. Nous proposons cette démarche pour aider les habitants (les soutenir) à entreprendre des actions pour améliorer leurs conditions de vie (en étant acteur de leur propre réalité). Nous travaillons pour permettre à tous de prendre conscience qu'un habitant n'est pas un bulletin de vote (quand il peut voter), mais qu'à tout âge, de toute culture, il est capable de prendre des initiatives pour sa vie et celles d'un ensemble.

J'aurai espéré que des perspectives, des pistes, des amorces, des préconisations soient proposées dans cette étude. Je n'y ai vu qu'un réquisitoire qui critique et qui met en avant la manipulation des institutions...³⁹² »

En tout état de cause, la réaction du directeur témoigne d'une « indigénisation inaboutie » du doctorant CIFRE dans l'entreprise (Alam et al., 2012). Le sociologue n'a pas réussi à s'ajuster « à l'apprentissage express des règles du jeu de l'expertise » (Alam, 2011, p. 245) : en présentant une objectivation des dispositifs organisés par les acteurs à partir des normes et du vocabulaire scientifiques, son analyse est interprétée comme « une description disqualifiante et dénonciatrice » des acteurs (*Ibid.*). Cet échange montre ainsi combien la circulation entre les catégories critiques, académiques et professionnelles nécessite un travail d'acculturation collective qui, dans le cas présent, n'a pas dépassé le cercle des participants des ateliers de « réflexivité » que nous avons organisés. Il révèle ainsi le décalage existant entre les entrepreneurs de cause (ici le directeur) et celui des autres salariés, qui semblaient plus enclins à soumettre leurs pratiques à l'analyse scientifique. L'envoi de ce mail a d'ailleurs suscité des retours immédiats de la part de nos collègues. L'une d'elle nous appelle aussitôt pour réfuter l'accusation selon laquelle nos écrits seraient responsables de la démission du personnel. Une autre nous invite à ne

³⁹² Extrait d'un courriel du directeur d'Epsilon adressé au chercheur, 15 novembre 2017.

pas nous « laisser démonter par des critiques infondées des parties prenantes, qui somme toute, ne font que jouer leur partition et ne peuvent voir objectivement les choses ».

Dans la réponse que nous lui adressons, nous tentons de justifier de ce qui s'apparente à un impair. Nous essayons d'expliquer les règles académiques qui régissent la rédaction d'un article scientifique, en rappelant que :

« L'exercice d'une publication de recherche diverge de la démarche d'un expert ou d'un consultant. Il n'est en effet pas dans le rôle du chercheur d'apporter des préconisations ou des pistes d'action aux acteurs. En tout cas, ce type de publication n'est pas du tout le cadre adapté pour ce faire. L'objectif était ici d'apporter un regard critique, un éclairage sans concession sur une situation³⁹³ ».

Lors de la restitution-débat qui suit ces courriels, les salariés souhaitent revenir sur cet échange de mail, et connaître nos impressions. Cette discussion est l'occasion de clarifier les impairs liés au multi-positionnement du chercheur et de l'acteur dans l'activité de restitution. Deux éléments connexes semblent ici particulièrement poser problème : le langage sociologique mobilise des notions qui sont interprétées comme une atteinte à leur engagement professionnel : les termes d'« injonction participative », d'« instrument » ou encore « d'entrepreneurs de morale » apparaissent particulièrement offensants aux yeux des professionnels. Ainsi, les acteurs reprochent principalement à notre écriture scientifique de laisser supposer que les effets des pratiques professionnelles sont le fruit d'une intentionnalité, alors que ces prestataires sont loin d'avoir la maîtrise du contenu de leurs interventions. Or, comme le souligne Michel Foucault, la perspective intentionnaliste est problématique, tant elle tend à souligner une logique « parfaitement claire, [et des] visées déchiffrables [alors que] pourtant, il arrive qu'il n'y ait plus personne pour les avoir conçues et bien peu pour les formuler : caractère implicite des grandes stratégies anonymes, presque muettes, qui coordonnent des tactiques loquaces dont les "inventeurs" ou les responsables sont souvent sans hypocrisie » (Foucault, 1976, p. 124). De fait, pour poursuivre l'analyse sur les effets du DSU externalisé sur le vivre ensemble dans les quartiers HLM, il semble fécond de prendre nos distances avec une telle approche. Si, comme nous le verrons dans les prochains chapitres, les dispositifs de DSU contribuent à artificialiser la parole des habitants des grands ensembles, cet effet n'est pas tant tributaire d'une intentionnalité clairement objectivée par les acteurs, que le résultat d'une série de pratiques et de représentations sociales du problème, qui concourent à la mise en œuvre de pratiques d'intermédiation autonomisées du tissu local.

Conclusion du chapitre 5

La manière dont l'offre de DSU des prestataires rencontre la demande des bailleurs apparaît peu compatible avec un travail participatif qui suppose de s'immerger dans le terrain pour obtenir la confiance des acteurs locaux. Ce faisant, les interventions d'Epsilon s'apparentent à une forme d'intervention sociale de surface, dont il ne reste que la substance la plus manifeste : un travail de communication des organismes en direction de leurs locataires, exécuté par de jeunes diplômés entrant sur le marché du travail.

³⁹³ Extrait d'un courriel du chercheur adressé au directeur d'Epsilon, 15 novembre 2017.

Toutefois, si l'institutionnalisation du DSU conduit à définir les contenus des pratiques d'intermédiation à partir de la rationalité des organismes HLM, et de leurs contraintes organisationnelles et financières³⁹⁴, ce chapitre a permis de montrer que les intervenants de terrain cherchaient malgré tout à se réapproprier leur fonction de tiers, et à préserver leur « cœur de métier » (Bidet, 2011). Pour se départir d'une fonction d'agent de la norme et reconquérir un rôle de soutien auprès des destinataires de leurs interventions, les acteurs mettent en place une double stratégie à la fois individuelle et collective.

En situation d'interaction, ils tentent de contourner l'objectif « moraliste » de « sensibilisation des habitants », en l'adaptant à leurs propres valeurs : en face-à-face avec les habitants, ils proposent d'inscrire leur échange dans une optique de contre-don, dans le registre du ludique ou de l'humour, ou encore de « considérer l'autre comme son égal ». Néanmoins, en situation, les professionnels éprouvent des difficultés à dépasser la fonction de porte-parole des commanditaires. L'objet même de ces missions – la propreté et les incivilités – véhicule une normativité porteuse d'une prétention universaliste qui est difficile à renégocier (Douglas, [1966] 2016). De plus, les cadences de travail imposées par la rationalisation des prestations ne donnent pas la possibilité d'entamer des discussions approfondies et équilibrées avec les habitants. Il paraît en effet difficile d'écouter les habitants et de renégocier les normes du vivre ensemble en cinq minutes par logement ; tout comme il paraît difficile d'associer la pluralité des points de vue dans des projets calibrés à l'extrême. En conséquence, la neutralité qu'ils revendiquent dans leur positionnement se réduit à un engagement à la fois technique et moral : non seulement ils contiennent leurs propres émotions ainsi que celles de leurs interlocuteurs ; mais en plus ils tendent à faire des promesses aux habitants (Abram, 1998) – celles que leur parole sera entendue – sans avoir la certitude qu'ils pourront la tenir.

Dans ces conditions, on a peine à voir comment les professionnels peuvent stabiliser un référentiel de bonnes pratiques, et surtout l'imposer à leurs commanditaires. Mais c'est aussi là que réside l'enjeu soulevé par la régulation collégiale de la gouvernance professionnelle. Celle-ci se manifeste à un double niveau. D'une part, en interaction avec leur client, certains professionnels tentent de s'imposer comme des consultants : pour faire reconnaître leur expertise et leurs principes d'intervention, ils mobilisent la rhétorique des « préconisations » et du « conseil » à destination de leur clientèle. Cette stratégie nécessite une assurance, de l'expérience et une compétence que Michel Villette qualifie de « consultation maïeutique » :

« [Le consultant] ne vise pas à aider le client mais à l'aider à s'aider lui-même. Le consultant ne se focalise plus sur le contenu du problème, mais sur les procédures à mettre en place pour le résoudre. Il n'apporte ni ne cherche de solutions, mais aide le client et les membres de l'entreprise cliente à en trouver. Il tend à développer et à mettre en valeur leurs compétences en organisant le processus qui permettra de passer du problème à une solution acceptable et praticable, parce qu'ils l'auront découverte par eux-mêmes » (Villette, 2003, p. 75).

Compris en ce sens, les prestataires peuvent espérer transformer « par le bas » la politique du logement, mais à un niveau purement interindividuel qui ne transcende pas

³⁹⁴ C'est-à-dire dans une perspective de professionnalisation « par le haut » ou *from above* (Evetts, 2003).

l'échelle mésosociologique des organisations, et encore moins le niveau macrosociologique de l'action publique. C'est aussi pour cette raison que les professionnels essayent aussi plus directement de négocier leur position dans leur organisation.

Dans les discussions internes (réunions d'équipe, temps d'échanges des pratiques professionnelles, etc.), les coordinateurs cherchent à agir sur la gouvernance d'Epsilon : ils tentent d'améliorer leurs conditions de travail, d'avoir la main mise sur la définition des commandes, ou encore d'inscrire leurs réflexions dans une stratégie d'autorégulation de leurs compétences. Nous avons nous-mêmes joué un rôle de légitimation de la collégialité dans l'organisation du travail : même si notre incapacité à s'approprier la dualité de notre double identité d'expert et de chercheur imposé par le statut de doctorant salarié a limité la circulation et la co-construction des savoirs, les salariés ont trouvé dans notre présence une ressource pour légitimer l'existence d'espaces pour définir collectivement leurs conceptions de l'intermédiation, et identifier des leviers pour déjouer les contraintes de la régulation de leurs activités par d'autres acteurs (les clients, les gestionnaires, la direction du prestataire, etc.). Car en définitive, le processus de professionnalisation de l'intermédiation s'inscrit dans une relation quinquangulaire, et fait intervenir quatre autres catégories d'acteurs. Premièrement, les employeurs des intervenants se retrouvent soumis à des contraintes concurrentielles et managériales qui les conduisent à standardiser leur offre de DSU. Deuxièmement, les CDSU qui mandatent ces prestataires s'inscrivent dans des jeux de pouvoir complexes au sein de leur organisation et des quartiers HLM, qui les amènent à devoir concilier les attentes des gestionnaires avec les impératifs de la politique de la ville ou les injonctions des collectivités territoriales. En troisième lieu, les gestionnaires de proximité sont demandeurs de tiers pour réguler les comportements des locataires. Enfin, les habitants apparaissent comme les destinataires de ces interventions, et demeurent privés de leur définition. Dans ce contexte, la rationalité de ces habitants, leurs contraintes et leurs raisons d'agir ne semblent prises en considération qu'à travers une perspective anticipatoire redevable de la logique de projet (Boutinet, 2012).

Il reste maintenant à appréhender comment les habitants et les salariés des organismes HLM interagissent concrètement dans les actions que les prestataires mettent en œuvre dans les immeubles, et comment les contraintes managériales des prestations s'éprouvent concrètement sur le terrain des grands ensembles. Que produisent concrètement ces interventions sur le vivre ensemble dans ces quartiers ?

Conclusion de la partie II de la thèse

L'analyse du marché du vivre ensemble dans les quartiers HLM dévoile combien la professionnalisation de l'intermédiation bailleur-locataire demeure un processus inachevé. En effet, si l'on considère que la professionnalisation résulte d'une « dialectique entre un processus de l'intérieur (*from within*), initié et maîtrisé par les travailleurs concernés », et « un processus de l'extérieur (*from above*), introduit et géré par des acteurs extérieurs » (Demazière, 2009, p. 88), les contraintes institutionnelles et commerciales qui pèsent sur les intervenants les empêchent d'avoir la maîtrise de la régulation de leurs compétences.

Du côté de la construction « par le bas » de l'offre, les méthodes et le vocabulaire utilisés par les prestataires enquêtés s'inscrivent dans une double filiation : celle du travail social canonique, et celle du tiers théorisé par certains pionniers de la politique de la ville (Anselme, 2000 ; Nonjon, 2012 ; Carrel, 2013). Epsilon emprunte aux premiers la conciliation d'une posture de prescripteur et de soutien auprès des populations, retraduite sous forme d'outils commercialisables sur le marché ; il reprend au second le travail d'un positionnement intermédiaire qui, par son travail d'enquête et de construction d'un espace public, aide les parties prenantes à redéfinir les situations, et impulse et facilite des « dynamiques collectives » et « partenariales » pour les résoudre.

Néanmoins, cette définition semble dénaturée « par le haut ». De fait, les pratiques professionnelles se retrouvent largement conditionnées par le marché ouvert par les besoins d'intermédiation des institutions. Si le contexte d'impératif délibératif et participatif impose aux bailleurs de renouveler leurs modes de communication en direction des locataires (Blondiaux et Sintomer, 2002), les dispositifs qu'ils financent sont définis à partir de leurs propres préoccupations gestionnaires et patrimoniales (Demoulin, 2016), et en second ressort par les autres institutions locales qui contribuent au cofinancement de l'action publique des organismes, et réclament à ce titre que ceux-ci s'engagent dans la production du vivre ensemble. C'est dans ce contexte qu'un groupe professionnel à la fois interne et externe aux bailleurs tente de refaçonner ces demandes, et de les conformer à leurs valeurs et leur éthique professionnelles.

Au fur et à mesure que de nouveaux acteurs se saisissent de ce marché, la concurrence généralisée entre les structures et la montée en expertise des bailleurs en matière de DSU compromettent l'« autogouvernance professionnelle » des prestataires (Vezinat, 2016, p. 101) – c'est-à-dire leur capacité à maîtriser et réguler leurs propres conceptions de l'intermédiation. Alors que les structures tierces standardisent leurs propositions pour rester compétitives ou séduire leurs financeurs, le recalibrage de leurs prestations se fait au prix de leur cloisonnement dans un travail prescriptif en direction des locataires. En étant redevables de logiques managériales, ce rôle entrave la capacité des professionnels à défendre leur mandat de « facilitateur de dynamiques collectives ». En l'occurrence, leur manque de marge de manœuvre pour travailler leur position de tiers altère leur « neutralité », et rend celle-ci redevable de la rationalité de leurs commanditaires. En

situation, ils ne parviennent qu'à la marge à démontrer combien les troubles résidentiels ne résultent pas seulement du comportement des locataires, mais proviennent aussi d'un assemblage de difficultés qui mettent à la fois en question les pratiques gestionnaires, mais impliquent aussi l'ensemble de la société, en interrogeant la place que celle-ci accorde à ses marges.

Dans un contexte où la rentabilité des interventions et la préservation de la relation client commandent l'intervention des tiers, c'est aussi certains principes fondateurs de la doctrine du DSU qui se trouvent dénaturés. Le cas de l'« interpartenariat » en offre une illustration exemplaire : marqués par une double logique du « faire » et de valorisation des actions menées dans l'espace local, les projets souvent « clef en main » que les professionnels mettent en œuvre s'accommodent assez mal d'un travail participatif censé associer l'ensemble des « partenaires » du territoire. Dans le même temps, l'activité qui consiste à « faire à la place » des acteurs locaux représente aussi l'une des rares niches dans laquelle les prestataires parviennent à concurrencer la montée en compétence de leur clientèle. Car si les bailleurs ont cherché à définir leurs propres conceptions du DSU et qu'ils ont fait appel à leurs propres prestataires pour satisfaire leurs attentes, c'est aussi parce que les interventions des autres institutions locales ne répondaient pas foncièrement à leurs enjeux gestionnaires et patrimoniaux. Face à l'épineuse question des « incivilités » et des « conflits d'usages », ces institutions ont considéré qu'elles avaient besoin de confier à des tiers des actions socioéducatives spécifiques, en dehors du champ de compétence ou de l'« ingérence » des travailleurs sociaux ou des acteurs municipaux.

En tout état de cause, les interventions menées par les prestataires représentent une forme de retour en arrière dans l'histoire de la stabilisation normative d'un référentiel d'intermédiation. Quand en 1985, Michel Anselme affirmait que les organismes HLM devaient réassurer leur position de garant des normes et de règles de vie commune (Anselme, 1985), il n'envisageait pas une telle entreprise dans une perspective coercitive où les normes décrétées par le haut s'imposeraient à tous les résidents. Au contraire, son intuition reposait sur la nécessité de construire un espace démocratique au sens deweyien du terme (Dewey, [1937] 2010), c'est-à-dire une « arène publique » qui laisse place à l'enquête collective et à la confrontation des points de vue (Cefaï, 2016). Pour lui, la construction d'un tel espace suppose deux conditions : d'une part la présence d'un tiers capable de travailler sur sa propre autonomie et de la remettre constamment en question ; d'autre part, l'articulation de cet espace à un projet de réhabilitation de la cité, afin de mettre en mouvement les acteurs dans une refonte du lien civil. Ce projet n'aurait dès lors pas seulement pour objectif d'enclencher un changement physique du cadre de vie, mais aussi une transformation relationnelle : l'enjeu est d'encourager les habitants à prendre la parole, à déconstruire les « codes d'interprétation des conduites d'autrui » (Anselme, 1993, p. 32), voire « élaborer avec les autres les limites inévitablement mouvantes entre ce qui est tolérable et ce qui ne l'est pas, entre ce qui renforce le contrat social qui soutient la vie ensemble et ce qui l'affaiblit » (Séguin, 1997, p. 400). Cette perspective rejoint ainsi la définition du vivre ensemble proposée par Hannah Arendt. Pour cette philosophe, la conduite des affaires publiques est conditionnée par le pluralisme et la concertation entre les différents membres de la société, afin de faire ressurgir dans toute leur diversité « les caractères originaux des problèmes de l'homme » (Arendt, 1972, p. 144).

Si l'expérience d'Anselme à Marseille a été considérée comme un mythe fondateur pour les structures pionnières de la participation (Nonjon, 2012), et si ses fondements imprègnent aussi les propositions du rapport Dubedout définissant la philosophie de la politique de la ville, c'est bien d'ailleurs parce qu'elle initie un autre rapport social entre institutions et usagers : un lien civil se voulant horizontal et partenarial, permettant de reconstruire un vivre ensemble sous l'égide de l'égalité et du droit (Dewey, 2010 ; Boissonade et Valegeas, 2018).

Quarante ans plus tard, cette affirmation peut paraître utopique au regard des modes de production des projets de DSU et des conditions de travail de leurs animateurs. D'une part, les procédures de concertation dans les projets de réhabilitation sont de plus en plus mises en œuvre dans le cadre de marchés en conception-réalisation, qui réduit au mieux la « concertation » imposée par la législation à des scènes d'informations sur le contenu des travaux (Donzelot et Epstein, 2006). De ce fait, les réhabilitations ou rénovations pourraient apparaître comme des promesses d'une vie meilleure pour les populations (Abram, 1998 ; Epstein, 2012), si leurs conditions d'élaboration et de mise en œuvre ne constituaient pas autant une manifestation du pouvoir appréhendée dans une perspective wébérienne « en termes de commandement et d'obéissance, et finalement de domination » (Quelquejeu, 2001, p. 511). D'autre part, la construction des espaces démocratiques est avant tout imprégnée des intentions coercitives et prescriptives des commanditaires de ces « tiers », lesquels sont le plus souvent dépourvus de marges de manœuvre pour assurer la construction d'un nouveau cadre de règles collectives.

Dans ce contexte, le consensus que rencontre la sémantique en faveur des innovations et des expérimentations sociales pourrait laisser que les institutions s'engagent dans un mouvement de réforme de leur référentiel (Penven, 2015). Mais en l'espèce, cette emphase semble surtout conforter le processus de responsabilisation des locataires sur la résolution des troubles résidentiels, au détriment d'une remise en cause des modes de gestion urbaine. Dans cette « émulation créative » que l'injonction à innover vient conforter (Klein et al., 2014), les structures prestataires se retrouvent en prise dans une surenchère procédurale et technologique leur permettant de résister à la concurrence et de gagner en compétitivité (Mazeaud et Nonjon, 2018). La course à l'innovation les conduit surtout à concentrer leurs investissements dans l'outillage pour rationaliser leurs modes de travail, au détriment de la substance même de ce que leur doctrine professionnelle ambitionnait initialement de faire : construire les conditions d'une recherche collective et partagée avec l'ensemble des acteurs concernés sur les causes profondes des problèmes sociaux à résoudre (Penven, 2013), et sur la façon dont ces réflexions pourraient infléchir le référentiel global des politiques publiques (Muller, 2003). Au contraire, il apparaît surtout que le processus de division sociale, technique et morale du travail de régulation des quartiers « sensibles » opérée par la marchandisation du DSU alimente une forme de mise à l'écart des habitants : ces derniers se retrouvent toujours plus définis comme des cibles à sensibiliser ou à mobiliser pour légitimer l'action publique, que comme des sujets politiques à même de définir à partir de leurs propres rationalités les problèmes auxquels ils sont confrontés.

De cette inflation à l'innovation sociale, les institutions semblent surtout tirer des profits symboliques (Epstein, 2013b). Les divers appels à projets s'accompagnent d'une

production littéraire et médiatique qui tend à orchestrer leur capacité à se renouveler pour répondre aux défis contemporains de la société (Mazeaud et Nonjon, 2018). Par exemple, dans les comptes-rendus de ses appels à projets d'innovation sociale, la fédération des ESH du mouvement HLM met largement en scène et en récit des formes de relations harmonieuses entre les bailleurs, les locataires et la société civile locale. Une telle mise en forme consacre ainsi la représentation de quartiers HLM marqués par des formes de liaisons fructueuses, dans lesquels il ferait bon vivre et où les acteurs s'évertueraient à « travailler ensemble ». Mais elle tend au passage à invisibiliser les tensions qui peuvent opposer les protagonistes, en renvoyant la résolution de leurs différends dans l'ombre, et en considérant plus généralement les conflits et ses différentes manifestations comme des anomalies plutôt que comme des enjeux de pouvoir posant un défi démocratique.

En fin de compte, l'analyse du marché du DSU révèle un décalage entre des politiques inspirées du néolibéralisme et les besoins sociaux auxquels sont confrontés les acteurs. Alors que « les politiques économiques appliquées depuis les années 1980 dans les sociétés dites développées [...] cherchent à générer la croissance tout en attaquant, voire en sapant, les acquis sociaux des citoyens [...], ces politiques ont [ce faisant] élargi le fossé entre les besoins des collectivités, notamment des collectivités fragilisées par les changements dans les modes de régulation, et les possibilités de répondre à ces besoins à travers les cadres institutionnels et politiques existants » (Klein et al., 2014, p. 8). Si dans le cas des HLM, le DSU aurait pu combler ce fossé, sa mise en marché le rend pourtant redevable des mêmes logiques néolibérales, en finançant des interventions qui véhiculent un travail de subjectivation visant surtout à rendre les individus à la fois « autonomes » et adaptables à leur environnement (Pattaroni, 2007 ; Dardot, 2011).

Si le DSU demeure ainsi tributaire d'une forme de dépolitisation des formes d'encadrement et d'interprétation des troubles résidentiels, il reste cependant à voir comment ces actions s'éprouvent concrètement sur le terrain, et comment les habitants dans toute leur diversité s'y (dés)engagent. Leur participation contribue-t-elle à repolitiser les interventions qui leur sont destinées ? Si l'on admet que les objectifs de lutte contre les « incivilités » et de « sensibilisation » plébiscités par les bailleurs s'inscrivent de façon plus ou moins explicite dans une logique d'homogénéisation des conduites et des styles de vie, cette intention s'impose-t-elle réellement aux habitants ? Ces derniers sont-ils capables de l'infléchir ? Un tel questionnement suppose de faire une sociologie de la relation qui s'établit entre les professionnels du DSU et le public de logeurs et de logés qu'ils parviennent à mobiliser dans leurs dispositifs. En situation de « concertation » bailleur-locataire, l'activité de mobilisation des professionnels contribue-t-elle à déplacer leur positionnement professionnel entre tiers (faussement) impartial et tiers-engagé ? Parviennent-ils à mobiliser des habitants réellement « représentatifs » du peuplement des résidences, c'est-à-dire partageant des conceptions différentes voire divergences du vivre ensemble ou du « bien habiter » que celles promues par les bailleurs ? Autrement dit, quelle place peut-il y avoir pour des débats contradictoires dans les actions de DSU ? Et quand bien même des populations diversifiées voire en conflit parviennent à être rassemblées autour de la table, les animateurs des discussions disposent-ils des ressources nécessaires à la renégociation, en acte, des normes ?

Troisième Partie. Le développement social urbain à l'épreuve du vivre ensemble

Cette troisième partie cherche à caractériser les formes de vivre ensemble qui sont discutées et mises en pratiques par les configurations générées par la standardisation et la marchandisation du DSU dans les HLM. Alors que les prestataires et leurs commanditaires élaborent et négocient des méthodologies et des outils parfois clefs en main pour favoriser la « concertation » entre bailleur et locataire et la « sensibilisation » des habitants, comment les différents acteurs tenus d'agir en commun s'en saisissent ?

Porter l'analyse sur ces discussions apparaît d'autant plus nécessaire que le traitement des « incivilités » et la régulation des troubles résidentiels mettent en jeu deux conceptions de la médiation des situations de cohabitation : d'un côté, un modèle assimilationniste qui, au nom d'une « obsession universalisante », vise à produire « le nivellement des différences culturelles » et impose « l'adoption des modèles d'habiter du groupe majoritaire » (Séguin, 1997, p. 397) ; de l'autre, l'approche « postmoderniste » consiste en « une banalisation égalitaire des différentes valeurs et des différents styles de vie » (*Ibid.*). Cette seconde perspective repose sur l'intuition que « le mode d'habiter du groupe majoritaire aurait perdu son caractère normatif pour devenir un modèle parmi tant d'autres » (*Ibid.*). L'« interculturelisme » représente une troisième voie : contrairement au modèle multiculturaliste qui renverrait à « la coexistence des cultures au sein d'un même espace géopolitique » (Labelle, 2015, p. 32), et répondrait aux « revendications des groupes issus de l'immigration que l'État et le “groupe dominant” ont le devoir d'accommoder » (*Ibid.*, p. 33), l'interculturelisme prône le « dialogue interculturel » :

« Un processus d'échanges de vues, ouvert, respectueux et basé sur la compréhension mutuelle, entre des individus et des groupes de différentes origines et traditions ethniques, culturelles, religieuses et linguistiques, dans un esprit de compréhension et de respect mutuels » (Conseil de l'Europe, 2008, p. 19).

Aussi, pour comprendre de quel vivre ensemble le DSU se fait le relais, il nous faut désormais d'appréhender les pratiques des professionnels en acte. L'objectif d'une telle analyse est double : d'une part, nous souhaitons saisir comment les prestataires se départissent, en situation, de leur rôle intermédiaire entre bailleurs et locataires, malgré leurs contraintes managériales et institutionnelles. D'autre part, il nous faut percevoir comment les habitants réagissent face à l'offre qui leur est proposée. En appréhendant les comment les acteurs s'ajustent aux différentes dimensions de la vie sociale (Boltanski et Thévenot, 1991 ; Nachi, 2006), nous voulons comprendre comment le DSU et ses ramifications managériales impactent les rapports résidentiels et locatifs dans les grands ensembles HLM. Si les enjeux directement soulevés par les commandes des prestataires pourraient paraître triviaux au regard des problèmes structurels qui mobilisent directement les services sociaux et les populations dans leur vie quotidienne (pauvreté, emploi, discriminations...), elles requestionnent malgré tout la place des résidents marginalisés par leur lieu de vie ou par leurs origines dans nos démocraties contemporaines. Ce faisant, en interrogeant les fondements du vivre ensemble qui

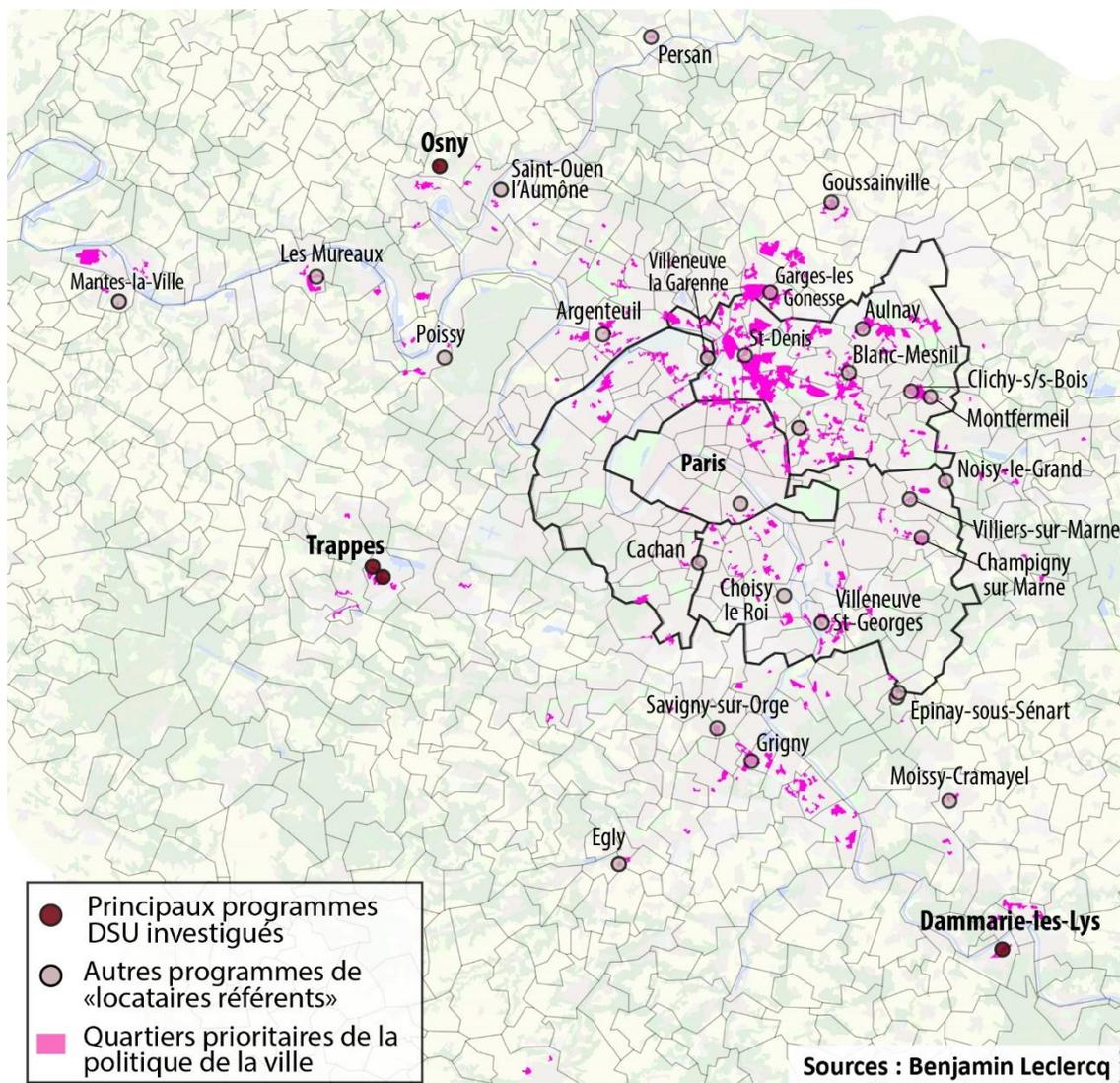
émergent de ces dispositifs, nous voudrions questionner dans un même mouvement le processus de démocratisation de la gestion urbaine et du logement social, et la (dé)politisation des formes d'encadrement des grands ensembles. Si l'on affirme, à la suite de John Dewey (Dewey, 2010) que la préoccupation pour le vivre ensemble ne relève pas seulement « d'un mode de gouvernement de la société, mais aussi et surtout d'un mode de vie individuel et collectif » (Boissonade et Valegeas, 2018), la question de l'ajustement à l'injonction participative mérite d'être posée (Berger, 2009), de même que l'articulation de ces espaces avec les activités de la société civile.

Dans quelle mesure la marchandisation du DSU – en rendant les prestataires tributaires des intentions de leurs commanditaires – affecte-t-elle les capacités des habitants à initier des actions citoyennes dans les quartiers HLM et à publiciser les problèmes qu'ils rencontrent dans leur vie quotidienne ? Les dispositifs mis en œuvre permettent-ils réellement d'aboutir à une démocratisation de la gestion des quartiers HLM ? Les valeurs émancipatrices défendues par les professionnels prennent-elles le dessus sur les modes d'encadrement des habitants ? Les habitants parviennent-ils à s'approprier les dispositifs pour en faire des espaces de parole laissant place à la pluralité des points de vue ? Enfin, quelle place occupe la société civile organisée dans ces projets ?

Pour appréhender les effets du DSU sur le vivre ensemble, notre analyse s'est focalisée sur l'observation longue de plusieurs « programmes DSU » qui proposent d'ériger les habitants en « partenaires » de l'action publique locale³⁹⁵ (figure 17). Ce travail de subjectivation se concrétise par la formulation d'un statut conféré aux participants : celui de « référent » d'immeuble ou de « relais ». Envisagé comme une posture intermédiaire entre les agents des bailleurs et le reste de la population ne participant pas aux réunions, ces référents ainsi désignés sont investis d'une double mission : remonter les problèmes résidentiels aux gestionnaires dans des « comités de résidence » ; et en retour, diffuser auprès de leur voisinage le contenu des réunions, et plus largement les normes de conduite valorisées par les règlements intérieurs et par la politique de la ville (« convivialité », *mieux vivre ensemble*, etc.). Les résidences ciblées par les dispositifs partagent plusieurs caractéristiques communes. Ces sites font généralement l'objet d'un diagnostic délétaire chez les professionnels, déplorant « les difficultés du “vivre-ensemble” », l'« irrespect mutuel entre voisins³⁹⁶ », les « incivilités » ou encore le manque de dynamisme associatif et la passivité des résidents. Dans une logique de prévention sociale (Baillergeau 2008), l'action des référents doit compléter les dispositifs sociourbains de prévention situationnelle promue par les entrepreneurs de la rénovation urbaine.

³⁹⁵ Cf. introduction méthodologique : les terrains sont les squares des Merisiers et le square Iris à Trappes, une tour de Dammarie-les-Lys et un quartier d'Osny.

³⁹⁶ Extraits d'une demande de subvention, 2013.

Figure 17 : cartographie des programmes de « locataires référents » entre 2014 et 2017

Notre hypothèse est que cette appréhension institutionnelle des problèmes n'est pas neutre dans la manière d'animer l'espace public. De fait, elle oriente largement le contenu des échanges entre bailleurs et locataires, en privilégiant une mise en discussion de thématiques qui mettent en exergue les interdépendances entre logeurs et logés – comme l'hygiène, la sécurité, ou encore les conflits entre usures et usages. En ce sens, les dispositifs encouragent les habitants à coproduire le service rendu, les bailleurs ayant besoin de la coopération des habitants pour redéfinir l'ordre au sein des résidences. Pour autant, les sollicitations des professionnels ne sont pas réceptionnées de manière univoque par les locataires. Les formes plurielles par lesquelles ces derniers se réapproprient ces espaces de parole témoignent en cela d'un double écueil : non seulement la production standardisée de dispositifs et d'outils participatifs apparaît largement désajustée pour prendre en compte la pluralité des points de vue (Charles, 2016) ; mais elle tend également à réactualiser des antagonismes et des rapports d'alliance entre les résidents, que les dispositifs de DSU marqués par le saut du consensus peuvent passer sous silence. Cet enjeu invite à appréhender les modes de participation des habitants en articulant leurs choix individuels aux dynamiques de groupe. L'objectif est d'éviter le risque d'une réification des « structures culturelles », c'est-à-dire penser que les codes, vocabulaires,

grammaires et langages utilisés dans les espaces participatifs auraient « une existence hors des activités, des actions et des interactions effectives qui leur donnaient corps », voire « de croire que parce que les gens disent la même chose, alors ils font, ils sentent ou ils pensent la même chose » (Eliasoph et Lichterman, 2011, p. 356).

Notre propos est décomposé en trois chapitres. Le premier s'intéresse aux effets des dispositifs de DSU sur la parole des habitants des quartiers populaires. Il montre que le processus de pacification qui résulte du travail de subjectivation des prestataires ne découle pas tant des intentions de ces derniers, que d'une série de pratiques et de représentations sociales du problème. De ce point de vue, le paradigme de l'*exclusion*, et son corollaire, l'*insertion*, entretiennent un double effet : devenue un argument commercial à partir duquel les prestataires revendiquent leurs méthodes (chercher les *invisibles* et les « publics empêchés »), la lutte contre l'exclusion politique des habitants promeut une réinsertion de leurs prises de parole dans l'espace public qui confond civilité et citoyenneté (Murard, 2009 ; Leclercq et Demoulin, 2018). Elle contribue également à sélectionner les formes d'engagement, conduisant à l'artificialisation voire l'étouffement de la critique du logement social, et à l'invisibilisation de la pluralité des styles de vie.

Dans un deuxième temps, nous poursuivrons l'analyse des effets du DSU sur l'espace public des grands ensembles, en regardant comment les habitants s'approprient individuellement l'offre participative qui leur est proposée. Nous verrons alors qu'en étant tributaire d'une conception assimilationnisme du vivre ensemble, le DSU fait intervenir un conflit de loyauté pour les participants, amenés à faire un choix entre le modèle de conduites dont le bailleur se veut le garant, et leur fidélité à l'égard de la communauté locale.

Enfin, nous analyserons plus spécifiquement les modes d'articulation des dispositifs avec ce qui est convenu d'appeler les « corps intermédiaires ». En appréhendant les effets au niveau diachronique d'une sorte de « rendez-vous manqué » entre le DSU et différents groupes qui structurent le tissu social, nous montrerons que le travail de subjectivation contribue à l'hétéronomie collective des initiatives habitantes, en générant des rapports d'interdépendance complexes entre les professionnels et les résidents « atomisés » prêts à se mobiliser pour leur quartier.

Chapitre 6. De la fétichisation sociologique des « exclus » à la légitimation de la managérialisation du logement social

Dans les grands ensembles HLM, les professionnels du développement social recrutés ou mandatés par les bailleurs sont loin d'être les seuls acteurs à promouvoir les mots d'ordre du « mieux vivre ensemble », du « développement de la vie sociale » et de l'« amélioration du cadre de vie ». Leurs actions se superposent souvent à tout un ensemble de travailleurs sociaux implantés dans les territoires et de dispositifs municipaux : centres sociaux, clubs de prévention, comités de quartiers, conseils citoyens, et autres associations présentant un niveau de professionnalisation diversifiée³⁹⁷. Si la densité de ces structures peut être très variable d'un quartier à l'autre, elle donne néanmoins à voir un véritable quadrillage de l'engagement citoyen dans les quartiers de la politique de la ville.

Sur le plan historique, cet encadrement politique peut apparaître comme l'héritage d'une représentation misérabiliste, qui associe l'espace public des quartiers populaires à des « déserts politiques » (Hajjat, 2008 ; Merklen, 2009). Si l'abstention électorale massive dans les grands ensembles pourrait donner raison à un tel postulat (Braconnier et Dormagen, 2007 ; Batardy *et al.*, 2017), cette lecture exprime surtout l'autocentrisme des acteurs institutionnels. Ces derniers tendent en effet à appréhender l'engagement citoyen à partir de l'offre institutionnalisée des pouvoirs publics ou des organismes sociaux, et non pas selon une perspective deweyenne, attentive à « la présence insistante et diffuse d'un sens politique au sein du monde social » (Bidet *et al.*, 2015).

Une telle représentation n'est pas non plus étrangère à la manière dont les promoteurs de la politique de la ville ont construit leur légitimité depuis les années 1980. En instituant le « quartier » en symbole spatial du paradigme de l'exclusion, ces acteurs n'ont pas seulement traduit la territorialisation de l'action publique en pratiques concrètes (Tissot, 2007a). Ils ont aussi contribué à percevoir ces espaces au prisme de la dévalorisation urbaine (Duarte, 2000), dominés par les « incivilités », les conflits de voisinage et la violence au guichet. Construite à partir d'une mise en miroir du déclin de la ville ouvrière avec des grands ensembles marqués par la rage, les émeutes et l'anomie (Bacqué et Sintomer, 2001), cette représentation a eu un effet performatif sur les rapports sociaux que les professionnels entretiennent avec le tissu local (Tissot, 2007b). En affirmant que les habitants et les institutions avaient besoin de l'aide de spécialistes pour « se rapprocher » les uns des autres, ces acteurs voulaient surtout promouvoir des pratiques professionnelles reposant sur la proximité et le partenariat, afin de faire des habitants des « acteurs du changement³⁹⁸ ». Mais après quarante années d'institutionnalisation de la

³⁹⁷ Sur ce point, nous nous appuyons en partie sur la typologie des structures présentes dans les quartiers politique de la ville proposée par Abdelmajid Bennour (2006) : les « groupements religieux », les « groupements d'intérêt, d'expression et d'entraide », et les « groupements institutionnels ou para-institutionnels », auxquels appartient le prestataire enquêté.

³⁹⁸ C'est d'ailleurs le sens du titre du rapport d'Hubert Dubedout (1983) : « ensemble, refaire la ville ».

politique de la ville, la marchandisation du DSU se concrétise par une approche toujours plus techniciste du « travail de terrain », indépendamment des spécificités historiques et politiques qui structurent le tissu local.

Nous voudrions désormais montrer que le fait même de proposer des dispositifs participatifs standardisés (cf. chapitre 4) contribue à jeter le doute sur les compétences d'intermédiation des acteurs locaux présents dans les quartiers. En s'érigeant en intermédiaire indispensable entre les « exclus » et les acteurs institutionnels, les acteurs contemporains du DSU ne renforcent-ils pas en effet les représentations misérabilistes des quartiers populaires ? Si l'on défend l'hypothèse deweyenne qu'une « mise en forme par le biais de représentants est nécessaire pour qu'une demande sociale pèse réellement sur le champ politique » (Bacqué et Sintomer, 2002, p. 96), les prestataires ne tendent-ils pas dès lors à se substituer aux prétentions de la société civile locale à représenter les intérêts des populations en présence ? En d'autres termes, quelle parole collective émerge des espaces publics animés par les acteurs du DSU ? Dans quelle mesure cet espace de parole est-il tributaire de leurs propres conceptions du dialogue et de la communication entre habitants et institutions ? En quoi concoure-t-il à sélectionner et valoriser certaines formes consensuelles d'engagement, au détriment des formes d'expressions conflictuelles, et ce indépendamment des intentions « bienveillante » des professionnels ? En construisant la légitimité de leur expertise autour de leur capacité à faire participer les « exclus » ou les « invisibles » sur les enjeux gestionnaires des bailleurs, les chargés de DSU (CDSU) et leurs prestataires ont-ils permis aux populations de passer « du bruit à la parole », pour reprendre la formule de Michel Anselme (2000) ? N'ont-ils pas, au contraire, contribué à sélectionner et circonscrire la conflictualité dans l'espace public ? Finalement, dans quelle mesure l'intervention des prestataires tend-elle à se superposer – voire à se substituer – à la scène revendicative ouverte par les représentants institués des habitants des grands ensembles ?

Si l'on admet que les synergies entre les initiatives de DSU et l'offre des acteurs institutionnels ou des structures au fonctionnement bureaucratique sont limitées, il existe pourtant des acteurs – comme les associations d'habitants et surtout les amicales de locataires – qui s'intéressent de près aux préoccupations gestionnaires des organismes HLM. Ces organisations sont en effet au cœur des problèmes résidentiels (Ballain, 2008 ; Deboulet et al., 2010 ; Demoulin, 2016) : elles vérifient les charges locatives, régulent la gestion locative, et s'investissent parfois dans des actions collectives visant l'amélioration du cadre de vie (fêtes de quartier, opération de ramassage de déchets...). Certaines d'entre elles sont par ailleurs élues tous les quatre ans par les résidents pour défendre leurs intérêts dans plusieurs espaces décisionnels (conseils d'administration, conseils de surveillance, conseils consultatifs de patrimoine...). Si ces amicales et les professionnels DSU ont les mêmes objectifs, l'examen de l'espace public créé par le DSU ne peut faire l'économie d'une analyse de leur (dés)articulation. Comment les professionnels du DSU travaillent-ils avec ces représentants de la société civile locale ? Observe-t-on des formes de concurrence entre leurs modes d'engagement, ou au contraire des transactions collusives sont-elles possibles ?

D'après la littérature récente, l'avènement d'un impératif participatif dans l'action publique a jeté le trouble sur les rapports entre institutions publiques et société civile (Rui,

2016). En se superposant aux corps intermédiaires pour raccrocher les citoyens à la décision publique, les professionnels de la participation entretiendraient des relations ambivalentes avec ces « partenaires sociaux », oscillant entre délégitimation et « domestication » de leurs initiatives (Neveu, 2011). Dans le prolongement de ces analyses, notre propos vise ainsi à caractériser les formes de division du travail politique observées dans les quartiers HLM.

Pour ce faire, il nous faut dans un premier temps revenir sur la place occupée par les amicales de locataires dans les quartiers HLM. Dans la première partie de cette thèse, nous avons déjà mentionné que ces acteurs jouaient historiquement un rôle décisif dans la régulation des relations bailleur-locataire. Leur contribution dans la gestion urbaine s'inscrit dans un modèle représentatif qui concurrence de fait la légitimité participative des professionnels du DSU (Rui, 2016). Après 40 années d'institutionnalisation de la politique de la ville, dont la mise en marché du DSU constitue une forme d'aboutissement, nous montrerons que les professionnels du DSU tendent, indirectement, à concurrencer le tissu local dans sa capacité à définir les problèmes des grands ensembles.

Ce chapitre analyse dans un second temps la façon dont les prestataires, en situation, mobilisent les habitants et organisent leur parole. Les scènes qu'ils conçoivent tendent à ouvrir des espaces de discussions pour exprimer des troubles résidentiels qui pouvaient rester jusque-là confinés dans des rapports interindividuels entre gestionnaires de proximité et locataires (comme la loge du gardien). Mais en sélectionnant et en hiérarchisant les prises de parole des habitants, les professionnels tendent aussi à canaliser la contestation (Neveu, 2011, 2016), et ce faisant, à entretenir la démobilisation des résidents porteurs d'une parole dissonante.

Dans un troisième temps, nous verrons que l'espace public ouvert par les professionnels est tributaire d'une conception « capacitaire » de la citoyenneté (Bouamama, 1995 ; Carrel et al., 2009). L'objectif de formation des locataires peut là aussi se comprendre comme une résultante de la fétichisation sociologique de l'exclusion : en promouvant une logique citoyenne centrée sur des impératifs d'« insertion » politique des « invisibles », les professionnels façonnent et orientent des modes d'engagement des participants, pour ériger ces derniers en auxiliaire de l'action publique.

I. Entre substitution et contournement des associations de locataires³⁹⁹

Si les DSU entendent réguler les pratiques des gestionnaires en sollicitant les résidents prêts à se mobiliser sur leur quartier, ce travail se superpose néanmoins à l'activité des amicales de locataires (cf. chapitre 2). Ces deux types d'acteurs revendiquent chacun à leur manière d'améliorer les conditions de vie des résidents. Mais

³⁹⁹ Cette section est inspirée d'une publication : Leclercq Benjamin, « Le développement social urbain dans les HLM : entre substitution et contournement des associations de locataires », in Delfini Antonio, Talpin Julien et Vulbeau Janoé, *Démobiliser les quartiers populaires. Répression, disqualification et cooptation comme stratégies de gouvernement*, Lille, Septentrion, à paraître.

là où les amicales de locataires tirent leur légitimité à agir sur le cadre de vie par la représentation élective et par une certaine demande sociale, les professionnels du DSU se situent plutôt dans une « politique de l'offre » (Gourgues, 2012, 2013), et cherchent à faire participer les habitants « ordinaires », c'est-à-dire les personnes dites « invisibles » dans les dispositifs de concertation institutionnelle. Ainsi, pendant que les militants des amicales ont pour mandat de défendre les intérêts des locataires face à ceux de leur propriétaire, les CDSU et leurs prestataires essayent de susciter des « dynamiques locales » et de co-construire des solutions entre gestionnaires et résidents pour résoudre des problèmes sociaux qui impactent la gestion locative (« incivilités », « trafics », malconceptions, etc.). Si ces deux objectifs peuvent paraître complémentaires, les registres de mobilisation utilisés par les uns et les autres se contredisent en pratique. Alors que le répertoire d'action des associations de locataires mobilise directement le conflit qui les oppose aux bailleurs, celui du DSU obéit à un registre consensuel ; les professionnels du DSU tendent à encadrer les scènes participatives qu'ils animent de façon à en écarter les formes agonistiques, celles-là mêmes qui sont pourtant constitutives de l'identité de toute action collective spontanée (Aminzade et McAdam, 2006). Dès lors, si les actions de ces différents acteurs apparaissent antagonistes, comment caractériser la superposition entre amicales de locataires et actions de DSU ? Faut-il, comme Sandrine Rui (2016), parler de concurrence, ou bien de complémentarité entre les tenants de ces deux logiques ?

Nous répondrons à cette interrogation en montrant d'abord sur quoi repose cette concurrence entre DSU et associations de locataires : la légitimité représentative, dont les amicales sont dépositaires, concurrence celle des DSU qui se fonde sur leur capacité à mobiliser l'ensemble des résidents, et notamment les personnes dites « invisibles » dans l'espace politique. Dans un second temps, l'analyse révèle que, dans un contexte où la représentation supplante la participation, cette concurrence encourage les DSU à se faire les relais de la disqualification de ces amicales, accusées de « mal-représenter » les habitants.

1.A. De la fétichisation des « exclus » à l'évitement des « inclus »

Depuis la loi Quilliot de 1986, les amicales de locataires sont incorporées dans la gouvernance des bailleurs (cf. chapitre 2 partie IIC). Cette incorporation hérite d'un modèle de démocratie représentative (Giugni, 1998), qui en fait des partenaires sociaux dont le poids apparaît bien plus significatif que les dispositifs de DSU dans le gouvernement des affaires collectives. Ces organisations sont en effet directement sollicitées pour contrôler les charges locatives et pour négocier certains aspects de la gestion quotidienne du cadre de vie. Elles sont également associées à la définition des programmes de réhabilitation, et peuvent discuter des problèmes sociaux et techniques au sein du patrimoine.

Or, la primauté accordée à la représentation sur la participation suscite la méfiance des professionnels du DSU à l'égard des amicales. Au sein du monde HLM, les CDSU incarnent en effet les principaux entrepreneurs de la cause participative, et tentent à ce

titre d'intéresser des habitants « ordinaires » ou « invisibles » à la gestion du cadre de vie (cf. chapitre 4). Pourtant, les autres salariés des bailleurs ne reconnaissent comme interlocuteurs responsables que les locataires dont la légitimité est issue de la représentation électorale (Anselme, 2000). De ce fait, les amicales de locataires s'apparentent à des « partenaires imposés » pour les CDSU (Demoulin, 2016). Ces derniers se doivent de les informer de leurs actions, voire de les y associer, dès lors qu'ils sont sollicités par les gestionnaires pour intervenir sur une résidence. Or, les professionnels considèrent le plus souvent que ces interlocuteurs n'ont pas leur place dans leurs dispositifs participatifs. Imprégnées d'une dimension pédagogique, leurs actions ne se destinent en effet pas tant aux résidents « éclairés⁴⁰⁰ », mais aux habitants « ordinaires », considérés comme profanes des droits et devoirs des locataires.

Cette préférence n'est pas étrangère à la manière dont la politique de la ville puise sa légitimité scientifique. Dans le courant des années 1980 et 1990, la construction savante du problème des banlieues – autour notamment des travaux de François Dubet (1989) ou d'Alain Touraine (1991) – a en effet été réappropriée par les promoteurs de la politique de la ville pour légitimer la territorialisation de l'action publique en direction des « quartiers » (Tissot, 2007b). En théorisant le passage d'une société salariale fondée sur le conflit productif (domination, exploitation), à une société post-industrielle dominée par la dualisation et l'exclusion, ce schéma théorique a contribué à la construction d'une représentation misérabiliste des quartiers populaires, en tant que ceux-ci seraient majoritairement habités par des personnes « invisibles » ou « inaudibles » dans l'espace public local. Cette représentation sociale du problème, qui légitime l'existence d'un groupe professionnel spécialiste de la proximité et du rapprochement entre gouvernants et gouvernés, n'a pas été sans conséquence sur les fondements normatifs des pratiques de DSU.

Le prisme de l'exclusion a non seulement fait planer un soupçon d'incompétences sur les initiatives spontanées de prise de parole des habitants, mais a également tendu à délégitimer leur mode d'auto-organisation. Le modèle de l'exclusion suppose en effet que derrière les quelques militants omniprésents dans l'espace public (Flanquart et Lafaye, 2001), se cacheraient une majorité « d'invisibles », n'ayant pas la possibilité d'exprimer leurs demandes et leurs besoins (Leclercq, à *paraître*). Comme on l'a déjà souligné précédemment (cf. chapitre 4), cette catégorie de l'« invisibilité » s'apparente à une rhétorique commerciale qui institue une confusion entre inaudibilité et invisibilité (Boullier, 2009) : elle ne cible pas tant les personnes absentes des espaces intermédiaires de la cité (comme les « jeunes qui tiennent les murs »), que celles que les acteurs institutionnels peineraient à mobiliser dans leurs dispositifs animés sans l'aide de professionnels de la participation (conseils de quartier, conseils de concertation locative, conseils citoyens...) (Carrel, 2013). Autrement dit, l'obsession pour la réinsertion des « exclus » de la sphère publique alimente des formes d'évitement des « inclus », c'est-à-dire les militants présents dans l'espace politique.

⁴⁰⁰ Ce terme renvoie à l'idéal du « citoyen éclairé » développé par la philosophie libérale : pour prendre part aux débats et à la décision démocratique, le citoyen doit être pleinement informé.

Cette forme d'évitement résonne avec la manière dont les professionnels appréhendent la participation des membres d'amicales de locataires dans leur dispositif. Lorsque ces représentants s'invitent ou sont conviés aux réunions de médiation, les professionnels considèrent leur attitude comme inadaptée, en ce qu'elle concurrencerait leur projet de donner la parole aux « invisibles ». À leurs yeux, les leaders des amicales tendraient en effet à « monopoliser » la parole publique pour faire la preuve de leurs compétences citoyennes auprès des autres participants (Deboulet, 2014) – notamment leurs connaissances des contrats ou des droits des locataires. Cette prise de parole se ferait alors « au détriment des autres [qui] du coup se sentent frustrés parce qu'ils n'ont pas eu droit [sic] au chapitre⁴⁰¹ ». En somme, en agissant en porte-parole des habitants, les membres actifs des associations réduiraient le reste de la population au silence ou dans l'invisibilité politique. Cette majorité invisible agirait alors en « passager clandestin » des luttes menées par les représentants des habitants pour défendre leurs intérêts (Olson, 1978), voire en consommateurs des activités et services qui leur sont proposés.

Des participants embarrassants : l'investissement des amicales de locataires dans les scènes de DSU

À Trappes, après plusieurs mois de mise en place de leur programme DSU, les professionnels s'inquiètent de la trop grande place occupée par les membres d'amicale dans les réunions, et redoutent qu'elle entraîne la défection des autres locataires. C'est particulièrement le cas au square Iris : lors du dernier atelier d'information sur les charges locatives, des membres d'amicale s'étaient en effet invités à la réunion⁴⁰². Pendant que la prestataire diffusait un *PowerPoint* d'une dizaine de *slides* présentant tour à tour le fonctionnement des différents contrats d'entretien (robinetterie, entretien de la VMC, chauffage, etc.), les représentants associatifs commentaient chacune des informations présentées, que ce soit pour confirmer ou infirmer leur contenu. Si les professionnels reconnaissaient dans le compte-rendu que leur présence avait « enrichi les échanges⁴⁰³ », elles gardaient surtout le souvenir d'une réunion « éprouvante » (Charles, 2016) : alors qu'elles interprétaient les interventions de l'amicale comme un moyen de « récupérer encore des adhérents » et « se faire mousser dans leurs actions⁴⁰⁴ », elles déploraient en parallèle la passivité des autres locataires, majoritairement silencieux lors des échanges. Pour mener à bien la poursuite du dispositif, elles envisagent d'expliquer par téléphone à l'un des leaders de l'association que la médiation n'a pas vocation à lui servir de tribune : contrairement aux locataires ordinaires, il peut directement échanger avec les gestionnaires lors des conseils de concertation locative⁴⁰⁵.

Dans le cas présent, cette technique d'évitement s'est avérée contre-productive : suite à cette tentative d'éviction, le représentant en question a boycotté le dispositif auprès des autres locataires d'une autre résidence (le square Jonquilles, où habitent plusieurs membres du bureau de l'amicale) ; si bien que les DSU ont dû se résoudre à le suspendre, par manque de public.

Une autre conséquence du paradigme de l'exclusion dans la définition des pratiques professionnelles est qu'elle conduit les acteurs institutionnels à observer les quartiers sous l'angle de l'anomie (Duarte, 2000). Ce faisant, ces acteurs en arrivent à ignorer les formes de « citoyenneté ordinaire » chez les habitants des quartiers populaires (Borzeix et al.,

⁴⁰¹ Entretien avec une CDSU, juillet 2017.

⁴⁰² Observation d'un atelier d'informations sur les contrats d'entretien locatifs, mai 2015.

⁴⁰³ Compte-rendu de l'atelier d'informations sur les contrats d'entretien, Epsilon, mai 2015.

⁴⁰⁴ Entretien avec une CDSU, juillet 2017.

⁴⁰⁵ Observation d'un échange informel entre prestataire et CDSU, janvier 2016.

2005 ; Deboulet et al., 2010), c'est-à-dire l'ensemble des « capacités des individus à percevoir, pratiquer et formuler des jugements sur le vivre ensemble et le bien commun notamment en dehors ou en marge des pratiques et lieux “labellisés” par les approches classiques de la citoyenneté » (Carrel et Neveu, 2014, p. 7). Les promoteurs de la participation semblent notamment incapables de regarder les modes d'organisation collective spontanée dans un regard différent de celui porté par les autres acteurs institutionnels : qu'il s'agisse de « tontines⁴⁰⁶ », de fêtes organisées sans l'aval institutionnel, de piscines pour enfants improvisées par les « grands frères » dans les espaces extérieurs (Gosselin et Malochet, 2017), ou encore de la mécanique de rue (Collectif Rosa Bonheur, 2019), ces activités sont souvent appréhendées comme des « incivilités » contre lesquelles il faut lutter. Dès lors, les initiatives des habitants conduites dans l'ombre des institutions n'apparaissent pas comme de potentiels leviers d'action collective, mais comme des « dysfonctionnements » ou des « malentendus » à dissiper (Meister, 1977).

En réalité, les professionnels ne cherchent pas à construire du collectif avec ces habitants « exclus » de la sphère publique à partir des formes protopolitiques d'expression du conflit – comme peuvent parfois l'être à leurs yeux le jet de déchets par les fenêtres (Scott, 1992) –, mais s'efforcent plutôt de fluidifier les relations entre bailleurs et locataires. En effet, du fait de leur manque de légitimité dans l'organisation des bailleurs, ces agents ne peuvent concevoir le mécontentement des locataires autrement qu'en tant que problème de communication entre logeurs et logés. L'insatisfaction des habitants, lorsqu'elle n'est pas structurée par les professionnels, tend ainsi à être interprétée comme un manque d'informations de la population sur le fonctionnement des institutions. Les émotions exprimées par les locataires dans les relations de guichet (la « colère », les « menaces ») sont souvent associées à des comportements « sauvages » ou « infantiles », liés à la méconnaissance des locataires des protocoles institutionnels. C'est pourquoi les interventions de DSU sont imprégnées d'une dimension pédagogique en matière de citoyenneté. L'objectif est de *rapprocher* les gestionnaires locaux (considérés comme de mauvais communicants), et les locataires (perçues comme des personnes en manque d'informations). Leurs interventions reviennent alors à accompagner les habitants à « devenir capables de formuler leurs attentes dans un langage que les institutionnels ne peuvent disqualifier » (Donzelot et Mével, 2002, p. 90).

Cet accompagnement apparaît d'autant plus nécessaire aux yeux des professionnels que leurs dispositifs de concertation impliquent d'enrôler les autres salariés des bailleurs, souvent peu rompus à écouter la critique publique de leurs pratiques professionnelles. C'est pour cette raison que les réunions entre gestionnaires et locataires sont soigneusement préparées, en étant précédées d'une réunion entre DSU et habitants durant laquelle ces derniers font part de leurs doléances et élaborent leurs arguments. On comprend alors que les critiques ne respectant pas ce cadre consensuel puissent être réprochées par les professionnels DSU, par crainte qu'elles suscitent la défection des gestionnaires. L'évitement des formes d'expression conflictuelles encourage les

⁴⁰⁶ Les tontines désignent une forme de mutualisation collective d'épargne en vue d'investir en commun dans un bien dont la propriété revient à seulement une partie des souscripteurs. Sur nos terrains, certaines habitantes utilisent ce terme pour évoquer des fêtes privées qu'elles financent collectivement (chapitre 7).

professionnels à élaborer des stratégies subreptices de contournement des amicales dans les dispositifs de concertation, lorsque celles-ci sont considérées comme trop revendicatives. Ainsi, alors qu'ils préparent l'organisation d'une première réunion bailleurs-locataires dans une résidence au bâti particulièrement dégradé, les DSU redoutent que l'expression de la colère des habitants décourage les gestionnaires à prendre part à la suite du dispositif. Craignant que les amicales de locataires ne fassent que « jeter de l'huile sur le feu » dans les discussions, la chef de projet préconise au prestataire chargé d'organiser la réunion « [d'] oublier de les inviter⁴⁰⁷ ».

Si ces processus d'évitement paraissent légitimes aux yeux des professionnels DSU, ce n'est pas seulement parce que ceux-ci ne partagent pas les mêmes finalités que les associations en termes de mobilisation des habitants. C'est aussi parce que les professionnels partagent les critiques que l'ensemble des salariés des bailleurs adressent aux amicales, soit leur non-représentativité, leur clientélisme supposé, et enfin, le caractère désajusté et potentiellement « contre-productif » de leur mode d'engagement pour améliorer le cadre de vie des locataires.

I.B. Une délégitimation des modes d'engagement des amicales de locataires

S'il existe des grands ensembles dépourvus d'amicales de locataires, d'autres comme Trappes voient coexister différentes organisations, en concurrence les unes avec les autres pour accéder à l'espace public et obtenir satisfaction auprès des gestionnaires dans les instances de décisions. Schématiquement, deux types d'organisations peuvent (co)exister dans les quartiers HLM : d'un côté, les amicales « historiques », souvent fondées par des « pionniers » du quartier ; de l'autre, des amicales plus jeunes, souvent portées par des enfants d'immigrés de la génération des années 1970 et 1980. Quelles que soient leurs caractéristiques sociodémographiques, ces acteurs font l'objet d'un ensemble de critiques de la part des agents des bailleurs, à commencer par la mise en cause de leur capacité à représenter l'ensemble des résidents.

Cette critique concerne surtout les anciennes amicales, considérées comme « vieillissantes ». Ces amicales, souvent fondées dès la construction des grands ensembles par les « nouvelles classes moyennes salariées » des Trente Glorieuses, ont en effet souffert d'un manque de renouvellement de leurs membres actifs. Au moment même où elles s'incorporaient toujours plus dans la gouvernance des bailleurs, leurs activités de régulation de la gestion locative ont perduré jusqu'à aujourd'hui, au prix du vieillissement et de la notabilisation de leurs membres fondateurs. C'est d'ailleurs bien souvent cette notabilisation qui a enraciné certains leaders associatifs dans les grands ensembles stigmatisés, alors même que leurs situations socioéconomiques auraient pu leur permettre de quitter ces quartiers. Considérées comme de plus en plus éloignées de la diversité sociale, culturelle, générationnelle et spatiale⁴⁰⁸ des grands ensembles, leur présence pose un dilemme aux professionnels du DSU : comment s'assurer que ces intermédiaires

⁴⁰⁷ Observation d'une réunion entre DSU et prestataires, janvier 2015.

⁴⁰⁸ Dans la mesure où les membres actifs des amicales n'habitent pas nécessairement dans les immeubles les plus « complexes » à gérer pour les équipes de proximité.

remontent effectivement le mécontentement de la population, et non pas celui de quelques groupes sociaux – notamment les personnes âgées – dont ils se font les porte-voix ?

Si la critique de la non-représentativité des amicales s'est intensifiée au fur et à mesure du « vieillissement » de leurs membres actifs (1), elle s'est également accompagnée d'une forme de professionnalisation de certains responsables associatifs, qui n'a pas été sans conséquence sur l'espace public et sur la manière de conduire le DSU. La professionnalisation des amicales historiques a encouragé les acteurs institutionnels à mettre en œuvre des formes de cooptation qui ont pu entraîner leur marginalisation – voire leur disparition – de l'espace local. Cet effacement a favorisé en retour l'émergence de nouveaux acteurs sur la scène revendicative et sociale (2), dont les modes d'engagement apparaissent particulièrement désajustés aux yeux des professionnels du DSU (3).

1. De la professionnalisation à la notabilisation des « amicales historiques »

La critique de la non-représentativité des corps intermédiaires est inhérente à leur intégration progressive dans un régime néo-corporatiste de la décision (Rui, 2016). Dans nos démocraties contemporaines, l'incorporation de la société civile dans les sphères décisionnelles s'accompagne souvent de processus plus ou moins significatifs de professionnalisation ou de notabilisation de responsables associatifs (Giugni, 1998), aboutissant alors à l'éloignement relatif de ces derniers de leur base sociale. Dans le cas des quartiers HLM, face à la complexité de la gestion résidentielle des grands ensembles, les représentants des locataires ont développé des compétences techniques et juridiques très pointues pour être au fait des dossiers à traiter (Demoulin, 2016). Les dispositifs de concertation bailleur-locataire se sont par ailleurs initiés à partir des années 1970, dans une période où « l'hétérogénéité sociale des quartiers HLM est la plus grande, où les associations recrutent des adhérents ayant, pour une large part, un niveau culturel élevé qui leur permet non seulement de développer des stratégies revendicatives claires, mais également d'avancer des propositions techniques sensées » (Anselme, 2000, p. 155). Certaines de ces associations existent encore aujourd'hui : sur nombre de terrains d'enquête, ces amicales « historiques » sont composées essentiellement de personnes âgées blanches, appartenant aux couches moyennes ou aux fractions supérieures de la classe ouvrière. Autrement dit, au moment même où les dispositions législatives leur accordaient toujours plus de poids dans la gestion du cadre de vie, les membres de ces amicales sont apparus de plus en plus éloignés du peuplement de ces quartiers. Le paradoxe ne réside alors pas tant dans ce décalage en lui-même, que dans le fait que celui-ci soit « connu de tous, associations et pouvoirs publics » (Anselme, 2000, p. 151). Il est en effet fréquent de voir que la représentativité de ces organisations – en tant que capacité à définir des orientations correspondant à la diversité des groupes sociaux en présence – est critiquée de toute part, tant par les agents des bailleurs que par les autres acteurs locaux (autres associations, élus, agents municipaux, etc.). La situation aboutit alors à une configuration relationnelle dans laquelle « l'accord [entre bailleur et amicale] se fait néanmoins, comme si la fiction ainsi maintenue suffisait à faire perdurer le système » (*Ibid.*). Une telle analyse est souvent partagée par les CDSU, pour lesquels certains représentants d'association détiendraient « un pouvoir complètement disproportionné.

[Par exemple], ils peuvent obtenir une réhabilitation alors que le site était pas prioritaire [...] simplement parce qu'ils sont au CA » (Marie, 32 ans, CDSU, janvier 2017).

Une amicale de locataires « vieillissante » et délégitimée

La configuration trappiste apparaît ici paradigmatique de la « surpuissance » des associations dont la représentativité décline : l'amicale CNL « historique » des Merisiers est dirigée par Monsieur Martin, 74 ans. Arrivé dans le quartier en 1969 grâce à son emploi de contremaître dans une usine téléphonique, il fonde l'amicale l'année suivante avec quelques voisins. Après plusieurs décennies d'engagement, l'homme et son entourage gagnent en compétences, et occupent, en plus de ses fonctions de représentants des habitants dans les différentes instances décisionnelles, de plus en plus de responsabilités associatives au sein de la section départementale de la CNL. Alors que les différents organismes se succèdent dans le quartier, M. Martin perçoit son actuel bailleur avec bienveillance : il estime que celui-ci « *coopère beaucoup avec les locataires*⁴⁰⁹ », contrairement aux autres bailleurs du quartier avec lesquels il est « *dur d'avoir un rendez-vous* ». En entretien, l'homme fait particulièrement les louanges de ses anciens interlocuteurs, comme « *la directrice générale, toujours à l'écoute* », ou l'ancien chef d'agence qui « *répondait toujours au téléphone, même chez lui le samedi quand on avait un gros problème* ». Une telle connivence avec les dirigeants de l'organisme n'est pas sans susciter la méfiance des autres professionnels, comme Amélie, 43 ans, CDSU, qui perçoit les membres de cette amicale comme étant uniquement motivés par la défense « *de leurs intérêts personnels*⁴¹⁰ ». Ainsi, la critique de la non-représentativité des amicales se double, dans les représentations, d'un soupçon de clientélisme.

Aujourd'hui, ce n'est plus tant les faits concrets de cooptation, voire de corruption par les autorités locales qui alimentent la critique que le constat d'un certain essoufflement du conflit : à force de collaborer avec le bailleur, les leaders associatifs seraient devenus souvent plus proches des salariés d'un point de vue culturel ou symbolique, que du reste de la population dont ils sont censés garantir les intérêts. Dès lors, ils seraient captifs d'un conflit de loyauté, adoptant plus volontiers le parti du logeur que celui des locataires. Marie, CDSU, raconte ainsi le cas d'une présidente d'amicale de locataires : « On avait tellement bien travaillé ensemble, qu'au final elle finissait par avoir un positionnement anti-habitant. Y a des réunions où elle engueulait les habitants ! » (Marie, CDSU, janvier 2017). Il arrive même que la cooptation des amicales par les bailleurs ait entraîné leur disparition pure et simple de l'espace local. C'est le cas de l'ancienne amicale d'Osny : au début des années 2000, le bailleur a proposé un poste de gardien à son président. Suite à son recrutement, les autres membres du bureau n'ont pas souhaité prendre sa relève, conduisant à l'extinction de l'association⁴¹¹.

Cette « domestication⁴¹² » des amicales peut être analysée comme une conséquence de la contractualisation des relations entre amicales et gestionnaires. L'avancée démocratique permise par l'incorporation des amicales dans la gouvernance des bailleurs a eu pour effet de professionnaliser les leaders associatifs, et de transformer ainsi leurs modes d'engagement. Alors que l'effervescence revendicative des années 1970 et 1980 s'était éteinte, le répertoire d'action porté par les mouvements de locataires n'était plus

⁴⁰⁹ Entretien avec un président d'amicale de locataires « historique », juillet 2017.

⁴¹⁰ Entretien avec Amélie, CDSU, juillet 2017.

⁴¹¹ Propos relevé par Mme Le Goff, référente d'immeuble et ancienne membre de l'amicale, mars 2017.

⁴¹² Selon l'expression de Catherine Neveu pour désigner ces formes d'« intégration institutionnelle » des mouvements sociaux par la participation (Neveu, 2011, p. 204).

motivé par la conquête de nouveaux droits, mais par le maintien des acquis (Ballain, 2008) ; aux grandes luttes nationales a donc succédé une logique juridique de respect des droits des locataires faisant individuellement appel aux amicales en cas de litiges personnels avec leur bailleur⁴¹³. Ce retranchement dans l'aide juridique individuelle a pu ainsi laisser penser que ces amicales étaient uniquement portées par la défense de l'intérêt de leurs adhérents, et non pas celui de l'ensemble des groupes sociaux en présence.

Le constat unanime – puisque partagé par l'ensemble des acteurs – de l'essoufflement de ces amicales « historiques » a donné lieu à des configurations différentes : dans certains secteurs, les CDSU proposent de collaborer avec les amicales historiques dans une logique de « domestication » (Neveu, 2011), alors que dans d'autres, de nouveaux collectifs émergent.

2. Entre apprivoisement et « ensauvagement » des amicales de locataires

Au premier abord, le « rendez-vous manqué » entre militants des quartiers populaires et professionnels peut paraître improbable (Masclat, 2003), tant les intentions des uns et des autres semblent complémentaires. Du point de vue des préceptes participatifs défendus par la doctrine du DSU, les leaders des amicales apparaissent en effet comme des intermédiaires incontournables pour mobiliser l'ensemble des locataires. Réciproquement, le travail des CDSU peut s'avérer utile aux amicales pour élargir leur base sociale. En pratique, les rapports entre représentants et agents des bailleurs donnent souvent lieu à des formes de collaboration dans certains quartiers. Dans ceux où les CDSU ne mobilisent pas directement des prestataires pour travailler avec les locataires, les professionnels confient aux amicales et aux gardiens un rôle d'intermédiation entre les gestionnaires et les populations pour améliorer le cadre de vie. C'est le récit qu'avance par exemple Brice, responsable d'agence, à propos d'un grand ensemble où il a travaillé durant sept ans pour « réguler les fonctionnements » :

« [Dans ce quartier], j'avais pas [besoin] de comité de résidents en tant que tel, parce que on avait réussi à avoir une véritable, un véritable dialogue entre les amicales et nous, qui pouvaient servir de relais sur certains quartiers, parce qu'elles étaient très représentatives. Et [dans] d'autres [immeubles], c'est surtout le contact du gardien avec les habitants, qui permettait de nourrir un dialogue constructif » (Brice, juillet 2017).

Ainsi, selon ce gestionnaire, la combinaison de gardiens « motivés » et « dynamiques » avec des amicales « représentatives » et ouvertes au « dialogue » s'est révélée gagnante : elle a permis de « reconquérir le cœur des habitants, des élus et des représentants des locataires [...], c'est-à-dire que les habitants perçoivent le bailleur autrement que comme celui qui vient simplement percevoir les loyers ». Dans d'autres sites, certaines amicales sur le déclin se voient offrir les services de prestataires pour tenter de les « dynamiser » – c'est-à-dire les aider à recruter de nouveaux adhérents pour conformer le collectif au peuplement des résidences. Pour Téo, CDSU, cette mise à disposition se justifie par l'histoire de l'amicale concernée, dont les membres, des femmes

⁴¹³ Le haut niveau de compétences juridiques des amicales historiques leur permet d'ailleurs d'ailleurs de conserver une forte reconnaissance sociale. Ainsi, M. Martin, président de la CNL, se voit régulièrement confier des missions de formations aux nouvelles organisations naissantes de son département.

âgées blanches pour la plupart, ont su donner la preuve qu'elles « travaillaient avec un vrai esprit collectif » :

« Elles se sont engagées dans le programme de rénovation urbaine. Elles se sont battues pour avoir des choses [qu']elles ont obtenues. Et c'est important de les remercier. Et les remercier c'est aussi de travailler à la suite de leur structure. Ça c'est une question de respect. [...] C'est des gens que j'estime beaucoup de par leur engagement, de par leur gentillesse, de par leur professionnalisme associatif » (Téo, CDSU, juillet 2017).

Dès lors que les amicales de locataires savent donner la preuve de leur engagement « désintéressé », de leur savoir-être relationnel – leur « gentillesse » – et de leurs compétences associatives, elles se voient ainsi érigées au rang de « partenaires » des professionnels de la politique de la ville (Deboulet, 2014), et peuvent faire l'objet d'une assistance logistique et financière pensée sur le mode de la récompense.

S'il existe ainsi des configurations où les amicales historiques sont soutenues par les prestataires des bailleurs, dans d'autres quartiers, leur marginalisation sociale et politique a donné lieu à l'émergence récente de nouveaux collectifs, plus revendicatifs, et en capacité de recruter plus d'adhérents. Aux Merisiers, l'Association de Défense des Locataires de Trappes (ADLT) représente un exemple typique de ces amicales « nouvelle génération ». Le profil de leurs leaders apparaît plus en phase avec la composition sociologique des quartiers HLM : des pères ou mères de famille, âgés de 30 à 50 ans, le plus souvent descendants d'ouvriers maghrébins recrutés dans les années 1960 par les industries de l'automobile et du bâtiment.

Une amicale « nouvelle génération » perçue comme « revendicative »

L'Association de Défense des Locataires de Trappes, ADLT, a été fondée en 2013 par M. Abed, 38 ans, chauffeur de bus, locataire au Square Jonquilles. Alors qu'il essuie des problèmes de chauffage dans son logement, la réponse du gardien lui apparaît particulièrement « *méprisante* », certainement « *à cause de [son] accent*⁴¹⁴ ». En partageant cette mauvaise expérience dans le voisinage, il se rend compte que « tout le monde autour de [lui] avait le même problème, et tout le monde se taisait ». Le constat de la résignation collective des habitants le pousse alors à créer une amicale. Pour ce faire, il s'épaule de son collègue M. Tazi 41 ans, syndicaliste, et natif du quartier, qui l'aide à rédiger des courriers et à prendre contact avec une fédération d'amicale de locataires concurrente à celle de l'amicale historique. Très vite, les deux hommes profitent de leur réseau d'interconnaissance au sein de la ville pour agréger autour d'eux des locataires d'autres squares. « *On connaît beaucoup de monde de la nouvelle vague*, explique Mohamed. *C'est-à-dire les jeunes [...], on va dire eux là, les 30-40 piges, qui ont soit ouvert des sociétés, soit ouvert des associations* ».

Le nouveau collectif investit rapidement les réseaux sociaux pour médiatiser localement leurs actions : ils créent un site internet, et surtout une page Facebook qu'ils alimentent régulièrement. Ils font rapidement la rencontre d'autres locataires qui, comme eux, incarnent la « nouvelle vague » de Trappes, tel Monsieur Sanchez, 40 ans, conseiller en optimisation fiscale. Début 2014, quelques mois avant les élections municipales et les élections des représentants des locataires, ils décident d'organiser une grande manifestation dans toute la ville, défilant du quartier des Merisiers jusqu'à l'hôtel de ville. La manifestation crée un véritable séisme sur le plan politique : elle réunit plusieurs centaines de personnes, et se voit relayée à la fois par les médias locaux (le Parisien, la Gazette des Yvelines...), et surtout par l'opposition municipale de droite, avec qui la jeune amicale noue une alliance. L'ADLT sort de cet événement renforcée : elle est victorieuse des

⁴¹⁴ Entretien avec M. Tazi et M. Abed, représentants d'une nouvelle amicale de locataires, avril 2019.

élections des représentants des locataires, et de nombreux adhérents la rejoigne (elle en revendique près de 800). La manifestation n'embarrasse d'ailleurs pas seulement le bailleur, mais aussi les élus locaux, comme le souligne Brice, responsable d'agence : « *Les quolibets qui pouvaient sortir c'était "Cyan Habitat Voleur" [...] Et le maire qui voit un peu plus de 900 personnes défilant dans la rue contre le bailleur principal, celui-là même à qui il a revendu quelques 12 ans avant la SEM Satra, ça la fout mal...* ». C'est à la suite de cette manifestation que l'ADLT décide de judiciariser son engagement, en intentant un procès au bailleur pour charges indues (cf. chapitre 2).

D'un point de vue sociohistorique, la poussée de ces nouvelles amicales peut s'analyser comme une forme de réappropriation politique de l'effervescence sociale et culturelle des années 1970 et 1980, et dont les populations immigrées et leurs descendants étaient les principaux acteurs (clubs de jeunes, associations religieuses et sportives, etc.). Durant cette période charnière dans l'histoire des grands ensembles, ces activités ont joué un important rôle de régulation et de stratégie de territorialisation pour différents groupes minorisés (Anselme, 2000). Pourtant, elles sont longtemps restées à l'écart du champ politique institué, celui-ci restant l'apanage des amicales historiques et autres comités de quartiers. Si ces activités sociales restaient jusqu'alors cantonnées dans les sphères culturelles et culturelles, c'est précisément parce que leurs références ne concordaient que rarement avec la définition républicaine de la légitimité politique. Leur identité de groupe étant souvent définie à partir d'une origine géographique ou culturelle commune, elles sont souvent accusées d'être « communautaristes » par les pouvoirs publics⁴¹⁵.

Quarante années plus tard, ces nouvelles amicales revendiquent cette origine sociale immigrée, et en font même un support de stabilisation identitaire (Bennour, 2006). L'expérience sociale de domination vécue par leurs parents – ouvriers analphabètes – sert notamment de levier à leur revendication de justice sociale, comme l'illustre l'intervention de leur leader sur la page Facebook de l'amicale, à propos du procès qui l'oppose au bailleur :

« Une grande pensée à nos parents qui n'ont jamais su comment se plaindre et faire valoir leurs droits. Mais c'est grâce à eux que aujourd'hui, nous leurs enfants qui avons pu profiter d'une éducation, pouvons faire la différence à armes égales⁴¹⁶ ».

Ainsi, les logiques d'engagement de ces nouvelles amicales mobilisent un répertoire militant puisant dans des références postcoloniales. Leur dénonciation d'un ordre social considéré comme injuste s'inscrit dans une dynamique à la fois revendicative et communautaire (Bennour, 2006), ce qui suscite un profond embarras chez les acteurs institutionnels dont les modes d'encadrement visent à canaliser la contestation.

3. La disqualification des nouvelles amicales de locataires

Les agents des bailleurs, et particulièrement les CDSU, tiennent un discours ambivalent à l'égard de la nouvelle génération d'amicales de locataires. D'un côté, ils les

⁴¹⁵ Comme le notent Marwan Mohammed et Julien Talpin, ce terme est largement utilisé par les autorités pour dénier la dimension citoyenne de l'action collective de groupes ayant pour point commun la pratique de la religion musulmane (Mohammed et Talpin, 2018). À Trappes, cette accusation était en partie pointée par l'ancienne municipalité PCF à l'encontre de l'Union des Musulmans de Trappes (UMT), principal acteur associatif sur le quartier (Philippe, 2011) (cf. chapitre 1).

⁴¹⁶ Extrait d'un post Facebook sur la page d'une amicale de locataires, mai 2019.

considèrent souvent comme « des vrais militants », « des gens vraiment impliqués⁴¹⁷ » ; de l'autre – et c'est le revers de leur qualité – ils déplorent leur manque de maîtrise des « codes » pour s'adresser aux acteurs institutionnels. Cette critique du désajustement des amicales procède d'une double logique : elle remet là encore en cause la représentativité de ces amicales, indépendamment de leur nombre d'adhérents, et critique leur mode d'engagement, considéré comme trop « revendicatif » ou « non-constructif ».

Contrairement aux amicales historiques dont la non-représentativité fait consensus, la critique des nouvelles associations est beaucoup plus subreptice, et révèle d'une certaine façon l'ethnocentrisme des agents des bailleurs. D'une part, le statut locatif de ces militants génère des critiques de la part de certains agents (notamment ceux des pôles de direction) : sous prétexte que la plupart des leaders associatifs sont souvent des enfants de locataires, et non pas des locataires en titre, leur parole serait illégitime au sein des instances décisionnelles. D'autre part, ces associations font l'objet d'un soupçon de communautarisme. Binta, 30 ans, CDSU chez un bailleur de 30 000 logements, raconte ainsi le cas d'un quartier représenté par deux amicales, « une algérienne, et une marocaine » : « le critère pour y rentrer, c'est un critère d'origine [...]. Donc toutes les autres populations, tu les mets où⁴¹⁸ ? » Pour elle, l'engagement de ces deux amicales relève d'une forme d'entre soi qui va à l'encontre de l'intérêt de l'ensemble du quartier :

« Y a une amicale qui souhaitait faire une sensibilisation bornes enterrées, autour de la propreté, de la problématique du tri, etc. Et tu vois même que dans le choix du lieu où elle veut mettre en place ses actions, ça cible un certain nombre de personnes [...]. On va toucher là où y a la communauté algérienne [...]. À l'Est [du quartier] elle intervient jamais, justement parce qu'en face y a l'autre amicale des Marocains » (Binta, juin 2017).

Son discours déplore ainsi l'existence – réelle ou supposée – de mécanismes d'exclusion dont les organisations de locataires se feraient les artisans, à partir de considérations ethniques ou d'origines géographiques. Mais son propos élude aussi que ces mécanismes de catégorisation s'inscrivent aussi dans des rapports de concurrences interassociatives, que les pouvoirs publics peuvent parfois alimenter, en choisissant de soutenir ou financer telle association plutôt qu'une autre (Poiret, 1997).

La deuxième logique de disqualification des nouvelles amicales est moins axée sur leur capacité de mobilisation que sur leur registre même d'engagement, considéré comme « non constructif ». En cela, l'opprobre que les professionnels du DSU adressent à ces jeunes amicales rejoint celle que leur portent les gestionnaires de proximité, qui leur intentent un procès en incompétence (Deboulet, 2014). La critique du désajustement de leur engagement recouvre en ce sens trois dimensions : d'une part, une méconnaissance supposée des droits et devoirs des locataires, d'autre part, la distance symbolique et culturelle qui sépare les professionnels de ces nouveaux représentants, et enfin l'hostilité de ces derniers face au cadre de la concertation imposé par les institutions.

Le premier reproche fait aux représentants des nouvelles amicales s'appuie sur des arguments formels, c'est-à-dire sur leur manière d'être et de communiquer avec les institutions, sur leur *habitus*, et finalement sur leur façon hétérodoxe de représenter la

⁴¹⁷ Entretien avec Amélie, CDSU, juillet 2017.

⁴¹⁸ Entretien avec Binta, CDSU, juin 2017.

voix des quartiers. Marie, 32 ans, CDSU, estime ainsi que les membres de ce type d'amicales ne « maîtrisent pas les codes » pour dialoguer avec les institutions. « Ce qu'ils n'obtiennent pas par les arguments, ils cherchent à l'obtenir par la menace ou par les coups », conclut-elle. Par exemple, à Trappes, un leader associatif est unanimement considéré comme « agressif », « violent » « menteur » par les salariés de l'agence locale⁴¹⁹. Régine, 50 ans, responsable de secteur à Trappes, est par exemple en conflit ouvert avec lui. Depuis qu'elle est en charge du site où le militant réside, ce dernier n'aurait de cesse de remettre en cause son travail. Nous avons nous-mêmes pu assister à une scène où le leader l'a prise à parti alors qu'elle sortait en pause déjeuner⁴²⁰. Devant plusieurs de ses collègues, il l'a accusé d'être responsable de la dégradation de l'entretien des espaces extérieurs de sa résidence. Selon lui, elle négligerait particulièrement le travail d'encadrement de l'entreprise de nettoyage. Pour en donner la preuve, il affirme avoir déposé un « déchet témoin » au sol en guise de « repère » ; plusieurs semaines plus tard, le déchet en question n'aurait jamais été ramassé. En entretien, Régine s'emporte en parlant de cette anecdote : « Un *repère* ! Mais c'est quoi ce procédé ? C'est petit, c'est malsain !⁴²¹ ». Les acteurs institutionnels reprochent ainsi à ces militants leur absence de tact et leurs propos qui jettent ouvertement le doute sur leur engagement professionnel.

Les discours des professionnels décrivant les amicales dites « constructives » dessinent en creux celles qui ne le sont pas. Faisant le récit de l'une d'entre elles, Téo, 37 ans, CDSU, explique :

« T'as une amicale qui a toujours été travailleuse, et qui sait dire les choses, mais qui sait dire pas bêtement quoi, pas en frontal, de manière agressive [...] elle est dans son rôle. Mais un rôle bienveillant aussi. Enfin respectueux quoi. C'est un rôle de partenaire⁴²² ».

En inversant son discours, l'amicale « non constructive » devient celle qui ne respecte pas les normes tacites de l'échange dans le monde professionnel. Elle serait tellement imprégnée des codes de la « culture de rue » et de ses formes de violence (Lepoutre, 1997), qu'elle dirait les choses « bêtement », de manière « frontale », « agressive » ou « non respectueuse ».

Le deuxième reproche adressé aux formes d'engagement des amicales met en cause leur « incompétence » sur le plan juridique et technique. Selon certains agents, les nouveaux militants ne maîtriseraient pas la législation qui régit le fonctionnement des bailleurs, méconnaîtraient les enjeux techniques de l'habitat collectif, quand ils n'ignoreraient pas simplement le droit et les devoirs des locataires. Brice, responsable d'agence, estime ainsi qu'« on forme bien les représentants syndicaux dans les entreprises, mais on forme pas nos représentants des locataires ». Selon une vision élitiste de la démocratie (Sintomer, 2008 ; Klein et *al.*, 2014), le manque de « formation » des représentants des amicales rendrait contre-productives leurs contributions dans les instances participatives qui leur sont destinées :

« Soit [les représentants des amicales] sont quelque peu initiés et ils comprennent, donc ils peuvent décider ou participer aux décisions, discuter, débattre de façon constructive et

⁴¹⁹ Entretien avec un responsable de secteur, novembre 2016

⁴²⁰ Carnet d'observations, février 2017.

⁴²¹ Entretien avec Régine, responsable de secteur, février 2017.

⁴²² Entretien avec Téo, CDSU, juillet 2017.

même valorisante. Soit ça les dépasse totalement, et on se retrouve avec des béni-oui-oui, ou des opposants systématiques » (Brice, responsable d'agence, juillet 2017).

Ces relations interpersonnelles peuvent être si complexes que certains bailleurs commandent parfois des études à des consultants ou des chercheurs pour mieux comprendre comment gérer les relations avec ces « partenaires imposés ». Ainsi, l'employeur de Brice a commandité une étude à un cabinet de consultants sur la gestion des relations avec les amicales, qu'il s'est empressé de restituer à ses agents à son arrivée à l'agence en janvier 2017 :

« J'ai voulu leur apporter un éclairage sur les attentes que pouvaient avoir les amicales [et] l'origine de ces attentes, de façon à ce que [les agents] puissent comprendre un peu mieux les postures qui étaient adoptées » (*Ibid.*).

La critique de l'incompétence des représentants des locataires s'appuie sur des exemples concrets de fausses dénonciations relayées parfois par ces amicales (Deboulet, 2014), et qui contribuent à discréditer leur engagement. C'est par exemple le cas de la facturation du prix de l'eau, où l'amicale aurait relayé la rumeur selon laquelle le bailleur aurait mis « un système » obligeant les locataires à « faire couler beaucoup beaucoup beaucoup d'eau froide avant que l'eau chaude n'arrive, pour faire payer plus d'eau chaude aux locataires⁴²³ ». Cette confusion, qui associe la défaillance technique des bâtiments à une intention d'augmenter les charges locatives, relève, aux yeux des acteurs institutionnels d'une simplification mensongère et manichéenne de la réalité, permettant aux associations d'enrôler les autres habitants dans leur association. Or, c'est justement ce type de critique qui, si elle peut stimuler la mobilisation des adhérents à court terme, décrédibilise à moyen terme ces associations.

Le troisième reproche adressé à ces nouvelles amicales concerne leur positionnement vis-à-vis des règles de la concertation édictée par le bailleur. Ce positionnement dit « revendicatif » est toujours décrit en opposition à celui des amicales respectueuses du cadre établi, comme le résume Monsieur Martin, président de l'amicale historique : « [l'autre amicale], ce qu'ils veulent c'est casser le bailleur [...], ils pensent que c'est comme ça qu'ils vont y arriver. Alors que nous, notre principal c'est la concertation⁴²⁴ ». Il évoque alors le travail de veille et de relevé des dysfonctionnements au sein des immeubles – les « visites du patrimoine » – que les membres de son association réalisent aux côtés des salariés des bailleurs, dans le cadre de la gestion urbaine de proximité. Il reproche ainsi à la nouvelle amicale de ne jamais y assister. Dans les représentations des acteurs locaux, l'amicale constructive est donc « celle qui est prête à co-construire avec [le bailleur]. Si on lui donne la possibilité en tout cas. Qui serait dans cette dynamique de faire avec nous⁴²⁵ ». À l'inverse, « l'amicale non constructive, c'est celle qui gueule, mais dès qu'à un moment donné on lui donne la possibilité de faire avec nous, ben y a plus personne ». Ces critiques dénoncent le décalage entre les modes d'engagement de ces associations, fondées sur la construction d'un rapport de force, et les représentations que les agents des bailleurs se font de l'impératif délibératif, basé sur l'échange raisonné d'arguments (Blondiaux et Sintomer, 2002). Autrement dit, on reproche à ces amicales

⁴²³ Entretien avec une élue municipale, juin 2016.

⁴²⁴ Entretien avec un représentant d'une amicale « historique », juillet 2017.

⁴²⁵ Entretien avec Binta, CDSU, juin 2017.

de contester le cadre de la négociation traditionnelle, alors même qu'on accuse celles qui acceptent les règles du jeu d'être « à la limite de la complaisance⁴²⁶ » avec les institutions. Cette ambivalence relève de la contradiction dans laquelle les « corps intermédiaires » en France se retrouvent prisonniers dès lors qu'ils sont sollicités par les pouvoirs publics pour contribuer au gouvernement des affaires collectives. Comme le remarquent les historiens Alain Chatriot et Claire Lemerrier :

« La République – voire le monde politique français, en général – a longtemps refusé toute légitimité à des corps intermédiaires, au nom d'un individualisme moderne fondant la souveraineté sur la confrontation de l'électeur et de ses représentants parlementaires. [...] Le développement d'institutions intermédiaires apparaît sans cesse pris dans une tension entre demande d'expertise de l'État pour connaître et gouverner la société et auto-organisation du social, dans ses différentes dimensions » (Chatriot et Lemerrier, 2002, p. 697).

Finalement, les critiques que les professionnels adressent aux amicales de locataires illustrent les rapports de concurrence que se livrent ces acteurs pour améliorer le cadre de vie et dynamiser l'espace public dans les quartiers populaires. Qu'il s'agisse des amicales vieillissantes adeptes du « dialogue social » avec les gestionnaires, ou des nouvelles amicales partisans du rapport de force, ces organisations embarrassent d'autant plus les professionnels du DSU que, dans les deux cas, les formes de négociations que ces amicales entreprennent avec les gestionnaires échappent à leur juridiction (Abbott, [1988] 2010). Leur importance dans la gestion locale tend en effet à marginaliser le travail de concertation des professionnels, en cantonnant celui-ci à un rôle d'organisation de fêtes et d'éducation des locataires « déviants ».

On pourrait dès lors penser que les quartiers dépourvus d'amicales de locataires forment un terrain de jeu idéal pour les professionnels, ces derniers n'ayant pas de concurrents pour contester ouvertement leurs dispositifs participatifs. L'absence d'interlocuteurs officiels pour le bailleur justifie en effet de commander des actions de DSU visant à trouver de nouveaux représentants parmi la population, voire de les inciter à créer une association de locataires⁴²⁷.

Dans les quartiers où il existe déjà des amicales, les CDSU légitiment toutefois leurs pratiques par le décalage d'échelle qu'ils perçoivent entre leurs interventions et celles des amicales. Comme l'explique Amélie, 43 ans, CDSU, là où les professionnels cherchent à résoudre des problèmes sociaux spatialisés à l'échelle du palier ou de la cage d'escalier, les représentants auto-institués militent, en partie, pour l'ensemble du quartier ou du patrimoine du bailleur :

« Même si [les amicales] étaient représentatives, moi ce qui m'intéresse, c'est d'avoir au moins un locataire par entrée. Parce que tu peux avoir une vision globale, mais ce qui est important, c'est d'avoir une vision fine. Et entre deux entrées, les fonctionnements sont complètement différents. Les problématiques seront complètement différentes. Donc j'trouve ça intéressant de travailler au plus près » (Amélie, CDSU, juillet 2017).

Dans cette perspective, la coexistence entre le travail des amicales et celui des DSU se justifie d'autant plus que leurs interventions ne se contrediraient pas. Le fait que les

⁴²⁶ Entretien avec un chef d'agence, juillet 2017.

⁴²⁷ Par exemple, on retrouve dans la loge des gardiens de plusieurs bailleurs enquêtés des prospectus pédagogiques qui expliquent les enjeux et les modalités de création d'une amicale de locataires.

représentants n'habitent pas, ou rarement, les immeubles ou cages d'escalier considérées comme les plus problématiques légitiment des pratiques qui appréhendent la dimension spatialisée des problèmes sociaux. Mais dès lors, la différence d'échelle entre le travail de régulation menée par les amicales sur l'ensemble du patrimoine du bailleur ou de l'agence, et celui des « invisibles » à l'échelle des immeubles les plus « sensibles », entraîne une division du travail politique qui rend l'espace de négociation bailleur-locataire ouvert par les professionnels DSU problématique : si on considère ce dernier dans une approche deweyenne, c'est-à-dire une sphère intermédiaire entre société locale et gouvernement (Dewey, [1937] 2010), cette divergence scalaire ne contribue-t-elle pas justement à dépolitiser la gestion du logement social, en l'appréhendant sous un angle technique ? En envisageant les problèmes à l'échelle microlocale de la cage d'escalier, les professionnels ne conduisent-ils pas à porter les responsabilités sur les individus qui agissent sur le cadre de vie immédiat des habitants (gardiens, responsables de gardiens, entreprise de nettoyage, locataires « déviants »), au détriment d'une responsabilisation des acteurs décisionnaires ? Si le travail de critique situé à l'échelle de la direction de l'organisme HLM se retrouve délégué aux amicales – alors même que ces dernières tendent à être disqualifiées dans leur mode d'engagement – l'espace public ouvert par les DSU peut-il réellement contribuer à réformer les modes de gestion du logement social et à l'amélioration du cadre de vie ?

L'observation-participante des scènes de discussion ouvertes par les dispositifs de DSU devrait permettre de caractériser l'espace public qui émerge à l'issue des rencontres entre les gestionnaires et ces habitants « ordinaires » ou « invisibles ».

II. Mobiliser les « invisibles » : entre sélectivité, inclusivité et encadrement de l'expression de la conflictualité

Depuis les travaux de Michel Foucault, on sait que dans nos sociétés démocratiques, les institutions sont dépendantes du consentement du sujet pour assurer le contrôle social (Milburn, 2007). Si on analyse les dispositifs de DSU du point de vue de leur intentionnalité, leur objectif n'est donc pas seulement de palier à l'absence ou la défaillance supposée des associations de locataires. L'enjeu des bailleurs est aussi de « co-construire » le service rendu aux locataires, et ce faisant, de légitimer la norme, en partageant les catégories institutionnelles de la déviance auprès des locataires. En construisant les troubles résidentiels en déviance, les scènes de médiation leur permettent en effet de responsabiliser les locataires sur leurs droits et leurs devoirs, notamment celui de participer à la régulation des parties communes (par exemple en faisant respecter la propreté sur leur palier). Ces dispositifs permettent ainsi de compléter les objectifs strictement gestionnaires du bailleur, tout en responsabilisant les habitants. En tirant profit de leur savoir d'usage, les bailleurs peuvent adapter leur gestion aux spécificités du site, comme l'explique Marie, 32 ans, CDSU :

« Ça nous aide à vraiment mieux faire notre travail. Parce que tu t'exposes à un groupe d'habitants, qui est pas content, qui a des attentes, des exigences. [...] Et pour que ça marche, il faut qu'à la [réunion] d'après, tu aies avancé » (Marie, CDSU, janvier 2017).

Ainsi, dans l'esprit de leurs promoteurs, l'intermédiation constitue une forme de management de la gestion par la prise de parole de quelques locataires : les référents alertent les gestionnaires des dysfonctionnements situés dans leur cadre de vie immédiat, et les gestionnaires se doivent de trouver des réponses adaptées pour ne pas ôter sa crédibilité au dispositif. Plusieurs travaux, en particulier ceux de Archon Fung et Erik Olin Wright (2003), montrent en effet que l'adhésion des citoyens « ordinaires » aux dispositifs participatifs est étroitement corrélée à l'impact de leur engagement sur le processus décisionnel.

Ces dispositifs constituent-ils dès lors des avancées démocratiques, un pas supplémentaire vers la démocratisation de la gestion du logement social et dans la mise en discussion du vivre ensemble ? Ou s'agit-il simplement de lutter contre la pauvreté en proposant des dispositifs d'intervention sociale collective permettant aux habitants de se mobiliser, de devenir acteurs de la résolution de leurs propres problèmes, et de ce faisant de lutter contre l'exclusion dans laquelle leur position de résidents d'immeubles à problèmes les enfermerait ? Pour le dire autrement, ces dispositifs doivent-ils seulement être envisagés comme des dispositifs de « réinsertion » visant à « freiner l'exclusion en réinsérant des personnes "en pertes de lien" » avec les acteurs institutionnels (Boltanski et Chiapello, 1999, p. 488) ? Faut-il au contraire les envisager comme des leviers de démocratisation de la gestion des quartiers populaires et de mise en débat démocratique des situations de cohabitation ?

Probablement que c'est dans l'interstice de ces deux pôles de position que l'on peut analyser les effets de ces dispositifs participatifs de DSU. Cette section propose d'appréhender ainsi leur mise en œuvre et leur appropriation au moment de leur lancement dans un quartier. L'enjeu est de saisir comment l'offre des prestataires résonne avec les attentes, les demandes et les besoins des habitants, en appréhendant plus particulièrement la dynamique de « mobilisation » à l'œuvre. L'hypothèse sous-jacente est que ce travail de mobilisation comporte un revers : en créant une « promesse » de création d'espace public où les habitants pourraient être entendus des institutions (Abram, 1998), ces dispositifs peuvent indirectement entraîner un processus de « démobilisation » des habitants, c'est-à-dire à s'inscrire dans un *continuum* de « pratiques, intentionnelles ou non, contribuant à entraver l'engagement collectif, à en accroître le coût et se faisant le rendre moins probable et efficace » (Talpin et al., à paraître, p. 24). Autrement dit, en postulant que les dispositifs de DSU ouvrent une promesse de vie meilleure pour les participants (Abram, 1998), promesse que les prestataires, du fait des faibles moyens dont ils disposent, ne sauraient tenir, notre propos vise à montrer que le DSU peut, à terme, entraîner l'inverse de ce qu'il est censé encourager, soit cultiver l'apparente apathie des habitants des quartiers populaires.

Après avoir analysé les premières actions de mobilisation des locataires et questionné leur prétention à l'inclusion démocratique, nous observerons plus particulièrement le déroulement d'un premier comité de résidence sur le Square Iris. L'enjeu sera de montrer que si ces dispositifs peuvent susciter des attentes substantielles chez les habitants, leur mise en œuvre opérationnelle engendre également des déceptions massives parmi les participants, conduisant à leur défection dans la poursuite du dispositif.

II.A. Aller vers les invisibles : entre inclusion et exclusion de l'espace public

Les programmes DSU démarrent souvent par des actions de mobilisation visant à rencontrer le plus largement possible l'ensemble des résidents du patrimoine ciblé par le dispositif. Deux méthodes principales sont mises en œuvre pour y parvenir, dont le choix dépend notamment du budget du commanditaire. Dans les projets où le budget est important, la mobilisation et l'invitation à devenir référent s'organisent autour d'une « enquête », *via* des entretiens individuels au domicile des locataires. Selon le même procédé que pour les « visites de courtoisie », les enquêtés sont ainsi invités à parler des problèmes qu'ils rencontrent, de leur ressenti, puis sont conviés à une réunion collective à l'issue de l'enquête pour préparer le comité de résidence avec le bailleur. Aux yeux des prestataires, cette méthode est efficace pour mobiliser durablement les locataires, car les entretiens permettraient d'« approfondir la relation », et de nouer ainsi un rapport de « confiance » entre coordinateur et locataire.

Pour les CDSU à petit budget, les prestataires proposent de substituer ces entretiens par des réunions en pied d'immeuble. Comme tous les outils de la structure, ce dispositif repose sur une méthodologie codifiée : dans un premier temps, les locataires sont informés de la tenue de la réunion par un affichage et un courrier dans les boîtes aux lettres distribués par le gardien. Dans un second temps, les coordinateurs réalisent un porte-à-porte juste avant la réunion, aux alentours de 16h, pour rappeler les résidents la tenue imminente d'une réunion dans leur hall. Enfin, la réunion proprement dite démarre à 18h, au cours de laquelle les habitants sont invités à parler des problèmes qu'ils rencontrent dans leurs espaces de vie et avec le bailleur.

Si cette démarche de mobilisation se veut inclusive, elle ne permet pas à l'ensemble des résidents de se sentir concernés et autorisés à participer. Elle incorpore une dimension sélective qui s'opère d'abord par la nature même de l'affichage ou du courrier du bailleur : si tant est que ces invitations aient bien été relayées par l'équipe locale – ce qui n'est pas toujours le cas, nous aurons l'occasion d'y revenir – elles font rarement l'objet d'une grande attention de la part des résidents. D'abord, les panneaux d'affichage placardés dans les halls des immeubles HLM sont souvent couverts de messages de leur logeur rappelant le règlement intérieur des résidences et les usages à respecter ; cette omniprésence des règlements finit par susciter l'indifférence collective des habitants, tant ils sont susceptibles de se sentir envahis par des règles qui leur sont étrangères (Lapeyronnie, 2008, p. 249). Ces missives sont par ailleurs rédigées en langue française, évinçant de fait les populations non francophones ou analphabètes. Enfin, l'invitation à participer est souvent adressée aux locataires en titre, évacuant par la même les résidents non titulaires du bail, comme les hébergés, les enfants, les sous-locataires ou les squatteurs. Les travaux d'Emilia Schijman ont pourtant montré que dans les grands ensembles, notamment en région parisienne, un nombre substantiel de personnes ne sont pas titulaires en titre⁴²⁸ (Schijman, 2012). Dans le square Iris, la proportion de sous-

⁴²⁸ Selon l'auteure, les locataires endettées ont très souvent recours à des pratiques d'hébergement ponctuel ou à la sous-location pour obtenir davantage de ressources afin d'honorer leurs dettes. Bien qu'elles génèrent de la suroccupation, ces formes de transaction ouvrent ainsi un « marché officieux de l'habitat social », dans lequel « les contrats locatifs ne tiennent place qu'au prix d'une économie pratique, informelle, de l'espace habité » (Schijman, 2012, p. 580).

locataires est par exemple supérieure à 10 % en 2014, au moment où le bailleur commanditaire du projet DSU rachète le patrimoine⁴²⁹. Pourtant, parler de locataires et de médiation « bailleurs-locataires » tend à légitimer la participation des locataires en titre – c'est-à-dire ceux titulaires ou co-titulaires du bail.

Le porte-à-porte d'invitation n'atténue que partiellement cette sélectivité. S'il permet directement d'aller informer les résidents de la tenue de la réunion, la capacité des coordinateurs à convaincre leur interlocuteur de descendre dans le hall dépend largement de la position que ce dernier occupe au sein du ménage. Par exemple, aux alentours de 16h, ce sont souvent des enfants ou des adolescents qui ouvrent la porte, et ces derniers se sentent rarement concernés par la proposition des prestataires. De plus, comme les coordinateurs tirent leur légitimité à sonner aux portes en venant de la part du bailleur, les sous-locataires sont plus rétifs à leur ouvrir, et les chances qu'ils descendent à la réunion sont moindres. En l'absence d'interprète, ces premières sollicitations rendent également difficile la mobilisation des résidents non francophones. En théorie, le prestataire s'efforce d'intégrer ces populations dans la démarche. Sa note méthodologique préconise ainsi de « demander à un voisin de traduire si la personne ne parle pas français⁴³⁰ ». Mais en pratique, les cadences imposées par les devis permettent rarement d'avoir des interactions approfondies avec le voisinage. À Trappes, c'est donc toute une partie de la population qui se trouve potentiellement exclue du dispositif – en particulier les veuves des ouvriers du BTP ou des usines automobiles installées dans les années 1970 (cf. chapitre 1), souvent analphabètes et ne pratiquant que l'arabe ou le kabyle. La mobilisation dépend également de la manière de s'adresser aux locataires. Pour David, 24 ans, le discours à tenir doit être simple et direct : « Une réunion de palier t'as juste à dire [...] “Telle heure, tel étage, c'est pour parler des problèmes. J viens de la part du bailleur, c'est très important”⁴³¹ ». Or, à ses yeux, certains de ses collègues ont un « *speech* trop compliqué [...] Certains ils disent “c'est pour créer une dynamique, machin”. Mais ça t'as pas à le dire, ça complexifie la donne ».

Enfin, l'animation même de ces réunions peut susciter des attentes contrastées chez les habitants : comme le coordinateur veut inciter les habitants à poursuivre leur participation dans la suite du dispositif, son entreprise de persuasion peut aussi engendrer des déceptions futures de la part des participants. Le récit de l'une de ces réunions en donne une illustration.

Une réunion en pied d'immeuble en acte, Les Figuiers, Trappes, janvier 2016

Aux Figuiers, ensemble résidentiel de 316 appartements du grand ensemble des Merisiers, les logements ont fait l'objet d'une réhabilitation il y a deux ans, et les espaces extérieurs ont été résidentialisés. Le dispositif débute ici par un ensemble de réunions en pied d'immeuble organisées un soir d'hiver en semaine : le devis stipule d'en faire dix, soit une toutes les trois ou quatre cages d'escalier par barre de 30 à 40 logements. La coordinatrice chargée du projet a réuni autour d'elle toute une équipe de coordinateurs pour animer les réunions de façon simultanée. Je suis en charge d'animer celle du bâtiment G. Je commence le porte-à-porte vers 16h, et m'empresse d'inviter les locataires concernés à se réunir dans l'un des halls à 18h. À l'heure dite, quelque six locataires sont au rendez-vous, quatre

⁴²⁹ Selon les données de l'enquête réalisée par Epsilon en 2014 sur ce quartier.

⁴³⁰ « La réunion en pied d'immeuble », *Epsilon*, notes méthodologiques, mai 2015.

⁴³¹ Entretien avec David, 24 ans, coordinateur de projet, juillet 2016.

femmes et deux hommes de 40 à 60 ans. Tous sont très remontés. Ils n'ont pas eu connaissance de la réunion avant mon passage en porte-à-porte. « *Pourquoi ne nous a-t-on pas prévenus plus tôt ?* » me demandent-ils. Je me montre perplexe : « *vous n'avez pas vu les affiches dans les halls ? Peut-être qu'elles ont été arrachées...* » Il avait en effet été convenu entre la coordinatrice du projet et la CDSU que les gardiens devaient placarder des affiches dans les parties communes pour informer les locataires. Pourtant, personne ne semble en avoir vu la couleur. L'hypothèse de l'arrachage des affiches semble d'ailleurs ne pas faire l'unanimité chez les participants : « *ici en général ça reste au moins quelques jours* ». Je campe pourtant sur ma position. Ce n'est pas imaginable que les gardiens n'aient pas coopéré au projet en informant les résidents du lancement du projet de concertation. Ce n'est que bien plus tard que j'apprendrai que des tensions interpersonnelles entre le service DSU et le chef d'agence de l'époque a engendré une absence de collaboration entre les différents salariés du bailleur. Opposé à la concertation voulue par le service DSU, le chef d'agence a expressément dit à ses gardiens de ne pas coller les affiches ni de distribuer les courriers d'invitation. La réunion commence ainsi sur un malentendu : les résidents se sentent pris au dépourvu, alors même qu'ils auraient souhaité s'organiser en amont : ils ont « *plein de choses à dire* » et auraient aimé être plus nombreux.

Après une brève introduction du contexte de la réunion, je propose aux locataires de faire l'état des lieux des « *problèmes* » et des « *difficultés* » qu'ils rencontrent dans les logements, les parties communes, et les espaces extérieurs. Pendant près d'une heure sur 70 minutes de réunion, les habitants énumèrent les nombreuses malfaçons du chantier de réhabilitation, et déplorent la qualité des finitions dans leurs logements. Chez un locataire, les ouvriers ont cassé une cloison pour refaire l'électricité, en laissant le trou en l'état. Chez un autre, ses fenêtres ont été remplacées « *à l'arrache* ». Depuis, il subit des infiltrations d'eau qui inondent son appartement. En somme, les participants se sentent pris en otage d'une réhabilitation « *au rabais* ». Ils désespèrent que la moindre intervention n'ait lieu pour terminer les travaux. L'entreprise de construction a plié bagage, et le comportement des gardiens suscite la crispation : ceux-ci n'ont de cesse de répéter que les finitions sont à la charge des locataires. Certes, le bailleur leur a offert un « *chèque cadeau* » de 50 € valables dans les magasins de bricolage pour compenser les dommages subis. Mais ce geste suscite l'indignation. Non seulement tout le monde n'a pas reçu le bon d'achat en question, comme si celui-ci n'était réservé qu'à certains locataires ; mais son montant semble surtout dérisoire au vu des dégâts du chantier. Aux yeux de certains locataires, ce bon d'achat est une preuve supplémentaire du cynisme du bailleur, comme l'exclame une résidente avec un ton ironique : « *Avec 50 €, ça va aller loin ! Je sais pas trop par quoi commencer !* »

Alors que la réunion s'enchaîne, les propos des participants mettent en avant un décalage entre le diagnostic initial du bailleur déplorant les « *difficultés du vivre-ensemble* » et leurs propres perceptions des modes de sociabilité locale. Alors que la commande faite au prestataire déplore les « *incivilités* » des locataires et les « *usages déviants* » dans les parties communes, les participants valorisent les bonnes relations de voisinage : « *tout le monde se connaît* », « *on est comme une grande famille* ». Dans les espaces extérieurs, le jet de déchet par les fenêtres et ses conséquences – l'invasion de pigeons – sont à peine mentionnés. La solution que les locataires proposent pour résoudre le problème diffère de la commande sensibilisatrice : les participants réclament que leur logeur installe des « *pics anti-pigeons* » pour faire face à l'invasion des nuisibles sur leur balcon, plutôt que de proposer de sensibiliser les résidents qui les nourrissent en jetant du pain par la fenêtre.

Au moment de conclure la réunion, je propose aux locataires de lister les questions prioritaires qu'ils veulent poser au bailleur. Celles-ci comportent un caractère revendicatif assumé : ils exigent d'abord des réponses sur le traitement des malfaçons suite à la réhabilitation. Ils dénoncent ensuite le manque de suivi de leurs réclamations par l'équipe locale, qui rejettent toujours la faute sur les locataires. Enfin ils réclament des informations sur les charges locatives, qu'ils estiment en constante augmentation et en décalage avec la qualité de service.

Pour m'assurer de la mobilisation des locataires, j'insiste sur la réunion de restitution en présence des gestionnaires qui aura lieu dans quelques mois : celle-ci représente une « véritable opportunité » pour rencontrer les responsables du bailleur et obtenir des réponses aux problèmes recensés. Finalement, en termes de mobilisation, j'estime avoir fait ma part : les participants me donnent tous leurs coordonnées pour être appelés à poursuivre leur participation dans le projet.

Le récit de cette animation de réunion donne à voir un *hiatus* entre l'intentionnalité sensibilisatrice des commandes des bailleurs, et la manière dont les habitants s'approprient et se représentent le dispositif. Pour les participants, le pied d'immeuble s'apparente à une forme d'exutoire, où ils peuvent renforcer leur connivence et partager leur colère collective à l'égard de leur logeur. L'intervenant les encourage d'ailleurs en ce sens : afin de s'assurer que les locataires se rendent au comité de résidence, il insiste largement sur sa fonction de reddition de comptes (*accountability*⁴³²) : lors de ce face-à-face avec leurs gestionnaires, ces derniers sont en effet tenus de répondre aux questions que les locataires viennent de poser. Si l'animateur élude le rôle de « référent d'immeuble » qui sera par la suite attendu des participants, il estime toutefois avoir rempli sa part du contrat : les participants lui laissent tous leurs coordonnées pour être invités à la réunion. De cette façon, l'organisation du pied d'immeuble contribue autant à orienter les formes d'engagement futures qu'à susciter une promesse de prise en compte de leurs demandes (Abram, 1998). Or, les attentes des participants ainsi générées peuvent aussi susciter des déceptions, dès lors que leurs demandes ne leur semblent pas satisfaites par les gestionnaires. Pour comprendre ce décalage, il nous faut analyser en détail le déroulement d'un premier comité de résidence.

II.B. Ethnographie d'un premier comité de résidence : une réunion sous tensions

Les premières réunions du dispositif participatif sont cruciales pour les prestataires en termes de mobilisation des acteurs. Lors des premières rencontres entre bailleurs, locataires et prestataires, des attentes se créent d'un côté comme de l'autre. Le principal défi posé aux prestataires est donc de parvenir à maintenir l'interaction entre ces entités opposées (Callon, 1986). Le récit ethnographique du démarrage du projet de concertation du Square Iris permet d'en rendre compte. Cet ensemble de 495 logements a été racheté par le bailleur enquêté fin 2013, soit quelques mois avant le lancement d'une enquête sociale mise en œuvre par le prestataire.

Durant plusieurs mois, deux coordinatrices d'Epsilon se sont ainsi rendues au domicile de 242 ménages, sur les quelque 350 locataires en titre de la résidence⁴³³. Lors de ces entretiens, les ménages ont pu s'épancher sur les nombreux problèmes techniques qu'ils rencontraient à l'intérieur de leur appartement, mais aussi faire l'étalage de tous les dysfonctionnements des espaces collectifs. Les résultats de l'enquête ont renforcé la lecture misérabiliste que le bailleur appose sur le site et ses habitants, dans une logique

⁴³² « L'*accountability* renvoie à la responsabilité des fournisseurs de service et en même temps à l'obligation de rendre des comptes » (Bacqué et al., 2005, p. 27).

⁴³³ Sur les 495 logements que compte cet ensemble construit à la fin des années 1970, une centaine d'entre eux sont murés au moment de l'enquête, une vingtaine d'autres sont squattés, tandis qu'une trentaine sont occupés par des sous-locataires dont la situation a été régularisée suite à l'enquête sociale.

de « cumul des handicaps » (Tissot, 2007a). Pour le chef de secteur chargé de la gestion du site, le square est le lieu de tous les superlatifs : « en termes de violence c'est les plus violents. C'est le patrimoine le plus dégradé. C'est le secteur où y a le plus de problèmes sociaux. C'est le secteur où y a le plus de dettes. C'est le secteur où les gens ils ont vraiment cumulé tous les problèmes⁴³⁴ ». Pour d'autres agents, la dégradation du site résulte d'une défection délibérée de l'ancien bailleur, obligé de vendre le site à perte suite aux pressions de la municipalité (cf. méthodologie) : « on a l'impression que le quartier était laissé à l'abandon de l'[ancien bailleur] et qu'ils ont bien laissé les choses s'aggraver avant de nous vendre », estime ainsi une cheffe de projet de rénovation urbaine⁴³⁵.

Dans ce contexte de conjonction entre « obsolescence du bâti » et « obsolescence sociale » (Bachman et Leguennec, 1996, p. 319), l'enquête sociale et le déploiement du dispositif participatif cristallisent les attentes et les interrogations des habitants. L'arrivée d'un prestataire venu directement aux domiciles des ménages pour écouter leurs problèmes ouvre un espace à l'expression d'émotions hétérogènes parmi les habitants. Ces derniers voient souvent l'arrivée du nouveau bailleur comme le point de démarrage d'une réhabilitation d'envergure de la cité. En effet, les rumeurs courent que le bailleur a acheté le site en vue d'une « rénovation », sans que personne ne sache s'il s'agit d'une démolition totale, partielle, ou d'une réhabilitation. D'autres vivent particulièrement mal les méthodes managériales de leur nouveau logeur, notamment en ce qui concerne les horaires d'ouvertures de loge (cf. Chapitre 2). Un conflit ouvert oppose par ailleurs les nouveaux gardiens à des « groupes de jeunes », au point que suite à des agressions, les agents ont réclamé leur droit de retrait, et le bailleur a déplacé leur loge dans un autre quartier. Cette situation exacerbe les sentiments négatifs envers le repreneur, rendant l'impression d'avoir affaire à une « grosse machine déshumanisée⁴³⁶ ». Dans ce contexte conflictuel, près de 140 locataires – un record selon le prestataire – ont donc répondu aux enquêteurs qu'ils souhaitaient participer au dispositif de concertation.

L'observation des premières réunions donne à voir la place accordée à la manifestation des controverses opposant le nouveau bailleur à ses locataires. L'analyse pragmatique de ces épreuves publiques illustre des trajectoires de politisation des problèmes résidentiels traversées par des rapports de forces asymétriques (Carrel, 2013). Ces espaces de parole mettent en effet en jeu plusieurs registres de légitimités. En appréhendant de façon situationnelle la construction des accords et des désaccords (Eymard-Duvernay et Marchal, 1994), nous verrons alors que le rôle des professionnels de l'intermédiation ne se borne pas seulement à maintenir l'interaction entre les acteurs. Les animateurs cherchent aussi à construire un monde commun et à mettre en scène un consensus.

Le fil que nous proposons de retracer ici suit la mise en place diachronique du dispositif : dans un premier temps, les organisateurs proposent de ne réunir que les locataires qui les ont reçus lors de l'enquête pour une réunion préparatoire. Si, lors de cette réunion, les participants sont libres d'exprimer leurs doléances avec émotion (1), ils

⁴³⁴ Entretien avec un chef de secteur, mars 2017.

⁴³⁵ Entretien avec une chargée de rénovation urbaine, février 2017.

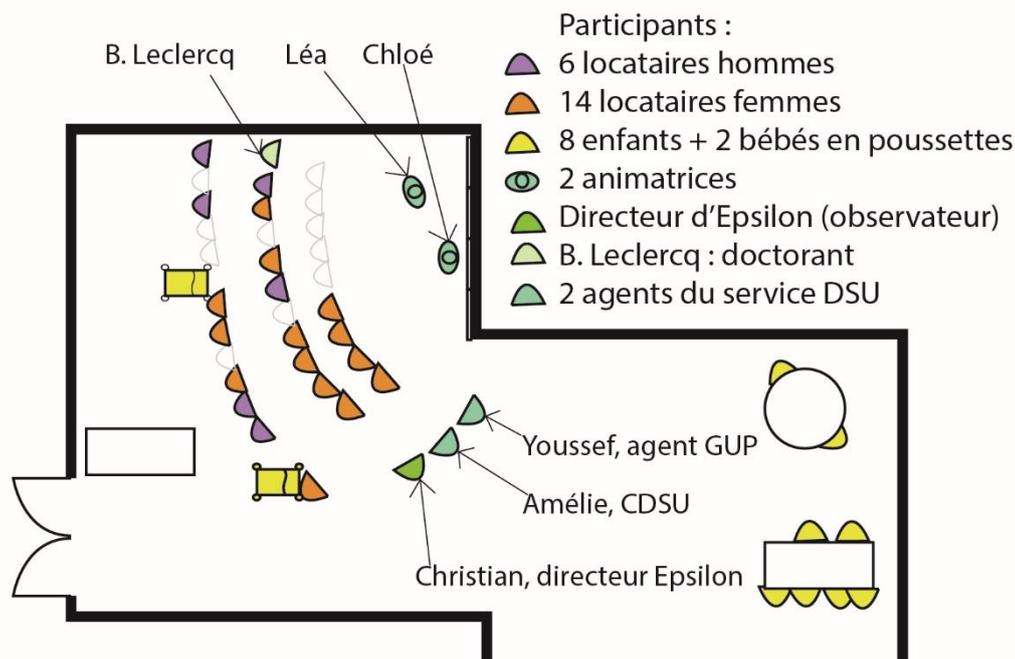
⁴³⁶ Entretien avec Mme Guénégan, locataire et responsable associative, juin 2016.

sont ensuite invités au comité de résidence où les règles du jeu sont différentes : cette fois, c'est le bailleur qui parle, et les habitants sont invités à écouter passivement ses réponses. Or, ce cadre d'interaction se trouve contesté par certains participants (2).

1. L'inclusivité des réunions préparatoires au comité de résidence

Suite à l'enquête sociale menée par le prestataire, les professionnels DSU ont convoqué les habitants ayant accepté de donner leurs coordonnées pour trois réunions successives⁴³⁷, dans l'objectif de préparer le prochain comité de résidence qui aura lieu un mois plus tard. Les réunions ont lieu dans la salle polyvalente de l'école maternelle du quartier. L'aménagement de la salle reproduit sensiblement la dramaturgie des réunions publiques : les habitants sont installés en rang d'oignon face aux deux animatrices, Chloé et Léa, 27 ans. Les deux jeunes femmes ont installé des *paperboard* sur un mur pour restituer la parole des habitants. Lors de la réunion que nous proposons de restituer, quatre observateurs accompagnent les animatrices : en plus du doctorant, on compte également Amélie, CDSU, Youssef, agent GUP en contrat d'adulte relais, ainsi que Christian, directeur de la structure, venu évaluer ses salariées en situation d'animation.

Figure 18 : préparation du comité de résidence du square Iris, décembre 2014



Le public qui se présente aux professionnels affiche une apparente mixité en termes de genres, d'âge et d'origines ethniques. Même si les femmes sont surreprésentées (quatorze femmes pour six hommes), les différentes « générations » du quartier ont répondu présentes : on retrouve ainsi trois personnes âgées de plus de 60 ans, majoritairement blanches. Les dix-sept autres se composent de résidents de 30 à 50 ans, dont plusieurs « mamans » venues avec au total une dizaine d'enfants en bas âge et leur poussette. Sur le plan de l'origine ethnique, le public laisse supposer une certaine

⁴³⁷ En raison de la taille du site, les professionnels ont décidé de diviser la résidence en trois « îlots », pour animer trois réunions préparatoires.

mixité⁴³⁸ : on y compte sept personnes d'origine subsaharienne, six personnes d'origine maghrébine et six personnes d'origine française ou européenne. Cette « diversité » semble loin d'être proportionnelle au peuplement effectif du quartier aux dires des habitants rencontrés, puisque selon eux, les « français » se compteraient « sur les doigts d'une main dans chaque bâtiment⁴³⁹ », alors même qu'ils sont largement présents dans les différentes réunions. Mais cette apparente « représentativité » des participants constitue un véritable succès chez les prestataires, voire une exception au regard des dynamiques existantes dans les autres quartiers, comme l'avance Chloé en entretien :

« C'est vrai qu'en général c'est plus des nénettes qui viennent. Mais à Iris [...] c'est plus représentatif : t'as du blanc, du cainf, du reubeu, d'l'indien... T'as un peu tout le monde mélangé, et ils s' parlent tous ! Tu vois, c'est ça l'truc ! Tu vois vraiment qu'il y a, qu'il y a quelque chose qui existe. T'as la p'tite madame portugaise, elle tchatchait avec tout le monde ! [rires] Tu vois c'est, c'est pas que communautaire quoi » (Chloé, mars 2016).

Nous aurons l'occasion de revenir sur l'enchantement que suscite chez les professionnels DSU la « diversité » supposée des participants. Ce qui semble d'ores et déjà important de souligner, c'est la façon dont les animateurs tendent à mobiliser, en coulisses, des variables ethniques pour évaluer la réussite de leur travail de formation du public. La mixité des participants apparaît en effet comme un marqueur de « représentativité », évalué tant par les professionnels que par le chercheur à partir de caractéristiques visibles, comme la couleur de peau, l'accent ou encore les tenues vestimentaires (*hijab*, boubou, *djellaba*...). Elle témoigne de l'ambition inclusive du dispositif, qui tranche avec sa sélectivité procédurale (puisque seuls les résidents ayant répondu positivement à l'enquête sont invités).

Dans l'animation de la réunion, les animatrices rappellent dès l'introduction son caractère inclusif auprès de l'auditoire :

« Ce soir tout le monde va venir exprimer les problèmes qu'il ressent à son niveau, et c'est hyper intéressant. Ensuite, le but, éventuellement si ça vous intéresse, ça va être que vous formiez une sorte de collectif, [...] et que vous fassiez le relais à vos voisins ».

Les notes méthodologiques du prestataire à destination des coordinateurs insistent d'ailleurs largement sur l'enjeu de distribuer équitablement la parole. Par exemple, le « locataire individuel revendicatif⁴⁴⁰ » qui « monopolise la parole » doit faire l'objet d'une attention spécifique. L'animateur doit, dans un premier temps de le « laisser parler (ne pas lui couper la parole) », « noter ce qu'il dit », puis « le stopper ». Il faut ensuite « synthétiser ses idées pour lui montrer qu'on l'a écouté », et enfin « demander l'avis des autres locataires pour relancer la dynamique de groupe ». Les participants plus discrets ne sont pas non plus en reste : il faut les encourager à prendre part à la discussion, en demandant systématiquement « si d'autres sont concernés par le problème⁴⁴¹ ».

Au square Iris, l'incitation à recenser les problèmes rencontrés dans les logements et les espaces communs est prise au pied de la lettre : dans leur grande majorité, les

⁴³⁸ Il s'agit là d'une mixité ethnique supposée par le chercheur, même si elle est corroborée par les récits des entretiens (cf. tableau présentant les caractéristiques synthétiques des habitants enquêtés en annexe).

⁴³⁹ Entretien avec Mme Dupont, 63 ans, juillet 2016.

⁴⁴⁰ Epsilon, « Note méthodologique sur la rencontre en pied d'immeuble », janvier 2014.

⁴⁴¹ *Ibid.*

personnes présentes expriment leur témoignage, pour certaines avec un accent étranger prononcé ou une faible maîtrise de la langue française. Alors que le logement et les parties collectives sont passés au crible, chaque participant semble avoir quelque chose à dire : l'électricité, le chauffage, la plomberie... Les équipements apparaissent tous problématiques, confirmant l'hypothèse d'obsolescence du bâti et de mise à l'abandon du site par l'ancien bailleur. Au fil de la réunion, les problématiques s'allongent ; au point que Léa, chargée de prendre note des problèmes sur le *paperboard*, n'a bientôt plus de place pour tout écrire. Aux yeux des participants, le nouveau bailleur ne semble pas bien mieux que l'ancien. Les locataires jugent sa qualité de service défailante : ascenseurs en panne pendant plusieurs semaines, piètre qualité de la prestation ménagère, absence d'entretien des volets roulants, portes de hall cassées ou retirées... Sa communication paraît également déficiente : non seulement les gardiens ne semblent pas prendre en compte les réclamations des locataires, mais de plus, personne n'a été prévenu que les numéros des portes avaient été changés, ce qui rend les livraisons à domicile impossible. À ces problèmes qui minent la vie quotidienne, s'ajoutent les agissements de « bandes de jeunes », souvent extérieures au square, qui « squattent », « se droguent » et « font pipi sur les paliers ». Le parti pris architectural des années 1970 – qui voulait rompre avec la monotonie morphologique des décennies précédentes – est également mis en cause : les coursives interminables, les matériaux inadaptés qui « font toujours sale », l'ambiance « hall de prison » dégagée par les grilles installées par l'ancien bailleur pour cloisonner les coursives, les parkings parsemés de « carcasses » de voitures...

Face à un tableau aussi morose, Léa et Chloé redoublent leurs efforts pour inclure la parole des dominés dans l'échange (Mansbridge, 1983). Leurs techniques corporelles d'animation – par le jeu des regards ou des apostrophes gestuelles en direction du public – témoignent de leur volonté de laisser tout le monde s'exprimer, y compris lorsque les témoignages sont désajustés par rapport au découpage thématique de la réunion. Entre deux prises de note, Léa s'efforce ainsi d'encourager la parole des femmes les plus discrètes, profitant de leur langage non verbal pour les interpeller : « et vous madame ? Vous vouliez dire quelque chose ? » Elle accorde également la parole à un vieux monsieur d'origine maghrébine qui, au moment de conclure la réunion, souhaite faire un témoignage : « Monsieur vous n'avez pas eu la parole donc je vous la donne, mais c'est la dernière personne ».

Ces interactions montrent ainsi combien le dispositif participatif tente d'appliquer l'objectif de lutte contre l'exclusion de la politique de la ville, en permettant aux habitants de sortir de leur invisibilité politique. Mais ces prises de parole s'avèrent purement séquentielles. Au moment de définir les thèmes prioritaires à publiciser pour le prochain comité de résidence, ce sont principalement les habitants ayant la meilleure élocution qui s'expriment, en particulier deux hommes d'une quarantaine d'années. Ainsi, malgré toutes les « bonnes volontés » des professionnelles pour aider les « sans-voix » à accéder à l'espace public (Leclercq, à paraître), leur méthodologie facilitatrice ne résiste pas à l'épreuve empirique : la parole des personnes ayant le plus de dispositions communicationnelles a finalement plus de poids que les autres.

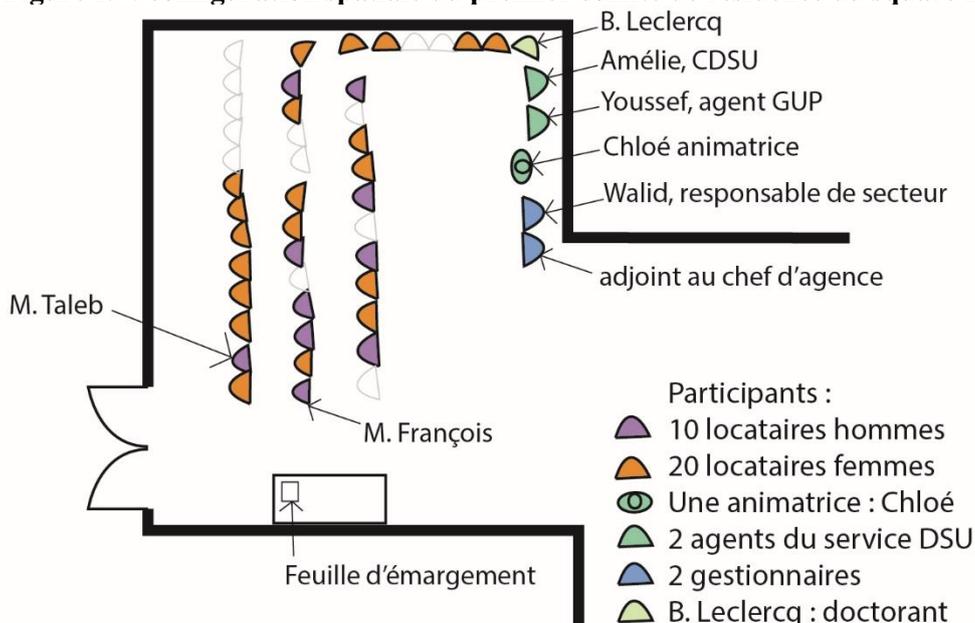
De plus, nous allons voir désormais que le cadre d'énonciation sur lequel repose la méthodologie du prestataire est contesté par certains participants (Berger, 2011). Les

prestataires proposent en effet une méthodologie standardisée et codifiée pour faciliter les prises de parole et de décision : dans les comités de résidence qui suivent les réunions préparatoires, les locataires ne sont pas invités à s'exprimer, mais à écouter attentivement les réponses aux questions prioritaires qu'ils ont soulevées. Or, certains habitants résistent à se plier à des règles du jeu dont ils ont été exclus de la définition.

2. Une mise en débat de la sélectivité du dispositif

Un mois après les réunions préparatoires de décembre 2014, les professionnels du DSU organisent le premier « comité de résidence » d'Iris. La configuration spatiale obéit à la même logique que la réunion précédente : en disposant les habitants en rangs face aux acteurs institutionnels, la réunion met ainsi en scène une confrontation typique du « drame social de la participation citoyenne » propre au format de la réunion publique (Carrel, 2013, p. 84), opposant les décideurs et les techniciens aux habitants. Cette confrontation est accentuée par les divergences vestimentaires entre les participants : alors que les agents des bailleurs sont vêtus avec une élégance conforme à l'ordre vestimentaire des organisations bureaucratiques – costume, tailleurs (Ndiaye, 2013) – les vêtements des habitants reflètent la diversité de leurs affiliations culturelles : si quelques hommes sont parés d'un costard, la plupart sont vêtus d'une apparence sobre et simple, tandis que quelques-uns portent des *hidjab*, des boubous africains ou des *djellabas*. Ce soir-là, les mères de famille, venues aux réunions précédentes avec leur poussette et leurs enfants en bas âge, n'ont pas répondu à l'appel. En revanche, de nouvelles personnes sont de la partie, en particulier des hommes qui, nous allons le voir, surinvestissent la tribune. Au total, une trentaine de locataires – une vingtaine de femmes et une dizaine d'hommes – sont présents.

Figure 19 : configuration spatiale du premier comité de résidence du square Iris



Après une brève introduction de l'ordre du jour de la réunion, Chloé propose de faire un tour de table, qu'elle démarre par les personnes assises au dernier rang. Les présentations des six premières participantes sont très succinctes : des femmes se

contentent de dire leur nom de famille et leur adresse à voix basse, et passent aussitôt la parole à leur voisine assise à côté d'elles. Quand vient le tour de la septième personne, M. Taleb, 43 ans, celui-ci prend plus de temps pour se présenter. Il tient à préciser son ancienneté au sein du quartier – 38 ans – comme pour légitimer la question qu'il s'apprête à poser aux organisatrices : « Comment vous avez informé les gens de cette réunion-là ? », demande-t-il. L'animatrice expose alors le choix procédural du dispositif : elle rappelle l'enquête sociale, suivie du recontact des « personnes intéressées », puis de l'invitation de la soixantaine de personnes ayant participé aux trois réunions préparatoires du mois de décembre. Face à une telle sélectivité, l'homme se montre suspicieux :

« Moi ça me semble bizarre qu'on informe pas tous les locataires, qu'on recontacte que les gens intéressés. Tous les locataires soi-disant ils doivent être intéressés. [...] Peut-être que y a des gens qui changent d'avis hein ».

En soupçonnant ouvertement les organisateurs du dispositif de vouloir trier les locataires, l'homme met en débat la contradiction du dispositif participatif de référents. En voulant concilier la participation des « invisibles » avec l'exigence de la délibération – c'est-à-dire l'échange raisonné d'arguments (Habermas, 1997) – les organisatrices ont restreint le débat à un cercle limité de contributeurs (Gourgues, 2013, p. 23). L'animatrice tente de justifier ce choix en opposant l'argument du plus grand nombre – la réunion publique qui rend impossible de « s'entendre » et « s'écouter » – à une volonté de « construire un dialogue » avec le bailleur : « c'est différent d'une réunion publique, commence-t-elle. On essaye de repérer les gens qui souhaiteraient être un peu actifs sur le quartier ». Comme elle l'explique, si la discussion n'est pour le moment ouverte qu'aux « personnes intéressées », ces dernières sont néanmoins encouragées à endosser un rôle de « référents » et à « diffuser l'information aux voisins ». De cette façon, le travail d'articulation entre « la participation (le plus grand nombre de participants) et la délibération (la plus haute qualité de débat) » repose directement sur la responsabilisation du public présent dans la salle (Gourgues, 2012, p. 5). L'objectif de ce cadre d'interaction est de permettre la meilleure délibération possible, non seulement en fluidifiant la parole entre bailleurs et locataires, mais aussi en rompant les asymétries de pouvoir inhérentes aux dispositifs traditionnels de démocratie locale (Blondiaux, 2005 ; Carrel, 2013).

Alors que Chloé poursuit son argumentaire, un homme blanc d'une soixantaine d'années lui coupe la parole. D'un air offusqué, il affirme ne pas avoir été « convoqué » à la réunion, alors même qu'il avait « gentiment donné des informations » à l'enquêtrice en entretien. L'homme adopte un ton théâtral, jouant le rôle d'un élève face à une équipe enseignante. Comme s'il voulait tourner en ridicule l'infantilisation doublement ressentie par la configuration scénique de la réunion – qui a lieu dans une école maternelle – et plus largement par la relation « patrimonialisante » que les bailleurs tendent à entretenir avec leurs locataires⁴⁴², il entonne :

- « J'ai jamais rien reçu de vous pour être informé d'au moins une seule de vos réunions... Je comprends pas ! Moi je suis très gentil, je donne des informations, et on n'est pas gentil avec moi, on veut pas me convoquer ! Ça va pas ça ! Ben oui !
- Animatrice : Monsieur comment ?

⁴⁴² Le processus d'infantilisation court de manière générale dans la gestion du logement social à travers le prisme patrimonial qui imprègne l'activité des bailleurs (cf. chapitres 1 et 2).

- Monsieur François Martin. Souvenez-vous ! Ça fait 16 ans que je suis là. Et j'ai été avant, dans le comité de défense des locataires, avant. Y a deux-trois ans ».

La prise de parole de ce locataire apparaît d'emblée désajustée par rapport au « cadre d'énonciation » imposé par les animatrices de la réunion (Mamou, 2015). Alors que les locataires sont invités à se positionner en auditeur des réponses du bailleur, l'homme est déterminé à occuper la tribune pour dénoncer la fermeture du dispositif. Non seulement « ça fait 16 ans » qu'il habite le square et il était membre de l'ancienne amicale de locataire, mais en plus, monsieur « prend ici sur son temps de travail » pour assister à une réunion à laquelle il « n'a même pas été invité ! » D'un ton autoritaire, il poursuit son réquisitoire :

- M. François : « Faut convoquer tout le monde ! Je pense que la logique elle est là ! Vous convoquez tout le monde, d'accord ? Les gens font ce qu'ils veulent. Ils viennent, ils viennent pas. Ils se positionnent, ils se positionnent pas. Mais on doit convoquer tout le monde. Je vois pas pourquoi... C'est de la discrimination à ce moment-là, je comprends pas ! Parce que vous cherchez des personnes qui pourraient être des figures de proue, qui pourraient vous donner certaines informations que d'autres pourraient pas vous donner ? »
- Animatrice : Non c'est pas tellement ça... Les référents, c'est des gens qui ont un peu plus de temps que d'autres voilà, et qui peuvent remonter les problématiques.
- M. François : Je comprends pas ! Je comprends pas ! Je vous suis pas. Pas du tout ! Il faut envoyer à tout le monde une convocation. Ça coûte du papier, ça coûte évidemment des timbres et tout ça, j'suis d'accord. Mais on mérite cela, un timbre ! On mérite quand même un timbre pour une convocation ! »

Cette intervention disruptive suscite rapidement l'embarras des professionnelles DSU. Non seulement, en tant qu'animatrices, elles doivent faire preuve de professionnalisme, en « veillant à ce que certaines personnes ne dominent pas les conversations » (Fung, 2011, p. 331). Mais il faut aussi qu'elles défendent la légitimité de leur procédure. Car en suspectant que la sélection des participants ne soit qu'un moyen de diviser les locataires – en privilégiant « ceux avec lesquels il est possible de discuter », et en écartant « ceux qui ne veulent rien entendre » (Barbier, 2005, p. 259) – l'intervention de Monsieur François occasionne une « rupture de cadre⁴⁴³ » : non seulement il met en doute la sincérité de la démarche des professionnelles, mais il les accuse même ouvertement de mépriser les locataires, en ne se donnant même pas la peine de déboursier « un timbre » pour les convoquer ! La volonté de ce participant de mettre en débat le dispositif apparaît comme une tentative de négociation du « régime de représentation » que les professionnels DSU cherchent à leur imposer (Berger, 2009). Mais cette négociation se trouve disqualifiée parce qu'elle déstabilise les animatrices : elles voient sa suspicion comme une perturbation du « dialogue constructif⁴⁴⁴ » – *i.e.* « convaincre sur le bienfondé de l'expression de l'autre » (Anselme, 2000, p. 109) – qu'elles cherchent à promouvoir entre bailleurs et locataires.

⁴⁴³ Une « rupture de cadre apparaît quand, dans la définition que deux acteurs peuvent donner à une situation, les « limites de l'acceptable » sont jugées franchies (Goffman, 1991, p. 338).

⁴⁴⁴ La promotion du dialogue constructif entre bailleur et locataire peut être appréhendée comme un processus d'« intéressement réussi » au sens qu'en donne Michel Callon, c'est-à-dire un ensemble d'actions « par lesquelles une entité s'efforce d'imposer et de stabiliser l'identité des autres acteurs qu'elle a définis par sa problématisation » (Callon, 1986, p. 185), en leur attribuant un rôle que les acteurs acceptent (*Ibid.*, p. 189).

II.C. Entre conflictualisation et dépolitisation des problèmes techniques

En tant que mise à l'épreuve du rapprochement entre habitants et gestionnaires, les comités de résidences sont des scènes faisant exercer une forte pression sur leurs organisateurs. Du côté des prestataires, cette pression réside essentiellement dans l'incertitude du comportement des locataires. Un faible nombre de participants à ce type de réunion peut notamment porter atteinte à leur professionnalisme, en attestant que leurs méthodes de mobilisation des habitants n'ont pas porté leurs fruits. Les intervenants sociaux peuvent également craindre que les « débordements » discursifs de certains locataires remettent en cause leurs compétences d'animation de réunion. Pour les CDSU, l'adhésion de leurs propres collègues gestionnaires à la démarche de concertation n'est pas donnée d'avance. Ces derniers peuvent se montrer d'autant plus rétifs à entendre la critique des locataires que la concertation est un exercice qui leur est imposé. Rappelons en effet que les professionnels du DSU et les gestionnaires sont porteurs de valeurs et de rationalités différentes – voire divergentes – au sein des organismes HLM (Demoulin, 2016) : les valeurs sociales proches des idéaux du travail social des premiers affrontent les impératifs commerciaux et patrimoniaux des seconds (Bourgeois, 2017). Comment les professionnels du DSU peuvent-ils alors s'assurer de la mobilisation dans la durée des différents acteurs, si les personnes qui disposent d'une très bonne élocution – comme Monsieur François – découragent à la fois les « invisibles » les plus éloignés de l'espace public de prendre part aux discussions, mais dissuadent en plus les gestionnaires de coopérer au dispositif, par peur de se faire injustement mettre en cause ?

En poursuivant l'analyse du premier comité d'Iris, notre propos voudrait ici s'attarder sur deux risques auxquels font face les organisatrices du dispositif. Premièrement, les personnes qui surinvestissent la tribune sont perçues comme une menace pour construire une « dynamique collective » et faire émerger un « monde commun » (1). Deuxièmement, la restitution de certains échanges témoigne de l'existence d'un procès latent, qui oppose l'expérience domestique des locataires aux rationalités industrielle et commerciale des gestionnaires. Or, la conflictualisation⁴⁴⁵ de problèmes techniques générés par l'obsolescence du bâti est d'autant plus troublante pour les professionnels qu'ils n'ont pas de prise sur leur résolution (2).

1. Les « persona non grata » de la participation à l'épreuve de la construction d'un monde commun

Les personnes comme Monsieur François qui surinvestissent la tribune sont particulièrement embarrassantes pour les organisateurs des dispositifs participatifs. En cherchant à capter l'attention sur leur expérience individuelle⁴⁴⁶, ces participants entravent à leurs yeux le travail de construction d'un « monde commun ». Certes, leurs contributions apportent des arguments qui concourent à conflictualiser les problèmes

⁴⁴⁵ La conflictualisation est entendue au sens de processus de reconnaissance mutuelle de clivages en situation publique (Duchesne et Haegel, 2004 ; Seguin, 2015).

⁴⁴⁶ Ces personnes réalisent en effet ce que Ervin Goffman (1981, p. 226) appelle le « *fully-focused gathering* » – ou « rassemblement orienté – c'est-à-dire la captation de l'attention conjointe et focalisée de l'assemblée sur leur propos (Berger, 2011, p. 107).

rencontrés collectivement par les locataires. Mais cette conflictualisation apparaît doublement « non-constructive ». D'abord, en ne respectant pas la séquentialité de leur dispositif, ces personnes répètent des arguments qui ont déjà été énoncés dans les réunions précédentes. Ce faisant, elles ralentissent le rythme des réunions et ne font pas « élever le débat⁴⁴⁷ ». Ensuite, en ramenant le propos à leurs seules expériences individuelles, ces « persona non grata » des dispositifs participatifs – pour reprendre l'expression de Mathieu Berger et Julien Charles (2014) – empêchent les autres habitants de s'exprimer, entravant ce faisant l'émergence d'une parole collective. En prenant l'exemple de la disqualification quasi systématique des prises de parole de M. François, nous voudrions montrer que les propos autorisés en comité de résidence doivent obéir à une exigence de dé-singularité pour demeurer audibles devant les gestionnaires (Boullier, 2009).

La disqualification en acte d'un « mauvais participant »

Alors que la réunion se poursuit et que les différents objets de l'ordre du jour sont abordés (l'électricité, le chauffage, les canalisations, la sécurisation des espaces résidentiels...), Monsieur François n'a de cesse de partager ses constats et de décrire l'état de son appartement. Ses interventions personnelles font l'objet d'un discrédit unanime auprès de l'auditoire. En situation de controverse publique, une parole singulière doit en effet mobiliser des « principes supérieurs communs » pour être légitime (Boltanski et Thévenot, 1991, p. 166). Monsieur François tente à plusieurs reprises de traverser cette épreuve de grandeur. Quand il précise que ses prises électriques se décollent des murs, il tente, avec succès, de dé-singulariser sa situation : « *y a pas que moi qui suis concerné !* » ajoute-t-il. Les murmures d'approbation qui émanent du public attestent du succès de son opération, et l'encouragent à poursuivre son discours ; mais ses autres interventions ne parviennent pas à atteindre le même niveau de légitimité. Qu'il s'épanche sur ses problèmes de connexion au réseau télévisé, qu'il détaille son expérience personnelle pour réparer son chauffage, ou qu'il énumère les équipements qui dysfonctionnent dans son appartement (« *ma baignoire ne s'écoule pas ! Mon évier ne fonctionne pas !* »), ses interférences restent confinées dans le registre de l'anecdotique. En conséquence, elles sont systématiquement disqualifiées par l'ensemble des protagonistes. « *Si vous nous interrompez à chaque fois, on va perdre du temps* », lui lâche d'abord poliment Chloé, animatrice. Elle se retrouve vite épaulée par les gestionnaires : « *Monsieur s'il vous plait, il faut avancer* ». Rapidement, les autres participants, en particulier des femmes, se mettent à seconder les professionnels dans leur entreprise de régulation. Certaines d'entre elles commencent par murmurer leur désapprobation ou grimacent à chacune de ses interventions. D'autres se montrent volontairement moins discrètes : « *Ha il m'énerve* », s'écrit l'une d'elle. Une autre perd patience et finit par scander un « *ta gueule !* » qui, par sa soudaineté, génère un flottement dans l'hémicycle. Se voulant pédagogue, une résidente explicite ce que tout le monde lui reproche : « *si vous aviez assisté à la dernière réunion, vous sauriez que ça a déjà été dit !* ». Pour sauver la face, l'homme endosse alors une position de victime : « *j'ai compris, je suis le vilain petit canard !* »

Si la participation de ce monsieur est rejetée de façon aussi unanime par l'assistance, ce n'est pas seulement parce qu'elle ne respecte pas les règles officielles du dispositif. C'est aussi parce qu'en faisant une économie de justification, elle n'offre pas de réels points d'appui aux autres locataires pour collectiviser les difficultés qu'ils pourraient rencontrer avec le bailleur. Pour qu'une telle action soit possible, les locuteurs doivent en effet pouvoir transférer des principes supérieurs communs appartenant à différents registres de légitimité (Boltanski et Thévenot, 1991).

⁴⁴⁷ Propos prononcés par les professionnels pendant le débriefing de la réunion, février 2015.

C'est par exemple ce que tente un locataire d'une quarantaine d'années d'origine maghrébine, lorsqu'il raconte son problème de chauffage. Cela fait plusieurs mois qu'il « souffre sans chauffage » sans que les moindres travaux n'aient été faits. Des techniciens sont bien venus chez lui pour évaluer l'ampleur des travaux à réaliser. Mais ces derniers ont estimé que l'ensemble de l'installation devait être remplacée, générant d'importants travaux en milieu occupé. Or, ils sont déjà six dans le logement, dont trois enfants en bas âge. L'homme met alors publiquement en doute les compétences techniques du bailleur et de son entreprise prestataire : « Ils connaissent pas leur boulot ! 40 mètres de cuivre dans mon appartement : un vrai chantier chez moi... Moi, j'accepte pas ! » Son témoignage génère un brouhaha parmi le public, visiblement ému par son témoignage : « tout l'hiver sans chauffage, quelle honte ! » ; « mais que fait le bailleur ? » s'interrogent ainsi plusieurs dames. L'une d'entre elles renchérit pour rendre la grandeur de son témoignage manifeste : « c'est même dangereux pour les enfants ! » Cette rhétorique collective s'avère fructueuse. Le gestionnaire lui propose aussitôt un accord : « Monsieur, pour votre cas je vais me rapprocher de l'entreprise pour voir en détail votre problème ».

Même si les professionnels de la participation encouragent les locataires à dépersonnaliser leurs constats, les récits individualisés peuvent avoir leur place en comité de résidence, car ils parviennent souvent à susciter l'empathie du public. En effet, « la grandeur domestique appelle le raisonnement par anecdote dans lequel la généralité est toujours incarnée » (Boltanski et Thévenot, 1991, p. 167). Cette grandeur est accordée à ce locataire grâce à l'intervention d'autres habitants, qui élèvent sa critique dénonçant l'inefficacité de l'entreprise de chauffage, à travers des références domestiques (sa famille souffre de l'absence de chauffage et ne peut habiter décentement dans un appartement en chantier). De la sorte, le bailleur ne peut rester sourd à une réclamation individuelle qui, en étant créditée d'une grandeur domestique, illustre un conflit d'expertise entre la rationalité industrielle et distanciée des gestionnaires, et l'expérience vécue des résidents.

Le procédé rhétorique rappelle également combien les usagers des institutions sociales sont sommés de mettre en scène leur misère pour faire valoir leur droit (Dubois, 2003 ; Siblot, 2006 ; Lapeyronnie, 2008 ; Duvoux, 2012). Or, Monsieur François ne répond pas à cette exigence de mise en récit de l'exclusion. Au contraire, il a valorisé d'emblée son statut social pour justifier ses prises de parole : son ancienneté, son engagement antérieur dans l'amicale, et son emploi du temps chargé par son travail lui vaudraient une place à part dans l'échange. Cette entreprise de distinction vis-à-vis de ses pairs a certainement été interprétée comme une forme d'arrogance, qui lui a valu l'animosité du public. Loin de lui octroyer de la grandeur, ses caractéristiques sociologiques – un homme blanc, d'âge mûr et disposant d'un niveau d'éducation supérieur à la moyenne locale – font de lui un « inclus », c'est-à-dire l'envers de celles et ceux qui pourraient représenter le public cible des professionnels DSU. Ses interventions intempestives tendent de ce point de vue à rendre inaudible la parole de ceux qui leur paraissent comme les *réels* « exclus » du quartier – notamment les « jeunes », les « mamans » et les « papas » issus de l'immigration (Palomares et Rabaud, 2006).

Au fil de la réunion, des premiers signes de démobilisation des habitants sont perceptibles, même s'ils ne concernent qu'une partie des participants. Pendant que les locataires se montrent majoritairement coopératifs avec les règles du dispositif, d'autres

ne cachent pas leur agacement. À travers leur grimace et leurs murmures, de nombreux locataires témoignent ainsi de façon indirecte leur désapprobation (Berger, 2011, p. 104). En apparence, celle-ci se focalise sur la personne de M. François, dont les remarques intempestives ne permettent que rarement des montées en généralité. Néanmoins, au fil des thématiques et des réponses du bailleur, les controverses quittent le champ des tensions interindividuelles, et mettent en cause les relations institutions-usagers.

2. Le conflit entre usure et usage en acte

Au quotidien, les relations interindividuelles entre gestionnaire et locataires sont structurellement conflictuelles : lors des états des lieux de sorties ou lorsque les locataires portent une réclamation à la loge du gardien, deux rationalités s'opposent : alors que les bailleurs mettent d'abord en cause les « mauvais » usages des locataires, rendus responsables de la dégradation du patrimoine, les résidents dénoncent quant à eux l'*usure* des équipements jugés obsolètes (Guigou, 2003). Dans les comités de résidence, ces problèmes d'ordre technique et privatif entrent symboliquement dans le domaine public. Que ce soit le chauffage, l'électricité, la maintenance des ascenseurs ou encore la plomberie, les objets du quotidien peuvent ainsi faire l'objet d'un processus de conflictualisation. Cette controverse vise à départager les responsabilités financières entre les deux acteurs : « si l'usure est jugée normale, les travaux sont à la charge de l'organisme, alors que si elle est jugée excessive, les travaux sont à la charge du locataire » (*Ibid.*, p. 203). Le traitement public de la plomberie des immeubles HLM en offre un exemple éloquent.

Alors que le conflit était palpable dès les premières minutes de la réunion du square Iris, les tensions s'enveniment quand le sujet de la plomberie passe à l'ordre du jour. D'une voix peu assurée, Walid, chef de secteur, 46 ans, rappelle le constat énoncé par les locataires lors des réunions précédentes :

- « Certains de nos locataires nous ont signalé qu'ils ont des problèmes au niveau de la tuyauterie. Elle se, elle se bouche souvent... »
- « Tout le temps elle se bouche ! » rectifie une locataire.
- Le gestionnaire, du *tac au tac* : « alors je pense que vous savez tous qu'il faut que chacun entretienne ses canalisations ».

Cette affirmation génère un brouhaha qui l'empêche de prolonger son raisonnement : de nombreuses femmes se mettent à s'épancher sur leurs problèmes de canalisation ; une autre s'écrit « c'est bouché depuis l'extérieur ! »

La plomberie est un sujet qui cristallise les tensions dans les quartiers HLM. D'un côté, les locataires font souvent face à des problèmes de tuyauterie, et dénoncent la vétusté ou l'inadaptation des équipements. De l'autre, les bailleurs accusent les locataires de mal entretenir leurs canalisations, voire d'y jeter « n'importe quoi ». Cette culpabilisation des usagers est d'ailleurs corroborée par la réglementation : selon le code de la construction et du logement, l'entretien des canalisations fait partie des charges dites « récupérables⁴⁴⁸ » par les locataires. Face à la fréquence des problèmes de plomberie

⁴⁴⁸ Décret 87-713 du 26 août 1987 fixant la liste des charges récupérables, *op. cit.*

dans certains immeubles, les bailleurs ont négocié avec les amicales de locataires la mise en place de « contrats d'entretien robinetterie » payés dans les charges. En cas de problèmes techniques, les locataires peuvent donc demander au gardien l'intervention d'un plombier. Mais à Iris, le contenu de ce contrat pose problème : depuis l'arrivée du nouveau bailleur, seul l'entretien des canalisations collectives (notamment les colonnes) est pris en charge par le contrat, et non pas les tuyaux localisés dans les parties privatives du logement, dont le débouchage est facturé directement aux locataires.

Face aux problèmes de tuyauterie dénoncés par les locataires, le chef de secteur rappelle la procédure : « si vous avez un problème, la première chose c'est d'aller voir le gardien ». Mais cette recommandation génère un tumulte dans l'assistance. Par-dessus les murmures critiquant la nonchalance des agents de proximité, une mère de famille d'une quarantaine d'années lance : « mais le gardien il nous dit toujours que c'est à notre charge ! » L'assemblée abonde : pourquoi perdre son temps à aller à la loge, si c'est pour s'entendre constamment dire que le problème est « locatif » ? Les propos dénonçant l'obsolescence du bâti fusent : « il faut tout changer ! » lance un locataire ; « c'est pas aux normes ! » ajoute un autre. Par-dessus le brouhaha général, une dame s'exclame : « Vous prenez rien en charge quand c'est bouché, donc on peut pas aller voir les gardiens ! ». Le chef d'agence tente péniblement de préciser la procédure : « vous avez un contrat d'entretien, un marché forfaitaire. Vous appelez le gardien qui vous enverra un plombier. Après, si c'est locatif, il vous dira ».

Pour Monsieur Taleb, qui s'était d'emblée distingué en conflictualisant la sélectivité du public, cette prescription est l'occasion de décrier la politique managériale du nouveau bailleur. Depuis son arrivée, les locataires doivent désormais déboursier 69 € pour se faire déboucher les canalisations : « On nous a dit pourtant que rien changeait, que tout était transparent ! » dénonce-t-il.

Le gestionnaire justifie cette transformation en incriminant les comportements de certains résidents : « L'expérience a montré que malheureusement, y a certains locataires qui jettent des fois des jouets des enfants, je sais, ils laissent... On trouve de tout dans les siphons ! » Comme il l'explique, ces mésusages font perdre du temps à l'entreprise prestataire : « au lieu de faire six dépannages par jour, elle passe toute la matinée à déboucher un locataire ». En conséquence, « c'est pas rentable pour l'entreprise, et c'est pas rentable pour le locataire ». En effet, celui-ci doit attendre le plombier « toute la matinée », voire « prendre une demi-journée » de congé, alors même que « le plombier reste bloqué pour déboucher chez les locataires ». C'est pour cette raison que l'organisme HLM a décidé de retirer cette intervention dans « le nouveau marché d'entretien ». Après tout, rappelle-t-il « à la base, cette prestation incombe au locataire ! »

Ses propos ne laissent pas l'assemblée indifférente. Alors que les objections retentissent de toute part, une dame tente péniblement de justifier que les bouchons sont des problèmes structurels : « les tuyaux sont en forme de S donc ils se bouchent tout le temps ! » Mais la voix grave de M. Taleb emporte l'attention de l'assistance : « c'est qui qui a estimé que c'était pas rentable ? Y a au moins 50 gens par mois qui viennent pour se faire déboucher les tuyaux, et on leur dit que c'est 69 € ! ». Le gestionnaire insiste. Si la prestation a dû être abandonnée parce qu'elle n'est pas rentable, c'est bien de la faute

de certains locataires : « Est-ce que c'est normal qu'on trouve des jouets, des choses encombrantes dans les canalisations ? Est-ce que c'est normal ? », répète-t-il. En catégorisant les « jets de jouets » dans les canalisations en déviance, son argument domestique fait mouche. Monsieur Taleb ne sait pas quoi répondre : « non c'est pas normal » balbutie-t-il.

Alors que certains résidents tentent d'argumenter la piste de l'obsolescence structurelle de la plomberie – « Faut changer toutes les canalisations ! » – d'autres locataires s'offusquent des propos du gestionnaire, qui met unilatéralement en cause leur parentalité. Ainsi, un homme en *djellaba* tente avec un fort accent maghrébin de dénoncer l'affirmation condescendante du gestionnaire : « Monsieur, là les jouets même à Neuilly vous allez les trouver : les enfants c'est des enfants ! *Allah*, le problème c'est pas les jouets ! » Mais son propos demeure inaudible : l'heure tourne, il reste encore beaucoup de thématiques à aborder, et l'animatrice profite d'un flottement pour introduire le prochain sujet de la réunion. Le conflit sur la tuyauterie se solde donc par un argument domestique qui, en réifiant la norme en matière de travail parental, apparaît comme une source de division chez les locataires ; d'autant plus dans un contexte urbain où les divergences en matière de travail parental peuvent être sources de conflits normatifs exacerbés (Chamboredon et Lemaire, 1970).

Comme cet extrait le montre, le traitement public des problèmes de plomberie esquisse un procès entre bailleurs et locataires qui mobilise plusieurs interprétations du droit. Alors que les locataires définissent les troubles techniques et la qualité de service comme portant atteinte à leur droit au logement, le bailleur leur oppose le droit locatif et les codes de la construction et des marchés publics. Dans ce qui apparaît comme une bataille juridique purement délibérative, les réponses du bailleur s'imposent en point de référence. Elles témoignent d'une plus grande maîtrise de la législation régissant le rapport locatif, même si celle-ci peut être perçue comme un ordre injuste par les habitants, notamment dans des immeubles marqués par l'obsolescence du bâti. De plus, la condescendance et le dernier mot accordé au gestionnaire accentuent le déséquilibre des prises de parole. Alors que les locataires s'appuient sur le registre domestique pour obtenir droit de cité – il est « normal » que des enfants salissent ou dégradent, car ce sont des enfants – cet argument fait doublement défaut. D'une part, dans nos sociétés contemporaines, le processus de « parentalisation du social » légitime la culpabilisation parentale dans la manifestation des problèmes sociaux (Martin et Leloup, 2020). D'autre part, depuis que *La convention internationale relative aux droits de l'enfant* de 1989 consacre la reconnaissance des droits de l'Enfant, en leur octroyant le statut de « sujet de droit égal à celui des adultes » (Gaudet, 2018, p. 5), les mineurs se retrouvent partant perçus comme responsables de leurs actes, notamment de leurs « incivilités » potentielles (Leclercq et Demoulin, 2018). Dans ce contexte, il n'est guère étonnant que les ordres de grandeur qui se réfèrent au monde industriel supplantent les arguments domestiques relevant du monde vécu des locataires (Boltanski et Thévenot, 1991).

Finalement, le procès bailleurs-locataires qui se dessine ici ne parvient pas à dépasser le stade de l'ébauche : la voix des locataires et leur critique collective se trouvent doublement étouffées. D'abord, leurs arguments apparaissent à ce stade disparates et ne mobilisent pas de preuves tangibles aux yeux des gestionnaires. Leur impuissance est

redoublée par les impératifs d'animation de la réunion : face à un ordre du jour démesuré, les professionnels passent d'un sujet à l'autre, sans laisser le temps aux habitants de faire émerger un éventuel « esprit de scission » (Bacqué et Sintomer, 2002). De plus, l'inégal accès à l'espace public comporte une dimension genrée que les professionnels semblent incapables de conjurer : les hommes disposant d'une bonne éloquence parviennent mieux que les autres à capter l'attention de l'assistance, indépendamment de la pertinence de leurs propos. Enfin, en incriminant publiquement les « déviances » de quelques locataires, les arguments des gestionnaires ramènent les habitants à leurs clivages internes : ils rappellent combien les « mésusages » de quelques-uns s'opposent aux principes de solidarité et d'égalité entre les usagers qui régissent la politique sociale du logement (Warin, 1993).

On aura compris à ce stade que ce premier comité de résidence ne parvenait pas à dépasser le stade du « drame de la délégation » (Berger, 2009) – « cet ensemble d'obstacles à la reconnaissance de la légitimité de la parole [des dominés], face à leurs représentants et aux professionnels, spécialistes des questions débattues » (Carrel et Talpin, 2012, p. 180). Cette première confrontation provoque d'ailleurs des déceptions chez certains participants. Ainsi, Monsieur François et l'homme en *djellaba*, dont les prises de parole s'étaient vues disqualifiées ou évincées, ne reviendront plus aux réunions suivantes. Si les toutes premières réunions des dispositifs n'autorisent pas le passage du « bruit à la parole » (Anselme, 2000), l'ingénierie participative mise en place par les professionnels doit justement permettre de donner aux habitants des capacités pour avoir voix au chapitre.

III. Une citoyenneté capacitaire : entre formation des locataires et pacification des conflits

Dans la manière dont les professionnels du DSU conçoivent leur travail d'intermédiation, la parole des habitants nécessite d'être accompagnée pour rehausser les « invisibles » au rang d'« acteurs » de leur espace de vie. Ce travail d'accompagnement hérite d'une conception capacitaire de la citoyenneté, qui suppose que « des conditions préalables sont nécessaires pour avoir accès au droit de cité » (Bouamama, 1995, p. 27). En l'occurrence, pour accéder à l'espace public ouvert par les institutions, les habitants doivent prendre leurs responsabilités et être au fait de leurs droits et leurs devoirs de locataires. L'ambition des intervenants sociaux est de fournir « une formation pour améliorer la compétence des individus avant qu'ils ne se confrontent les uns aux autres dans des conversations visant une prise de décision » (Fung, 2011, p. 331).

Le prisme capacitaire conduit à considérer les habitants comme des êtres ayant besoin d'une aide extérieure pour accéder au statut de sujet politique, au sens d'acteur capable de formuler ses attentes et ses besoins, et de contribuer à la définition de l'action publique qui lui est destinée. Cette forme de subjectivation capacitaire résonne avec la notion d'*empowerment*, qui imprègne de plus en plus la terminologie de l'intervention sociale (Genard, 2013). Selon Marie-Hélène Bacqué et Carole Biewener, cette notion articule deux dimensions : « celle du pouvoir qui constitue la racine du mot, et celle du processus

d'apprentissage pour y accéder », lequel implique « une démarche d'autoréalisation et d'émancipation des individus, de reconnaissance des groupes ou des communautés et de transformation sociale » (Bacqué et Biewener, 2013, p. 6). Insistant sur la polysémie du terme, les deux auteures notent l'existence de trois idéaux types émancipateurs. Le premier modèle dit « radical » repose sur « la reconnaissance des groupes pour mettre fin à leur stigmatisation, l'autodétermination, la redistribution des ressources et les droits politiques ». Il « prend sens dans une chaîne d'équivalences qui lie les notions de justice, de redistribution, de changement social, de conscientisation et de pouvoir, celui-ci étant exercé par ceux d'«en bas» » (*Ibid.*, p.16). Le second modèle « social-libéral » prend « en compte les conditions socioéconomiques et politiques de l'exercice du pouvoir, sans pour autant interroger structurellement les inégalités sociales ». Il « prend place dans une chaîne d'équivalences aux côtés des notions d'égalité, d'opportunités, de lutte contre la pauvreté, de bonne gouvernance, d'autonomisation et de capacité de choix » (*Ibid.*). Le troisième modèle dit « néolibéral » s'inscrit « dans une logique de gestion de la pauvreté et des inégalités, pour permettre aux individus d'exercer leurs capacités individuelles et de permettre de prendre des décisions “rationnelles” dans un contexte d'économie de marché. Avoir accès au pouvoir signifie dans cette acception être intégré au monde du travail et de la consommation, trouver sa place dans l'économie de marché, être “entrepreneur de sa propre vie”. Cela implique une capacité de conduire rationnellement son existence, de faire des choix, mais la question de l'émancipation et de la justice sociale n'est pas posée ; tout au plus est évoquée celle de l'accès aux opportunités, sans remise en cause des inégalités sociales » (*Ibid.*, p.17).

Dès lors, de quel *empowerment* le travail des professionnels du DSU est-il le nom ? De toute évidence, on peine à trouver les rouages du modèle radical dans ces premières séquences de DSU que nous venons d'exposer ; il est probable qu'il faille positionner les formes d'accompagner des locataires étudiées à la frontière entre les deux autres pôles. Néanmoins, cette notion de pouvoir est-elle pertinente pour qualifier le travail d'intermédiation des professionnels ? Leurs dispositifs permettent-ils aux habitants d'avoir des prises pour construire une représentation collective de leurs problèmes, et contribuer ce faisant à démocratiser la gestion du logement social ? Ou cet accompagnement capacitaire ne constitue-t-il au contraire qu'un « vernis progressiste » ne faisant que renouveler les rapports de domination (Tissot, 2013) ? L'observation des premières réunions que nous venons de retracer semble pencher pour la seconde hypothèse. Lors de ces premiers face-à-face avec leurs gestionnaires de proximité, l'espace ouvert par les intermédiaires n'a pas laissé transparaître une « communauté de locataires » au sens où l'entend Michel Anselme, c'est-à-dire une communauté de droit⁴⁴⁹ dont la représentation impliquerait la réaffirmation par le logeur du sens et du contenu des « règles démocratiques qui régissent ou devraient régir le logement social » (Anselme, 2000, p. 107). Au contraire, le régime de justification utilisé par les gestionnaires a conduit à réaffirmer la primauté de l'expertise technique dont ils sont dépositaires, au détriment de l'expérience d'usage des habitants.

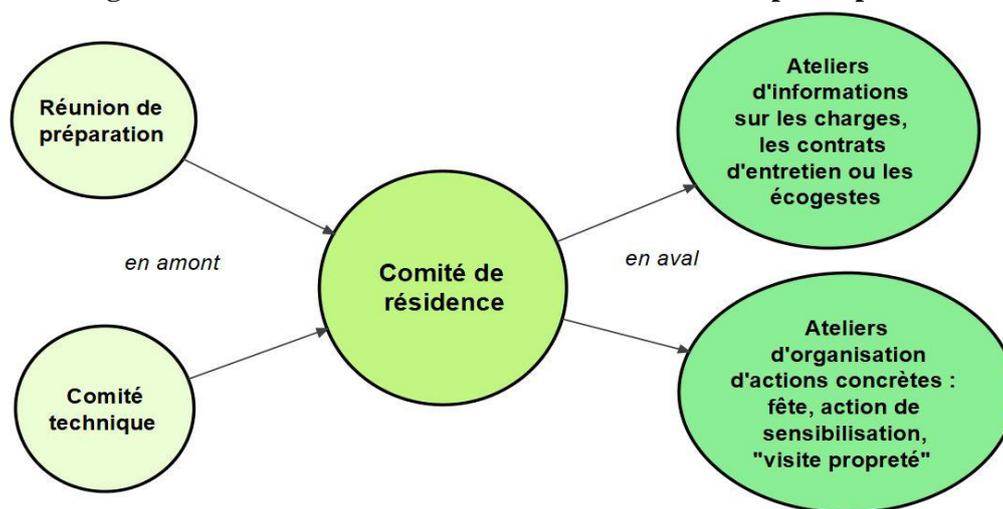
⁴⁴⁹ La communauté de droit est entendue au sens de Dominique Rousseau (1990, p. 253), à savoir le principe « de la démocratie, c'est-à-dire le point de départ logique d'où se déduit l'ensemble de l'organisation sociale, culturelle, politique, constitutionnelle ».

Pour rendre compte de l'ambiguïté de l'accompagnement social réalisé par les prestataires, cette section étudie la façon dont le travail de subjectivation que ces professionnels mobilisent conduit indirectement à l'artificialisation de la prise de parole des habitants (III.A). Au nom de l'insertion politique des *exclus*, le prisme capacitaire encourage les habitants à endosser un rôle d'auxiliaire de l'action publique, plutôt qu'un rôle d'acteur doté de compétences politiques dont les critiques, aussi fondées soient-elles, peuvent influencer le cours de la gestion des affaires collectives de la cité (III.B).

III.A. La préparation des réunions : entre accès à l'espace public et étouffement de la critique

La participation des locataires fait l'objet d'un travail de formation animé par les acteurs du DSU. Ce travail est typique de la conception capacitaire de la citoyenneté qui anime les professionnels : il vise à réduire les asymétries de pouvoir lors des interactions entre les agents des bailleurs et les locataires, tout en confrontant les habitants à leurs droits et devoirs. Il prend la forme de réunions préparatoires, d'ateliers sur le fonctionnement des bailleurs, voire de « coaching » téléphonique préalable aux comités de résidence. Ces modules peuvent être divisés en deux catégories : en amont, les réunions qui précèdent les comités de résidences (« réunions préparatoires », « comités techniques ») ; en aval, les ateliers d'information ou de construction d'actions concrètes (organisation d'un évènement ou d'une action collective de sensibilisation, « visite propreté »...), présentées comme des réponses du bailleur et du prestataire aux questions soulevées par les participants (figure 20).

Figure 20 : une succession de module de formation des participants



Source : Benjamin Leclercq

Cette ingénierie participative n'est pas exempte de contradictions. D'un côté, elle offre des ressources aux locataires pour gagner en audibilité ; de l'autre, elle les incite à se conformer aux normes et aux intentionnalités des bailleurs. En cela, ces dispositifs illustrent la continuité – plus que le renouvellement – du travail social, dans la mesure où la prééminence de l'intentionnalité des commanditaires dans ces dispositifs réactualise le paradoxe entre émancipation et normalisation des conduites (Autès, 1999). En effet, comme nous aurons l'occasion de le voir dans cette section, pour avoir droit de cité, les

habitants doivent se soumettre aux règles tacites de la délibération, comme la montée en généralité ou la maîtrise de ses émotions (Blondiaux et Traïni, 2018) (1). Cet accompagnement conduit alors à artificialiser la prise de parole des habitants, et à lisser voire éluder les critiques structurelles qu'ils peuvent émettre (2).

1. De l'apprentissage des règles du débat public à la responsabilisation des locataires

Au fil des réunions et des différents modules proposés aux locataires, ces derniers sont incités à se positionner comme des « acteurs » de leurs espaces de vie, en ayant une meilleure maîtrise du cadre institutionnel et pratique qui régit leur vie quotidienne. L'ambition poursuivie par les prestataires est ainsi de construire un cadre d'énonciation « favorable à la compréhension mutuelle et à un échange le plus symétrique possible » entre bailleur et locataires (Mamou, 2015, p. 212). Il ne s'agit donc pas seulement de rassurer les gestionnaires, en anticipant les questions des locataires avant même que le débat n'ait lieu (Rui, 2004). L'enjeu est surtout de permettre aux participants de « se qualifier dans l'action⁴⁵⁰ ». Cette lecture « qualifiante » témoigne d'une conception tocquevillienne de l'action collective, dans laquelle les dispositifs participatifs sont érigés en « école de la démocratie » (Mansbridge, 1999 ; Talpin, 2009).

Les comités de locataires constituent l'arène par excellence de cette formation, au sein de laquelle les référents expérimentent une fonction de porte-parole des autres locataires. Si les tout premiers comités apparaissent ouverts et incertains en termes d'expression de la conflictualité, les habitants font, au fil des différents modules, l'apprentissage progressif de la « grammaire de la prise de parole publique », c'est-à-dire « l'effacement de la singularité et la mobilisation de principes supérieurs communs » pour faire valoir leurs arguments (Carrel, 2013, p. 91). Ainsi, dans les réunions de préparation, la parole des habitants se retrouve régulièrement recadrée pour « parler au nom du collectif », « faire la synthèse des priorités », et respecter l'ordre du jour de la réunion. On a d'ailleurs vu avec l'exemple de M. François que dans ce travail de distribution de la parole, les animateurs se retrouvaient parfois secondés par les autres agents des bailleurs voire par d'autres participants. Or, cette injonction à la montée en généralité ne conduit-elle pas à canaliser et définir de façon hétéronome les « légitimités ordinaires » dont les habitants sont dépositaires (Hatzfeld, 2011) ? L'apprentissage des règles du débat public ne conduit-il pas à artificialiser la parole des dominés, en invisibilisant sa dimension conflictuelle ?

La pacification des discours prend forme dans la façon dont les locataires sont incités à respecter certaines règles implicites de conduite dans les comités de résidences. En l'occurrence, les professionnels encouragent parfois explicitement les participants à maîtriser leur colère lorsqu'ils font face aux gestionnaires. Contrairement aux réunions préparatoires où les participants sont autorisés à faire part de leurs doléances avec émoi, les émotions négatives doivent être contenues dans les scènes de confrontation avec les agents des bailleurs (Illouz, 2006 ; Blondiaux et Traïni, 2018) : l'enjeu est de ne pas

⁴⁵⁰ Entretien avec Leslie, cheffe d'équipe du prestataire, mars 2015.

froisser les salariés allergiques à la critique. Durant les ateliers de préparation, les professionnels n'hésitent pas à expliciter ces règles qui relèvent de l'implicite. À la fin d'une réunion du square Iris, Amélie, 43 ans, CDSU, met en garde des locataires souhaitant dénoncer l'insalubrité des parties communes :

- CDSU : « Il vaut mieux que vous posiez les questions le plus posément possible, et restez calme. Vraiment, il faut rester stratégique : si vous vous énervez, ça vous discrédite !
- Une locataire, 35 ans : Mais c'est légitime d'être en colère !
- CDSU : Oui je sais, c'est justement pour ça que je vous le dis !⁴⁵¹ »

Cet apprentissage en acte de la grammaire du parler en public suppose ainsi que les formes violentes de prise de parole, en particulier l'expression de la « colère », tend à infantiliser les locataires. Pour que la parole des habitants soit légitime, elle doit au contraire répondre aux mêmes exigences de « neutralité » que celles que se donnent les professionnels dans leur travail de retraduction de la parole habitante (cf. chapitre 5). La dimension hétéronome de cet apprentissage n'est d'ailleurs pas sans susciter le malaise des prestataires, comme chez Léa, coordinatrice :

« Le vocabulaire que tu utilises, dans cette démarche de pédagogie, tu participes en fait à ce que les habitants intègrent le vocabulaire de l'agence, le vocabulaire de la politique de la ville [...], mais à aucun moment y a une réciprocité là-dedans. Est-ce qu'à un moment tu vois la Ville ou l'agence intégrer le vocabulaire des habitants ? Non ! [...] [Le prestataire] va passer son temps à traduire, à mettre des mots sur l'expertise des habitants, mais traduits en bon français » (Léa, décembre 2014)

Comme cette professionnelle le souligne, les dispositifs n'échappent pas à l'écueil du misérabilisme, qui tend à délégitimer les formes d'expression des dominés (Grignon et Passeron, 1989). Dans leur travail d'intermédiation, les professionnels encouragent les habitants à se corroborer aux codes institutionnels, comme si l'expression spontanée de leurs émotions relevait davantage d'une forme de populisme (*Ibid.*), une simplification de la réalité, plutôt que d'un échange raisonné d'arguments. Ces exigences de mise en récit de leur expertise d'usage sont suffisamment intériorisées par les habitants pour qu'au fil des réunions, certains mobilisent des preuves tangibles de leur propos : pour soutenir leurs récriminations, certains brandissent des photos de leur problème technique sur leur téléphone lors des réunions, apportent des récépissés de réclamation non prises en compte, voire préparent à l'avance leur témoignage en faisant un travail de recherche documentaire.

L'intériorisation par les participants des règles tacites de la délibération⁴⁵²

Après 20 mois de mise en place du dispositif, certains locataires ont bien compris les règles tacites de la délibération. Pour gagner en crédibilité aux yeux des gestionnaires, il leur faut donner des preuves de leur témoignage. Mme Naciri, 48 ans, mère célibataire avec 3 enfants, annonce qu'elle a une question sur les régulations de charges. Le sujet est particulièrement sensible dans cette résidence : presque trois ans après le rachat du site par le nouveau bailleur, les locataires viennent à peine de recevoir la régulation des charges des années précédentes. Le document reçu leur réclame des montants particulièrement exorbitants de plusieurs centaines d'euros, dont le mode de calcul semble d'autant plus opaque que les sommes intègrent également une période où c'était l'ancien bailleur qui

⁴⁵¹ Extrait d'une réunion de préparation d'un comité de résidence, février 2016.

⁴⁵² Réunion de préparation du comité de résidence, octobre 2016

gérât le site. La dame préfère prévenir l'auditoire : elle a « *préparé un petit peu* » son témoignage. Elle lit une feuille de note qu'elle sort de sa poche pour demander ainsi pourquoi la régulation des charges a été envoyée trois ans après aux locataires, et pourquoi le nouveau bailleur régule les charges des années qui précèdent son acquisition de la résidence. S'ensuivent deux questions concernant l'augmentation des charges :

« *Pourquoi l'eau des parties communes s'élève à 109 446,51€ pour 2013, alors qu'en 2012, elle était de 15 293 €, 2011 étant presque à l'identique ? Pourquoi ? 4^e question : pourquoi une telle augmentation de la taxe d'ordure ménagère entre 2013 et 2014, à savoir 2012 : 52 198 €, 2013 : 54 042€, et 2014 : 93 300 € ? Voilà, tout le monde se pose ces questions* ».

Son propos, minutieusement construit, génère un tumulte d'approbation au sein du public. Par-dessus le brouhaha commentant les augmentations de charges, plusieurs locataires tiennent à approuver son discours : « *On la rejoint !* » lance une dame. Une deuxième confirme : « *Ha oui, oui là !* » « *Là, plus clair que ça on fait pas* », affirme une autre. « *D'une année à l'autre, c'est pas possible ! L'eau des charges communes, non non* », estime une quatrième. Finalement l'animateur de la réunion propose que Mme Naciri réitère son témoignage lors du prochain comité de résidence.

Cet extrait montre ainsi que les participants peuvent prendre en compte les remarques des professionnels pour publiciser les problématiques gestionnaires, et effectuer des recherches documentaires pour appuyer leurs témoignages. Néanmoins, un tel travail d'enquête n'est pas donné à tout le monde. Bien qu'elle soit mère célibataire au RSA, Mme Naciri fait en réalité partie de l'élite locale, du fait de son niveau d'études et de sa trajectoire militante. D'abord, en multipliant les engagements locaux, elle dispose d'une forte reconnaissance aux yeux du voisinage : elle est adhérente de l'amicale de locataire ADLT (et c'est d'ailleurs de cet engagement qu'elle dispose de données chiffrées précises sur l'augmentation des charges), elle donne des cours d'arabe à la mosquée, et participe activement dans le comité de quartier. Son parcours scolaire la range également parmi ces immigrés qui connaissent un déclassement social à leur arrivée en France du fait de la non-validité de leur diplôme : elle est titulaire d'une licence en linguistique arabe et de psychologie d'une université marocaine.

Dans ce contexte précis, l'incitation des prestataires à préparer les questions que les locataires pourraient poser aux gestionnaires, érige les habitants les mieux dotés en capitaux en porte-parole du reste de la population : les autres participants tendent en effet à se reposer sur ces élites locales pour faire porter leur voix. C'est notamment ce que laissent entendre certains référents, lorsqu'ils expliquent en entretien qu'ils ne prennent pas souvent la parole en comité de résidence, estimant les compétences oratoires des autres participants supérieures aux leurs. C'est par exemple ce qu'avance Mme Dupont, 65 ans, employée de bureau à la retraite, qui vient parfois en réunion avec son propre fils de 35 ans qui habite dans une autre commune, pour parler en son nom :

« J'aime pas trop parler en public. J'suis pas timide hein, pas du tout. Mais j'ai du mal des fois à m'exprimer. Des fois j'veux dire pleins de choses, et y a des fois où j'me dis "ah mince j'ai oublié de dire ça". Alors, quand on est aux réunions tu vois, quand tout le monde dit quelque chose, j'vais peut-être rien dire, mais c'est après, quand c'est fini, des fois on se retrouve, tu sais des fois on discute, et c'est là que j'vais dire "oui mais au fait" [...] Quand on est beaucoup, j'sais pas, j'me mets en recul. Des fois c'est [mon fils] quand il vient, qui parle un peu pour moi : "oui ma mère, ceci cela" » (Mme Dupont, juillet 2016)

Comme cet extrait le montre, les techniques facilitatrices et inclusives déployées par les professionnels n'empêchent pas les habitants les moins sûrs d'eux ou les moins disposés à parler en public à rester silencieux (Carrel, 2013). Pour cette dame titulaire d'un certificat d'études, l'intériorisation des exigences de la délibération publique l'amène à privilégier les coulisses des réunions pour exprimer en face-à-face avec les gestionnaires les problèmes résidentiels auxquels elle-même ou ses voisins sont confrontés, voire à s'épauler de ses proches pour parler en son nom. Néanmoins, les compétences oratoires de certains habitants n'empêchent pas le processus de filtrage de la parole que les professionnels peuvent effectuer dans leur activité d'intermédiation. Car au-delà des échanges verbaux avec les gestionnaires, au cours desquels les compétences argumentatives des habitants sont mises à l'épreuve, c'est surtout dans les productions littéraires des prestataires, et en particulier dans les comptes-rendus, que le processus d'artificialisation de la parole se fait le plus ressentir. Les traces écrites des échanges obéissent en effet à des règles stylistiques desquels les émotions et la pluralité des témoignages des habitants se retrouvent évacuées, comme on va le voir désormais.

2. Les comptes-rendus de réunion : entre invisibilisation de la critique et légitimation des modes de gestion⁴⁵³

En tant que tiers entre bailleur et locataires, les prestataires jouent un rôle de traducteur des subjectivités des acteurs en présence (Volckrick, 2007). Cependant, la neutralité à laquelle ils se réfèrent se retrouve en pratique altérée dans leur façon de traduire la parole des habitants, et ce tant à l'écrit que dans l'animation même des échanges. On a déjà dit que dans les comptes-rendus, les propos des habitants sont le plus souvent retracés au conditionnel, ce qui tend en pratique à canaliser leur colère, en la réduisant à un « chuchotement » (cf. chapitre 5). Pourtant, ces documents sont loin d'être anodins : ils demeurent la principale trace des échanges. Ils sont à ce titre distribués en porte-à-porte à l'ensemble des locataires de la résidence, et servent ainsi à donner la preuve que le bailleur cherche à se rapprocher de ses locataires.

En s'inscrivant dans une approche techniciste de la « neutralité », la parole des habitants s'y réduit à la production d'un discours homogène, synthétique, et dénué d'émotions. Le processus d'homogénéisation de la parole est inhérent à tout dispositif participatif, caractérisé par le formatage et l'évacuation de la pluralité des discours des protagonistes (Charles, 2016). Si dans la plupart des réunions préparatoires, les habitants dénoncent des dysfonctionnements à partir de leur propre expérience des troubles résidentiels, le document qui retrace leur propos obéit à une exigence de synthèse qui tend à en évacuer la richesse et l'hétérogénéité. Mais au-delà de l'évacuation des émotions des habitants, ces documents ont surtout tendance à présenter les problèmes dénoncés par les habitants sous forme de « besoin » ou de « manque » d'informations, évacuant par la même leurs critiques du travail du bailleur.

⁴⁵³ Cette section est inspirée d'une publication : Leclercq Benjamin, « Donner la parole aux locataires des quartiers d'habitat social : retranscription ou invisibilisation des conflits ? », in Ferron Benjamin, Née Emilie et Oger Claire (dir.), *Donner la parole aux « sans-voix »*. Acteurs, dispositifs et discours, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, à paraître.

Un tel processus est particulièrement visible dans la façon dont le thème de la propreté est discuté et retraduit. Dans les réunions préparatoires, les participants dénoncent tour à tour l'état « dégueulasse des halls », le « manque de civilité des gens », l'absentéisme des gardiens et le défaut de suivi des entreprises prestataires de ménage. Or, le compte-rendu de leurs critiques présente ce constat de manière interrogative :

« Les parties communes ne sont pas propres, d'une part du fait de la prestation de nettoyage insatisfaisante et d'autre part du fait des incivilités de certains locataires. Comment le ménage est-il réalisé, par qui et à quelle fréquence⁴⁵⁴ ? ».

L'exigence syntaxique du discours rapporté obéit aux normes rédactionnelles du compte-rendu, défini dans les manuels professionnels comme « un texte objectif et neutre d'où la subjectivité est absente, ce qui entraîne des consignes d'effacement des embrayeurs » (Sitri, 2015). Comme le souligne ainsi Frédérique Sitri, les consignes rédactionnelles de ce type de document recommandent l'emploi de la voix passive, et bannissent l'usage du « je » et du « nous ». Appliquées au contexte de la médiation bailleurs-locataires, ces prescriptions se concrétisent par l'effacement de la singularité des référents, en particulier la façon dont ils vivent au quotidien le manque de propreté de leurs espaces de vie, en tant qu'expérience éventuelle de domination (leurs rapports conflictuels avec le gardien ou avec les « jeunes qui trafiquent dans les halls » par exemple). Ainsi rapporté, le problème de la propreté apparaît comme une question purement technique, dont le traitement appelle une action pédagogique du bailleur : informer les participants du fonctionnement de la prestation ménagère. Pourtant, si ce thème occupe une place aussi importante dans la médiation bailleurs-locataires, c'est bien parce qu'il recouvre un enjeu politique. Comme le remarque Marion Ségaud, « l'inaptitude des sociétés pourtant gérées par un esprit scientifique à prévoir les répercussions de la non-maîtrise des déchets, ouvre la voie [...] au retour du Sujet, c'est-à-dire [à] une responsabilisation de l'individu en tant que tel » (Ségaud, 1992, p. 14). En effet, la propreté – c'est-à-dire l'opération consistant à rendre propre le sale – met en jeu la responsabilité des différents protagonistes : d'un côté, le bailleur doit assurer le nettoyage des résidences, et cette prestation est payée par les habitants dans leurs charges locatives. De l'autre, les habitants ont à la fois pour devoir de respecter la prestation ménagère, mais aussi, et cela leur est régulièrement rappelé en réunion, de faire respecter la propreté en rappelant la norme aux habitants porteurs de « comportements déviants ». Or, si la dénonciation des déviances de certains habitants fait consensus dans la plupart des terrains d'enquête, l'interprétation des causes du problème diverge. Certains habitants mettent en cause l'encadrement du travail de l'entreprise de nettoyage, le manque de professionnalisme des gardiens dans l'exécution de leurs tâches (une partie du nettoyage, le déplacement des poubelles, la prise en compte des réclamations des locataires), voire le déficit de résidentialisation du site (les portes de hall qui ne ferment pas, laissant « les jeunes extérieures à la résidence fumer la chicha et jeter leurs mégots⁴⁵⁵ » dans les parties communes). Les professionnels tendent quant à eux à vouloir responsabiliser les habitants dans la normalisation des espaces collectifs.

⁴⁵⁴ Extrait du compte-rendu de comité de résidence, juillet 2016.

⁴⁵⁵ Femme d'origine maghrébine, 48 ans, lors d'une réunion de préparation d'un comité, mars 2016.

L'analyse d'une réunion de préparation du square des Saules donne à voir ce conflit de responsabilité⁴⁵⁶. Dans cet ensemble réputé sensible à l'échelle locale, le dispositif de médiation a été mis en œuvre depuis trois ans. Il a fragilement fidélisé une douzaine de référents. Youssef, 35 ans, est chargé de l'animer. Il commence par demander quelles sont les priorités des habitants pour le prochain comité de résidence. Une première locataire – Mme Tanguy, 73 ans, ouvrière à la retraite – affirme : « la priorité c'est la propreté, c'est le respect ». Youssef lui demande de préciser son propos, en rappelant que dans « propreté, il y a deux éléments : propreté parce que c'est pas nettoyé ou mal nettoyé. Et propreté parce que c'est sali ». « C'est les deux, les gens ne respectent pas » répond-elle. Une autre référente, Mme Silva, 52 ans, agent d'entretien d'origine portugaise, affirme que le ménage n'est pas fait, et passe au crible l'emploi du temps des gardiens :

- Mme S. : « À 8h30 ils arrivent. Très bien. Ils accueillent les gens [dans leur loge]. C'est très bien. De 9h30 jusqu'à 11h, qu'est-ce qu'ils foutent ? Ils ont leur cul toute la journée, excusez-moi, dans leur bureau. On les appelle parce qu'on a un souci, personne ne répond. Qu'est-ce qu'ils font ? Ils ne font rien. Autre chose, je me suis renseignée : les containers de poubelle. Le matin normalement, c'est le gardien qui doit les faire rentrer, et le soir c'est l'entreprise qui les sort [...]. Ça n'a jamais été fait. J'ai posé la question au gardien il m'a dit "oui on a un contrat..." Il est où le contrat ? Montrez-le-nous ! »
- Animateur DSU : C'est bien de le dire, mais si on veut être constructif... Parce qu'on est là pour construire [...] pour essayer de trouver des solutions.
- Mme S. : Ça fait 3 ans qu'on essaye de trouver des solutions. Mais y a pas de solutions... »

Face au pessimisme de sa remarque, l'animateur ne démord pas d'enthousiasme : « mais justement, on est là pour ça ! ». Il propose de définir la question de la propreté comme un problème partagé : nettoyage déficient, manque de respect de certains habitants. Une troisième locataire, Mme Slimani, 38 ans, conseillère bancaire, a cependant une autre interprétation de la situation :

- « Bien sûr que les gens salissent, bien sûr qu'il y a des détritiques dans les halls [...]. Maintenant, si dès le départ, le ménage était bien fait correctement, peut-être que ça serait pas à ce stade-là. Moi j'habite au 7^e étage, au bâtiment 2. Je parle pour moi personnellement. Le ménage il est fait tous les 15 jours j'ai envie de dire. Et encore, j'suis gentille. Là j' parle pour moi parce que c'est ce que je vois. Mais après j'imagine que c'est pareil partout... ».
- Animateur : « Ok. On va demander [au bailleur] de réagir par rapport à cette question-là, parce que vous payez une prestation, elle doit être respectée. [...] Mais pour les gardiens, peut-être vous savez pas ce qu'ils font. Après, on peut demander à un gardien de venir nous rejoindre pour expliquer ce qu'il fait de ses journées ».

Cet extrait montre ainsi comment les arguments successifs des participants mettent en cause la gestion quotidienne du bailleur, rendu responsable du manque de propreté de la résidence. Leur rhétorique cherche à dépasser le constat d'incivilité en reprenant à leur compte les théories de la « vitre cassée » (Wilson et Kelling, 1994 ; Roché, 2000), selon laquelle si les parties communes sont salies, c'est d'abord parce qu'elles sont mal nettoyées, ce qui n'encouragerait pas certains habitants à les respecter. Or, l'animateur ne propose pas aux participants de structurer leur critique de manière collective. Il tend à l'inverse à la canaliser en faisant planer un soupçon d'incompétence sur leurs connaissances des missions des gardiens. Dans le compte-rendu rédigé à l'issue de la

⁴⁵⁶ Préparation du comité de résidence des Saules, juin 2016

réunion, les dysfonctionnements dans le suivi des réclamations sont évoqués, tandis que le constat de l'irrégularité de nettoyage se trouve circonscrit au bâtiment dans lequel réside la locataire émettrice de ce constat. En revanche, le propos insiste surtout sur la méconnaissance des habitants des missions quotidiennes des gardiens :

« Les parties communes ne sont pas propres, d'une part du fait de la prestation de nettoyage insatisfaisante et d'autre part du fait des incivilités de certains locataires.

- 1) Comment le ménage est-il réalisé, par qui et à quelle fréquence ? Dans le bâtiment 2, celui-ci serait réalisé seulement tous les 15 jours dans les étages.
- 2) De nombreux papiers sont éparpillés dans les halls, serait-il possible d'installer d'autres poubelles et de réaliser un affichage afin de sensibiliser sur la propreté ? »

L'accusation selon laquelle ces derniers ne déplaceraient pas les poubelles se retrouve évacuée du document. Ce détail a pourtant son importance : comme on l'a vu précédemment (cf. chapitre 2), le salaire du gardien n'est récupérable dans les charges locatives qu'à hauteur de 40 % s'il n'effectue pas le ramassage des conteneurs, contre 75 % s'il exécute cette tâche en plus du nettoyage des parties communes⁴⁵⁷.

Lors du comité de résidence qui suit cette réunion préparatoire un mois plus tard⁴⁵⁸, les missions des gardiens, absents de la réunion, sont à l'ordre du jour. Le responsable d'agence reconnaît que les gardiens « posent des difficultés ». Mais au lieu d'assumer un problème d'encadrement, son propos met en cause la polyvalence de leurs tâches :

« C'est vrai qu'aujourd'hui, on leur demande un peu tout. Ils doivent faire le ménage, mais ils doivent aussi être assistante sociale, ils doivent faire du technique, ils doivent faire du relationnel, ils doivent faire de la sollicitation, ils doivent faire de la saisie informatique. On leur demande tout un panel de tâches, c'est quasiment un mouton à cinq pattes qu'on trouvera jamais ».

Si sa réponse esquisse quelques difficultés structurelles auxquels les gardiens sont exposés, son interprétation du problème ne renvoie pas aux conséquences générales de la managérialisation des pratiques de gestion du logement social. Au lieu d'en faire un objet de discussion, cette explication est rapidement évacuée pour proposer une solution beaucoup plus concrète au problème du ménage. Elle consiste en une « visite de propreté avec le responsable de site pour constater avec les locataires les endroits où la propreté n'est pas optimale (comportements des locataires ou prestation ménagère insuffisante⁴⁵⁹) ». Une telle solution invite ainsi les référents à prendre conscience, en situation, des difficultés des gardiens ou de l'entreprise de ménage. Elle témoigne du primat de l'expertise technique sur l'expertise d'usage des habitants. En effet, leurs témoignages ne suffisent pas à publiciser l'existence du problème : une « visite propreté » est nécessaire pour s'assurer de son existence. Le compte-rendu final évacue quant à lui le constat partagé selon lequel les gardiens feraient mal leur travail⁴⁶⁰. Il propose au contraire aux locataires, à travers cette « visite propreté », de devenir acteur du contrôle de la prestation ménagère.

⁴⁵⁷ Décret n° 87-713 du 26 août 1987 fixant la liste des charges récupérables, *op. cit.*

⁴⁵⁸ Observation d'un comité de résidence, juillet 2016.

⁴⁵⁹ Extrait du compte-rendu du comité de résidence, *op. cit.*

⁴⁶⁰ Ce qui peut bien évidemment s'expliquer à la fois par des considérations éthiques (registre de la dénonciation), mais aussi juridiques (registre de la diffamation), voire managériales.

Les différents modules proposés par les professionnels pour rendre les habitants acteurs de leur quartier s'inscrivent dans un processus de subjectivation similaire : leur animation tend à éluder des échanges les difficultés structurelles auxquelles font face les habitants dans leur environnement, au profit d'un partage d'informations pratiques devant favoriser leur (ré)insertion résidentielle.

III.B. La formation des référents : entre injonction participative et légitimation des modes de gestion

Les modules de formation s'inscrivent dans un processus de subjectivation contradictoire : ils responsabilisent les habitants en ce qu'ils leur rappellent à leurs devoirs, tout en les encourageant à prendre conscience de leurs droits et à prendre des responsabilités collectives dans l'espace local (1). Si une telle responsabilisation du sujet traduit la faillite de nos sociétés à prévoir et gérer la manifestation des problèmes sociaux et urbains (Ségaud, 1992, p. 14), elle tend dans le même temps à orienter et façonner les modes d'engagement des habitants, selon un modèle d'auxiliaire de l'action publique (2).

1. De l'information à la légitimation de la managérialisation du logement

À l'issue des comités de résidences, les professionnels proposent aux habitants des modules de formation destinés à les rendre experts de leur résidence : ateliers sur les charges locatives, fonctionnement des contrats d'entretien, écogestes ou encore initiations au bricolage et à l'autoréparation des robinetteries. Si dans l'esprit des professionnels, ces différents ateliers permettent aux habitants d'avoir des prises sur leur environnement, ils contribuent dans le même temps à en faire les principaux responsables de la résolution des troubles résidentiels qu'ils rencontrent dans leur quotidien. Ce faisant, c'est aussi tous les mécanismes structurels à l'origine de leurs difficultés qui sont évacués.

Par exemple, l'objectif sous-jacent des ateliers sur les charges locatives est de responsabiliser les locataires sur leur propre consommation, et ce faisant, défaire le bailleur de l'image d'un simple « voleur [qui] se fait de l'argent sur le dos des locataires⁴⁶¹ ». Face à la précarité énergétique des ménages, les professionnels divulguent des conseils ou distribuent des petits équipements pour réduire les consommations (réducteurs de débit, ampoules basse consommation...). Face à des gardiens qui n'instruisent pas leur réclamation sous prétexte que leur problème serait « locatif », les ateliers sur les contrats d'entretien explicitent le contenu de leurs droits, et comment y avoir accès.

L'analyse de ces différents modules est caractéristique de l'histoire contemporaine de la politique du logement, marquée la séparation entre « les causes physiques du mal-logement (habitat défectueux ou mal équipé) et celles relevant des populations (pauvreté et précarité) » (Fijalkow, 2013, p. 31). En effet, la manière dont ces ateliers d'information sont élaborés s'inscrit dans une « politique de la vulnérabilité » centrée uniquement sur l'augmentation des « capacités des plus fragiles à surmonter leurs difficultés » (*Ibid.*,

⁴⁶¹ Citations de locataires issues de sessions de porte-à-porte (cf. liste d'observations en annexe).

p. 32). Les mécanismes de l'offre et de la demande qui régissent le DSU ne font d'ailleurs que conforter ce processus, en poussant les structures à produire des ateliers clefs en main, dont les habitants sont tenus à l'écart de la conception (cf. chapitre 4). L'information délivrée demeure donc éminemment descendante, et tributaire des objectifs gestionnaires et patrimoniaux de leurs commanditaires.

Les habitants sont donc invités à recevoir l'information, sans avoir la possibilité de questionner la pertinence de ces services à leurs besoins réels, ni pouvoir structurer une critique sur les modalités d'accès à ces prestations. Ils ne sont pas non plus invités à prendre part aux négociations avec les entreprises prestataires en charge des contrats d'entretiens, ce dialogue étant réservé aux amicales de locataires. En somme, ces ateliers représentent l'archétype d'un dispositif d'*empowerment* d'inspiration sociale-libérale (Bacqué et Biewener, 2013, p. 79) : les locataires participent pour s'adapter au fonctionnement tel qu'il a été défini par les acteurs institutionnels, plutôt que d'être mis en situation d'interroger leurs conditions d'accès aux ressources et aux services. Chloé, coordinatrice, témoigne ainsi du décalage entre le contenu d'un atelier sur les économies d'énergie, et les problèmes réels auxquels les locataires doivent faire face :

« Y a plein de fois où je suis rentrée chez moi et où je [...] culpabilisais en fait. [...] Je culpabilisais de... de pas être en capacité de leur apporter plus... D'être là... à leur parler de trucs... en sachant que c'est pas les priorités quoi. Lundi [lors de l'atelier], y a quelqu'un qui a dit "ouais c'est bien beau de nous parler [...] des écogestes, sauf que moi je tire 40 litres avant d'avoir de l'eau chaude !"... » (Chloé, mars 2016).

Le décalage entre les ateliers d'information qui visent à responsabiliser les habitants sur leurs consommations individuelles et les problèmes techniques auxquels ils doivent faire face peut ainsi virer à l'absurde. Il entretient un sentiment d'inutilité sociale chez les intervenants sociaux : comme ce travail de responsabilisation des habitants se centre sur les conséquences – plutôt que sur les causes – de leur « vulnérabilité résidentielle » (Fijalkow, 2013 ; Bouillon et al., 2015), il ne leur permet pas de se positionner en « libérateur » ou en « soutien » (cf. chapitre 5). À Trappes, le problème de l'obsolescence des canalisations est d'autant plus problématique que les habitants doivent faire face à une inégalité territoriale substantielle, rendant le prix du m³ d'eau froide près de deux fois plus cher que dans la plupart des communes bourgeoises avoisinantes⁴⁶². Mais selon un même procédé d'évacuation des enjeux structurels, cette question a rapidement été éludée face à l'impuissance des professionnels. En l'occurrence, le constat que l'eau est plus cher à Trappes que dans les villes voisines, largement relayé par l'ADLT, a fait l'objet d'une investigation par les acteurs du DSU, après que des référents aient posé la question en comité de résidence. Le bailleur a donc adressé un courrier à la communauté d'agglomération, dont la distribution de l'eau fait partie de ses compétences, pour comprendre les raisons du coût excessif de l'eau dans cette commune par rapport aux villes limitrophes. Mais ce processus s'est arrêté aux justifications avancées par la collectivité territoriale. Dans sa réponse, il apparaît que le prix est plus élevé suite aux choix des élus intercommunaux de confier la gestion de l'eau à des entreprises privées en

⁴⁶² Compte-rendu d'un atelier sur les économies d'énergie, octobre 2014.

délégation de service public⁴⁶³. Pourtant, les professionnels du DSU n'ont à aucun moment songé à organiser une mobilisation collective des habitants et des autres institutions autour de cet enjeu, pour par exemple obtenir un moratoire afin d'aligner le prix de l'eau sur les autres territoires – comme peuvent le proposer les *community-organizers* qui accompagnent ce type de campagne à Londres (Balazard, 2015).

Cet évitement du conflit donne donc à voir un processus de dépolitisation qui esquivé les causes structurelles des problèmes, au profit d'une logique pragmatique insistant sur les prises concrètes que les acteurs peuvent avoir sur leur environnement. Cet évitement n'est pas sans rappeler l'analyse de Nina Eliasoph (2010) qui montre comment, dans le cas étatsunien, les bénévoles associatifs intériorisent l'enjeu d'éviter toute discussion portant sur les causes structurelles des problèmes sociaux ou environnementaux sur lesquels leur association est positionnée, afin de ne pas se décourager. Alors que dans l'enquête d'Eliasoph, l'apathie politique apparaît comme une forme de résistance intérieure des sujets pour cultiver leur propre motivation, dans le cas du DSU, ce sont les acteurs professionnels qui encouragent leur public à se concentrer sur les plus petits dénominateurs communs. Les habitants sont amenés à s'interroger sur leur pouvoir d'agir à l'échelle individuelle, plutôt que de chercher à modifier les fondements de leur « vulnérabilité résidentielle », ou transformer un environnement marqué par des inégalités structurelles (obsolescence du bâti faisant augmenter les charges, prix du m³ plus cher qu'ailleurs, coûts des « incivilités », etc.).

La formation des référents recouvre également un enjeu délibératif pour les bailleurs : l'apprentissage des fonctionnements des institutions doit permettre aux publics de leur octroyer davantage de poids dans la discussion face aux gestionnaires, pour essayer par là même d'avoir un poids dans la prise de décision concernant le quartier. Selon une conception capacitaire du monde social, les arguments des locataires peuvent devenir plus crédibles si les habitants connaissent et reconnaissent leur propre part de responsabilités. L'apprentissage des fonctionnements permet ainsi de mobiliser les savoirs d'usages des habitants pour les mettre au service de la gestion (Demoulin, 2016). Pour le bailleur, avoir des interlocuteurs légitimes, qui maîtrisent les enjeux techniques et budgétaires, fluidifie les échanges et évite les malentendus. Dans le même temps, la fluidification de la communication recouvre surtout un enjeu de clarification du partage des responsabilités au double sens du terme : qui est fautif ou n'a pas rempli son rôle d'une part, et à qui il revient de traiter le problème d'autre part. Dans une acception utilitaire de la citoyenneté, ces habitants peuvent alors mobiliser leur expertise ordinaire pour la mettre au profit de l'amélioration du cadre de vie (Nez et Sintomer, 2013). Il revient ainsi aux locataires d'alerter des dysfonctionnements dans leur bâtiment, de signaler les problèmes avec les prestataires de services avec lesquels le bailleur a négocié les contrats d'entretien, etc. La mise à contribution des locataires semble ainsi vouloir se

⁴⁶³ Dans sa réponse adressée par courrier au bailleur, la Communauté d'Agglomération détaille le coût du prix de l'eau sur la ville. Comme la collectivité s'en justifie, « le prix total de l'eau dépend non seulement de l'origine de l'eau potable, mais également de la destination des eaux usées ». De plus, elle assure qu'elle « n'a pas de marge de manœuvre, n'étant pas l'autorité assurant la compétence ». Pourtant, le document montre que la gestion de l'eau et de son assainissement a été confiée à des entreprises privées en délégation de service public, qui ponctionnent chacune des marges importantes, tendant à hausser le prix final du m³ d'eau froide. Courrier de la Communauté d'Agglomération adressé au bailleur, janvier 2015.

compléter – voire se substituer – aux missions de contrôles de l'état du patrimoine par l'équipe de proximité (gardiens, chefs de site...).

Dans cette forme d'« élitisme républicain capacitaire » (Bouamama, 1995, p. 27), les habitants « informés » accèdent au statut d'êtres « éclairés », prêts à délibérer à armes égales avec les acteurs institutionnels. Ces interlocuteurs ainsi formés rappellent à s'y méprendre les membres des amicales historiques, qui remontent les problèmes collectifs ou individuels rencontrés par les résidents. Mais contrairement à ces organisations, les groupes d'habitants mobilisés par les prestataires ne sont pas structurés en collectif autonome, ni soutenus juridiquement par des fédérations nationales⁴⁶⁴. Ils n'obtiennent pas leur légitimité d'un mandat électoral ou d'une capacité à construire un rapport de force avec l'organisme, mais de leur capacité à maîtriser les règles du jeu de la participation telles que le bailleur les a définies, et en sachant prendre part à un consensus. Il leur revient à la fois de maîtriser les codes élémentaires de la participation publique, d'accepter le fonctionnement de l'institution et comprendre le partage des responsabilités, mais aussi d'agir sur leur environnement en prenant part à des « actions concrètes ».

2. Une injonction à se positionner en auxiliaires de l'action publique

La responsabilisation des habitants prend la forme d'incitations régulières à « faire des actions », à « être force de proposition » et à agir concrètement dans le quartier, tant aux côtés du prestataire et des agents du bailleur, que de façon autonome en s'engageant dans des associations ou dans les autres dispositifs participatifs locaux. Aussi, ce n'est pas par abus de langage que de nombreux travaux mobilisent la notion d'« injonction participative » pour qualifier l'ordre moral dans lequel s'inscrivent les dispositifs participatifs des quartiers populaires (Bacqué, 2005 ; Bresson, 2004 ; Carrel, 2013, 2017). Cette notion d'injonction est polysémique. Elle comporte à la fois un sens juridique⁴⁶⁵ – *i.e.* « un ordre de faire ou de s'abstenir de faire quelque chose émis par des individus ou des structures dotés de pouvoir à l'encontre d'un tiers » – mais aussi à un processus psychologique renvoyant à « l'expérience vécue par ceux qui reçoivent [cet] ordre explicite dont ils intériorisent les effets » (Glaymann et al., à paraître). Comprise en ce sens, l'incitation à se mobiliser pour son quartier est d'autant mieux intériorisée par les habitants que les professionnels du DSU cherchent régulièrement à leur montrer que le changement est non seulement possible et désirable, mais aussi dépendant de leur participation. Dans cette entreprise de subjectivation, les dispositifs de DSU réactualisent la tension entre *empowerment* et injonction participative (Carrel, 2017). D'un côté, ils offrent des ressources aux habitants pour gagner en audibilité et améliorer leurs conditions de vie. De l'autre, ils véhiculent une « grammaire de la responsabilité » (Genard, 1999), par laquelle cette amélioration repose entièrement sur leur propre engagement (Genard, 2013). Dans le même temps, les troubles résidentiels auxquels les populations sont confrontées introduisent souvent des cas limites, dans la mesure où ils

⁴⁶⁴ Comme la Confédération Nationale du Logement (CNL), la Confédération Générale du Logement (CGL) ou la Confédération du Logement et du Cadre de Vie (CLCV) pour ne citer que les plus connues.

⁴⁶⁵ Au sens juridique, l'injonction participative s'adresse surtout aux pouvoirs publics tenus légalement de créer des dispositifs participatifs à destination de leurs usagers.

rendent l'implication des habitants dans leur résolution presque inéluctable. L'ethnographie de certaines réunions préparatoires aux comités de résidence permet de rendre compte de cette ambivalence.

Agir en acteur de son cadre de vie : entre injonction et impérieuse nécessité⁴⁶⁶

À Iris, selon l'évaluation des professionnels, la façon dont les habitants se sont positionnés entre 2014 et 2016 dans les différentes réunions du dispositif participatif implique un ajustement. À leurs yeux, les habitants n'ont pas suffisamment endossé un rôle d'« acteur » ; au contraire, ils se sont comportés comme de simples « locataires-clients » qui exigent une qualité de service (Marchal, 2007b). Alors que les réunions se succèdent, ils se contentent de dénoncer les problèmes techniques et les manquements du bailleur.

Ce « régime de justice » (Thévenot, 2006) pose dilemme aux prestataires : d'un côté, les problèmes techniques dont sont victimes les résidents servent de point d'appui pour mobiliser les habitants dans le dispositif. Et de fait, les participants d'Iris sont beaucoup plus mobilisés que dans les autres résidences où les problèmes techniques sont moindres. De l'autre côté, en focalisant la participation sur les problèmes techniques et sur la qualité de la prestation du bailleur, la mobilisation demeure entièrement dépendante de la bonne volonté des salariés de l'agence locative. Si ces derniers ne se montrent pas réactifs, les référents positionnés en dénonciateurs risquent alors de se démotiver. Or, cette forme de participation pose clairement problème aux gestionnaires. Le responsable d'agence a d'ailleurs tiré la sonnette d'alarme, comme il me l'explique *a posteriori* en entretien :

« J'ai l'impression d'assister à des assemblées de copro [...], où j'aurais en face de moi une assemblée de copropriétaires qui ne le sont pas, qui demande des comptes au syndic de gestion que je ne suis pas. Moi je suis propriétaire, et ce sont eux mes locataires. [...] On est dans un dispositif où on a des demandes d'explications, des doléances, et en face, on demande à quelqu'un de se justifier sur ses positions, d'expliquer ses dépenses, et de s'engager sur un certain nombre de travaux. Euh... Quand est-ce qu'à un moment donné on dit "ça on va le prendre ensemble ?" ⁴⁶⁷ ».

Ce gestionnaire se montre ainsi sceptique quant aux modes de participation des locataires, engagés dans une logique de reddition de comptes à l'égard de leur logeur (Bacqué et al., 2005). Sa critique a été entendue par l'équipe DSU. Suite à une réunion de travail interne entre la « cliente » et le prestataire, Christian, directeur de la structure, propose d'animer la réunion de préparation en personne. Son objectif est de montrer à ses collègues comment inciter les participants à se montrer véritablement « acteurs » de leur quartier, et non pas seulement rapporteurs des dysfonctionnements du bailleur.

Comme il l'explique aux participants dès l'introduction de la réunion, « *c'est naturel de demander au bailleur, bah voilà, comment ça se fait que ma douche ne fonctionne pas. La baignoire ne fonctionne pas...* ». Mais selon lui, les habitants ont aussi un rôle « actif » à jouer : ils peuvent directement contribuer à des actions et à des réflexions pour améliorer leur cadre de vie. Pour en donner la preuve, il s'appuie sur l'exemple concret des cafards. « *Si j'ai des problèmes de cafards, explique-t-il, ça veut dire que dans mon immeuble, y a plein de gens qui ont des problèmes de cafards* ». Cette affirmation n'a pas vraiment besoin d'explication : dans ces grands ensembles HLM régulièrement infestés, chacun doit savoir que les cafards peuvent circuler d'appartement en appartement par les canalisations. Pour être efficace, le traitement des nuisibles impose dès lors un taux d'ouverture de porte de 100 % auprès de l'entreprise spécialisée. Or, comme Christian l'explique, la difficulté est qu'un « *certain nombre de personnes ouvrent pas leur porte* ». Plusieurs hypothèses sont passées au crible : les absences, les personnes qui mettent trop de temps à ouvrir, ceux qui sont sceptiques face au traitement proposé, ou encore l'enjeu récurrent des rapports genrés :

⁴⁶⁶ Réunion de préparation d'un comité de résidence à Iris, novembre 2016

⁴⁶⁷ Entretien avec un chef d'agence, juillet 2017.

« *Y en a qui osent pas ouvrir parce que c'est un homme devant la porte, et c'est une femme derrière la porte* ».

Ici, l'exemple des cafards apparaît comme l'archétype des troubles résidentiels qui s'inscrivent dans des rapports d'interdépendance entre logeurs et logés, mais aussi entre l'ensemble des résidents. Ce problème, comme d'autres, ne peut en effet être seulement résolu par le bailleur et ses prestataires de service, mais par la coopération de l'ensemble de la communauté résidentielle. Cet exemple permet à Christian de démontrer aux habitants la nécessité de s'appuyer dans une posture d'« acteur de leur cadre de vie », et non pas seulement de consommateur. Comme il le propose aux participants : « *nous notre travail à nous, en tant qu'habitants, Epsilon, etc. [...], c'est de dire "bon ben voilà, notre campagne nous c'est qu'un maximum de gens ouvrent leur porte. Donc on va faire une action précise pour ouvrir les portes. Pour aider les gens à ouvrir leur porte"* ».

Ainsi, le dispositif prévoit toute une rhétorique pour inciter les habitants à se montrer *acteurs* de leur quartier, en créant des actions encadrées par les institutions. Cette « subjectivation par objectivation » (Dardot, 2011, p. 236) encourage les habitants à ne pas attendre uniquement que les réponses proviennent uniquement du bailleur ou des autres autorités publiques. Il leur faut aussi se comporter comme des sujets autonomes, capables de prendre leur quartier en main, aux côtés du bailleur et du prestataire.

Finalement, l'intermédiation bailleur-locataire effectuée par le DSU s'inscrit dans un prisme capacitaire qui vise, par la formation des habitants, à fabriquer du consensus tendant à occulter le caractère conflictuel des rapports locatifs. Entre autonomisation et légitimation des modes de gestion, ce travail d'intéressement façonne ainsi des participants tenus non seulement de se montrer compréhensifs et « constructifs » à l'égard des contraintes institutionnelles et budgétaires des bailleurs, mais amenés aussi à s'engager en tant qu'auxiliaire de l'action publique pour améliorer leur fonctionnement. En cela, les dispositifs s'inscrivent bel et bien dans une conception « sociale-libérale » de l'*empowerment*, sous-tendue par « une philosophie libérale de l'action individuelle qui minimise les rapports de domination : le changement social est réduit à une participation équitable aux institutions d'une démocratie libérale – c'est-à-dire une société de marché dotée d'institutions démocratiques –, sans envisager leur remise en cause » (Bacqué et Biewener, 2013, p. 81).

Or, c'est bien cette conception de l'intervention sociale qui entretient une forme de malaise chez les coordinateurs de projet. Leur travail de proximité les confronte en effet directement à la « vulnérabilité résidentielle » des ménages et aux contradictions de l'action publique. Dans ces conditions, ils peinent à tenir le *hiatus* entre émancipation et normalisation des individus. Le travail de subjectivation en direction des habitants actualise en effet un processus d'intégration dans un ordre managérial qui apparaît injuste, dès lors qu'il esquivé – plus qu'il ne dépasse – les mécanismes structurels à l'origine des problèmes résidentiels auxquels les résidents des grands ensembles peuvent être exposés. Si ce contexte paraît peu propice à l'engagement des habitants dans les dispositifs, il convient désormais de regarder attentivement comment les personnes les plus fidèles aux dispositifs les investissent, et quelles sont leurs caractéristiques sociologiques. Sont-ils aussi « invisibles » que le revendiquent les prestataires dans leurs intentions méthodologiques ?

Conclusion du chapitre 6

À la lumière de cette analyse, les dispositifs de DSU apparaissent comme des modes de subjectivation qui instillent une gouvernementalité des conduites spécifiques : autant ils encouragent les individus à se montrer autonomes et responsables d'eux-mêmes ; autant ils les somment de porter leur attention pour le bien collectif défini à l'aune des préoccupations de l'action publique. L'accompagnement des prestataires encourage davantage les habitants à se montrer volontaires pour améliorer le fonctionnement des institutions – et résoudre ainsi à leurs côtés les problèmes sociaux qu'elles ne peuvent traiter seule –, qu'à stimuler leurs capacités à questionner, analyser puis transformer les structures institutionnelles, sociales et économiques qui contraignent leur vie (Kabeer, 2005, p. 15 ; Bacqué et Biewener, 2013). La mise en œuvre des dispositifs donne à voir des formes de dépolitisation de l'encadrement des populations, qui concourent à la « neutralisation du sens politique de [leurs] actions individuelles et collectives » (Quentin, 2020, p. 74). Si la tendance à la disqualification et à l'évacuation des représentants auto-institués œuvrant dans une logique de contestation n'est pas toujours intentionnelle chez les professionnels rencontrés, elle prive malgré tout les participants d'un outil leur permettant de problématiser les difficultés générées par l'obsolescence du bâti ou par les modes de gestion managériaux du logement social. En l'absence du support revendicatif des amicales, les comités de résidences ne s'apparentent pas à des espaces de reddition de comptes (Bacqué et al., 2005) ; ils laissent plutôt la porte ouverte aux organismes HLM pour légitimer la managérialisation du logement social. En cela, le DSU vient davantage soutenir un modèle de gestion de la pauvreté pouvant conduire à développer des trajectoires d'ascension individuelles, au détriment d'une logique de mobilité sociale collective qui laisserait aux habitants la possibilité de remettre en question l'action publique qui leur est destinée.

En voulant donner la parole aux « sans-voix » (Ferron et al., à paraître), les professionnels privilégient la participation d'individus « ordinaires », ces « êtres sans qualité » qu'il s'agit de réconcilier avec les autorités publiques (Lafaye, 2001, p. 36), contribuant à privilégier des espaces de parole consensuels où le registre contestataire et émotionnel irait à l'encontre de l'injonction à « agir de concert » avec les gestionnaires. Mais en sélectionnant les modes d'engagement légitime, les acteurs du DSU ne permettent pas aux habitants de problématiser collectivement leurs propres difficultés générées par l'obsolescence du bâti ou par la managérialisation de la gestion locative. Seuls sont pris en compte les problèmes dont la résolution engage directement des rapports d'interdépendance entre logeur et logés – comme pour les questions de propreté et de lutte contre les « nuisibles », pour lesquels l'implication des habitants est absolument nécessaire. Dans un contexte où la délibération tend à exclure les amicales dites « revendicatives » – au prétexte que celles-ci ont déjà leurs propres espaces de discussion avec les gestionnaires –, les résidents apparaissent désunis, porteurs d'une parole singulière qui se retrouve artificialisée dans les comptes-rendus. Face à la mise en cause de leurs usages, les locataires se trouvent alors dans l'incapacité de désigner et construire une définition conscientisée de leur problème (*naming*), d'imputer des

responsabilités (*blaming*), ou de formuler une revendication claire auprès des pouvoirs publics (*claiming*) (Felstiner et al., 1980).

Si l'encadrement de la parole des habitants alimente le passage d'une logique de contestation à une logique gestionnaire qui les incitent à développer leurs « capacités » à s'engager en cheville ouvrière de l'action publique locale, il s'agit désormais de voir si cette « mise au pas » s'opère réellement en pratique. Jusqu'à présent, il n'a pas en effet été question de l'*agency* des participants et des non participants, c'est-à-dire « la capacité des agents sociaux à agir, à prendre des décisions de façon indépendante, à faire des choix » (Bacqué et Biewener, 2013, p. 7). Or, on a déjà pu voir que les habitants n'étaient pas passifs face à l'offre participative qui leur est proposée. Certains adhèrent volontiers au cadre d'énonciation imposé par les professionnels, tandis que d'autres le contestent ouvertement. Surtout, la majeure partie des résidents refuse ou a d'autres priorités que de participer, quand d'autres méconnaissent simplement l'existence du dispositif. Il faut également ajouter qu'aussi individualisée la participation soit-elle, les participants se retrouvent en groupe, au travers de multiples réunions, modules de formations et d'actions collectives encadrées par les professionnels. Une telle agglomération des individualités n'est pas sans incidence sur le rapport locatif et les relations résidentielles. En effet, comme le note Pierre Dardot, la subjectivation fait intervenir deux types de rapports à soi : « d'un côté, un rapport à soi produit par la soumission à une norme qui est celle du pouvoir », de l'autre « un rapport à soi conquis contre le premier au prix d'un travail d'autotransformation qui est hétéronormatif, c'est-à-dire qui procède d'une autre ou d'autres normes que celle que met en œuvre le pouvoir, norme qui peut être retournée le cas échéant contre le pouvoir » (Dardot, 2011, p. 237).

À ce titre, il apparaît indispensable d'appréhender concrètement comment les intéressés se mobilisent concrètement, et comment ils gèrent, individuellement et collectivement, le rapport à la normalisation des espaces résidentiels et des modes d'habiter véhiculé par les dispositifs. En effet, la construction du consensus que les professionnels du DSU s'efforcent de mettre en scène et en récit ne masque-t-elle pas des conflits de normes internes, au sein même des participants, sur la définition du vivre ensemble et des modes de gestion du cadre de vie ?

Chapitre 7. Agir en intermédiaire ordinaire : l'ajustement des locataires à l'injonction participative des organismes HLM

À l'opposé de la construction d'un espace démocratique qui mette en débat la pluralité des styles de vie en présence⁴⁶⁸ (Anselme, 1993 ; Séguin, 1997), les dispositifs de DSU produisent un travail de subjectivation qui encourage les habitants à se faire le relais de l'efficacité de l'action publique. L'injonction participative qui pèse sur les référents les incite en effet à réaliser ce que les autorités publiques ne peuvent assurer d'elles-mêmes : la poursuite du travail de banalisation du cadre de vie entrepris par les politiques urbaines (Lelévrier et Guigou, 2005) – c'est-à-dire faire des grands ensembles « des quartiers comme les autres » (Allen et Bonetti, 2013).

S'engager dans des dispositifs participatifs initiés par les organismes HLM n'a cependant rien d'évident si l'on tient compte des conflits qui régissent historiquement les relations entre logeurs et logés. En plus d'être gouvernés par un rapport monétaire de plus en plus antagonique au fur et à mesure que les organismes HLM entrepreneurialisent leur mode de gestion, les conflits bailleur-locataire se voient exacerbés dans le contexte des grands ensembles, du fait des relations de dépendance institutionnelle que les habitants entretiennent avec leur logeur (cf. chapitre 2). Les tensions se trouvent redoublées lorsque le bâti est défaillant, que les relations de voisinage sont instables, et qu'une partie des habitants sont dans des situations de précarité les faisant basculer dans l'impayé. Dans un tel contexte, les conditions sont réunies pour que les locataires positionnent les bailleurs dans un clivage eux/nous qui les rangent aux côtés des institutions d'intégration considérées comme les plus répressives (la Police, l'École, la Justice...) (Lapeyronnie, 2008 ; Schijman, 2013). La posture de « locataire référent » implique donc de se situer au sein de cet antagonisme, dans lequel interviennent aussi d'autres acteurs résidentiels comme les « jeunes », les familles dites « déviantes » ou « à problèmes », leurs propres voisins de palier, ou encore les éventuels adhérents des amicales de locataires. Comme le remarque très justement Michel Péraldi :

« Les “nous” s'opposent aux “ils”, mais la chaîne est impossible à arrêter sur des agencements de liens distincts : nous les locataires responsables, “ils” les indifférents, “ils” le logeur irresponsable. Nous les concierges et ils de l'agence, nous du terrain et ils des bureaux, nous des instances technologiques et ils des appareils. C'est sans fin, avec des jeux d'alliances qui se font et se défont à la fois » (Péraldi, 1989, p. 104)

Dans ce contexte conflictuel, le statut de référent fait dès lors intervenir un conflit de loyauté qui amène les participants à devoir se positionner tant dans le rapport à l'institution qu'à l'égard des différents modes d'occupation potentiellement incriminés par les règlements intérieurs des résidences. Si l'on définit la loyauté dans la perspective

⁴⁶⁸ Ce chapitre est inspiré de deux publications (Leclercq, 2017, 2020), et d'une communication avec Rémi Habouzit, « Les référents d'immeuble dans les quartiers populaires : entre service aux bailleurs et rétributions symboliques », *Journées jeunes chercheurs du réseau Recherche Habitat-Logement*, Université Toulouse Jean Jaurès, 28 et 29 mai 2018.

de Marcel Mauss (Mauss, [1925] 2012), c'est-à-dire comme un rapport social qui engage des formes de réciprocité entre deux entités, la participation à l'offre de DSU dans les quartiers stigmatisés (qu'elle concerne les « enceintes de concertation » ou les actions de sensibilisation) positionne les individus dans une relation ambivalente avec le voisinage. Le conflit de loyauté peut se rapprocher de celui qui s'opère entre les transfuges de classe et leur milieu d'origine (Eribon, 2009), ou encore dans le rapport que les collégiens des quartiers populaires entretiennent à l'égard de l'institution scolaire. Les travaux sur les collèges labellisés « réseau d'éducation prioritaire » (REP) ont en effet montré que certains élèves (notamment les jeunes garçons) étaient tiraillés entre « allégeance au groupe de pairs et soumission à l'enseignant » (Lepoutre, 1997 ; Millet et Thin, 2006, p. 16). Dans les grands ensembles HLM, les résidents se trouvent à leur tour pris en étau entre les rapports de réciprocité résultant de la construction d'une contre-culture locale (Boubeker, 2005 ; Lapeyronnie, 2008), et le rapport aux institutions d'intégration incarnées ici par l'organisme HLM. De fait, les référents se trouvent au cœur d'un dilemme, entre l'adhésion au projet de normalisation ou de banalisation du cadre de vie porté par le DSU, et les logiques de solidarité informelles que l'on retrouve parfois idéalisées sous la figure du « village » ou de la « grande famille » où « tout le monde se connaît ». Ces contre-normes représentent la face visible de ce que Michel Péraldi nomme « l'ordre territorial », avec « son langage et ses codes de reconnaissance, produit [d']une interprétation constante des stratégies d'alliance et des positions dans le système stable de places de la cité » (Péraldi, 1989, p. 111). Comme le sociologue l'explique :

« C'est un ordre territorial dans la mesure où d'une part s'y règlent le fonctionnement des lieux publics de la cité, la répartition des bénéfices qui y sont potentiellement possibles, le contrôle des ingérences extérieures dans les enjeux locaux. Cet ordre repose sur des personnages remarquables, reconnus et distingués, et symboliquement rétribués de cette reconnaissance, qui sont autant de vecteurs indépassables par lesquels passe toute action qui vise une régulation de la vie et des affaires locales. Il a ses correspondants et ses propres réseaux de perméabilité à l'intérieur des systèmes institutionnels, mais pour autant il ne constitue pas un système de gouvernement, "une maison des hommes" où se traiterait légitimement de la vie du village. C'est un lieu de régulation et de pression, de tension et de mobilisation ponctuelle, on peut y accumuler de l'influence et de la puissance, y être craint, respecté, désavoué, en tirer des bénéfices pour soi comme pour son groupe de référence. Mais ce n'est pas un lieu de pouvoir justement parce que ce n'est qu'un des ordres territoriaux qui trame la vie de la cité, à côté des deux ordres technique et politique dominants » (Ibid.).

Ainsi, les référents se retrouvent pris en étau entre l'allégeance à l'ordre territorial produit par certains habitants ou certains groupes, et les ordres technique et politique que l'organisation du dispositif de DSU vient réactualiser. Dans ces conditions, non seulement les dispositifs font le plus souvent l'objet d'une désertion massive des résidents, mais ils font aussi peser des risques conduisant les habitants à renégocier en situation leurs formes d'engagement. La notion de « réponse d'ajustement » apparaît de ce point de vue heuristique pour saisir comment les référents s'approprient le travail de subjectivation des professionnels (Berger, 2009). Elle désigne la « manière dont les participants d'une situation de concertation montrent des compétences élémentaires d'ordres à la fois *écologique* et *dialogique*, en percevant et en s'ajustant à des signaux visuels et à des indices auditifs » (Ibid., p. 115). Cet ajustement conduit les locataires à

adopter des postures qui ne correspondent pas toujours aux attentes explicites et implicites des acteurs professionnels et institutionnels.

Dans le sillage d'une sociologie de l'engagement « ordinaire » attentive aux modes de participation profane dans la vie publique (Berger, 2009 ; Deboulet et al., 2010, 2014 ; Mazeaud et Talpin, 2010), ce chapitre s'intéresse donc aux rapports que ces habitants « référents » entretiennent avec la subjectivation véhiculée par la norme participationniste. À partir d'une analyse des modes d'engagement par-delà la participation dans les espaces de discussion orchestrés par les DSU, il appréhende dans un double mouvement les incitations sélectives et les risques qui freinent l'engagement des intéressés. Qui sont ces référents qui acceptent de jouer ce rôle, et comment négocient-ils leur posture ? Dans quelle mesure leur capacité à s'ajuster à la fois aux attentes des promoteurs de la cause participative, mais aussi aux risques qui pèsent sur eux, altère ou non la perspective assimilationniste ou normalisatrice qui imprègne les modes de subjectivation des dispositifs de DSU, au profit d'une potentielle mise en discussion de la pluralité des modes de vie ?

Pour répondre à ces questions, nous nous sommes défendus d'enfermer les référents rencontrés dans une typologie statique, qui figeraient leurs modes de participation dans des catégories préétablies. Ce parti pris se justifie d'autant plus que dans le contexte des quartiers d'habitat social, la participation est bien souvent volatile et fragile (Ion, 1997 ; Borzeix et al., 2005 ; Carrel et al., 2009) ; les « référents les plus impliqués » d'aujourd'hui peuvent parfois « changer de bord » et devenir les « opposants » des prestataires de demain.

L'analyse présente d'abord les principaux traits sociologiques de ces acteurs, en relation avec les attentes contrastées que les professionnels portent sur ces individus. Nous décrivons ensuite les modes ordinaires d'intermédiation que ces participants mobilisent, entre porte-parole des habitants et relais d'informations. Enfin, notre propos pointe les limites d'un dispositif qui déjoue les antagonismes convenus entre bailleurs et locataires, exposant ces derniers à des risques qui peuvent entraîner leur défection.

I. Les référents d'immeuble : une posture exigeante

Dans les dispositifs de DSU, les obstacles à la construction d'une définition partagée entre bailleur et locataires sur les troubles résidentiels peuvent être appréhendés comme un problème de mandat : la soumission des prestataires de l'intermédiation à leurs commanditaires et aux temporalités contraintes de leurs interventions semble les empêcher de « construire une position d'intervention autonome en milieu réel » (Anselme, 2000, p. 101). Or, la plupart des acteurs DSU paraissent pourtant évacuer cette problématique, au profit d'une lecture mettant en cause le déficit de « mobilisation » et de compréhension des acteurs envers leur démarche. Le problème proviendrait non seulement des gestionnaires, qui ne concevraient pas ou mal l'intérêt de dialoguer avec les résidents, mais surtout des habitants eux-mêmes, trop retranchés dans une posture revendicative ou manquant d'intérêt pour l'amélioration de leur quartier. Autrement dit, la volonté des professionnels du DSU de construire une « dynamique collective » se

heurte surtout au manque d'adhésion des acteurs pour leur démarche, qui se traduit notamment par un faible nombre de participants aux réunions.

Et pour preuve, hormis le square Iris qui réunit entre 15 et 40 locataires selon les réunions, les autres sites font l'objet d'une désertion massive (entre 2 et 15 participants). Les discussions formelles et informelles entre prestataires et chargée de DSU (CDSU) accordent une place considérable à ce sujet, s'alarmant des difficultés à mobiliser la population, à coordonner ses attentes ou ses motivations avec celles de l'enceinte participative et de l'organisme. Les échecs sont parfois réduits à une explication techniciste de la démobilisation habitante – « la communication n'a pas été comprise par les locataires⁴⁶⁹ ». Plus souvent, les professionnels jettent l'opprobre sur les gestionnaires qui ne prendraient pas en compte les demandes des habitants, ou qui seraient incapables de « se mettre à la place des gens⁴⁷⁰ ». Du côté des gestionnaires, la désertion des habitants à l'égard du dispositif renforce le jugement moral qu'ils apposent sur les résidents de leur patrimoine. Le déficit de participation est interprété comme une preuve supplémentaire du manque de civisme de *leurs* locataires. « C'est désespérant, affirme ainsi cette responsable d'agence de 50 ans. J'ai l'impression que quoiqu'on dise, quoi qu'on fasse, ils s'en fichent⁴⁷¹ ».

Si les professionnels s'émeuvent de la faible adhésion que suscitent leurs dispositifs, leurs regards se portent pourtant peu sur celles et ceux qui acceptent d'endosser le rôle de référent. Or, parce que la *loyauté* des locataires qui se prêtent au jeu ne doit pas être vue comme une évidence (Hirschman, 1995), l'analyse ne peut faire l'économie de l'étude de leurs caractéristiques sociologiques et de leurs trajectoires d'engagement, ni même des attentes implicites que ce statut confère chez les différents professionnels. En effet, n'est-ce pas parce que gestionnaires et prestataires portent des attentes à la fois fortes et contrastées à l'égard des participants que ces derniers font défection des dispositifs ? N'est-ce pas parce que les acteurs cherchent à façonner et orienter les modes d'engagement des résidents selon leurs propres conceptions normatives de la citoyenneté que le DSU fait l'objet d'autant de défection chez les premiers concernés ? Après avoir analysé les attentes contrastées que bailleurs et prestataires font peser sur les référents, la section montre dans quelle mesure l'identité et les trajectoires des référents les plus impliqués dessinent un processus d'autosélection sociale qui redouble le processus de « cens caché », par lequel les personnes les plus démunies en ressources sociales et scolaires tendent à s'exclure spontanément des espaces d'expression politique (Gaxie, 1978).

I.A. Des attentes contrastées de la figure du référent d'immeuble chez les professionnels

L'évaluation de la participation par les professionnels est centrée sur le travail de formation du public : les évaluations formelles ou informelles se centrent sur leur

⁴⁶⁹ Extrait d'un courriel d'une CDSU, juillet 2015.

⁴⁷⁰ Entretien avec Lisa, prestataire indépendante, février 2017

⁴⁷¹ Entretien avec une responsable d'agence, juillet 2016.

représentativité supposée (nombre de participants et adéquation avec la diversité ethnoculturelle et générationnelle supposée des populations résidentes), mais aussi ses réactions et sa longévité. Cette focale sur les caractéristiques du public mobilisé se fait ainsi au détriment d'une évaluation attentive aux transformations engagées par le bailleur lui-même. Tout se passe comme si la concertation ne s'adressait finalement qu'aux locataires, et qu'ils étaient les seules cibles du dispositif à devoir engager une transformation. L'analyse de leurs représentations sociales montre que les différents professionnels portent sur ces référents des attentes à la fois exigeantes et contrastées, dont l'addition peut expliquer à elle seule pourquoi ces dispositifs peinent à trouver leur public. Les dispositifs sont en effet contradictoires du point de vue de leur intentionnalité : d'un côté, certains agents des bailleurs conçoivent le rôle de référent dans le sillage des théories du *role model effect* et de la mixité sociale – c'est-à-dire des conceptions qui érigent implicitement les couches moyennes en point de référence du lien social pour les autres populations (Bacqué et Sintomer, 2002 ; Bacqué et Fol, 2007 ; Gilbert, 2014) (1) ; de l'autre, les prestataires cherchent des habitants diversifiés, et veulent attirer les « déviants » capables d'apprendre, en situation que leur conduite serait contraire au vivre ensemble (2).

1. Les attentes des gestionnaires : entre élitisme et éducation

De manière générale, les gestionnaires veulent des participants capables de « faire référence » sur leur quartier. Dans cette perspective, ils attendent des référents qu'ils incarnent un modèle de bonnes conduites au sein du quartier, en faisant rayonner autour d'eux des normes d'usage valorisées par les règlements intérieurs et les contrats de location. Dans ce modèle assimilationniste, le référent idéal se doit d'être irréprochable, tenir son logement en « bon père de famille » et payer son loyer en temps et en heure. Certains gestionnaires vont même jusqu'à demander aux animateurs du dispositif de retirer des listes les locataires avec une dette de loyer. D'autres souhaitent évincer les personnes « trop virulentes » dans les comités de résidence, révélant des attentes consensuelles quant aux formes d'engagement que les participants se doivent d'adopter.

Face à de telles demandes, la réaction des prestataires est contrastée. Certains se plient aux attentes de leur commanditaire⁴⁷², là où d'autres jugent ces sollicitations illégitimes :

« Quand on te dit “faut pas des gens qui ont des dettes parce que voilà, et puis lui, vous me le mettez de côté, vous serez gentille, parce que la dernière fois il a beaucoup ouvert sa bouche, et de manière un peu virulente quand j'étais là, j'ai pas trop aimé”. “Oui donc en fait, vous voulez que je vous formate de bons petits soldats, des bons petits moutons ?” Bah non. Moi si je me rends compte que je suis en train de faire ça, c'est pas possible. J'arrête » (Léa, coordinatrice, décembre 2014).

⁴⁷² Léa et Chloé, les organisatrices du dispositif du square Iris avaient par exemple dû batailler avec le chef d'agence pour ne pas retirer de leur liste de contact les locataires endettés (ce qui aurait conduit à ne pas contacter près de 40% des locataires intéressés par la démarche). En revanche, elles ont accepté d'enlever trois ménages soupçonnés d'être impliqués dans des trafics illicites. L'éviction des personnes « trop virulentes » a cependant été observée sur la MOUS de Montfermeil (Habouzit, 2017).

Le témoignage de cette coordinatrice illustre le contraste entre les représentations des prestataires et des gestionnaires. Pour les premiers, les dispositifs participatifs portent d'abord une dimension démocratique. Leur objectif est de permettre aux habitants de révéler leurs « savoirs d'usages » (Sintomer, 2008 ; Cuny, 2013), et ce faisant, de s'inscrire dans une perspective émancipatrice selon laquelle ces participants prendraient goût pour la chose publique et construiraient des actions collectives visant le vivre ensemble dans la cité. Pour les seconds, la concertation est d'abord un support pour inciter les locataires à se montrer « responsables » à l'égard de leur voisinage, en diffusant autour d'eux les règles – ou « informations » – qui devraient régir la vie collective et le fonctionnement locatif. De ce fait, les « bons » référents ne doivent pas seulement se montrer exemplaires en matière de comportements. Ils doivent aussi se montrer compréhensifs à l'égard des contraintes temporelles et organisationnelles des bailleurs.

Cette ambition contrastée conduit à des évaluations différenciées des différents dispositifs participatifs là où ils sont implantés. Une « bonne » dynamique participative pour les uns peut être considérée comme négative par les autres. Ces perceptions divergentes héritent là encore des affiliations différenciées entre les normes du développement social attachées à la lutte contre l'exclusion d'un côté, et les normes gestionnaires et patrimoniales tenant compte de la prévention sécuritaire. Cette évaluation divergente est perceptible dans les propos que les gestionnaires apposent sur les différents dispositifs participatifs, *a fortiori* quand ils ont l'occasion de pouvoir comparer plusieurs groupes de référents. C'est ce à quoi se prête par exemple Régine, 47 ans, responsable de secteur. Cette gestionnaire a eu l'occasion de travailler avec deux collectifs de référents. Ceux du premier groupe lui paraissent « à l'écoute », et « représentatifs » du peuplement de la résidence. Elle juge leurs « remarques pertinentes et justifiées ». Parvenant à valoriser leur expérience vécue d'habitants en tant que savoirs d'usages appropriables par les gestionnaires (Deboulet et Nez, 2013), ces locataires s'engagent dans un « régime de plan » avec le bailleur (Thévenot, 2006) : les propositions qu'ils soumettent et leurs façons de s'ajuster aux contraintes gestionnaires sont coordonnées aux attentes des commanditaires.

Inversement, dans la deuxième résidence, Régine estime que « les référents tiennent pas la route » : en plus d'être « vraiment pas nombreux » (cinq locataires assidus), elle les juge trop « fragiles » pour « mener la bonne parole » : « J pense par exemple à des locataires qui sont fragiles au niveau de... Comment j'pourrais dire ça pour pas choquer ? Qui sont *borderline* ». Le premier avait fait selon elle un « amalgame » entre son rôle de référent et sa casquette de président du comité de quartier : « il venait plus pour prêcher d'avoir des subventions qu'autre chose ». La seconde « était juste là pour passer du temps parce qu'elle était seule, la petite dame ». La troisième est mariée à « un fils de locataire [qui] a fait de la taule ». Comme si son mari et elle ne faisaient qu'un, le passé « délinquant » de son conjoint lui apparaît comme un argument suffisant pour décrédibiliser sa participation : « Qu'il dise qu'il est rangé, ok. Mais pour autant, il a toujours sa mentalité. [...] C'est difficile après de reporter les bonnes infos et d'essayer de sensibiliser ses voisins ». Le quatrième référent – un « ancien » ouvrier algérien arrivé dans les années 1960 – lui paraît imperméable aux arguments du bailleur : « on a beau lui expliquer, mais il reste sur son truc ». Elle met également en cause son accent très

prononcé : « on a du mal à l'comprendre, il faut vraiment s'concentrer quand il parle ». Finalement, seule une locataire « était pas mal, mais elle avait pas l'temps ». Si l'évaluation de cette gestionnaire dessine en creux le portrait du locataire idéal, à la fois irréprochable, compréhensif et impliqué dans la vie de la résidence, son jugement précis des modes de participation du public peut aussi se comprendre par sa trajectoire professionnelle, faite d'une grande promiscuité avec les classes populaires.

Régine, gestionnaire : entre promiscuité et distinction des classes populaires

Née dans une famille d'ouvriers agricoles du Sud-Ouest de la France, ses parents lui enseignent très tôt le sens de « l'effort », notamment du « travail de la terre » – « Nous nos passe-temps c'était d'aider nos parents », dit-elle. Après un bac technologique et plusieurs années d'expérience comme saisonnière dans l'hôtellerie, elle s'installe en 1990 en région parisienne, avec son ex-mari et son premier enfant. « Grâce à un copain » qui travaillait à chez un bailleur, elle obtient rapidement un logement social dans un grand ensemble HLM, puis décroche un poste de gardienne dans le même quartier. C'est là qu'elle se rend compte à quel point sa cité constitue « un petit village » : « moi je connaissais personne, mais tout le monde me connaissait ! » Dans les années 2000, le site change de propriétaire. Cette transformation est synonyme, pour elle, d'une double mobilité professionnelle et résidentielle. En plus d'être promue responsable de secteur, elle déménage dans un logement social géré par son nouvel employeur dans une ville limitrophe de classes moyennes. Cette proximité spatiale avec les classes populaires lui confère un haut degré d'interconnaissances avec les habitants, qui lui autorise à porter un regard moral sur leurs modes d'habiter et sur leurs façons d'agir dans l'espace public (Breteché, 2005). C'est particulièrement le cas des secteurs des Vignes et des Jonquilles, où elle travaille depuis 25 ans. Elle a eu l'occasion d'affronter les familles et leurs diverses sollicitations, ce qui lui autorise à estimer que le dispositif nécessite d' « éduquer » les locataires :

« Ce qu'on attendait, c'est d'éduquer le locataire de comment il doit jouir de son logement. C'est un terme dur, mais c'est la réalité. Et de lui plus ou moins... inculquer des droits et des obligations. Parce que ça [...], vu la population qu'on a, y a beaucoup de locataires qui en ont pas connaissance des droits et des obligations. Un truc tout bête : l'eau. Ouais on ouvre le robinet, on paye pas. C'est la sensation qu'on a. Sauf qu'il faut la payer. Et les régul' d'eau ici, c'est énorme ».

En somme, Régine considère en creux l'« éducation » des locataires comme un préalable pour entamer un dialogue symétrique avec leur propriétaire. Ce jugement s'inscrit dans une visée schumpetérienne de la délibération (Sintomer, 2008), dans laquelle la société s'en remet aux compétences de ses experts pour « guider » la société (Klein et al., 2014). Ce constat mérite toutefois d'être nuancé : à force d'être confrontés à ces référents dont les prises de parole sont encadrées par les professionnels du DSU, certains gestionnaires transforment leurs représentations. C'est par exemple le cas de Jérôme, 34 ans :

« Lorsque j'ai eu mon entretien préalable à l'embauche, [...] on m'a dressé un tableau noir de [cette ville de banlieue]. Un tableau plein de clichés. [...] On m'avait dépeint que c'était des zones de non-droit, où y avait des populations qui étaient... avec des profils de locataires plutôt agressifs, plutôt pas forcément de bonne composition, pas forcément respectueux [...] Et finalement ce que je vois c'est plutôt des gens qui sont investis, et on l'a vu y a 15 jours [lors d'une réunion] : des gens qui sont investis dans leur environnement, dans leur quotidien, dans leur habitat [...]. Moi j'ai vu de la solidarité entre voisins, des gens qui, qui ont envie de s'en sortir, de faire avancer et faire bouger les lignes » (Jérôme, chef de secteur, novembre 2016).

Ainsi, le dialogue « interculturel » offert par les dispositifs de DSU peut amener les salariés des bailleurs à transformer leur regard sur les habitants des grands ensembles populaires. Néanmoins, cette « banalisation » de l'image que les pouvoirs publics portent sur les locataires reste circonstancielle : dans le cas de ce gestionnaire, c'est aussi sa socialisation secondaire qui le conduit à se montrer compréhensif envers les difficultés des habitants des grands ensembles populaires – il a fait sa scolarité dans un lycée classé « zone d'éducation prioritaire » et s'est lié d'amitié avec des personnes ayant grandi dans ce type de quartier. Alors même que les prestataires de l'intermédiation se donnent pour objectif de transformer les représentations que les bailleurs apposent sur leurs locataires, on peut donc s'interroger sur les effets de ces microchangements sur l'organisation institutionnelle.

2. Les attentes des spécialistes du DSU

Pour les spécialistes du DSU, inclure les locataires « fragiles » ou « *borderline* » dans le dispositif constitue un levier pour transformer les usages dans les espaces résidentiels : du fait même de leur conception capacitaire de l'intervention sociale, les réunions sont considérées comme des espaces d'apprentissage par lequel les participants, en plus de réaliser un travail sur eux-mêmes, font l'expérience du vivre ensemble au contact des autres habitants. Ainsi, lors d'une réunion interne, Christian, directeur, explique à ses salariés :

« Lorsque le bailleur me dit “[Christian], t'es gentil, mais lui il paye pas son loyer depuis 6 mois, ses enfants posent vraiment des difficultés [...] c'est vraiment pas une référence, donc pourquoi il doit être référent ?” Ben moi je lui explique au bailleur : “t'as deux options : soit tu lui dis “non t'as pas le droit d'être référent parce que t'es un mauvais élève [...]”. L'autre option c'est de l'inclure. [...] Et là, le locataire en lui-même dont sa famille est à l'origine de troubles se rend compte, à travers les échanges avec les uns et les autres, au fur et à mesure que ben ouais, c'est de sa famille qu'on parle. Et progressivement en fait, il va commencer à mettre de l'eau dans son vin, à changer son attitude” » (Christian, réunion d'équipe, mars 2017).

Selon une approche thérapeutique de l'intervention sociale collective, la participation s'érige chez les prestataires en levier d'*empowerment* individuel (Warren, 1993). En s'intéressant à la vie sociale sous l'angle de la gestion résidentielle, ces « mauvais » locataires feraient l'apprentissage en situation que leur conduite est contraire au vivre ensemble. Si une telle conception n'échappe pas au prisme capacitaire de la délibération – les autres participants contribuant, par leur participation, à l'éducation par l'exemple – elle révèle dans le même temps une préoccupation d'inclusion des ménages « déviants », en les replaçant au cœur du dispositif.

Cette focale sur l'apprentissage dans et par les dispositifs participatifs imprègne largement les représentations des praticiens du DSU. À leurs yeux, les référents les plus « constructifs » ne sont pas tant ces « clients modèles » que ceux qui se montrent coopératifs avec les normes du DSU. Deux modes d'engagement sont particulièrement valorisés. D'abord, les référents les plus « constructifs » sont ceux qui, en situation, tendent à faciliter le travail des animateurs dans les arènes publiques. Ils s'y positionnent en médiateurs profanes, en régulant les locataires qui s'avèreraient « *borderline* », voire

en s'improvisant co-animateurs de l'échange aux côtés des professionnels⁴⁷³ (Mamou, 2015). Le second mode valorisé est relatif à leur rôle de référents : les « constructifs » sont ceux qui se montrent volontaires pour agir dans la vie locale, et prêts à participer aux animations dans les espaces extérieurs (fêtes, stands de sensibilisation...). Dans cette perspective, les professionnels apprécient tout particulièrement les participants à la fois bien intégrés dans les réseaux d'interconnaissances locaux, mais aussi ceux chez qui ils décèlent une marge de progression dans leur manière de participer. Le témoignage que Rémy, coordinateur, appose sur une référente est particulièrement éclairant :

« Cette dame, quand on est arrivé, elle était connue par l'ensemble des habitants de sa résidence. On s'est dit "ouais chouette, super, elle sera bien comme référente !" Sauf qu'elle savait pas faire le tri, [...] ça la saoulait clairement. Elle savait pas s'exprimer en public, etc. Au jour d'aujourd'hui, cette dame-là elle est force de propositions, quand on rencontre les bailleurs, quand on fait des réunions, etc. [...] Elle participe aux différentes animations qui sont proposées sur le quartier, notamment celles avec la maison de l'habitat, et elle est force de proposition aussi auprès de ses voisins. C'est-à-dire qu'elle hésite pas à faire du porte-à-porte, à aller les réveiller quand y a une réunion... Les solliciter, etc, etc.⁴⁷⁴ ».

Le discours de Rémy dessine ainsi des carrières d'engagement qui cumulent la double adhésion au dispositif de DSU : celle des intentions normatives des gestionnaires, et celles des praticiens de l'intermédiation dont les pratiques professionnelles se retrouvent imitées par les habitants. Son témoignage illustre la figure idéale d'une habitante médiatrice, à la fois prête à s'investir dans des projets locaux, tout en enrôlant son entourage dans ses actions. Ces exemples de socialisation aux normes du DSU donnent aussi le sentiment aux professionnels que cette progression représente une forme concrète de retombée de leur travail de formation du public. Il oppose ce cas de figure à ceux qui seraient porteurs d'un engagement « intéressé », cherchant des rétributions individuelles et matérielles à leur participation :

« T'en as d'autres qui sont dans la dynamique de "on est référent parce que comme ça on peut faire passer en douce, en louzde notre petit dossier, pour que la situation dans mon logement elle avance plus vite, ma demande de mutation elle avance plus vite, etc." Voilà ».

Cette interprétation des modes de participation des référents place ainsi les professionnels en arbitre de la définition de l'intérêt général. Mais lorsqu'on les analyse plus finement, les caractéristiques sociologiques des « bons référents » se superposent aussi à des rapports de genre, d'âge et de « race ». Par exemple, sur l'un des terrains d'enquête, les propos des prestataires opposent schématiquement deux catégories de référents : d'un côté, les retraités blancs décrits comme « systématiquement présents, mais peu disposés à participer à des actions » ou « peu constructifs, râleurs » ; de l'autre, les locataires plus jeunes (30 à 50 ans), qualifiés de « motivés », d'« intéressés et impliqués dans la vie du quartier⁴⁷⁵ ».

La dévalorisation de la participation des retraités blancs recouvre une double dimension. D'une part, elle se rapporte à leur déficit de représentativité dans l'espace local. À l'image de la disqualification dont sont victimes les amicales de locataires

⁴⁷³ Comme nous avons pu le voir dans le chapitre précédent, certains locataires régulent les personnes qui prennent « abusivement » la parole, comme c'était le cas de Monsieur François.

⁴⁷⁴ Entretien avec Rémy, coordinateur, décembre 2014.

⁴⁷⁵ Citations extraites d'un document interne de transmission de mission du prestataire, janvier 2016.

historiques, les personnes âgées blanches sont implicitement perçues comme « non représentatives » de la « diversité » de leur quartier. Aux yeux des professionnels, la « blanchité⁴⁷⁶ » des référents apparaît implicitement comme une caractéristique discriminante : leur position de « majoritaire » à l'échelle nationale, en situation « minoritaire » sur le plan local, les empêcherait d'occuper une position de « têtes de réseau », dès lors qu'elles n'occupent pas une position de notable reconnue comme telle dans l'espace local (en étant par exemple pourvues d'une casquette associative ou municipale⁴⁷⁷). Cette représentation est là encore tributaire de la fétichisation sociologique de l'exclusion : du fait de leur appartenance aux groupes majoritaires dont l'intégration dans la vie politique locale n'est pas remise en question, ces personnes ne représenteraient non seulement pas la cible initiale de l'intervention sociale, en plus de se montrer incapables de fédérer les groupes sociaux considérés comme les plus éloignés de la participation.

D'autre part, au-delà de leur caractéristique ethnique qui limiterait en soi leur capacité à fédérer les différents groupes sociaux, ces individus n'auraient surtout pas un comportement adapté et favorable à la « promesse » tendue par les dispositifs de DSU (Abram, 1998). En l'occurrence, les personnes âgées – qu'elles soient d'ailleurs blanches ou non-blanches – tendent, dans leurs propos, à magnifier le passé, au point qu'elles peuvent décliner toute perspective d'amélioration des usages résidentiels par l'action collective. Dans l'un des quartiers étudiés, les Jaouen, 70 ans, rejettent ainsi la plupart des propositions formulées par les autres référents ou les professionnels en réunion, telle la construction d'un jardin partagé ou d'un poulailler. Incarnant la figure du déclassement résidentiel de la « vieille famille ouvrière » décrite par Didier Lapeyronnie, ces ouvriers retraités « se sentent à la fois extérieurs à la cité telle qu'elle a évolué, mais en même temps tirés vers le bas par cette même cité » (Lapeyronnie, 2008, p. 131). Leurs discours idylliques du passé – « les gens étaient quand même plus investis avant » – tendent à être associés par les professionnels à des discours discriminatoires, qui associeraient implicitement l'origine étrangère des nouveaux résidents au délitement des liens sociaux et au repli sur soi à l'échelle locale. Ces représentations négatives sur ces participants rappellent combien le fait de vieillir dans une cité peut constituer un « double stigmaté » : « celui d'être âgé dans un quartier où la jeunesse est prédominante ; et celui de ne pas avoir accès, de par leur appartenance à des catégories sociales modestes, appartenance objectivée par leur lieu de vie, à la "retraite dorée" qui atténue le poids de l'âge en donnant des rôles positifs aux personnes âgées » (Wittmann, 2003, p. 107). Ce double stigmaté se redouble au concret par un soupçon de racisme ou d'isolement social qui en ferait des personnes relais potentiellement peu fédératrices (cf. partie III du chapitre).

⁴⁷⁶ Le concept de blanchité, issu des *whiteness studies* états-uniennes, « permet d'introduire une conception relationnelle systémique du pouvoir dans l'appréhension des rapports sociaux de race : il s'agit de contester l'idée selon laquelle les actrices et les acteurs socialement perçus comme blancs échapperaient à l'emprise de la racialisation » (Cervulle, 2013, p. 49).

⁴⁷⁷ Il faut en effet souligner que l'étiquette d'élu local ou de représentant associatif – autre que l'appartenance à une amicale de locataires « historique » puisque ces organisations, nous l'avons vu, peuvent être perçues comme rattachées à la défense des intérêts particuliers de leurs membres – rehausse considérablement les individus concernés, les faisant accéder au rang de « partenaires » des professionnels, et ce sans avoir à donner la preuve préalable de leurs compétences (Lafaye, 2001 ; Borzeix et al., 2005).

À l'opposé, les participants plus jeunes sont perçus par les professionnels du DSU comme plus mobilisateurs, notamment de par leur situation familiale : en tant que père ou mère de famille, leur participation peut avoir une incidence sur les modes d'habiter de leurs propres enfants, voire sur les amis de ces derniers, dans un contexte où les groupes juvéniles sont souvent considérés comme une source de nuisances potentielles pour les gestionnaires ou pour une partie des locataires (Leclercq et Demoulin, 2018). Ainsi, la plupart des professionnels du développement social, considèrent implicitement les pères et mères de famille comme des catégories intermédiaires dans la vie sociale de la cité : bien insérés dans les différents réseaux sociaux qui maillent le tissu local (les écoles, les réseaux de parents d'élèves, les groupes de pairs...), ils disposeraient d'un plus grand capital d'autochtonie⁴⁷⁸ que les personnes âgées, et seraient dès lors en capacité de jouer un rôle de *leadership* ou de médiateurs profanes entre les générations (Duret, 1996). En ce sens, ces participants disposeraient en partie des qualités relationnelles qui fondent la « grandeur de la cité par projet » – comme l'enthousiasme, l'implication, l'écoute ou encore la tolérance (Boltanski et Chiapello, 1999, p. 168) – ce qui génère une forme de connivence entre les intervenants et ces référents.

Mais si le volontariat des jeunes est plébiscité par les professionnels, la plupart d'entre eux ne sont pourtant pas aussi assidus que les personnes âgées. Dans le cas d'Osny par exemple, l'un d'eux est décrit comme « investi, mais peu dispo, car travaille sur Paris⁴⁷⁹ ». Une autre devait « former une équipe dynamique » au sein du groupe. Mais depuis qu'elle a trouvé du travail, elle a complètement déserté le dispositif. Dans ce quartier particulièrement éloigné des principaux bassins d'emploi (près de 40 km du centre de Paris), tout se passe comme si travailler à temps plein était un frein à une « bonne » participation. Ce n'est d'ailleurs certainement pas un hasard si la personne décrite comme « la plus mobilisée parmi les référents » est mère célibataire au RSA.

De cette évaluation des profils d'engagement des participants, se dégage *in fine* une représentation qui érige les pères et les mères de famille en cheville ouvrière de l'action publique territorialisée. Qu'en est-il si on confronte les exigences des professionnels aux trajectoires et identités des intéressés ?

I.B. L'autosélection sociale des référents

Comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, le dispositif participatif proposé par les professionnels présente une ambiguïté entre inclusion et sélection des locataires. Dans son architecture même, le dispositif tend en effet à filtrer les résidents pour ne laisser que ceux qui ont non seulement fait l'objet d'un premier face-à-face avec les professionnels (en porte-à-porte, en « enquête » ou pied d'immeuble), qui se sont aussi montrés « intéressés par leur cadre de vie » ou par « la régulation des parties communes », et enfin qui ont pu être convaincus, en situation, par le cadre d'énonciation imposé dans les comités de résidence.

⁴⁷⁸ Le capital d'autochtonie est entendu au sens de capital social local (Renahy, 2010).

⁴⁷⁹ Document interne de transmission de mission du prestataire, date, op. cit.

Les formes de sélection ne s'arrêtent toutefois pas là. Elles s'accompagnent également de formes d'autosélection sociale proches du « cens caché » repéré dans la plupart des dispositifs de participation politique (Gaxie, 1978 ; Carrel, 2013). Même si certaines catégories sont plus prédominantes que d'autres, les participants aux réunions de concertation présentent des profils à peu près hétérogènes en termes de genre, d'âge, d'appartenance ethnique ou de situation professionnelle ; si bien qu'il y a consensus chez les professionnels pour estimer que ces groupes sont plus « représentatifs » du peuplement des résidences que les amicales de locataires. Pourtant, l'analyse des participants les plus réguliers montre que ces derniers appartiennent en majorité aux catégories les mieux dotées en capitaux économiques, culturels et sociaux (cf. annexe pour le profil détaillé des référents interviewés). Cette sélection procède d'une quadruple manière.

Premièrement, comme nous l'avons vu, les règles tacites de la prise de parole favorisent l'expression des habitants qui disposent d'une bonne élocution et d'une capacité délibérative pour être audibles par le bailleur. Le dispositif prévoit pourtant des temps d'accompagnement entre prestataire et locataires pour minimiser les asymétries de pouvoir durant les échanges avec le bailleur (ateliers de préparation, appels téléphoniques préalables pour « coacher » les locataires, etc.). Les locataires sont notamment encouragées à formuler leurs constats des « dysfonctionnements » en dé-singularisant et en argumentant leur prise de parole. Aussi, malgré les volontés d'inclusion des organisateurs du dispositif, les personnes maîtrisant mal le français ou les règles du débat public s'autorisent rarement à prendre la parole. Elles préfèrent souvent ne pas se rendre dans les scènes participatives, de peur de voir leur parole disqualifiée. Certains comptent même sur leur voisin pour dénoncer les problèmes de leur immeuble dans les réunions, comme l'explique Mme Joly, 35 ans, femme au foyer :

« Plusieurs fois, j'ai eu des voisines qui m'ont dit "vas leur dire [...]. Dis-leur qu'il y a ça et ça, parce que toi tu parles bien français". Mais pourtant moi j'les comprends, et je parle pas turc, je parle pas arabe, je parle pas sénégalais... Je parle français, c'est tout ! [...] Si moi j'les comprends, [le bailleur] devrait les comprendre. Mais il faut prendre le temps de les écouter » (Mme Joly, juin 2016).

Si certains référents acquièrent des compétences oratoires au cours du dispositif, la plupart en détiennent au préalable du fait de leur parcours scolaire ou de leur socialisation familiale ou professionnelle. Ainsi, Mme Joly, qui dispose de six ans d'expérience en tant qu'opératrice dans des instituts de sondage, valorise sa bonne élocution pour faire remonter les dysfonctionnements recensés par ces voisins dans les réunions.

Deuxième modalité d'autosélection : du fait de la fréquence des réunions (une fois par mois environ) être référent exige une assiduité et une disponibilité qui favorisent la participation des personnes à la fois stables et disponibles, notamment les retraités, les femmes au foyer ou les « petits » fonctionnaires. Il n'est ainsi pas rare de trouver des employés municipaux qui disposent non seulement d'une forme de socialisation à l'action publique locale, mais aussi d'horaires de travail fixes qui leur permettent de se rendre aux réunions à 18h pile. C'est par exemple le cas de Monsieur Ayoub, 44 ans, ouvrier dans les travaux publics d'origine marocaine. Celui-ci se montre d'autant plus prompt à participer qu'il s'appuie sur son savoir professionnel (Nez, 2011) pour dénoncer les

dysfonctionnements qu'il constate dans les espaces collectifs (comme la mauvaise sécurisation du chantier du ravalement de façades de son immeuble). Inversement, les horaires des scènes participatives ne permettent pas à certaines catégories socioprofessionnelles d'y être représentées, notamment les agents d'entretien œuvrant dans des entreprises de nettoyage industriel. En raison de leurs horaires de travail décalés (avant et après les « horaires de bureaux »), ces travailleurs demeurent rares et intermittents dans le dispositif, malgré leur importance démographique dans les quartiers étudiés⁴⁸⁰. Leur expérience professionnelle pourrait pourtant s'avérer précieuse dans la mise en discussion des « incivilités » et autres questions de propreté qui occupent de nombreux échanges, en particulier pour ceux qui travaillent dans le nettoyage des immeubles HLM. L'une des rares fois où l'une de ces employées était présente en comité de résidence⁴⁸¹, celle-ci a par exemple pu enrichir la discussion sur les facteurs explicatifs de la piètre qualité du nettoyage déploré par les uns et les autres. La résidente, âgée d'une quarantaine d'années, avait insisté sur ses conditions éprouvantes de travail, dont les gestionnaires comme les autres locataires n'étaient pas forcément conscients. Elle avait ainsi pu éviter l'écueil de la culpabilisation individuelle des agents d'entretien, souvent accusés de mal-nettoyer les parties communes, en liant la qualité de service aux conditions d'exploitation de ce sous-prolétariat : en l'occurrence, les agents d'entretien sont soumis à des normes sanitaires et des exigences de productivité qui leur interdisent de changer l'eau du seau lorsqu'ils nettoient les parties communes des immeubles, quelle que soit leur taille.

Si certaines catégories sont ainsi structurellement absentes des dispositifs, d'autres sont au contraire surreprésentées. C'est notamment le cas des retraités blancs, d'autant plus prédisposés à participer qu'ils cumulent disponibilité et culture civique héritée de l'« Ancien Monde⁴⁸² ». Or, ces catégories générationnelles sont pourtant sous-représentées dans les quartiers étudiés. Aux Saules par exemple, les personnes âgées ne représentent que 10 % de la population totale du quartier, alors que le groupe de référents en compte cinq sur treize participants réguliers, soit 38 % de l'échantillon⁴⁸³.

Troisièmement, le décalage entre les rythmes de l'action publique et les rythmes de vie de la population (Calame, 1999) tend à fidéliser les référents préalablement socialisés à l'action collective ou institutionnelle. En effet, certaines demandes des habitants – la réfection des chaudières pour améliorer la circulation de l'eau chaude par exemple – doivent, pour être prises en compte, obéir à des circuits bureaucratiques dont la temporalité tranche avec les préoccupations des habitants les plus précaires marquées par

⁴⁸⁰ Bien que nous n'ayons pas de données chiffrées sur les emplois des résidents des quartiers étudiés, c'est du moins ce qui ressort de nos observations sur le terrain, comme dans les témoignages des agents des bailleurs. Jean-François Laé (2015) fait le même constat sur un grand ensemble de Stains (93).

⁴⁸¹ Comité de résidence du square des Figuiers, février 2017.

⁴⁸² Dans leur travail sur la participation électorale dans les quartiers HLM, Céline Braconnier et Jean-Yves Dormagen (2007) ont montré combien les personnes âgées d'origine française demeuraient le groupe social électoralement le plus mobilisé dans les grands ensembles.

⁴⁸³ D'après le recensement de l'INSEE de 2016, il y a 230 habitants âgés de plus de 65 ans sur les 2 287 habitants que compte l'IRIS (Îlot Regroupé pour l'Information Statistique) du quartier. La surreprésentation des référents âgés peut toutefois s'expliquer par le fait que celles-ci viennent plus volontiers en couple dans les réunions (deux couples sur les cinq personnes âgées), alors que les résidents plus jeunes se rendent souvent seuls dans les réunions, indépendamment de leur statut matrimonial.

l'urgence. En conséquence, de nombreux participants s'essouffent en voyant leurs demandes non prises en compte rapidement par les gestionnaires ; à l'inverse, celles et ceux qui résistent à l'épuisement sont souvent plus familiers de la « lenteur » des processus administratifs. En effet, s'il existe quelques référents qui ont entamé leur trajectoire d'engagement via le rôle de référents⁴⁸⁴, la majorité des enquêtés étaient préalablement socialisés à l'action collective. Les recherches sur l'appropriation de l'offre institutionnelle en milieu populaire ont souligné combien l'ancrage local ou la culture civique préalables constituaient des variables qui entretiennent l'engagement participatif, et ce malgré ses temporalités souvent décalées avec les préoccupations quotidiennes (Deboulet *et al.*, 2010 ; Petit, 2014). Pour ces référents, la participation constitue dès lors un prolongement de leur trajectoire d'engagement local. Plusieurs d'entre eux participaient déjà au comité de quartier ou sont connus du centre social, d'autres étaient membres actifs de l'ancienne amicale. Quelques-unes ont créé leur propre association, une autre est représentante des parents d'élèves. D'autres sont encartés politiquement, même s'ils taisent dans les réunions leur préférence partisane. Ainsi, Mme Marchal, 69 ans, est une ancienne militante communiste, et tient le bureau de vote du quartier à chaque élection. De fait, participer au dispositif participatif lui semblait d'autant plus « naturel » que son lancement coïncidait avec le début de sa retraite.

Enfin, l'injonction à faire de l'intermédiation avec le voisinage favorise la participation des référents disposant d'un ancrage local (activités religieuses, réseau social familial ou lié à l'ancienneté sur le territoire, etc.). À Iris par exemple, parmi les référents considérés comme les plus actifs » du quartier, on retrouve des résidents qui disposent d'un certain capital d'autochtonie qui confère une légitimité à leurs actions normatives dans l'espace public. Ainsi, Mme Joly, 35 ans, est « trappiste depuis cinq générations », tandis que Mme Naciri, 48 ans, s'est fait connaître en assurant des cours d'arabe dans la mosquée.

En fin de compte, au vu de la distribution genrée des rôles sociaux particulièrement prégnants chez les classes populaires (Court *et al.*, 2017), les femmes apparaissent comme les plus disposées à endosser un rôle de référent d'immeuble – ce rôle étant souvent associé à une fonction de régulation des parties collectives, elles-mêmes perçues comme des extensions de l'espace domestique. Parmi les personnes vues comme « constructives » et fidèles au dispositif, les femmes d'origine étrangère apparaissent particulièrement surreprésentées. Les formes directes et indirectes de sélection concourent en effet à ériger les « mamans » en figure archétypale de l'habitante la plus légitime à agir en « actrice » de son cadre de vie (Palomares et Rabaud, 2006 ; Rabaud, 2011). Selon une interprétation « maternaliste » qui essentialise la sollicitude en tant que valeurs morales féminines (Brugère, 2011), les femmes des quartiers populaires sont implicitement renvoyées à leur rôle de mère et de gestionnaire du foyer (Rabaud, 2011). Ces « mamans » seraient capables de réguler les parties communes et de mobiliser le voisinage, sans que ce type d'action soit interprété par les autres résidents comme de l'ingérence, une forme de « racisme » ou encore comme un substitut des gardiens.

⁴⁸⁴ Parmi ceux-là, plusieurs ont même rejoint par la suite les dispositifs locaux qui maillent le tissu local (conseil citoyen, comité de quartier...), d'autres ont créé leur propre amicale de locataires.

Les statuts de ces participantes surinvesties révèlent combien l'action publique locale dans les quartiers populaires repose en grande partie sur le bénévolat des plus précaires (Faure et Thin, 2007), tenus de se « réinsérer » dans la société. Les unes sont au RSA ou au chômage, les autres travaillent dans les métiers de l'aide à la personne ou à domicile, souvent à temps partiel. Plusieurs sont mères au foyer, telle cette enquêtée de 33 ans qui, selon une rationalisation de la répartition sexuelle des rôles dans la sphère domestique, se consacre à élever ses quatre enfants, tandis que son mari cumule deux emplois d'agent d'entretien dans des entreprises de nettoyage industriel. Ces femmes semblent les plus disposées à supporter le coût d'une participation qui implique de se mettre en porte-à-faux avec un voisinage supposément porteur de comportements déviants. Dans un contexte d'essentialisation féminine du travail domestique, ces femmes n'hésitent pas à publiciser les problèmes d'hygiène et de sécurité des espaces résidentiels – principales thématiques évoquées dans des dispositifs incitant les habitants à réguler les espaces résidentiels. Elles tendent également plus volontiers que les hommes à reconnaître que la responsabilité entre bailleurs et locataires sur ces thématiques est partagée, et certaines n'hésitent pas à relayer les bonnes pratiques ou à faire des remontrances en la matière à leur voisinage. Fortes d'une socialisation au travail domestique et d'une disposition essentialisée à la sollicitude (Espínola, 2013), ces participantes apparaissent en effet comme les plus réceptives à l'intermédiation vers le voisinage. Si quelques hommes s'investissent également dans le dispositif, ils privilégient davantage la publicisation dans les enceintes des questions de charges locatives, de sécurité, ou encore de malfaçons dans les logements. Dès lors qu'ils sont sollicités pour « faire des actions » dans les espaces extérieurs et « sensibiliser au vivre ensemble », certains estiment que « c'est le boulot des associations » (M. Taleb, 43 ans).

La motivation des jeunes mères de famille est également renforcée par le travail de conviction des prestataires, elles-mêmes souvent des femmes, auxquelles ces référentes tendent souvent à s'identifier. C'est par exemple le cas de Mme Ben Ali, 35 ans, mère de trois enfants et assistante maternelle, qui avoue s'être montrée sensible à la venue de Chloé et Léa, deux jeunes coordinatrices « qui voulaient absolument changer les choses » :

« Léa, elle était super investie. On aurait dit quelqu'un qui habitait avec nous, quelqu'un qui habitait le Square. [...] En les voyant, je me suis dit "après tout, si des jeunes comme elles viennent se donner à fond pour nous, pourquoi pas nous ?" C'est vrai que c'est quand même pour nous avant tout... » (Mme Ben Ali, 35 ans, juillet 2016).

Le travail d'enrôlement réalisé par les prestataires s'efforce ainsi d'« imposer et de stabiliser l'identité » des habitants (Callon, 1986, p. 185), en élargissant leur représentation de l'espace habité de la sphère privative du logement à la sphère collective de la résidence. L'identification des habitantes à la propre subjectivité des prestataires joue pour beaucoup dans l'engagement de participants. Si les trajectoires et les identités des référents les plus impliqués ne résonnent ainsi que très partiellement avec l'ambition des prestataires de donner la parole aux « invisibles » des quartiers populaires, il reste désormais à voir comment les intéressés s'ajustent en pratique au rôle qui leur est confié.

II. Entre défense des droits et relais des devoirs : l'ajustement des locataires à l'injonction à agir en relais de l'action publique

L'intermédiation ordinaire, en tant que pratique d'interaction informelle avec le voisinage, échappe à l'œil des tiers. Il paraît dès lors indispensable de confronter les observations des réunions aux récits des pratiques des participants. Or les entretiens révèlent que le mot « référent » ne fait pas sens chez tous les participants. Certains l'utilisent spontanément, d'autres n'ont jamais entendu parler du terme. Lorsqu'il n'a pas fait l'objet d'une discussion publique – voire d'un atelier d'informations dédié – il désigne davantage une catégorie indigène entre professionnels qu'un statut véritablement approprié par les intéressés. L'enquêteur se retrouve donc à négocier une définition du terme avec ses interlocuteurs, comme avec M. Taleb, 43 ans, locataire d'Iris :

- Enquêteur : « Qu'est-ce que vous pensez justement du fait qu'on demande aux locataires de... faire des choses, d'en parler aux autres ? »
- M. Taleb : J pense que c'est une bonne approche... C'est responsabiliser le locataire quoi. C'est pas que le travail soit fait que par l'association ou que par l' bailleur [...].
- E : Et d'être référent ? Référent d'immeuble ?
- M. T. : Ouais... À mon avis j'crois pas. Référent d'immeuble, non. J'suis pas là pour faire le travail du gardien. J'crois que c'est l'gardien qu'il est l'référent.
- E : Parce que pour vous référent ça impliquerait d'être vraiment... au courant de tout ?
- M. T. : Non [...] ça fait qu'on va prendre le travail du gardien j'trouve. [...] Référent, c'est un peu responsable. [...] Chacun s'responsabilise, chacun, voilà quoi. [...] Moi, si quelqu'un y a quelque chose qui s'passe dans son logement, j'vois pas qui va venir me voir "oui, tiens viens voir, fais ça..." [...]
- E : Ah, parce que pour vous c'est... En général, [l'association], ça fait référence à... Aller donner... De parler des choses à ses voisins, de dire "ouais, y a telle info qui a été dite".
- M. T. : Ouais, j'comprends. Mais [...] j'sais pas c'qu'on peut avoir comme info importante à part... Par exemple quand ils ont repeint les coursives, on va pas donner l'info comme quoi ils ont repeint les coursives ».

Dans cet extrait, la conception du référent est d'abord introduite avec prudence par l'enquêteur. Mais la simple prononciation du mot génère une tension symptomatique de cette exigence participative. Entre responsabilité collective à l'égard du voisinage et responsabilisation individuelle, le rôle de référent se perçoit comme un substitut du gardien. L'échange montre aussi l'ambivalence du statut de doctorant-salarié : en invoquant la fonction de relais d'informations, le chercheur véhicule à son tour l'injonction participative, tandis que l'idée même de transmettre les informations échangées en réunion suscite des réticences. La résistance de M. Taleb est d'autant plus saisissante qu'on a vu dans le chapitre précédent que c'est ce même participant qui, à l'occasion du premier comité de résidence du square Iris, mettait en cause la sélectivité d'un dispositif où seules les « personnes intéressées » sont invitées aux réunions. Le fait qu'il mette en discussion cette catégorie durant l'échange révèle à la fois combien le doctorant est d'abord associé à son étiquette de prestataire durant l'enquête, mais aussi combien ce terme n'est pas neutre, puisqu'il sous-tend une responsabilité d'ordre technique et politique. À l'issue de l'entretien, M. Taleb a d'ailleurs imposé de publiciser une deuxième fois la définition du mot « référent » à l'ordre du jour de la réunion qui a

suivi notre entretien⁴⁸⁵, ce qui atteste au besoin combien les enquêtes en observation-participante ont des effets sur les dispositifs qui dépasse celui de garantir la teneur « démocratique » des échanges (Blatrix, 2012).

Alors que l'intermédiation ne fait pas sens pour tous les participants, les pratiques auxquelles elle renvoie témoignent d'une tension structurelle entre la fonction de porte-parole des habitants et celle de porte-voix des droits et des devoirs des locataires. L'incitation à « faire référence » implique en effet des « réponses d'ajustement » (Berger, 2009), à la fois pour déjouer des risques relationnels dont il paraît difficile d'échapper, mais aussi pour se positionner au sein d'un dispositif qui instigue une pédagogie des « responsabilités partagées ». De ces ajustements, nous retenons quatre principales figures d'engagement – l'enquêteur, le relais d'informations, « l'entrepreneur de morale » et l'intermédiation « multi-située ». Si l'usage de ces différents positionnements est loin d'être univoque (les habitants pouvant adopter l'une ou l'autre des postures en fonction des situations), il révèle aussi des inégalités en matière de ressources sociales et culturelles.

II.A. Entre relais d'informations et vigilance à l'égard du voisinage

Certains locataires prennent au sérieux l'incitation des professionnels à faire redescendre les informations échangées en réunion. Cette fonction de relais dépend toutefois autant du réseau personnel d'interconnaissances des participants, que de leur propre représentation de l'importance des informations à transmettre.

Dans les territoires en rénovation urbaine, l'offre participative rencontre souvent la demande d'informations des habitants face à l'incertitude du relogement (Deboulet *et al.*, 2010). À Iris, où les nombreux logements murés jettent le doute sur une probable démolition, les participants se présentent en nombre aux différentes réunions. Dans ce contexte, se faire relais d'informations pour les non-participants relève d'un devoir moral pour certains habitants, comme Mme Sy, 37 ans :

« C'est moi qui est censée après dire ça à mes voisins parce qu'ils peuvent pas tous venir. Chacun est... J'ai ma voisine qui peut pas trop s'déplacer. Donc j'suis la référente de mon bâtiment. C'est bien d'savoir... qu'est-ce qui va s'passer, quand est-ce qu'on va être relogés... Parce que si personne vient dans mon bâtiment, ça sera compliqué quoi » (Mme Sy, juillet 2016).

Cette immigrée congolaise habite avec son fils de 15 ans et sa mère sous curatelle dans un immeuble dont l'état est « catastrophique » : la plupart des logements ont été murés, les autres sont squattés ou sont confrontés à des problèmes techniques ou à des invasions de punaises de lit. Chez elle, informer ses voisins, qu'elle connaît depuis toute petite, relève d'une activité de sollicitude : « J'les encourage un peu, parce qu'ils sont tellement désespérés que... J'suis en train d'leur dire "mais vous inquiétez pas... Ça va avancer, ça va l'faire !" Parce qu'ils trouvent pas d'solution quoi. Ils ont envie d'partir de là... ». C'est dans cet esprit qu'elle se montre solidaire et bienveillante à leur égard, et qu'elle cherche à véhiculer les informations les plus utiles (pour elle comme pour les

⁴⁸⁵ L'entretien a lieu en juin 2016, et M. Taleb impose ce thème lors du comité technique d'octobre 2016.

autres) qu'elle aura récoltées en réunion. Sur d'autres sites, cette bienveillance à l'égard du voisinage relève surtout de la vigilance, notamment à l'égard des nouveaux entrants :

« Nous on est référents donc quand les gens ils emménagent, on leur dit de pas laisser leurs cartons sur les paliers. [...] On leur explique tout. J'leur ai donné le livre [sur le tri sélectif], j'leur ai dit "si vous avez un problème, vous venez nous voir" » (Mme Jaouen, 70 ans).

Cette ouvrière retraitée relaye des informations qui relèvent du règlement intérieur de la résidence, se muant ainsi en « entrepreneuse de morale » (Becker, 1985) à l'égard des nouveaux locataires. Son étiquette de « référente » lui assure ici une légitimité pour se présenter à ses voisins, conférant à sa visite un statut quasi officiel. Elle parvient ainsi à « faire la loi dans l'immeuble » pour y maintenir la propreté et la tranquillité, rejoignant ainsi les observations de Kaufmann (1989), qui constatait dans les années 1980 que la régulation des conflits de voisinage dans les cités HLM reposait sur la vigilance de certains locataires, essentiellement issus des fractions les plus stables des milieux populaires. Or, face au constat largement partagé d'une forme de « laisser aller » dans les parties communes, tout se passe, dans les discours, comme si le repli sur soi avait laissé place à l'indifférence. Certains habitants, comme Mme Troadec, 56 ans, envisagent alors l'arrivée d'un tiers extérieur comme une aubaine pour remettre à la norme les espaces résidentiels : « J'me suis dit que moi, on m'écoutait peut-être pas quand j'disais quelque chose, mais euh... Peut-être qu'avec quelqu'un de l'extérieur, ç'aura un peu plus de poids quoi... ». Si le dispositif participatif autorise ainsi certains référents à se sentir légitimes à réguler les espaces communs, d'autres remarquent avec l'expérience qu'intervenir en soutien – plutôt qu'en entrepreneur de moral – s'avère en pratique plus efficace.

De la surveillance à la bienveillance envers le voisinage

Mme Le Goff, 71 ans, allocataire du minimum vieillesse, assume pleinement son statut de référente. « *Les gens ici me connaissent, ils me disent bonjour* », explique-t-elle. Pour cette retraitée isolée, l'investissement dans la plupart des groupements associatifs qui maillent le tissu local représente un moyen de lutter contre le délitement de ses liens familiaux (ses fils ont progressivement coupé les ponts avec elle après qu'elle ait divorcé suite à des violences conjugales). Très mobilisée pour maintenir un niveau de propreté dans son immeuble de 16 logements, elle s'est progressivement rendu compte que l'utilisation d'un ton réprobateur s'avérait certainement utile à court terme pour moraliser les contrevenants aux règles d'usages, mais qu'il demeurerait certainement tout aussi efficace et rentable, sur le plan relationnel, d'utiliser une méthode plus personnalisée pour s'adresser à ses voisins. Elle raconte ainsi qu'un jour, alors que l'état du hall était dans un état « horrible », elle a rédigé une affiche au ton réprobateur à destination des résidents :

« *Ce weekend, l'escalier était d'une saleté repoussante : traces d'urine, terre, quand ce ne sont pas des papiers ou des gouttes laissées par les poubelles, voire des mégots. S'il vous plaît les personnes qui salissent, nettoyez derrière vous afin de respecter les autres locataires. Cela nous permettra à tous de nous sentir mieux et d'être fiers de notre bâtiment. Merci* ». Mais l'affiche a été rapidement arrachée, et l'état du hall ne lui semblait pas forcément impeccable à moyen terme. Aussi, à l'occasion de la nouvelle année, elle a décidé d'adopter une autre approche :

« *Nous voilà à l'aube de 2017, aussi j'aimerais vous souhaitez à toutes et tous bonheur, joie, ainsi qu'une excellente santé. Que cette année chacun de nous fasse un tout petit effort afin que nous nous sentions bien dans notre bâtiment. Je compte sur vous, bonne année, bien amicalement, Henriette* ».

Cette fois-ci, c'est elle-même qui a dû retirer l'affiche plusieurs mois plus tard. Elle remarque d'ailleurs que les résidents prennent au sérieux son statut de référente, ce qui constitue autant une forme de reconnaissance qu'un fardeau qui peut être lourd à porter au vu de son âge et de son isolement :

« C'est vrai qu'on compte souvent sur moi. Mais y a des choses, je peux plus. [...] Parce que je suis référente, on le sait, je suis référente. Alors quand ça va mal dans le bâtiment tout ça, souvent on vient cogner à ma porte. [...] Par exemple le weekend dernier, les gens en dessous de chez moi sont venus, ils ont dit "on a un rat chez nous". J'ai dit "ça tombe bien, j'ai encore des petits pièges pour les rats". [...] Donc je leur en ai donné ».

Qu'elles retransmettent l'actualité de l'immeuble ou qu'elles visent à réguler les comportements des locataires dans les parties communes, les postures de relais d'informations et d'entrepreneur de morale demeurent conformes aux attentes des gestionnaires, souhaitant que la « concertation » qu'ils appellent de leurs vœux ait des retombées sur la propreté des espaces de la cité. L'intermédiation suppose toutefois de faire remonter une parole collective pour informer le bailleur des problèmes que rencontrent leurs pairs. Deux autres postures de référents s'inscrivent en ce sens : le porte-parole des habitants et le médiateur profane entre bailleur et locataires.

II.B. Du porte-parole des habitants au médiateur profane

Par-delà la participation, certains locataires contribuent à faire remonter la parole des non-participants, en portant leurs revendications. À l'image des habitants de la Duchère (Overney, 2011), Mme Joly, 35 ans, s'engage dans un « travail d'enquête » pour s'enquérir des problèmes des autres habitants :

« Comme j'suis assez sociable, c'est plus moi qui va vers eux pour discuter de ça, pour leur poser la question : "vous avez d'eau chaude ? Vous avez du chauffage ? Vous avez..." Et c'est comme ça qu'on engage la conversation. Alors ils vont m'dire "oui j'ai pas d'chauffage". J'ai une voisine par exemple au premier étage, elle a jamais d'chauffage, elle a toujours des problèmes à c'niveau-là... Alors j'lui dis : "faut aller voir les gardiens, faut faire des lettres, faut... Voilà, faut montrer des traces de vos réclamations". Après j'ai des voisines turques qui ont des problèmes d'eau chaude. Ou alors quand les ascenseurs sont en panne ou quoi, et qu'on en discute, ils m'disent "bah vas-y, va leur dire !" » (Mme Joly, juin 2016).

Engagée dans une « épreuve de vigilance » pour publiciser les problèmes du quartier (Overney, 2011), cette référente prend connaissance des problèmes de son voisinage. Grâce à son côté « sociable », les troubles du quartier ou de l'immeuble deviennent un prétexte pour engager les conversations. Celles-ci lui permettent, dans les comités de résidence, d'être porte-parole de son immeuble, d'autant que la majeure partie de ses voisins sont des primo-arrivants qui n'osent pas participer, ou des travailleurs qui n'en ont pas la possibilité. Elle diffuse également des informations transmises dans les réunions. En médiatisant les droits des locataires, elle se distingue toutefois de l'entrepreneur de morale qui transmet surtout des devoirs (ranger les cartons, trier ses déchets...). Au chômage, son engagement local s'explique autant par sa disponibilité, que par son parcours personnel. Habitante de la commune « depuis 5 générations », elle est d'abord très attachée à l'espace local dont elle regrette la « mauvaise réputation »

extérieure. En tant que convertie à l'Islam portant le *jilbab*, son expérience de l'altérité⁴⁸⁶ la conduit à adopter une attitude bienveillante à l'égard des autres populations minorisées qui peinent à se faire comprendre des institutionnels. Enfin, son inscription dans des réseaux de sociabilité autour de l'école, notamment les « mamans » de l'immeuble avec lesquelles elle effectue une surveillance partagée des enfants, la motive à développer des relations sociales avec ses voisins. Mme Joly fait ainsi le récit de ces arrangements réciproques en matière de travail parental, qui invite ainsi à prendre de la distance avec les discours de nombre d'habitants ou de professionnels qui déplorent les « mamans » qui laisseraient leurs enfants « livrés à eux-mêmes » et « sans surveillance » :

« C'est les enfants qui nous rapprochent aussi parce que ils jouent ensemble. Et donc des fois je les reçois là. Puis ben j'envoie... On s'est échangé les téléphones avec les mamans, forcément pour qu'on ait chacune... Voilà, y a ça aussi. On a l'oeil sur nos enfants, quand ils jouent dehors. Moi j'ai une vue de ce côté-là [depuis la fenêtre], mais d'autres mamans ont accès sur l'autre côté. Donc comme ça ben chacune on voit à peu près où sont les enfants. Puis bon ben voilà, on a les portables des unes des autres comme ça on s'dit, si y en a une qui trouve plus son, son... "Il est pas chez toi ?" »

Cette intermédiation informelle en direction des seuls locataires est valorisée par les spécialistes du DSU, en ce qu'elle génère du lien social. Mais la posture que ces derniers idéalisent doit être « multisituée » (Borzeix et Collard, 2009) : qu'il s'agisse des locataires et de leurs problèmes, ou de l'institution et de ses contraintes partenariales ou organisationnelles, un référent devrait pouvoir considérer toutes les parties prenantes avec empathie. À travers leur rhétorique des « responsabilités partagées », c'est ce double rapport que les prestataires cherchent à transmettre aux habitants et aux gestionnaires. Or, si ce positionnement est déjà difficile à stabiliser pour les intervenants sociaux (Baillergeau, 2007), il relève presque de l'impossible pour des habitants qui ne peuvent prétendre agir en tiers. Certains participants parviennent toutefois à s'engager dans une telle intermédiation, comme Mme Sané, 52 ans, originaire du Sénégal. Cette femme se positionne en véritable partenaire du prestataire : en plus de son statut de référente, elle participe activement à ses côtés à la constitution d'une association locale dédiée au soutien scolaire.

Une référente à l'engagement multisitué

Le parcours de cette mère de quatre garçons d'âge adulte la positionne en haut de la stratification sociale locale. Fille d'un important homme d'État sénégalais, elle est arrivée en France à 21 ans pour poursuivre ses études d'informatique. Elle s'est installée peu après à Iris avec son mari, professeur de comptabilité en lycée professionnel. Même si leur situation économique pourrait le leur permettre, Mme Sané n'a aucune envie de quitter le quartier : « *on a toute notre vie [ici], donc pourquoi partir ?* » Depuis quelques années, elle s'est volontairement reconvertie dans une carrière d'auxiliaire de vie à temps partiel auprès de personnes âgées, car elle a « *toujours aimé aider les autres* ». Forte d'une disposition au travail de sollicitude, elle se montre compréhensive envers ceux qui ne participent pas aux réunions du dispositif : « *Je crois que les gens qui viennent, c'est les gens qui osent le plus souvent. Mais les gens qui ont le plus de problèmes restent à la maison : ils disent rien. Ils subissent. Et puis y a des gens aussi qui ont des difficultés, même pour parler, tout ça. Déjà le français y a un problème, donc ils ont peur de parler en groupe comme ça, de pas se faire comprendre* ». Depuis plusieurs mois, son engagement aux côtés

⁴⁸⁶ Pour plus de détail sur les stratégies de négociation de l'appartenance minoritaire des blancs convertis à l'Islam, notamment en termes de « volonté de faire dialoguer les cultures », voir Brun et Galonnier (2016).

des institutions a pris de l'ampleur : elle participe désormais activement à la construction, largement soutenue par le bailleur et la préfecture, d'une association dédiée au soutien scolaire avec « *les jeunes du quartier* » (nous reviendrons dessus dans le chapitre 8).

Son nouvel engagement fait suite à une fusillade qui a eu lieu l'an dernier dans le quartier entre deux « *groupes de jeunes* » de cités rivales. Un enfant d'une douzaine d'années est mort, secouant les institutions locales et les habitants du quartier : « *je me suis senti coupable quoi. Parce que j'ai dit, on est tous responsable quoi, quelque part. On a laissé faire les jeunes, ça s'est dégénéré. Donc stop* ». Le récit de sa culpabilité s'enracine dans un décalage entre la réussite sociale de ses quatre fils – deux d'entre eux sont partis étudier aux États-Unis grâce à une bourse sportive – et celles de la majorité des autres enfants qui « *traînent toute la journée* ». Elle a dès lors éprouvé le besoin « *d'aller parler aux jeunes* », et a senti qu'ils « *manquaient de repères* ». Comme elle l'analyse, « *c'est vrai que la plupart, c'est des familles d'illettrés, donc les parents ne suivent pas trop. Et les enfants aussi pour eux, les parents ne comprennent pas. [...] Les parents sont là, ils s'intéressent pas trop aux enfants, les études, qu'est-ce qu'ils font... Ils sont livrés à... Ils sont perdus. Ils sont perdus. Ils sont pas méchants hein ! Mais ils sont perdus* ». Elle s'efforce alors de « *créer du lien* » entre les jeunes et les autres habitants ou les institutions. Elle veut leur montrer que « *eux aussi ils sont capables de faire des choses* ». Son intermédiation incarne la figure du « *grand frère* » décrite par Duret (1996) : elle connaît différents groupes marginalisés (les « *jeunes* », les primo-arrivants...) et s'improvise médiatrice ordinaire entre différents mondes sociaux.

L'engagement de Mme Sané illustre cette figure de « *leader* » plébiscitée par les tenants du *community-organizing* (Balazard, 2015). Sa maîtrise de quatre langues africaines et sa capacité à relier plusieurs groupes sociaux font d'elle un relais de mobilisation. Sa participation à la vie locale s'étend des instances les plus « *couvertes* » (Borzeix et Collard, 2009), dans l'ombre des institutions – elle s'implique dans les activités de la mosquée et dans l'organisation de tontines avec un groupe de femmes originaires d'Afrique de l'Ouest – jusqu'aux instances les plus « *ouvertes* » et officielles, comme celles du dispositif participatif ou de l'association de jeunes. Cet engagement multisitué la conduit à faire figure d'interlocutrice privilégiée de nombreux partenaires institutionnels. Au croisement de plusieurs réseaux d'interconnaissances, elle multiplie les « *liens faibles*⁴⁸⁷ » en tissant des ponts (*bridging*) entre différents groupes générationnels, institutionnels et communautaires qui maillent le tissu social sans forcément se joindre.

À travers ces différents modes d'appropriation de l'intermédiation, l'engagement des référents se conjugue selon une double épreuve de vigilance. Celle-ci demeure attentive à la fois à la gestion institutionnelle des espaces résidentiels et domestiques, mais aussi aux comportements des habitants. Lorsqu'ils interagissent avec leur voisinage, les participants s'orientent soit vers l'information des droits des locataires, soit vers une promotion de leurs devoirs. Quelle qu'en soit la forme, leur engagement relève d'un mode d'attention pour le cadre de vie qui implique une disposition à la sollicitude ou au bien collectif. Or, un tel investissement est mis à l'épreuve des multiples tensions qui structurent la vie sociale au sein de ces quartiers. Dans des contextes régis par des antagonismes entre bailleur et locataires, la posture de référent déjoue l'ordre social intrinsèquement conflictuel entre logeurs et logés.

⁴⁸⁷ Mark Granovetter (1973) distingue deux types de relations : les « *liens forts* », marqués par des contacts fréquents et à forte charge émotionnelle et affective, relie l'individu à sa famille et ses amis ; les « *liens faibles* » qualifient des contacts brefs et occasionnels, et surtout plus étendus et plus distants.

III. La posture de référents : entre risques et rétributions individuelles et collectives

Les habitants qui s'engagent en tant que référents s'exposent à différents risques, que des rétributions individuelles, des formes d'incitations sélectives, peuvent partiellement combler. Les risques auxquels s'exposent les référents mettent autant en jeu leur participation dans les espaces participatifs que leur exposition dans l'espace public de la cité. Ils révèlent l'existence d'un conflit de loyauté, qui se médiatise autant dans le clivage bailleurs-locataires qu'auprès d'une diversité de voisins avec lesquels les participants doivent cohabiter au quotidien. Ce risque dépasse celui de la posture de référent, mais relève de manière plus générale des coûts de l'engagement, voire de la mobilité sociale, dans les quartiers populaires. Notre propos revient ainsi à proposer une forme de sociologie du risque de l'engagement dans les quartiers populaires, ou pour le dire sans ambages, une sociologie du coût de la participation pour les individus.

Après avoir montré comment les référents se positionnent par rapport au clivage entre logeurs et logés, l'analyse s'intéresse plus particulièrement aux risques soulevés par la régulation des parties communes, qui institue un rappel de la norme susceptible d'engager les protagonistes dans un conflit ouvert avec leurs interlocuteurs (III.A). En effet, dans un contexte de cohabitation pluriethnique, la régulation des parties communes est d'autant plus risquée qu'elle réactualise des frontières entre les acteurs sociaux (III.B). Le propos souligne enfin la dimension problématique des rétributions individuelles et collectives qui maintiennent les acteurs dans la participation (III.C).

III.A. L'ajustement aux antagonismes entre bailleur et locataires

Devant jouer un double rôle de porte-parole des locataires auprès du bailleur tout en relayant le message institutionnel aux autres habitants, le rôle de référents n'a rien d'évident, tant il amène les individus concernés à adopter une posture ambivalente à l'égard du voisinage. D'un côté, l'incitation participative les encourage à s'exposer aux côtés du bailleur, alors même qu'une partie des locataires, organisée ou non en amicale, considère souvent celui-ci comme une « société [qui ne] pense qu'à l'argent des locataires ». De l'autre, chercher à réguler les espaces communs incite ces référents à adopter un jugement moral ou s'inscrire dans la délation à l'égard des habitants dont le comportement serait problématique pour le « vivre ensemble ». Dans ces conditions, cette posture fait intervenir un conflit de loyauté qui se manifeste dans deux situations intrinsèquement liées, qu'il nous faut cloisonner à des fins analytiques : l'engagement dans la concertation d'une part, et l'activité de rappel de la norme d'autre part.

1. La concertation avec le bailleur à l'épreuve des risques

Dans l'incitation à se « concerter » avec le bailleur, les référents se retrouvent engagés dans une posture d'interlocuteur de l'institution qui, selon le degré de conflictualité que suscite le bailleur, encourage les habitants à cacher ou non leur statut de référent. L'image des bailleurs n'est en effet pas homogène dans l'ensemble des

quartiers populaires. Elle varie fortement lorsque les habitants peuvent établir des points de comparaison. Dans les communes populaires dont le parc est géré par des logeurs différents (comme c'est le cas, on l'a vu précédemment, de nombreux sites d'intervention du prestataire enquêté), ceux-ci peuvent faire l'objet d'une évaluation profane, fondée sur une comparaison entre les prix pratiqués, la qualité de l'entretien des espaces collectifs et privés, l'appréciation des relations de proximité, ou encore la réactivité du gardien.

Plus les bailleurs bénéficient d'une image positive, et moins les participants hésitent à assumer publiquement leur position de référents. C'est notamment le cas à Osny, où les habitants s'estiment dans l'ensemble « bien lotis » comparativement aux autres bailleurs du quartier dont ils estiment les résidences à l'« abandon ». Dans ce site, les participants n'hésitent pas à se présenter comme référent dans leurs relations résidentielles. Le prestataire a même sollicité un graphiste pour réaliser des cartes de visite personnelles à l'effigie des participants, que ces derniers utilisent par exemple pour accueillir les nouveaux arrivants.

Inversement, lorsque les logements sont jugés « chers », les gardiens peu réactifs, et les chargés de clientèles « méprisants », les dispositifs participatifs peuvent susciter la méfiance des populations. Lorsque s'y ajoutent les tensions internes entre locataires et la crainte des « jeunes qui trafiquent dans les halls⁴⁸⁸ », les conditions sont réunies pour que le rôle de référent suscite la défection. C'est ce qui ressort du témoignage de Mme Dia, 74 ans. Alors même que le prestataire la désigne comme une « référente », celle-ci se voit comme une simple participante : « J'ai beaucoup d'admiration pour [les référents], parce que c'est une grande tâche. [...] C'est pas facile ! Connaissant un peu la mentalité des... de beaucoup de gens ici ». Engagé dans une posture d'interlocuteur de l'institution, le référent occupe ainsi une inconfortable position surplombante à l'égard de ses voisins. Face à l'incitation à « faire référence », les différents modes d'engagement décrits précédemment peuvent s'apparenter à des « réponses d'ajustement » (Berger, 2009) : les référents adaptent les différents positionnements et la rhétorique qui l'accompagne aux situations et à leurs interlocuteurs.

Par exemple, pour s'accommoder du conflit de loyauté que le statut de référent fait peser sur eux, certains privilégient la posture de porte-parole des habitants à celle de relais d'informations ou d'entrepreneur de morale. Or, cette forme d'engagement n'est pas exempte de contradictions. D'un côté, elle permet aux participants de s'assurer de la bienveillance de leurs pairs dont ils défendent la cause en arène publique. Mais dans le même temps, elle leur fait courir le risque de conflictualiser leur relation personnelle avec les gestionnaires. Mme Joly, qui publicise régulièrement les problèmes d'eau chaude ou d'ascenseur dans son immeuble, en a souffert lorsqu'elle a voulu porter une réclamation individuelle suite à un problème administratif auprès du responsable. Celui-ci aurait dévoilé « un autre visage que celui qu'il montre dans les réunions », lui disant qu'elle n'avait « qu'à déménager dans le privé si [elle n'était] pas contente ». Assumer un rôle de porte-parole implique un don de soi qui peut être cher à payer, d'autant que les rétributions de la part du voisinage semblent souvent maigres.

⁴⁸⁸ Ces citations de locataires sont issues d'observations de réunions du dispositif.

Chez les référents, l'implication dans le dispositif de concertation fait courir le risque de s'exposer à la critique des autres résidents, et plus particulièrement des amicales de locataires dites « revendicatives » qui rejettent l'offre de DSU. Dans les immeubles où les membres actifs de ces organisations sont les plus implantés, les participants sont d'ailleurs peu nombreux à se rendre aux réunions, et assurent aux prestataires qu'ils ont peur d'être étiquetés comme « collabos » par leurs voisins⁴⁸⁹. Dans d'autres sites, la coexistence des référents et des amicales crée une confusion qui oblige les référents à relégitimer leur rôle de façon rhétorique. C'est par exemple ce que fait M. Ayoub, 44 ans, en entretien :

« Y a des gens aussi ils mélangent tout. C'est-à-dire y a certains gens ils disent "oui vous représentez rien du tout". Alors ils confondent l'amicale de locataires et les... Voyez ? C'est-à-dire que nous on défend pas la même... Par exemple l'amicale de locataire il est censé aller vérifier les charges, vraiment c'est un autre... Alors que nous...[...] Nous on vient on dit "voilà y a un problème" [...] C'est-à-dire on vient pas pour la confrontation. On vient vraiment leur proposer des solutions. Parce que eux ils sont pas sur le terrain. Par exemple quand on leur dit "là il manque une poubelle, là il faut améliorer ça..." On avait par exemple un problème, vous savez le parking. Moi j'me rappelle quand le matin je sortais au boulot, ben des fois y avait le camion de poubelles là, il vient prendre les poubelles il bloque la route. Et du coup il fallait que j'attende 10 minutes un quart d'heure pour, et ben 10 minutes un quart d'heure vous arrivez en retard au boulot hein. Et du coup [...] moi j'ai proposé d'enlever la séparation entre les deux parkings, et qu'on puisse sortir des deux côtés. Et donc quand le camion-poubelle il bloque là, [...] maintenant on peut sortir de l'autre côté ! » (M. Ayoub, septembre 2016).

En insistant sur les « petites victoires » obtenues grâce à son implication en tant que référent, cet homme valorise son engagement en le présentant en filigrane comme complémentaire, voire concurrent, de celui des amicales de locataire. Son opération de légitimation repose sur la mise en avant de problèmes concrets, dont la résolution, *via* la discussion avec l'organisme, permet d'améliorer la vie quotidienne des résidents. En opposant cet engagement pragmatique aux enjeux défendus par les amicales (le « contrôle des charges »), son discours n'est pas sans rappeler celui des bénévoles associatifs analysés par Nina Eliasoph (2010), qui évitent le politique des discussions publiques pour concentrer leur discours sur ce qu'ils sont capables de réaliser à leur niveau. Cette rhétorique de justification pourrait paraître anecdotique si elle ne résonnait pas avec les risques de surexposition dans la vie publique spécifiques aux quartiers populaires. Dans des contextes urbains où le « ragot » ou la rumeur demeurent structurant des rapports microsociaux (Calogirou, 1990), les référents s'exposent en effet à la critique et la méfiance de leurs pairs, comme l'explique Mme Sané :

« Dans ces cités, c'est ça aussi qui est difficile. Dès qu'on commence quelque chose, on pense que oui, on fait ça parce que... [...] on lui a promis une place à la mairie. [...] Peut-être qu'elle travaille pour [le bailleur]... » (Mme Sané, juillet 2016).

Parce que cette exigence participative tend à brouiller les frontières entre action publique et action civique (Borzeix et Collard, 2009, p. 197), les référents peuvent être suspectés d'être rémunérés, ou de tirer des rétributions matérielles directes à leur engagement. Certains font d'ailleurs le parallèle entre le « référent » ou « relais »

⁴⁸⁹ Note issue d'une conversation informelle avec Akim, coordinateur, avril 2016, à propos du dispositif participatif mis en œuvre aux Jonquilles et aux Figuiers.

bénévole, et le dispositif éponyme de la politique de la ville, l'adulte relais rémunéré. Dans les grands ensembles populaires où les pratiques clientélistes tendent à structurer le rapport aux institutions (Mattina, 2016), l'intermédiation réactualise ainsi le conflit de loyauté : en acquérant peu à peu une reconnaissance institutionnelle, les individus se risquent à la mise à distance de leurs pairs. L'exigence de tels dispositifs demeure donc significative du poids de l'engagement dans les quartiers HLM pour les « militants des cités », tiraillés entre la mise à l'épreuve de leurs compétences par les institutions, et le témoignage de leur sincérité auprès de la population locale (Masclat, 2003).

Dans ces conditions, le risque de conflit de loyauté se trouve magnifié par le paradoxe olsonien de l'action collective⁴⁹⁰ : le faible nombre de participants dans les instances, associés au manque de reconnaissances des pairs, exacerbe le sentiment que ce sont « toujours les mêmes qui participent ». Nombre de référents font ainsi part d'un sentiment d'essoufflement et d'épuisement. Depuis deux ans qu'elle participe, Mme Joly aimerait :

« Que ça... puisse tourner. Que ce soit pas toujours la même personne qui soit un peu le porte-parole... de l'immeuble. Parce que j' pense que tout le monde est concerné et... c'est bien que chacun puisse aussi... s'investir » (Mme Joly, juin 2016).

Cette résidente pointe ainsi en creux les aléas du paradoxe olsonien de l'action collective : seule personne active de l'immeuble, ses voisins apparaissent comme autant de « passagers clandestins » se reposant sur elle pour faire valoir leurs droits (Olson, 1978). Face à la défection du voisinage, de nombreux référents se découragent en particulier d'adopter une posture de relais d'informations. Lorsque Mme Touré, 38 ans, a essayé de transmettre le contenu des réunions à ses voisins de palier, elle s'est aussitôt heurtée à leur indifférence : « malgré qu'ils vont nous dire “oui, dites ça aux locataires, dites ceci, dites cela, informez !” Mais au final ils s'en foutent ». Selon elle, leur attitude est liée à leur manque de confiance dans l'organisme HLM : « Pour eux ils se disent “le bailleur il veut juste l'argent. C'est l'argent qui l'intéresse, le reste il s'en fiche” ». Face au peu de rétribution de ses pairs pour son engagement, elle préfère désormais garder le contenu des réunions pour elle. Cette réticence à interagir avec le voisinage est récurrente là où s'observe un décalage entre les propositions des locataires et leur prise en charge par les gestionnaires :

« Vous dites aux gens “tiens, il va se passer ceci [...] ce sera vers le mois de janvier”. Mois de janvier l'année d'après, c'est pas encore fait. Les gens ils vous disent “mais vous êtes fou ou quoi ? Qu'est-ce que vous racontez comme bêtises ?” [...] Maintenant, j'dis plus rien comme ça j'suis tranquille. On n'est pas viable, on se fait passer pour des imbéciles » (M. Jaouen, mars 2017).

Chez ceux qui demeurent fidèles au dispositif, le décalage des temporalités du quotidien des habitants et l'agenda des organismes tend à susciter une forme d'entre-soi avec les gestionnaires. Socialisés au travail participatif, ils se montrent conciliants avec les temporalités des bailleurs, tout en étant conscients qu'elles demeurent en décalage avec les préoccupations quotidiennes des autres habitants. Pour éviter de se mettre en porte-à-faux, ils se dispensent d'interagir avec leurs collatéraux. Ils préfèrent faire

⁴⁹⁰ Le paradoxe de Mancur Olson désigne le fait que dans une action collective, certains membres du groupe adoptent une posture de « passager clandestin », en regardant les autres se mobiliser pour profiter des biens collectifs produits par le groupe (Olson, 1978).

remonter des troubles résidentiels issus de leurs observations personnelles plutôt que d'enquêter sur les besoins des non-participants. Lorsque ces derniers sont évoqués en réunion, les propos relèvent plus souvent de la dénonciation de leurs mauvaises conduites que d'une forme de bienveillance à l'égard de leurs difficultés quotidiennes. Dans ces immeubles où le « repli sur le privé et [les] résistances individuelles sont les seules ressources » dont disposeraient les populations (Villechaise, 1997, p. 357), se mettre publiquement à distance de comportements jugés immoraux permettrait à ces référents de sauver la face aux yeux des acteurs institutionnels (Gilbert, 2012). Cette attitude est pourtant contraire aux objectifs fixés par les professionnels.

2. Le rappel de la norme au risque des « représailles »

Aux yeux des prestataires et des CDSU, les référents doivent interagir avec leurs pairs, ne serait-ce que pour diffuser les bonnes pratiques en matière d'habiter, et leur montrer qu'un « mieux vivre ensemble » demeure possible dans les résidences. La séquence suivante illustre comment les référents réagissent à une telle suggestion.

Une résistance collective à rappeler frontalement de la norme⁴⁹¹

Aux Saules, les tensions entre locataires et les regroupements de jeunes dans les halls tendent, dans les discours, à structurer les rapports sociaux. Ici, après trois ans de travail, le groupe de référents s'est stabilisé autour d'une dizaine de locataires : six femmes et quatre hommes de 35 à 75 ans, mais ces derniers ne souhaitent pas exposer leur engagement. Alors même que les gestionnaires les jugent « *constructifs* », les professionnels du DSU se désolent que ces référents résistent à rendre leur statut public.

Tandis que la propreté est à l'ordre du jour, plusieurs locataires, uniquement des femmes, déplorent le manque d'hygiène des parties communes. Alors que les discours mettent en cause le professionnalisme des gardiens ou de l'entreprise de nettoyage, les participantes prescrivent également que le prestataire refasse une sensibilisation en porte-à-porte. Mais les professionnels rappellent « *qu'on a tout essayé ici* ». Rien à faire, la souillure des parties communes et le jet de déchets par les fenêtres se sont banalisés. Puisque les campagnes de sensibilisation entreprises par les professionnels ne semblent pas très efficaces, Youssef, agent GUP, suggère que les participants soient aussi de la partie : « *Je pense aussi que vous, vous soyez visibles, pas que [le bailleur] et [le prestataire] [...], mais vous, que vous soyez là, que vos voisins vous voient en train de faire cette campagne de sensibilisation avec nous, peut-être ça peut créer quelque chose qui va faire réfléchir...* "Ha tiens, ma voisine est en train de nettoyer donc j'ai pas envie de jeter" ». Son discours tente de responsabiliser les référents : là où la seule sensibilisation des professionnels ne permettrait pas d'initier une « *prise de conscience* », la mise en scène de pairs qui donnent l'exemple pourrait générer l'imitation des conduites. Mais son argumentaire est entrecoupé par des murmures de réprobations de plusieurs participantes : « *non je pense pas...* » ou encore « *non j'suis pas sûre...* ». D'autres haussent le ton : « *non parce que ces gens-là...* » dit l'une, « *ben y a en qui en ont rien à faire hein* » ajoute une autre. Finalement, une retraitée de 70 ans coupe court au discours de Youssef : « *Ça n'marchera jamais ! On va se faire insulter !* ». « *Il faut tout essayer !* » tente l'agent. « *Non non non. Moi je vais pas chez les autres, jamais. On va se faire insulter* ».

Deux enseignements peuvent être tirés de cette forme de résistance collective à s'engager dans le rappel de la norme. Premièrement, cette injonction témoigne d'une faillite collective de la mise en propreté dans les quartiers HLM (Ségaud, 1992). En effet,

⁴⁹¹ Les Saules, réunion de préparation d'un comité de résidence, juin 2016.

si l'on considère les pratiques de propreté comme des gestes politiques (Douglas, 2016), la mise en ordre de l'urbanité et des pratiques citadines ne peut être seulement l'affaire des organisations administratives et bureaucratiques. Elle concerne plus globalement le vivre ensemble, au sens de « modalités de cohabitation urbaine » relevant d'un « *continuum* de pratiques, de l'intime au public, de l'individuel au collectif, dans la renégociation quotidienne des seuils et des limites » (Guitard et Milliot, 2015, p. 407). Cette faillite collective du respect de l'autorité ne laisse pas place au doute si l'on suit Hannah Arendt, qui considère que la « caractéristique essentielle [de l'autorité] est que ceux dont l'obéissance est requise la reconnaissent inconditionnellement : il n'est en ce cas nul besoin de contrainte ou de persuasion » (Arendt, 1972, p. 145). Le problème posé par la difficulté de l'organisme HLM à mettre au propre le sale de façon solitaire, sans la collaboration des résidents, souligne combien la mise au propre des espaces résidentiels ne peut être seulement coercitive, mais doit faire appel au consensus collectif. Or, dans cet extrait de réunion, ce sont uniquement les femmes de l'auditoire qui réagissent pour montrer leur hostilité à cette suggestion. Ces réactions apparaissent symptomatiques de la réception sexuée d'une telle injonction, comme si les préoccupations pour l'hygiène des espaces collectifs relevaient nécessairement d'une prise en charge féminine. Elle témoigne à nouveau frais de la charge de sollicitude qui pèse sur les femmes des quartiers populaires (Faure et Thin, 2007). Face au travail de subjectivation des politiques sociales qui façonnent des individus à la fois responsables d'eux-mêmes et des autres (Brugère, 2011), c'est d'abord elles qui perçoivent l'injonction à agir pour mettre en ordre l'urbanité de leurs lieux de vie.

Deuxièmement, les arguments que les résidentes mobilisent pour manifester leur hostilité à cette injonction sont loin d'être anodins. S'impliquer ouvertement dans la régulation des parties communes, *via* du porte-à-porte, représente en effet un degré croissant d'engagement dans des situations ouvertement conflictuelles (Torre et Caron, 2005). La peur de l'insulte pointée par l'une des participantes révèle ainsi le risque de sanction ou de représailles qui accompagne un travail de normalisation conduit à la faveur de l'institution. En rappelant de manière unilatérale la norme instituée auprès de ceux dont la conduite est potentiellement anormale, l'entrepreneur de morale se risque à leur attribuer ouvertement un statut de déviant (Becker, 1985). Paré d'un tel attribut, le déviant sanctionne alors l'autorité stigmatisante pour sauver son honneur (Goffman, 1975). De tels risques illustrent l'ambivalence du rôle de référent tel qu'il est pensé par les professionnels : s'engager pour le vivre ensemble, aux côtés du bailleur et de son prestataire, ne revient-il pas à stigmatiser ses pairs ?

Édifier la norme – et définir des déviances – réactualise dès lors un conflit de loyauté pour les personnes qui se prêtent au jeu. Dans des contextes résidentiels où une partie des habitants – notamment les jeunes garçons – ont élaboré des contre-normes pour se protéger d'une société extérieure qui les relègue ou les stigmatise (Lepoutre, 1997 ; Lapeyronnie, 2008), réguler les conduites dans les parties communes revient en effet à rejeter l'ordre territorial établi localement. Dès lors, en attribuant aux comportements des locataires la cause des problèmes de leur environnement, les participants courent le risque d'adopter les intérêts de l'institution, au détriment d'une partie des membres du groupe. C'est par exemple le cas de Mme Traodec, 56 ans, dont les représentations sont marquées

par une forme de dissociation identitaire entre l'ordre local et les normes majoritaires auxquelles elle est quotidiennement confrontée par ses nombreux contacts avec la société extérieure (Lapeyronnie, 2008, p. 104). Face à des comportements jugés immoraux, cette femme de ménage chez des particuliers des communes bourgeoises environnantes conçoit son rôle de référente comme une alliance avec l'organisme HLM : « le ménage a beau être fait, mais [...] les gens... sont pas très soigneux quoi. Donc c'était plutôt contre eux que contre la Société [HLM] elle-même en fait ». Comme elle le remarque, son parti pris est plutôt singulier : « dans les réunions encore, quand vous entendez les gens, c'est toujours un peu contre la Société... [...] C'est toujours : "oui [le bailleur] ceci, [le bailleur] cela" ». Cette résidente arrivée dans les années 1980 s'estime d'autant plus en décalage avec les autres participants qu'elle estime le service du bailleur satisfaisant :

« C'est pas que j'faillotte, mais ça fait 34 ans que j'habite ici, [...], et donc j'ai vu passé les Sociétés. Et j'dois avouer que même sans ça, c'est celle bah... qui s'occupe le plus de nous, j'veux dire. [...] Elle a une meilleure gestion en fait... Euh, par rapport aux charges, aux rappels de charges qu'on a et tout » (Mme Traodec, mars 2016).

Socialisée aux normes spatiales des classes moyennes, Mme Traodec ne peut s'empêcher de comparer le mode de vie de ses clients avec celui de ses voisins d'immeuble. Son discours révèle ainsi les conflits normatifs qu'elle entretient avec ses pairs. Les clivages ne concernent pas seulement la propreté des espaces résidentiels. Ils se portent aussi sur le travail parental des autres référents, qu'elle juge laxiste au regard de ses propres pratiques éducatives :

« J'comprends pas quand les gens ils disent "y a rien pour les enfants". Nous on a bien réussi, y avait moins de structures en fait. Mais faut s'occuper de ses enfants ! C'est tout quoi j'veux dire. Mes enfants ont jamais joué tous seuls en bas ! Ça n'est jamais arrivé ! Ils ne revenaient jamais seuls de l'école. Ou j'payais quelqu'un, ou ils allaient au centre aéré, ou... [...] J'sais pas, les gens mettent leurs gamins dehors, et faut qu'il y ait tout c'qu'il faut pour eux ! [...] Et donc des fois je m'tais dans les réunions parce que j'entends toutes ces mamans qui... Ben moi j'suis pas d'accord : vous voulez tout, et bah non. C'est vos enfants, élevez-les ! J'suis désolée, élevez-les. Demandez pas à la société d'les élever » (*Ibid.*).

Les espaces participatifs organisés par le DSU font ainsi apparaître un *hiatus* entre responsabilisation institutionnelle et responsabilisation des conduites habitantes : le projet de concertation s'interpose avec celui de banalisation des quartiers, et tend à dramatiser les clivages internes en matière de style de vie. Les situations de groupe tendent en effet à faire ressurgir les conflits de normes entre les habitants, qui conduisent certains habitants à porter un jugement moral sur les autres participants. Dans ce contexte, Mme Traodec préfère bien souvent taire ses propres représentations de l'ordre social, pour ne pas se mettre en porte-à-faux avec ses pairs. Au lieu d'en faire un objet de discussion publique, elle compte implicitement sur les professionnels du DSU et le bailleur pour légitimer l'assimilation des conduites au mode de vie majoritaire.

La façon dont cette participante évacue les conflits normatifs des discussions publiques est loin d'être exceptionnelle. Elle dévoile combien la régulation des comportements dans les parties communes contribue à médiatiser les frontières symboliques et morales entre les individus et les groupes, entre ceux qui adhèrent aux normes spatiales dominantes, et ceux qui les contournent ou les ignorent (Séguin, 1997). Dans ces quartiers d'enracinement de populations issues de l'immigration, la

publicisation de ces conflits normatifs peut prendre une résonance dramatique, en réactualisant les « frontières ethniques⁴⁹² » que les individus et les groupes érigent dans leur vie quotidienne (Barth, [1969] 1995).

III.B. L'ethnicisation de la régulation des parties communes

Dans les discours des habitants, l'activité de régulation des parties communes fait intervenir un risque de « repréailles » qui se manifeste souvent par des insultes, voire dans certains cas, par des dommages à l'encontre du véhicule (pneus crevés). En pratique, ces face-à-face sociaux sont souvent appréhendés dans des catégories ethniques (Anselme, 1993, p. 35), alors même qu'ils sont manifestement générationnels. En effet, les conflits opposent traditionnellement les jeunes et les adultes, et plus singulièrement deux catégories d'habitants : les personnes âgées blanches d'un côté, et les « jeunes » ou les enfants de l'autre. Comme le note Anne-Marie Séguin, « les différences de genre de ménage et de génération, qui sont au cœur des conflits observés, viennent se superposer aux différences reliées à l'origine ethnique ou à la race. Or, les habitants ont tendance à ne retenir que la différence ethnique ou raciale et à construire leurs représentations des conflits sur la base de cette seule dimension » (Séguin, 1997, p. 395). En l'occurrence, les insultes proférées à l'encontre des auteurs des remontrances prennent souvent la forme d'une accusation de racisme, comme en témoignent les Jaouen, 70 ans :

- Mme Jaouen : « Les gens, tout de suite quand on leur dit quelque chose, ils nous disent qu'on est racistes. C'est la première chose qu'ils disent.
- M. Jaouen : Ah oui ça c'est la première chose.
- Mme Jaouen : C'est la première chose [...] Nous on a une femme de ménage un jour, c'était de la boue, elle nettoyait dans la boue. On a appelé le gardien [...] on l'a appelé pour lui faire voir, parce que quand même... Elle a dit tout de suite [au gardien] “vous êtes raciste”. Alors lui le gardien il a dit “c'est trop facile de vous défendre en disant toujours qu'on est raciste !” Il a dit “Madame, vous voyez que vous faites pas votre boulot, vous avez même pas balayé !” Y avait les papiers et la boue... Et nous on avait constaté au gardien, comme ça on va pas dire qu'on est raciste ! [...] On n'est pas raciste ! Elle fait pas le boulot, elle nettoie même pas, elle lave dans la terre et tout. C'était noir. C'était noir. Et ben [le gardien] il a... Nous, c'est pour ça que nous, quand on a quelque chose à dire, c'est la seule chose qu'on fait : on fait constater. Comme ça les gens ils arrêtent de dire “ouais M. et Mme Jaouen, ouais, ils sont racistes” [...] Moi j'suis pas raciste, on a un gardien il est d'couleur, y a les autres qui sont d'couleur... ».

L'accusation de racisme s'apparente ici une opération de catégorisation⁴⁹³ que les individus incriminés mettent en œuvre pour sauver leur honneur (Calogirou, 1990). Elle témoigne d'un processus de construction d'une frontière symbolique entre un « eux » et un « nous » qui rejette les régulateurs des parties communes du côté du « eux ». Les travaux sur les relations interethniques ont mis en évidence que la force des « frontières

⁴⁹² La notion de « frontière ethnique » considère que les « groupes ethniques sont des catégories d'attribution et d'identification opérées par les acteurs eux-mêmes, et ont donc la caractéristique d'organiser les interactions entre les individus » (Barth, 1995, p. 205). Ce concept entend ainsi « explorer les différents processus qui semblent être impliqués dans la genèse et le maintien des groupes ethniques » (*Ibid.*).

⁴⁹³ « La catégorisation sociale met en jeu deux groupes d'individus : ceux qui désignent et devront s'entendre conventionnellement pour telle ou telle désignation ; ceux qui sont désignés et n'ont généralement pas le choix de l'être ou pas » (Bertheleu, 2007, p. 10).

ethniques » entre les individus et les groupes résulte en ce qu'elles sont à la fois produites de l'extérieur (à partir de l'apparence, de l'origine ou de la religion réelles ou supposées des individus), mais aussi réappropriées depuis l'intérieur par les acteurs qui leur donnent du sens et les matérialisent dans leur relation quotidienne (Barth, [1969] 1995 ; Guillaumin, 1972 ; de Rudder, 1991 ; Moulin, 2001).

Dans les relations de voisinage, accuser d'autres résidents de « racistes » permet ainsi de renforcer l'ordre territorial local : cette insulte établit des frontières internes entre les individus et les groupes – en catégorisant des *insiders* et des *outsiders* à la culture locale (Élias et Scotson, 1997 ; Bacqué et Sintomer, 2001) – et permet surtout de donner du sens aux frontières ethniques produites aux échelles nationales et internationales qui stigmatisent les quartiers HLM⁴⁹⁴. En ce sens, le soupçon de racisme qui pèse sur les personnes âgées blanches lorsqu'elles font de la régulation des parties communes peut s'interpréter comme une forme de retournement du stigmaté : les personnes accusées de déviance stigmatisent leur interlocuteur en les associant à l'ordre majoritaire qui les discrimine. Or, cette suspicion est suffisamment performative pour dépasser le cadre du face-à-face intergénérationnel, et alimenter les ragots auprès de l'ensemble de la communauté locale (Calogirou, 1990). Dans notre exemple, la rumeur selon laquelle les Jaouen seraient racistes est également évoquée par d'autres locataires adultes et par certains acteurs locaux⁴⁹⁵. Même si ces résidents tentent de contourner cette accusation en faisant appel à des tiers (faire constater par le gardien), les personnes blanches demeurent associées dans les représentations à une position de majoritaire, alors même qu'elles sont minoritaires à l'échelle locale. Cette suspicion de racisme, qui se retrouve exacerbée dès lors que ces résidents mettent en cause le comportement de leurs voisins en matière de propreté, renvoie plus largement à trois facteurs.

Premièrement, le soupçon de racisme véhiculé sur les personnes blanches met en jeu leur position de « majoritaire » en situation minoritaire dans leur propre lieu de résidence. Les *interethnics studies* ont mis en évidence la « “fonction-miroir” involontairement jouée par les travailleurs étrangers vis-à-vis des “petits blancs” français » (Blanc et Garnier, 1984, p. 8). Selon ces analyses, les « petits blancs français » seraient « renvoyés à leur “petitesse”, c'est-à-dire à leur position subalterne par la précarisation de leur situation matérielle ». Dès lors, ils n'auraient « plus d'autres ressources, pour compenser ce sentiment d'infériorisation, que de s'accrocher à leur “blancheur”, c'est-à-dire se réfugier dans le délire raciste » (*Ibid.*). Le racisme supposé des personnes blanches des quartiers HLM relève donc d'une forme de misérabilisme inversée : les acteurs présupposent leur racisme, en présumant subjectivement qu'elles souffrent de leur position de majoritaire infériorisée par leur lieu de résidence.

Deuxièmement, si les classes populaires d'origine française supposée sont taxées, à tort ou à raison, de racisme par les intervenants extérieurs ou par les autres acteurs, c'est aussi du fait de leur manque de ressources communicationnelles dues à un différentiel de capital culturel avec les classes moyennes et supérieures. Comme le souligne Michel

⁴⁹⁴ En effet, « appréhender ce qui se passe dans les “quartiers” à la seule échelle du local serait oublier que chaque jour, ne serait-ce que par le truchement des écrans de télévision, les dimensions hexagonales et internationales pénètrent chaque foyer » (Moulin, 2001, p. 14).

⁴⁹⁵ Carnet de terrain, octobre 2014.

Pinçon (1982), les classes populaires ne disposent en effet pas autant de ressources linguistiques que les catégories supérieures pour rendre compte de leurs expériences subjectives de la cohabitation interethnique. Le discours des Jouen le montre bien : il témoigne d'un manque de maîtrise linguistique vis-à-vis des formules non racistes (« ils sont d'couleurs »). Dès lors, leur manque de maîtrise des « codes » de langage peut être interprété comme discriminatoire par les intervenants de terrain ou les chercheurs, sans que les intéressés adhèrent réellement aux thèses racistes.

Enfin, les conceptions du propre et du sale structurent historiquement les frontières ethniques entre les immigrés et les autochtones : elles symptomatisent « une expérience traumatique de l'altérité dont la figure de l'immigré n'est que le symbole » (Kokoreff, 1992, p. 39). Au nom d'un relativisme culturel nourri de stéréotypes selon lesquels les étrangers auraient « une culture autre en matière de propreté et de saleté, une autre façon de vivre le rapport privé/public », et finalement des « comportements beaucoup plus insoucians en ce qui concerne l'environnement » (*Ibid.*), les frontières ethniques ont édifié une sensibilité xénophobe et raciste construisant l'immigré en bouc émissaire de la saleté des espaces urbains. Ces idées reçues seraient donc tellement appropriées par les groupes minoritaires que toute remontrance en matière d'usage serait ainsi directement interprétée à l'aune de ces stéréotypes historiquement construits. Pour les personnes issues de l'immigration ou leur descendants, accuser l'autre de raciste deviendrait donc un moyen de « s'autoriser d'une communauté de réciprocité ou d'appartenance différente de celle à laquelle se réfère le partenaire de l'interaction » (Anselme, 1993, p. 37), et par là même, affirmer sa légitimité à occuper les espaces résidentiels.

Selon cette dernière perspective, se voir accuser de racisme renverrait donc plus largement à un rapport défailant d'intégration aux normes sociales implicites de l'ordre territorial, marquées par une forme de tolérance vis-à-vis des illégalismes populaires (Bacqué et Sintomer, 2001, p. 229). Puisque faire des remontrances en matière d'usages de l'espace remet en cause le consensus local, les habitants qui s'y risquent doivent s'ajuster aux codes sociaux pour prouver la légitimité de leurs récriminations. Certains référents insistent en ce sens sur l'importance d'entretenir des relations « conviviales » avec le voisinage. C'est par exemple ce que raconte Mme Le Goff, qui a fait l'expérience des représailles suite à une réprimande à l'encontre d'un « jeune » qui, « toutes les nuits, restait sur les escaliers » :

« J'lui disais “mais vous êtes pas du bâtiment, vous n'avez pas à être là, vous avez pas à squatter !” Il m'avait dit “mais vous êtes raciste”. J'ai dit “non, vous n'avez pas à rester là !” Et c'est vrai qu'une fois il m'est rentré dans ma voiture, j'étais à côté [du local jeunesse] [...]. Il m'est rentré dedans en voiture, ceux [du local jeunesse] sont sortis : “vous avez rien, vous n'avez rien ?” Et pendant ce temps-là celui qui m'était rentré dedans s'est échappé » (Mme Le Goff, mars 2017).

Dans son récit, Mme Le Goff estime avoir bénéficié du soutien des « jeunes [du local jeunesse] » grâce à son investissement cordial et civique dans le quartier :

« Mais moi on me connaît. Ce qu'il faut faire, c'est dire bonjour à tout le monde. Moi j'dis bonjour à tout le monde, et tout le monde me dit bonjour. Et même ceux [du local jeunesse] me disent bonjour. Surtout surtout dire bonjour à tout le monde » (*Ibid.*).

Les politesses s'apparentent ainsi à une forme d'ajustement quotidien permettant d'entretenir des rapports de familiarité avec les membres du quartier. Ces relations, même superficielles, contribuent à les intégrer dans une même « communauté de réciprocité ou d'appartenance » (Anselme, 1993, p. 37). L'entretien de ces liens civils permet donc aux entrepreneurs de morale de réguler les espaces résidentiels, tout en préservant des formes de « coexistence pacifique » avec les autres, c'est-à-dire des « situations de cohabitation où l'on est capable de gérer pacifiquement les conflits qui découlent de ces différences » (Séguin, 1997, p. 399).

D'autres comme Mme Sané, 52 ans, insistent plus directement sur la dimension communautaire du rapport à la norme. Cette immigrée sénégalaise organise depuis quelques années des « tontines » à visée festives avec d'autres femmes africaines de la commune : « On fait beaucoup ça nous chez les noirs [...]. Toutes les femmes, on se retrouve, on cotise 100 € tous les mois. Et on va chez telle personne, on fait la fête, on mange... ». Pour elle, les tontines ont deux fonctions. Elles permettent de « créer des liens : les parents se connaissent, et puis même les enfants aussi à travers ça, nous connaissent ». Ensuite, cette forme de socialisation octroie une légitimité pour réguler les comportements déviants dans les espaces communs :

« Par exemple moi, [...] si je vois les enfants d'une autre personne, d'une dame que je connais qui fait des bêtises dehors, je peux me permettre de dire "tu arrêtes". Je peux l'engueuler. J'ai le droit. L'enfant il osera pas parler. Parce que je connais sa maman. Je connais son papa. Si je le dis à sa maman, au contraire, ça va chauffer plus encore ! Donc il a intérêt à se calmer. Donc ça fait comme si c'était une grande famille. Donc mon enfant, c'est ton enfant, ton enfant c'est mon enfant » (Mme Sané, juillet 2016).

Ce récit montre combien le rappel de la norme s'incorpore dans des rapports de familiarité qui font ressurgir les relations troubles entre les différents registres de légitimités que sont l'ordre territorial et les ordres politiques et techniques. La régulation des parties communes nécessite d'avoir fait la preuve de son allégeance à la communauté locale pour pouvoir déjouer les risques de représailles (ici l'engagement dans des réseaux interfamiliaux).

De manière plus générale, les risques de l'engagement en tant que référent impliquent d'une certaine manière que l'orientation du projet d'amélioration des relations sociales et du vivre ensemble soit clairement définie : s'agit-il d'un projet assimilationniste où les éventuelles différences culturelles doivent se dissoudre dans le mode de vie majoritaire dont l'organisme HLM se fait le correspondant, ou bien de nouvelles modalités de vivre ensemble et de coexistence pacifique peuvent-elles être ouvertes ? Les référents sont-ils le point de référence d'un modèle assimilationniste, ou sont-ils les acteurs de la renégociation des normes politiques de vivre ensemble ?

Le manque de définition de ce cadre normatif demeure en l'état problématique, car il entretient une ambivalence qui actualise à nouveau frais les risques de conflit de loyauté, de représailles, de manque de reconnaissance ou encore d'épuisement. Les risques émanant de cette ambivalence questionnent les raisons qui poussent ces référents à rester loyaux à l'injonction participative dans des dispositifs établis dans la durée. Les prestataires sont pour partie responsables de l'entretien de leur engagement, par de multiples sollicitations (appels téléphoniques réguliers, SMS...) et la création de

liens affinitaires. D'autres variables sont également à prendre en compte, notamment les résultats visibles de la participation. Pour nombre de référents, la prise au sérieux de leurs remarques par les gestionnaires leur permet de résister à l'épuisement. Enfin, les trajectoires de certains d'entre eux leur offrent des ressources pour aller au-delà d'une position en porte-à-faux avec leur voisinage. Des individus en déclassement résidentiel motivés par la préservation de leur immeuble, à ceux qui sont socialisés aux normes spatiales des classes moyennes, acculturés au fonctionnement participatif ou encore en situation de sur-responsabilisation à l'égard des groupes sociaux marginalisés, leurs motivations tendent à assembler les quatre formes d'engagement dans les dispositifs proposés par Mazeaud et Talpin (2010), entre civisme, sociabilité, enrichissement cognitif et intérêt personnel.

III.C. Les référents : entre incitations sélectives et concurrence d'engagement

Même si elle fait peser des risques, la participation des habitants offre des rétributions matérielles et symboliques qui entretiennent l'engagement des référents dans la durée. Si on l'analyse à partir de la théorie des choix rationnels (Olson, 1978), l'action collective des référents produit deux types de rétributions : d'un côté, elle apporte des « biens communs » consommés par l'ensemble des résidents de leur immeuble – notamment la résolution des problèmes concrets et factuels que ces participants peuvent soulever dans les comités de résidences. De l'autre, elle engendre des bénéfices individuels qui les poussent à rester fidèles aux dispositifs. Cependant, cette lecture de l'engagement pose au moins deux problèmes dans le cas des groupes de référents observés : le renforcement des inégalités d'une part, et la concurrence d'engagement d'autre part.

1. Des rétributions qui accroissent les inégalités résidentielles

La faible proportion de participants au regard du nombre de bénéficiaires (l'ensemble des résidents des immeubles ciblés par le DSU) met la grande majorité des non-participants en position de « passagers clandestins ». Cet écart réactualise l'enjeu de représentativité – réelle ou supposée – des groupes au regard du projet normatif porté par le DSU. Si l'on considère que ces dispositifs ont pour ambition de mettre en discussion les modalités de vivre ensemble, et plus précisément de débattre de la prévalence d'une ambition assimilationniste face à une perspective plus tolérante au regard de la pluralité des modes de vie (Séguin, 1997), le faible nombre de participants limite la possibilité d'accéder réellement à cette pluralité, et renforce l'hégémonie du modèle assimilationniste. Dès lors, il est possible qu'au lieu de banaliser la coexistence des différentes valeurs et des styles de vie, le dispositif instigue une « obsession universalisante » (*Ibid.*) par laquelle le public des comités de résidence impose son point de vue et ses conceptions du vivre ensemble aux individus et groupes absents des échanges. Ceux-ci ne seraient dès lors pas tant des « passagers clandestins » profitant des biens collectifs, que des boucs émissaires subissant les décisions prises à l'issue des comités de résidences, voire des fauteurs de troubles qu'il faut éduquer, dénoncer ou sanctionner. Or, le prisme assimilationniste semble incapable de prendre en compte les

frontières ethniques que l'activité de régulation des parties communes tend à réactualiser (*Ibid.*).

Ce problème de représentativité, récurrent dans tous les dispositifs participatifs observés dans la littérature, amène ainsi à concevoir les incitations sélectives comme des outils de renforcement des inégalités entre participants et non participants (Mazeaud et Talpin, 2010). Reprenons la typologie des motivations de l'engagement dans les dispositifs participatifs proposée par Alice Mazeaud et Julien Talpin : civisme, sociabilité, enrichissement cognitif et intérêts personnels. Chacune de ces motivations renvoie à des rétributions symboliques et matérielles dont seuls les participants bénéficient. Ainsi, l'engagement comme réponse à un devoir civique, dont l'évocation atteste d'une forme de réappropriation de la norme participationniste, crée un clivage entre les « bons citoyens », érigés au rang de sujet politique (Talpin, 2009), et les non-participants, réduits à des cibles à éduquer, moraliser ou enrôler.

De même, la recherche de sociabilité *via* l'investissement en tant que référent est parfois énoncée par certains participants, en particulier des femmes âgées isolées qui voient dans les groupes de référents un moyen de lutter contre leur isolement. C'est par exemple ce qu'avance explicitement Mme Marchal, 69 ans :

« Moi c'est qui a, c'est que quand j'me suis retrouvée à la retraite, j'faisais plus rien. Bon, moi j'me suis dit "pourquoi pas aller aux réunions pour voir comment ça se passe". [...] C'est pas loin de chez moi, j'ai pas beaucoup à marcher, donc... [...] "ça me fera une occupation que de rester tout le temps à la maison à regarder la télé" ».

Les dispositifs participatifs de DSU se retrouvent ainsi, pour certains, investis comme des modes de sociabilité à moindre coût, et remplissent ce faisant l'objectif de lutte contre l'exclusion sociale – au sens étroit d'isolement social – de la politique de la ville. Mais si seuls les locataires luttant contre leur isolement participent, le dispositif court le risque de ne faire émerger que le point de vue de personnes ayant un faible niveau de relation sociale avec leur voisinage, ce qui va à l'encontre de l'objectif des professionnels de former un public « représentatif » des résidences, et en particulier les locataires soupçonnées de déviance.

Pareillement, l'engagement motivé par l'enrichissement cognitif, c'est-à-dire l'envie d'apprendre ou de partager son expertise avec le groupe, est mobilisé par les interviewés avec enthousiasme. Certains valorisent directement leurs compétences professionnelles dans les dispositifs, tandis que d'autres soulignent les connaissances véhiculées par les ateliers de formation animés par les prestataires. « Nous on est très ouverts à la formation, explique ainsi Mme Dia, 74 ans. Les séances sur le tri, les robinets tout ça, bah on a jamais fini d'apprendre dans la vie ! » Or, selon nos observations et les différents témoignages recueillis, les personnes *a priori* les plus éloignées des normes majoritaires semblent aussi les moins disposées à prendre part à ces différents modules d'informations. Mme Ayad, 34 ans, professeure des écoles, en tire le constat lors d'un atelier sur la maîtrise des consommations d'eau auquel elle avait assisté :

« Franchement, sincèrement, la réunion c'était pas adaptée. Fin le, l'espèce de PowerPoint là, c'était, c'était trop long, c'était trop technique, et.... Et comme vous l'avez constaté, les gens ils voulaient avoir des réponses à des questions pratiques. Comme le petit monsieur qui est venu avec sa quittance de loyer. Lui c'qu'il voulait c'est qu'on lui explique sa

quittance. Il voulait pas savoir que l'eau ça venait de Saint-Cyr ou de j'sais pas où... Alors oui, j'peux comprendre que ça peut expliquer certaines choses. Mais quand ça devient trop technique, les gens ça les intéresse pas, faut dire ce qui est » (Mme Ayad, mai 2016).

Cette résidente se fait ainsi le relais des personnes qui auraient le plus besoin de ces modules de proximité, notamment les personnes âgées issues de l'immigration maghrébine qui, selon elle, sont souvent analphabètes. Elle en veut pour preuve que certaines d'entre elles la sollicitent dans leurs démarches administratives : « moi tous les mois j'remplis des chèques [de loyer], y a des voisins qui m'rappellent le chéquier qui m'disent "ouais mais moi j'sais pas remplir un chèque" ». Si la pédagogie de l'habiter devrait ainsi de prime à bord cibler les personnes les plus éloignées du fonctionnement administratif et institutionnel, c'est souvent les personnes qui disposent des plus hauts niveaux d'instructions qui s'enrichissent de ces actions collectives. Par exemple, Mme Dia, qui vante les louanges de la « formation », fait manifestement partie des fractions supérieures de la résidence : cette immigrée d'Afrique de l'Ouest est infirmière à la retraite, tandis que son mari est retraité-cadre de la fonction publique. Le couple appartient aux classes supérieures dans leur pays d'origine : ils y sont propriétaires d'une villa qu'ils habitent quelques mois par an, et emploient un gardien et un jardinier pour s'en occuper en leur absence. Ils s'autodéfinissent comme des « réfugiés sanitaires », contraints de vivre en France en raison de l'absence d'équipements sanitaires dans leur pays pour soigner leurs maladies chroniques. Dès lors, si seuls quelques locataires parmi les plus dotés en capitaux culturels s'enrichissent de ces dispositifs participatifs, leur retombée sociale reste à démontrer. Cette concentration de participants appartenant aux catégories les plus élevées du quartier ne risque alors que de renforcer l'intention assimilationniste des commanditaires des dispositifs.

Enfin, le motif d'intérêt personnel, s'il reste peu avouable publiquement par les intéressés, peut s'avérer très rentable dans le cas des HLM. En effet, le contact direct avec les responsables de l'agence de gestion peut souvent permettre d'accélérer la procédure de demande d'intervention, ou encore de débloquer une demande de mutation pour soi-même ou pour ses proches. Certains référents ne s'en cachent pas. Par exemple, Mme Slimani, 47 ans, a profité de son insertion dans le dispositif pour demander à la CDSU que le logement vacant à côté du sien soit attribué à sa mère. M. Ayoub a obtenu quant à lui un logement dans le bâtiment le plus valorisé de sa résidence après son divorce. Ce déménagement lui a permis de se rapprocher de ses trois frères et de sa mère qui habitent le bâtiment. Ces rétributions individuelles matérielles sont à double tranchant, puisque comme on l'a déjà souligné, les promoteurs de la participation se désolent que certains participants se retirent aussitôt des dispositifs dès lors qu'ils ont obtenu satisfaction.

2. La concurrence entre DSU et offre participative municipale

Envisager les incitations sélectives comme un mode de régulation du paradoxe olsonien de l'action collective pose un second problème : dans le contexte des quartiers de la politique de la ville, les rétributions individuelles de l'engagement sont susceptibles de rentrer en concurrence avec celles offertes par les autres formes de participation dans les quartiers (offre participative des autres autorités publiques, bénévolat dans groupes

associatifs ou informels...). En effet, en dehors des rétributions résidentielles individuelles et collectives, les autres bénéfiques que les dispositifs de DSU octroient aux participants sont souvent moins rentables que ceux obtenus dans les autres dispositifs. Par exemple, les gains que l'on peut tirer de l'engagement en termes de capital social et de reconnaissance du voisinage sont beaucoup plus importants dans certains dispositifs de démocratie locale que dans les comités de résidences, et font surtout peser moins de risques. C'est par exemple ce que soulèvent Mme Silva, 52 ans, femme de ménage dans un collège, et M. Ayoub, 44 ans, ouvrier dans les travaux publics. En plus de leur engagement comme référent, ces « petits fonctionnaires » sont tous deux membres depuis une dizaine d'années du dispositif participatif municipal : les « comités de quartier⁴⁹⁶ ». Dans les deux cas, ces engagements sont motivés par une stratégie de revalorisation voire de banalisation de l'image de leur lieu d'habitation :

« Tout le monde croit que [cette cité] c'est un endroit où y a que d'la méchanceté, mais moi personnellement, j'dis, j'y vois aucun mal. Ça a changé. C'est vrai qu'il y a eu une période où y a eu beaucoup de choses. Mais là en ce moment c'est très calme. Très très calme... [...] C'est vrai ! On parle pas assez des choses positives ! » (Mme Silva, septembre 2016).

Ils organisent régulièrement de nombreux événements, comme des lotos ou une chasse aux œufs, qui leur assurent une reconnaissance de leurs pairs : « à force, on connaît vraiment tout le monde ici », explique ainsi Mme Silva. Cette reconnaissance se retrouve même sanctifiée par des publications dans les journaux municipaux et dans la presse locale qui vantent les mérites de leurs événements. Ils opposent cette reconnaissance au sentiment d'ingratitude qu'ils ressentent vis-à-vis de leur participation dans les comités de résidence : « bien souvent j'entends dire "vous y allez là-bas mais y a rien de résolu". [...] C'est comme si on faisait rien pour eux !⁴⁹⁷ ». Cette concurrence avec les comités de quartier se trouve renforcée par le fait que les membres de ces derniers fassent l'objet d'élections locales. Si ces élections demeurent essentiellement symboliques (puisque dans la plupart des quartiers, il n'y a qu'une seule liste et que le taux de participation est particulièrement bas⁴⁹⁸), elles confèrent malgré tout à leurs membres une légitimité locale et un sentiment de réciprocité que l'on ne retrouve pas dans les comités de résidence. Par exemple, les différents acteurs de l'action collective touchant le cadre de vie se retrouvent en concurrence les uns les autres pour enrôler les habitants les plus disposés à participer dans les actions locales. Les professionnels du DSU aimeraient d'ailleurs bien que ces habitants sur-mobilisés dans les comités de quartier s'engagent dans des relations partenariales avec eux pour élaborer de nouveaux événements ; mais la plupart du temps, les référents ne veulent pas multiplier leur temps d'investissement : « quand t'as une vie de famille, c'est épuisant », résume M. Ayoub.

Ainsi, l'engagement des référents n'est pas seulement conditionné par la seule prise en compte de la parole des habitants par les institutions. Les participants trouvent en effet d'autres formes de contre-don à leur engagement, comme le renforcement de leur

⁴⁹⁶ Sur ce terrain, les comités de quartier constituent l'un des dispositifs de démocratie locale initiés par la Ville : des élus et agents municipaux accompagnent des habitants volontaires à mener des projets locaux d'amélioration du cadre de vie, en particulier des événements de convivialité comme des kermesses ou des opérations de nettoyage des déchets avec les écoles.

⁴⁹⁷ Entretien avec Mme Silva, septembre 2016.

⁴⁹⁸ Entretien avec un chargé de mission de la vie citoyenne, mai 2017.

inscription dans des réseaux de sociabilité microlocale, l'espoir d'un reclassement résidentiel par la normalisation des comportements dans les espaces communs, ou encore la reconnaissance de leurs compétences sociales et professionnelles auprès de l'ensemble des acteurs du quartier. Le dispositif de référents se situe donc autant dans des motifs sécuritaires et gestionnaires – visant la préservation de la propreté, la pérennisation des investissements immobiliers et la prévention des dégradations – qu'en complémentarité des formes usuelles d'encadrement politique des populations des grands ensembles (associations, amicales, gardiens, etc.).

Conclusion du chapitre 7

En définitive, l'analyse de la réception de l'offre de référents montre toute l'ambivalence de la participation comme outil d'« autorégulation » résidentielle. La subjectivation promulguée par l'injonction à l'intermédiation implique que les référents s'ajustent à la fois aux attentes des institutions, mais aussi aux réactions d'un voisinage avec lequel ils cohabitent au quotidien. Or, cet engagement se fait le plus souvent soit contre leurs pairs, rendus responsables des problèmes résidentiels, soit au prix d'un don de soi dont les rétributions ne sont pas forcément à la hauteur de leurs attentes.

D'un côté, les référents qui satisfont les attentes des gestionnaires s'engagent dans une forme d'entre-soi avec le bailleur : attentifs aux dysfonctionnements dans les parties collectives, ils se dispensent souvent d'interagir directement avec leur voisinage. Cette forme d'alliance avec l'organisme HLM les positionne alors dans un conflit de loyauté susceptible d'entretenir un rapport moral à l'égard des autres locataires, ou de légitimer leur mise à distance selon une logique de distinction. Socialisés à l'action civique et aux normes des classes moyennes, ces individus ont tous les attributs de « classes moyennes paupérisées » (Villechaise, 1997), frustrées par les décalages entre leur volonté de retourner de manière positive leur stigmatisme résidentiel (Gilbert, 2012), et l'état des parties collectives qui suscitent l'indifférence de leurs voisins.

De l'autre, les personnes qui parviennent à satisfaire les attentes des professionnels du DSU tirent profit de leurs dispositions personnelles à la médiation pour se situer dans un positionnement entre vigilance et indulgence à l'égard du voisinage. En ce sens, la régulation ordinaire des règles de civilité suppose que les acteurs développent des compétences d'intermédiation « à bas bruit » (Borzeix et al., 2005), en étant capables à la fois de « ne pas voir, ne pas entendre, ne pas réagir aux provocations, mais aussi [d']intercéder, calmer le jeu, ruser, lâcher prise » avec les éventuels « fauteurs de troubles » (Borzeix et Collard, 2009, p. 197). Dans cette perspective, certains s'engagent dans des stratégies de revalorisation collective de leur cadre de vie, et voient dans le DSU un outil logistique pour satisfaire leur ambition d'organiser des événements et contribuer à la revalorisation de leur espace de vie, notamment quand celui-ci est stigmatisé à l'échelle locale. Ce mode d'engagement décrit plus ou moins ce que les professionnels appellent des « éléments moteurs », capables à la fois de relayer le travail de mobilisation et d'encadrement des professionnels, mais aussi d'apporter leurs propres ressources sociales et relationnelles dans les échanges et les actions entreprises. En jetant des ponts

entre différents acteurs ou groupes sociaux, ces participants enrichissent les espaces participatifs d'un regard pluriel sur les troubles résidentiels, tout en profitant de la socialisation institutionnelle et professionnelle offerte par les coordinateurs de terrain. Mais au vu de la distribution sexuelle des rôles sociaux dans les milieux populaires – et notamment de l'essentialisation féminine du travail de sollicitude (Brugère, 2011 ; Espínola, 2013) – cette intermédiation à double niveau est davantage réalisée par des femmes, disponibles pour participer, et disposées à déjouer les risques d'ethnisation des tensions entraînés par la régulation des parties communes.

Qu'elles soient retraitées, femmes au foyer ou en situation de précarité, c'est à elles qu'il revient de prendre en charge la régulation d'espaces résidentiels perçus comme des extensions de l'espace domestique. Mais en surexposant leur engagement dans une posture qui déjoue l'ordre social en vigueur, ces participantes doivent alors affronter la critique et la méfiance de leurs pairs, illustrant toutes les difficultés des militants des cités à s'engager *avec* et non *pour* la communauté. Dans ces conditions, les formes d'arrangement réciproques que les habitants peuvent développer pour définir des modes de cohabitation acceptables à l'échelle du voisinage sont rarement médiatisées dans l'espace ouvert par le DSU. Les conflits de normes, concernant par exemple le travail parental, restent souvent dans le domaine de l'indicible afin de ne pas perturber le cadre consensuel des échanges, et éviter de se mettre en porte-à-faux à l'égard des autres membres du groupe (Eliasoph, 2010 ; Hamidi, 2010). Si nos observations tendent à montrer que les prestataires restent quant à eux en retrait pour rester dans leur posture de « facilitateur » et ne pas imposer leur point de vue, ils diffusent malgré tout, subrepticement, cette injonction à la convivialité et au faire ensemble, qui tend à esquiver les clivages internes. Quant aux agents des bailleurs, ces derniers ne se privent pas de véhiculer des normes de conduite lors des comités de résidence, contribuant ce faisant à légitimer leurs propres conceptions du vivre ensemble, et à éventuellement invisibiliser celles que les résidents peuvent négocier par eux-mêmes, dans l'ombre des institutions (Borzeix et al., 2005).

Cette analyse de la posture individuelle des référents nécessite désormais d'être conjuguée à celle des dynamiques de groupe qui émergent des dispositifs. Comment les rétributions individuelles des référents se coordonnent aux « biens collectifs » que leurs participations produisent ? Quels en sont les effets sur le vivre ensemble dans les quartiers HLM et sur la démocratisation du logement social ?

Chapitre 8. Le développement social urbain à l'épreuve de la « communauté des locataires » : entre autonomie et hétéronomie des groupes de référents

Dans ce dernier chapitre, nous voudrions revenir sur l'articulation des dispositifs de référents avec les autres entités collectives présentes dans les quartiers HLM. En quarante années de politique de la ville, les observateurs ont porté un constat d'échec sur l'action publique mise en œuvre sur le terrain des quartiers HLM – un constat appuyé par la faible adhésion des populations à l'offre participative locale. Deux explications ont été avancées pour l'expliquer : d'abord, cette offre « apparaîtrait bénéfique davantage pour les buts poursuivis par l'institution que pour les populations concernées » (Bennour, 2006, p. 62) ; ensuite, elle serait marquée par la tendance à « vouloir éviter les conflits en ne rencontrant que les intermédiaires supposés représentatifs ou identifiés par elle, et en privilégiant l'émergence et l'expression d'un groupe social au détriment d'autres, parce que celui-ci lui apparaît plus structuré, ou plus mobilisé » (*Ibid.*). Cette présélection des interlocuteurs dessine ainsi une forme de « rendez-vous manqué » entre les militants des quartiers populaires – *i.e.* les personnes qui essayent de monter des associations ou des actions collectives – et les acteurs institutionnels chargés justement de promouvoir l'action citoyenne (Masclat, 2003). Ce rendez-vous manqué témoigne plus généralement des relations ambivalentes que l'État et les pouvoirs publics en général entretiennent historiquement avec la société civile. D'un côté, l'expertise de ces groupes intermédiaires leur est indispensable pour connaître et gouverner le tissu social ; mais de l'autre, ils craignent leur capacité d'auto-organisation et de contre-pouvoir (Chatriot, 2016). À ce titre, ils sont toujours tentés de les contourner pour s'adresser directement à des citoyens considérés individuellement, ce qui aboutit en retour à des formes de repli de la part de ces mêmes corps intermédiaires, selon une logique d'« auto-organisation du social » (*Ibid.* ; Rui, 2016).

C'est dans cette perspective que l'on peut analyser les échecs ou les succès en matière de mise en œuvre de « dynamiques collectives » dans les projets de DSU. Ces dispositifs réactualisent en effet le *hiatus* entre l'idéalisation d'un « face-à-face supposé exclusif de l'État et de la société » (Rosanvallon, 2004), et une réalité attentive à l'articulation de ce « face-à-face » à des « corps intermédiaires », ou du moins des groupes sociaux plus ou moins structurés et n'ayant pas toujours d'existence juridique à proprement parler. Notre propos vise ainsi à illustrer qu'en étant imprégnées d'une prétention « jacobine » à se faire « l'instituteur de la société » (*Ibid.*), la mise en œuvre des prestations de DSU tend à nier l'existence des conflits et des corps intermédiaires, dont l'incorporation est pourtant indispensable à la formation d'un véritable « public » au sens qu'en donne John Dewey (2010), c'est-à-dire une communauté provisoire unie par l'ambition d'enquêter collectivement sur l'origine des troubles résidentiels (Cefai, 2016). Cette hypothèse suppose d'analyser et de qualifier les collectifs d'habitants qui émergent de l'offre participative proposée, et leur capacité à pouvoir infléchir l'injonction à vivre ensemble

postulée par les commanditaires. Par-delà leur implication individuelle, les référents d'immeuble réunis par les professionnels forment des collections d'individus atomisés, dont l'agrégation mérite d'être sérieusement étudiée. En effet, il nous semble que porter le constat d'une instrumentalisation des habitants tend à faire écran, à s'interdire de voir ce que produisent concrètement ces dispositifs en termes de subjectivation collective et de transformation des rapports sociaux dans les ensembles résidentiels.

Or, au nom de la « convivialité », de la concertation et du « mieux vivre ensemble », ces dispositifs véhiculent des injonctions à se réunir collectivement pour son cadre de vie, et conduisent des habitants à agir ensemble – ne serait-ce qu'artificiellement. Pour autant, ces groupes de référents ne peuvent s'apparenter à des « groupements », c'est-à-dire des « organisations plus ou moins structurées constituées d'un ensemble de personnes ayant mêmes intérêts, mêmes aspirations, même idéologie » (Bennour, 2006, p. 89). En effet, notre étude de l'*agency* individuelle des référents a pu mettre en évidence qu'il y a autant de représentations et d'ajustements au rôle de référents qu'il n'y a de trajectoires, d'identités et de situations vécues par les participants. De ce point de vue, l'analyse des collusions entre les groupes de référents et le tissu social semble heuristique pour saisir comment le travail de formation du public des professionnels du DSU est approprié par les résidents. L'objectif est de mesurer les effets et les ressorts de ce travail imprégné d'une norme d'« autonomie collective » – c'est-à-dire l'idée que l'accompagnement réalisé par les prestataires doit nécessairement être ponctuel. De là, il nous paraît possible de proposer une typologie des dynamiques collectives impulsées – ou du moins incorporées de près ou de loin dans les actions de DSU – au regard de leur différent degré « d'autonomie collective », c'est-à-dire leur capacité à définir les modalités du vivre ensemble et faire valoir des intérêts communs sans passer par l'aval des professionnels.

Cette définition de l'autonomie, à rebours des critères habituellement admis par les commanditaires ou les financeurs des démarches participatives, invite à saisir comment les groupes d'habitants ainsi réunis parviennent à définir par eux-mêmes les troubles auxquels ils sont confrontés, à imposer leur propre agenda, et contribuer par là même à la démocratisation de la gestion du logement social. Dans cette perspective, il nous semble que cette propension à l'autonomie des groupes de référents n'est possible qu'à la condition de s'articuler ou de s'agréger d'une manière ou d'une autre à des corps intermédiaires, formels ou informels, qui se déploient au sein du tissu social. Autrement dit, la typologie que nous voudrions proposer ici vise à saisir comment les quatre principaux modes d'ajustement à la figure de « référents » retracée dans la partie précédente – relais d'informations, porte-parole, agent de régulation et médiateur profane – peuvent s'articuler collectivement en s'arrimant à des corps intermédiaires ou aux interventions d'acteurs locaux.

Pour le dire autrement, notre hypothèse est que le constat d'essoufflement des dynamiques collectives est justement le produit de la déconflictualisation de la parole des habitants et des espaces publics ouverts par le DSU, elle-même entraînée par l'absence ou le manque d'articulation avec les corps intermédiaires formels ou informels qui charpentent l'ordre territorial. Car quand les corps intermédiaires font défaut, les habitants référents se retrouvent dépourvus de supports pour définir de façon autonome leurs enjeux, leurs propres définitions des problèmes, et finalement résister à la

dépolitisation de leur parole et de leurs critiques (Rui, 2016). L'articulation à des groupes permet surtout de faire perdurer leurs actions au-delà de l'intervention des prestataires qui, même s'ils peuvent être de bonne volonté et se refusent autant que possible à travestir la parole des habitants, demeurent dans une relation de dépendance institutionnelle et économique à leurs mandants, et soumis à une « neutralité » qui reflète essentiellement le point de vue des institutions (Espínola, 2013).

En effet, l'incorporation ou le déploiement de groupes plus ou moins autonomes nous semble être non seulement l'une des conditions de la pluralité de la parole des habitants, mais aussi un prérequis au déploiement de savoirs citoyens à même de permettre une véritable concertation avec les gestionnaires. La focale sur les savoirs citoyens implique de regarder « les savoirs sociaux préexistants ou incorporés dans les négociations urbaines, [ne prenant pas] la forme canonique de l'expertise technique, en mettant en avant l'opposition entre intérêt général et intérêts individuels » (Deboulet et Nez, 2013, p. 13). Le déploiement de ces savoirs inclut des « savoirs négocier » qui ne peuvent avoir de consistance sans un minimum d'autonomie collective (Deboulet et Mamou, 2013). Dans cette perspective, nous voudrions montrer en quoi l'articulation du DSU à des groupes sociaux existants (ou des mobilisations) permet plus facilement de faire émerger une demande de la part des groupes de référents, et ainsi parvenir à des actions collectives que les professionnels n'ont pas forcément besoin de porter à bout de bras. En d'autres termes, nous voudrions montrer en quoi l'engagement multisitué des habitants, celui-là même que les professionnels valorisent le plus, nécessite que les personnes concernées puissent s'adosser à des « corps intermédiaires », c'est-à-dire des groupes divers qui bénéficient d'un minimum de légitimité dans le quartier ou aux yeux des acteurs locaux. Sans quoi l'engagement des référents ne peut effectivement se réduire qu'à celui d'êtres atomisés et isolés, qui au mieux, ne représentent qu'eux-mêmes ou leurs très proches pairs (conjoint, voisins de palier, parents...), au pire se découragent face à la maigreur des rétributions individuelles de leur engagement.

Selon une approche « écologique » de la participation attentive aux conditions environnementales de la construction de « micro-espaces publics » (Carrel, 2009, 2013, p. 237), notre analyse distingue trois types de situations, dont la description forme les trois parties du chapitre. Dans une première configuration, les dispositifs de référents sont mis en œuvre de façon exclusive entre les gestionnaires des agences et les locataires, à travers un prestataire qui réunit ces acteurs et incite les habitants à s'engager dans des actions de proximité. La définition initiale de ces projets de DSU part souvent d'un constat erroné, selon lequel il n'existe pas de corps intermédiaires dans le quartier – puisque ces derniers sont réduits, aux yeux des bailleurs, aux amicales de locataires ou aux associations locales instituées qui ont su faire la preuve de leurs compétences⁴⁹⁹. Dans une seconde configuration, les dispositifs sont mis en place dans des sites où il existe des corps intermédiaires identifiés par le bailleur, notamment des amicales de locataires, mais les acteurs DSU entretiennent des rapports d'évitement avec ces dernières, ce qui entretient des formes de concurrence pour l'accès à l'espace public. Dans une troisième situation, les dispositifs de DSU s'arriment à des corps intermédiaires préalablement

⁴⁹⁹ En se voyant par exemple attribuer un local qui officialise leur existence aux yeux des pouvoirs publics.

identifiés, ou contribuent à renforcer la construction de groupes autonomes, sur le mode du *community-organizing* anglo-saxon (Balazard, 2015). Pour qu'une telle « dynamique collective » prenne forme, les acteurs institutionnels et professionnels doivent néanmoins accepter l'indépendance des groupes, en autorisant et/ou soutenant leurs modes d'organisation collective.

I. Des face-à-face exclusifs entre locataires et gestionnaires

En apparence, les sites dépourvus d'amicales de locataires peuvent apparaître comme des terrains de jeu idéaux pour les professionnels du DSU. L'absence de représentants officiels, avec lesquels la législation impose aux bailleurs de négocier les modes de gestion, justifie aux yeux de l'ensemble des protagonistes de faire appel à des prestataires capables d'identifier et de mobiliser des référents d'immeuble dans des espaces de concertation. Si dans ce type de sites, les prestataires parviennent parfois à enrôler des habitants dans la durée pour animer la vie sociale et réformer certains modes de gestion locative, à y regarder de plus près, les « succès » des prestataires demeurent en réalité mitigés : l'évaluation professionnelle de ces projets comporte avant tout une consistance technique – et non pas politique – et entretient la dépendance institutionnelle des habitants à l'égard des intervenants sociaux ou des acteurs institutionnels.

Pour comprendre ce processus, nous voudrions mettre en vis-à-vis deux projets de la structure enquêtée que tout oppose en apparence : le premier, situé à Dammarie (77), est considéré comme un échec manifeste pour l'ensemble des acteurs impliqués dans le projet (les prestataires, les commanditaires, et les habitants). Le second projet, localisé à Osny (95), est au contraire évalué comme un succès en termes de mobilisation et de participation effective des habitants, même si ce succès nous semble, nous le verrons, très relatif. Le point commun de ces deux projets est que le tissu social est appréhendé à partir de l'inexistence d'amicales de locataires ou d'associations institutionnellement reconnues. Autrement dit, les professionnels impliqués dans ces projets tendent à ignorer l'existence de groupes plus ou moins formels qui contribuent pourtant à structurer les rapports résidentiels. On pense notamment aux « groupes de jeunes », souvent beaucoup plus organisés qu'il n'y paraît, voire à des réseaux familiaux ou communautaires qui, même s'ils n'ont aucune structuration réelle et demeurent l'apanage du « monde privé » – *i.e.* à l'abri des regards sentencieux des institutions (Schwartz, 2012) – participent pourtant à structurer l'ordre territorial. Plus précisément, nous voudrions montrer que les modes d'organisation des dispositifs, en étant construits en autarcie par rapport au tissu social et à ses représentants potentiels, se retrouvent dans une impasse : la participation des habitants dépend entièrement du travail de coordination et d'inclusion des prestataires de terrain, qui portent à bout de bras l'animation des groupes de participants. Cette stimulation artificielle de la participation engendre des formes d'hétéronomie chez les participants : ces derniers se retrouvent prisonniers d'une logique d'apathie collective, pouvant aller jusqu'à la disparition des groupes lorsque les coordinateurs de projet à l'origine de leur création quittent leur poste.

I.A. Le programme DSU de Dammarie-les-Lys : chronique d'un « échec »

Le programme DSU déployé à la Plaine du Lys à Dammarie-les-Lys présente un cas typique où le projet a été mis en place sans s'articuler aux corps intermédiaires en présence et à leur histoire sociale singulière. Le dispositif semble ainsi reproduire la même erreur que le diagnostic qui a précédé le projet de rénovation urbaine des années 2000. Le dispositif demeure en effet un « projet bailleur », dans lequel l'offre des prestataires n'intègre pas les acteurs locaux existants, marqués pourtant par un important mouvement social suscité par des révoltes urbaines à la fin des années 1990, et qui avait donné lieu à une effervescence guidée l'association Bouge qui Bouge (Piettre, 2006).

Ce manque d'articulation peut se comprendre à la fois comme une cause et une conséquence du caractère moralisant qui imprègne les objectifs des commanditaires.

1. Entre spatialisation des problèmes sociaux et moralisation des locataires

Le projet de Dammarie comporte un caractère socioéducatif descendant assumé : selon les documents contractuels du prestataire, la création « d'un groupe de locataires référents » doit instiller une « éducation civique au sein de l'immeuble », notamment auprès de locataires rendus coupables de comportements « particulièrement hostiles aux fonctionnements de l'équipe de proximité⁵⁰⁰ ». Les gestionnaires signalent des « incivilités » d'autant plus condamnables qu'elles seraient le fait de locataires « adultes », et non pas de « jeunes » ou d'enfants de locataires. Qu'il s'agisse de « têtes de mouton déposées dans la gaine technique », ou encore d'« ascenseurs aspergés de farine, de tomates et d'urines juste après le nettoyage du gardien⁵⁰¹ », ces déviances apparaissent comme des provocations qui légitiment des actions socio-éducatives frontales.

Face à ce qui est perçu comme un problème provenant unilatéralement des locataires, le prestataire propose une méthodologie rodée devant instiller une transformation des comportements des locataires : visites-conseils à l'intention des « familles à problèmes », réunions de concertation avec le bailleur, actions diverses en fonction des remontées des locataires présents aux réunions ou interpellés en porte-à-porte (ateliers d'information sur les charges locatives ou des ateliers de plantations dans les espaces extérieurs). Or, cette méthodologie déployée pendant près de quatre années se solde par l'absence d'adhésion des locataires. Tout d'abord, plusieurs habitants rencontrés en porte-à-porte n'hésitent pas à dénoncer l'infantilisation qu'ils ressentent par la démarche de DSU (« en fait, vous voulez nous éduquer, mais on n'est pas des enfants⁵⁰² ! »). Il faut dire que les différents courriers distribués dans les boîtes aux lettres ou les affiches accolées dans l'immeuble à l'occasion du dispositif comportent une dimension normalisatrice frontale (figure 21), susceptible de générer l'hostilité des ménages.

⁵⁰⁰ Extraits d'un devis du prestataire enquêté, 2014.

⁵⁰¹ Entretien avec le chef de secteur, juillet 2016.

⁵⁰² Ces propos sont rapportés en entretien par Caroline, coordinatrice (avril 2015), et qui a assuré la coordination du projet pendant l'année 2015. Des propos similaires m'ont également été régulièrement rapportés par des locataires en porte-à-porte sur différents terrains.

Figure 21 : Exemple d'affiches accolées dans l'immeuble dans le cadre du dispositif de DSU⁵⁰³

TROUVEZ-VOUS CELA NORMAL ?



PHOTOGRAPHIES PRISES DANS VOTRE IMMEUBLE CES DERNIERS JOURS

De plus, la méthodologie proposée par le prestataire souffre surtout de l'hyperspatialisation de la définition des problèmes gestionnaires : le projet ne concerne principalement qu'une tour de 48 logements concentrant les enjeux patrimoniaux (incivilités, dégradations, rotation des locataires et du personnel de proximité, etc.), ce qui limite d'autant plus le vivier de participants potentiels.

Et de fait, les comités de résidences et les ateliers d'informations n'attirent principalement qu'un public limité de personnes âgées ou isolées qui, non seulement, tendent à limiter leurs interactions avec leur voisinage immédiat, mais se montrent surtout déjà convaincus par l'intention moralisatrice du bailleur à l'égard des locataires déviants.

Un atelier sur les économies de charge locative ne prêchant qu'un public convaincu⁵⁰⁴

Au cours d'un porte-à-porte réalisé par le prestataire en 2015, de nombreux habitants font part de leur mécontentement à l'égard des charges locatives. Les professionnels du DSU s'accordent alors sur l'impératif d'organiser un atelier d'information sur le sujet, et d'ajouter un module sur les écogestes à adopter pour diminuer le montant des factures. Le jour J, la présence en nombre des professionnels tranche avec le peu de réception des locataires : six professionnels (deux gestionnaires, une chargée de DSU et trois salariés d'Epsilon) pour quatre locataires. Ces derniers se composent d'ailleurs de femmes âgées blanches qui semblent déjà largement informées : alors que l'intervenante divulgue des astuces pour économiser l'eau ou réduire son empreinte carbone et ses charges locatives, les participantes se montrent dubitatives : « *ah mais on le sait déjà tout ça !* », lance une première. « *On est super économe !* » ajoute une seconde. « *J'ai toujours fait ma vaisselle avec deux bassines* » abonde une troisième. Les professionnels en tirent *a posteriori* un bilan particulièrement désenchanté : « *y a aucun intérêt, les locataires ne s'investissent absolument pas sur... Sur, sur leurs propres sujets quoi ! C'est-à-dire que c'est un sujet*

⁵⁰³ Sources : prestataire enquêté.

⁵⁰⁴ Extrait carnet de terrain, Dammarie-les-Lys, décembre 2015.

qui émane d'eux. C'est pas moi qui ait décidé de faire une réunion sur les charges. C'est eux, puisque c'est quelque chose qu'ils vous remontaient [...] sur "on paye cher, on paye trop", voilà. Et donc quand on vient vers eux pour leur proposer une explication, pour discuter avec eux, y a rien. Les gens ne sont pas présents » (responsable d'agence, 48 ans).

Les animations dans les espaces extérieurs – comme les ateliers de plantation ou les actions de décoration des halls pour les fêtes de Noël – sont également vécues par les professionnels sur le mode de l'humiliation. D'une part, elles n'attirent pas le public attendu : alors qu'elles sont entreprises pour lutter contre le jet par les fenêtres, promouvoir les liens de proximité, le tri sélectif, ou encore les économies d'énergie auprès des adultes, c'est essentiellement les enfants et les préadolescents (6 à 14 ans environ) présents dans les espaces extérieurs qui s'y rendent, donnant le sentiment que les locataires considèrent le bailleur et ses prestataires comme une « garderie ». D'autre part, les retombées patrimoniales de ces animations suscitent le désenchantement : les actions d'embellissement des espaces communs se retrouvent rapidement dégradées aussitôt que les professionnels ont le dos tourné : « on a planté au moins une quarantaine de fleurs ; deux jours après, tout était arraché. Tout été enlevé », se désole ainsi le chef de secteur.

Enfin, les « visites-conseils » déployées à l'intention des ménages identifiés comme problématiques montrent toutes les limites d'une approche individualisée du vivre ensemble. Tout d'abord, comme on l'a déjà vu dans les précédents chapitres, les prestataires ont toutes les peines à rentrer en interaction avec les personnes ciblées, et plus encore à engager un suivi avec elles. Les locataires suspectés de déviances sont loin de répondre positivement aux multiples sollicitations des prestataires. Et quand bien même ils acceptent les rendez-vous avec les intervenants, on a peine à imaginer comment un simple entretien ponctuel d'une heure entre un professionnel extérieur et ces habitants « déviants » pourrait suffire à enclencher une transformation des « mentalités ». La lecture des comptes-rendus de ces visites le montre bien. Les ménages incriminés ont une posture défensive : ils incriminent en entretien leurs propres voisins d'être à l'origine des troubles résidentiels, et accusent les gardiens de laisser pourrir la situation. Ainsi, la coordinatrice en charge de ces visites note que telle famille « se place dans une posture de client-roi un peu victimaire⁵⁰⁵ » : l'enjeu de l'intervention lui paraît dès lors de « lui faire reconnaître que la situation difficile sur le bâtiment est en bonne partie due aux comportements de certains locataires ou visiteurs ». Pour telle autre, il est reconnu que ses enfants « dérangent [le voisinage], en étant laissés libres de jouer à l'extérieur » ; mais l'attitude de la personne incriminée sur sa gestion parentale reste là encore défensive aux yeux de l'intervenante : « Madame explique que les enfants ne sont jamais irréprochables (en général) et qu'ils peuvent parfois faire quelques bêtises, surtout les garçons, quand ils sont en groupe », restitue ainsi la professionnelle.

En réalité, ces extraits de compte-rendu illustrent l'impasse de l'approche individualisée face aux « procès réciproques » qui régissent la vie résidentielle en HLM (Althabe, 1985) : en entretien avec un travailleur social, chaque ménage se disculpe par une plaidoirie qui érige l'*autre* en potentiel fauteur de troubles – l'étranger, les « jeunes » extérieurs à la résidence, les « rroms » qui campent non loin du quartier, la défaillance du gardien ou de l'entreprise de nettoyage, etc. – tout en polarisant les principaux griefs

⁵⁰⁵ Extrait de compte-rendu de visites-conseils sur le projet de Dammarie-les-Lys, octobre 2014.

contre le bailleur qui négligerait l'entretien de la résidence. Dans le même temps, ces « visites-conseils » s'attaquent frontalement à une problématique cruciale, qui amène bien souvent à des interprétations psychologiques des problèmes sociaux : l'hypothèse selon laquelle il suffirait de quelques personnes pour dégrader la qualité de vie de l'ensemble de la collectivité. Cette intuition est par exemple soulignée par Lisa, chargée de la coordination du projet durant l'année 2014 :

« Souvent il suffit d'une seule famille [...] Et sur cette tour, y a une famille qui pose problème, vraiment. Avec des enfants qui posent problème [...] Le mec [le père de famille] je pense sincèrement que de toute façon de base il a un souci. Mais en même temps voilà, il est très manipulateur et un peu chelou. Et ses enfants, je les ai vu agir dans le quartier, ils foutent le bordel [...] C'est pas des gens qui considèrent qu'ils ont besoin d'être aidés. Et... À un moment donné, y a des gens contre qui tu peux rien non plus quoi. À part être dans la... Des fois, j' pense que dans la répression, malheureusement, pour certaines personnes, c'est pas... Voilà. Facturer le nettoyage quand tu as des preuves que c'est cette personne-là, pourquoi pas ! Pour certaines personnes récalcitrantes qui sont en plus de mauvaise foi. Puisque lui pour le coup était de mauvaise foi. Euh... Simplement effectivement, c'est ne pas laisser traîner, c'est... Mais c'est aussi aux locataires de l'immeuble de se mobiliser. En fait à un moment donné, pff... Moi j'suis beaucoup là-dedans en c'moment. C'est que les gens ils... On est tout le temps là à donner des solutions aux gens. Les gens ils ont la solution en eux hein. Il faut seulement leur donner le cadre pour qu'ils puissent l'exprimer, et la faire, la faire sortir » (Lisa, février 2017).

Comme le remarque cette intervenante, les familles considérées comme fauteuses de troubles refusent bien souvent l'« aide » des intervenants sociaux. Deux options sont alors envisagées : mettre en place un « système de sanction graduée⁵⁰⁶ » pouvant aller jusqu'à la surfacturation répressive du traitement des incivilités ; ou soutenir une mobilisation collective des habitants contre leurs propres voisins. Ces deux solutions posent chacune des problèmes qui convergent dans leur mise en pratique.

La première s'inscrit dans une politique répressive qui suppose un suivi régulier des ménages de la part des professionnels de DSU. Or, non seulement cette proposition va à l'encontre de leurs propres valeurs émancipatrices, mais demeure aussi difficile à mettre en œuvre concrètement dans un contexte de réduction des coûts des prestations. N'étant pas sur place quotidiennement, les prestataires peinent généralement à négocier un second rendez-vous quelques mois après leur première visite (cf. chapitre 5). À Dammarie, la difficulté est accentuée par la rotation du personnel de DSU, tant du côté du bailleur (les CDSU ont changé entre le démarrage du projet et son aboutissement), que du côté du prestataire (quatre coordinateurs différents se sont succédé sur trois ans de projet). Cette instabilité salariale complique ainsi la prise de contact et le suivi des familles incriminées. Mais surtout, la mise en place d'un système de sanction graduée est rendue complexe en ce qu'elle suppose que le bailleur se positionne explicitement en « police des familles » (Donzelot, 2005). Or, la plupart des agents des bailleurs tendent souvent à refuser d'assumer cette mission moralisatrice envers les ménages supposés déviants. Dans les faits, cette tâche est souvent déléguée aux gardiens, qui eux-mêmes, lorsqu'ils s'y attèlent, se mettent en difficulté relationnelle avec les ménages concernés (Marchal, 2007b). Et pour cause, dans la tour de Dammarie, les gardiens se sont faits à maintes reprises « agressés » verbalement par des locataires. La violence de guichet engendre des

⁵⁰⁶ À l'image de ce que Rémi Habouzit a observé sur les MOUS de Clichy-Montfermeil (Habouzit, 2017).

réactions de repli qui oscillent alors entre retranchement dans les tâches administratives, ou demande de mutation. C'est le cas du dernier gardien qui, selon la responsable d'agence, a « eu l'opportunité de se faire muter sur une résidence parisienne ». Ces rotations régulières du personnel de proximité accentuent la méconnaissance des bailleurs des personnes logées, et freinent à terme toute innovation relationnelle dans la mise en place de dispositifs visant la régulation des parties communes.

La seconde option, la mobilisation collective des habitants, se heurte justement à la méconnaissance des réseaux de socialisation informelle qui régissent l'ordre territorial. Quand bien même il existerait des résidents « de mauvaise foi », capables à eux seuls d'imposer des contre-normes à l'ensemble des habitants, encore faut-il comprendre ce qui pousserait les autres à accepter la situation, tout en déplorant en entretien individuel les « incivilités » de leurs voisins. Or, il apparaît dans le cas de Dammarie que les quelques familles qui « posent problème » sont étroitement insérées dans la vie sociale de l'immeuble, tant pour les adultes qu'à l'échelle des réseaux juvéniles. Michel Anselme en faisait déjà le récit à la fin des années 1970 dans son compte-rendu analytique de la réhabilitation du Petit Séminaire de Marseille. Il constatait en effet que l'abandon de la gestion quotidienne du bailleur avait laissé place à la reconstitution de « groupes familiaux⁵⁰⁷ qui, par leur nombre, leurs alliances, la position qu'ils avaient acquise dans la cité, régissaient celle-ci, brisant cette communauté de droit qu'est la communauté de locataires » (Anselme, 2000, p. 89). Selon les chercheurs du Cerfise, la présence de réseaux familiaux dans les HLM, qui « au fur et à mesure que les enfants entrent dans le cycle de la vie active, se marient, font des enfants » (Péraldi, 1989, p. 107), constitue la base de l'ordre territorial local. Vu sous cet angle, le maintien de frontières ethniques dans les rapports résidentiels doit être compris « comme effet de l'intensité des liens familiaux, et non comme cause, non comme envie perverse de marginalisation (*Ibid.* p.111).

Cette proposition apporte plus de consistance à la thèse de Didier Lapeyronnie, pour qui une partie des habitants des quartiers stigmatisés produisent leur propre système de valeurs et de représentations pour « faire face aux difficultés sociales et affronter les blessures infligées par la société » (Lapeyronnie, 2008, p. 11). Dans cette perspective, si les individus prenant le contre-pied des normes majoritaires (notamment en matière de propreté) ne sont pas régulés par le voisinage, c'est aussi parce qu'ils se sentent protégés par des groupes, notamment des groupes familiaux et juvéniles qui assurent des formes de protection voire d'impunité aux auteurs des déviances. En l'occurrence, les réseaux juvéniles et familiaux produisent des ressources de protection morale, qui interdisent de dénoncer telle ou telle famille, ou incriminer son propre oncle ou le copain de son enfant. Autrement dit, le conflit de loyauté dans lequel les participants des dispositifs sont positionnés les met en porte-à-faux entre une figure d'autorité morale actualisée via des régulations familiales et relationnelles, et une normativité technique et politique dont l'organisme HLM se fait le relais. Dans le contexte résidentiel dammarien, l'analyse du

⁵⁰⁷ L'existence de réseaux familiaux dans les HLM (c'est-à-dire le fait qu'une partie des ménages entretiennent des liens de parenté avec un ou plusieurs ménages au sein d'une même cité), « remet en cause les représentations habituelles du logement social comme espace anonyme d'une part, caractérisé par des situations de cohabitation à ce point hétérogènes qu'elles ne semblent pouvoir engendrer que de l'anomie, et comme lieu de passage, de transit généralisé d'autre part » (Anselme, 1988, p. 182).

mode de peuplement spécifique de l'immeuble donne à voir l'existence concrète de réseaux familiaux, dans lesquels s'inscriraient certains ménages incriminés pour leur « mauvaise foi ».

2. Le DSU contre les réseaux familiaux ?

La tour concernée affiche une caractéristique morphologique particulière : construite dans les années 1980 – une décennie durant laquelle les typologies architecturales étaient particulièrement généreuses – elle offre de grands logements qui, du fait du mode de calcul des loyers du logement au m² habitable, présentent aussi des loyers élevés. Cette configuration entraîne une inadéquation manifeste entre l'offre et la demande sur le marché local du logement social. Qui, parmi ceux que les gestionnaires appellent les « ménages solvables », voudrait payer un loyer élevé dans un quartier qui en plus d'être « moche » – pour reprendre leurs termes – cumule une « mauvaise réputation » et un éloignement des principaux bassins d'emplois ? Comme les gestionnaires le déplorent, les réservataires de logements ne s'y trompent pas : ils ne leur « envoient pas de candidats solvables », ce qui les pousse à ouvrir le parc à « la candidature directe » :

« La candidature directe, c'est éventuellement le gardien qui peut nous envoyer des candidats, c'est le fichier Cerbère, le fichier national des demandeurs de logements, sur lequel on va piocher et aller chercher les candidats qui seraient intéressés. Et du coup on a aussi des locataires, qui à partir du moment où ils savent qu'un logement est disponible depuis un moment, vont solliciter le gardien en disant "ben tiens moi j'ai mon cousin, machin, qui cherche". Si le dossier est bon, pourquoi pas ? Mais après, bon, si on tombe sur des familles biens, tout va bien. Maintenant si on tombe sur des familles... 'Fin c'est pas parce que ce locataire-là est irrespectueux, que son oncle ou son cousin le sera aussi. On peut pas non plus, sous prétexte qu'on est de la même famille, faire des raccourcis de ce genre, heureusement. Donc du coup... On a effectivement des regroupements de famille » (responsable d'agence, juillet 2016).

Comme l'explique cette responsable d'agence, la difficulté à trouver des candidats la conduit à favoriser l'interconnaissance familiale pour éviter la vacance⁵⁰⁸, tout en laissant entendre que parmi les réseaux familiaux présents dans la cité, certains seraient des « mauvaises familles ». Cette caractéristique occasionne des situations de cohabitation inédites : sur les 43 logements occupés que compose la tour⁵⁰⁹, 60 % d'entre eux sont habités par des couples sans enfant (qui eux-mêmes ne transitent que quelques années dans l'immeuble avant de se faire muter ailleurs) et par des personnes seules « captives » du logement social (majoritairement des ouvrières retraitées, des allocataires du minimum vieillesse, et des personnes âgées issues de l'immigration maghrébine). Les ménages restants se composent de familles en couple et de familles monoparentales avec plusieurs enfants. Or, ces familles semblent ici doublement soudées, tant par leurs propres enfants inscrits dans des groupes de pairs (ces affinités juvéniles ressortent en tout cas de nos propres observations participantes aux animations dans les espaces extérieurs), que par des réseaux de parenté directe (cousins, oncles, etc.). Dans ces conditions, on imagine

⁵⁰⁸ Ce mode de « remplissage » a également été souligné par plusieurs travaux sur les modes d'attribution des logements sociaux dans les quartiers en proie à la vacance (Lelévrier, 2008 ; Bourgeois, 2017).

⁵⁰⁹ Cela représente un taux de vacance de 9 %, largement supérieur à la moyenne régionale dans le parc social, qui est de 2,1 % en 2018. Ministère du Logement, *Les organismes de logement social, op.cit.*, p. 7.

le coût exorbitant du conflit de loyauté auquel s'exposent les habitants qui participeraient, aux côtés du bailleur, contre leurs collatéraux ou contre leurs propres enfants. La mise en porte-à-faux potentielle des ménages explique certainement en partie pourquoi seules ont participé des personnes âgées blanches enracinées de longue date dans le quartier, et disposant d'un réseau de sociabilité qui diffère sensiblement de celui des familles avec enfants ou des personnes âgées d'origine immigrées.

Comprise en ce sens, l'incapacité du programme DSU à insuffler une transformation des conduites des uns et des autres ne peut donc pas seulement être attribuée à l'élaboration descendante du dispositif, ou encore à la rotation du personnel DSU. Il est aussi le fait que cette « offre participative » (Gourgues, 2012) n'a pas su, en quelque sorte, trouver son public. Or, ce que l'analyse des modes d'engagement des référents dévoile, c'est bien que la stimulation des « liens faibles » suppose que les participants soient en mesure de s'improviser médiateur ordinaire entre différents groupes sociaux – c'est-à-dire des individus capables à la fois de trouver des « incitations sélectives » dans leur appropriation des dispositifs de DSU, tout en disposant d'un réseau social local multisitué pour tisser des ponts entre différents groupes sociaux. C'est par exemple le cas de Mme Haddad, 42 ans, mère célibataire de trois enfants au RSA. À la fois séduite par les activités proposées par le prestataire, elle entretient également des relations affinitaires avec l'ensemble des habitants de l'immeuble :

« Moi je connais tout le monde ici. J'suis une ancienne. Moi je suis en sécurité ici, parce que moi on me connaît. [...] Je sais que moi demain j'ai une voiture ici on me la cramera pas. Parce que je suis la fille à untel, le frère à untel, j'suis la mère à Nassim, j'suis la mère à Mehdi... » (Mme Haddad, juillet 2016).

Forte de son inscription dans différents groupes générationnels et familiaux, ainsi que d'un regard bienveillant envers le prestataire venu directement chez elle pour proposer d'améliorer les conditions de vie de l'immeuble, cette résidente aurait ainsi pu jouer un rôle de médiatrice, tissant des ponts entre les institutions et les différents groupes juvéniles et familiaux pour engager, à terme, un travail de redéfinition collective du cadre qui régirait la communauté de locataires (Anselme, 1993 ; Séguin, 1997). Mais l'enrôlement de cette participante a cependant souffert de la séquentialité du dispositif. Au moment où le programme se concentrait sur la mobilisation des habitants, cette locataire était hospitalisée. Elle n'a finalement rejoint le dispositif que lors de sa dernière année de mise en œuvre, au moment où les agents des bailleurs estimaient que l'intervention du prestataire était vaine. À défaut de la mobilisation de ce type de mères de famille, les prestataires se sont donc appuyés sur un réseau de référents qui participaient « incognito », et ne contribuaient pas à relayer la mobilisation collective des référents. C'est du moins ce que laisse entendre Mme Haddad :

« On m'avait dit qu'il y avait des locataires référents. Mais moi j'trouve les locataires référents ils faisaient rien pour parler des réunions et tout. [...] Mme Albiol [par exemple] jamais elle m'a parlé des réunions. J'l'ai vu plusieurs fois dans l'ascenseur, j'lui demandais "comment ça s'est passée la réunion ?" "Oh oui, ça va..." J'trouve qu'ils étaient pas assez... Ils auraient peut-être dû mettre des référents un peu plus comme moi tu vois. Qui soient plus objectifs, plus... ils vont dire ça aux voisins. Moi j'suis quand même avec des gens ici j'peux leur dire "tiens y a Epsilon qui est venu, ils veulent faire ci, ils veulent faire ça" [...] C'est vrai, moi j'connais tout le monde ici, j'suis sociable » (Mme Haddid, juillet 2016).

Ainsi, il semble bien que la mobilisation des locataires soit passée à côté des habitants qui auraient pu jouer un rôle de « leader d'opinion » au sein de leur quartier, en profitant d'une position d'intermédiaire ordinaire. Deux explications peuvent être avancées pour interpréter ce rendez-vous manqué. La première concerne l'extra-territorialité du travail du prestataire, comme l'indique Mme Haddad :

« Les réunions moi j'ai trouvé ça sympa, mais ça sert à quoi ? Franchement ça sert à quoi ? Comme vous avez posé des plantes, vous avez fait une journée sur Noël... Mais une journée ça suffit pas, il faudrait toute une éducation dans ce quartier. Il faudrait faire ça des mois et des mois ! [...] Vous veniez quoi ? Une ou deux fois dans l'année ? [...] Faudrait quelqu'un toutes les semaines. Epsilon faudrait quelqu'un en dessous du bâtiment, qui vienne vivre H24 ! » (*Ibid.*).

Ensuite, cette dame est loin de présenter le profil de la locataire « idéale », qui serait capable, par son profil, ses usages et ses modes de représentations, de faire bonne figure aux yeux du bailleur. En effet, Mme Haddad ne partage vraisemblablement pas les mêmes normes résidentielles que celles du bailleur. À la fois, elle adhère à l'idée qu'il faille éduquer les locataires sur la propreté ; mais dans le même temps, elle est insatisfaite de la normalisation des usages induite par les dispositifs résidentiels de rénovation urbaine. La façon dont elle et son fils parlent de la résidentialisation est à ce sujet éclairante :

- Mme Haddad : [à son fils aîné] « Dis-lui ce que tu penses de Dammarie maintenant.
- Enquêteur : Par rapport aux démolitions, etc.
- Son fils, 21 ans : Ça change... [...]
- E. : Et le fait que ce soit clôturé par exemple, fermé...
- Mme Haddad : J'trouve ça nul. J'trouve qu'on se croirait... Tu sais... comme en prison [...] T'aimes bien comme c'est fermé toi ?
- Son fils : Les gens normal ils diraient que c'est plus privé donc y a moins de gens qui viennent. Mais après y a des gens comme [toi] qui vont dire que ça craint...
- Mme Haddad : Ah non moi je supporte pas ! Parce que les portes elles sont tout le temps cassées ! Y a pas de respect. Avant j'trouve qu'il y avait plus une liberté nous-mêmes. Avant on avait deux entrées, maintenant on n'a qu'une entrée... J' préférerais l'entrée par-là que par-là moi ».

Ainsi, cette locataire est porteuse d'une parole hétérodoxe que les acteurs institutionnels peinent à prendre au sérieux. En entretien, les gestionnaires de la tour expliquent en effet que certains participants des comités de résidence ont, à plusieurs reprises, émis la demande de retirer les digicodes et de « laisser la résidence ouverte à tout vent ». Mais à leurs yeux, il est non seulement inconcevable de revenir sur les projets entrepris au vu du montant des investissements immobiliers réalisés ; et surtout, la demande d'ouvrir la résidence leur apparaît comme un point de vue minoritaire, tant il va à l'encontre des normes résidentielles sécuritaires en vigueur dans la société :

« C'est des choix de bailleur de résidentialiser, de délimiter l'espace public de l'espace privatif reconnaît ainsi la responsable d'agence. Après j'suis pas sûre que si on avait enquêté réellement l'ensemble de nos clients, si on leur avait posé la question, peut-être qu'on aurait eu quand même 70 %, ou 80 % favorables à la fermeture... Et, et du coup nous on ne voit que les 10 % peut-être qui, qui ont dégradé et saccagé les portillons pour que les gens puissent aller et venir » (responsable d'agence, juillet 2016).

La façon dont la responsable d'agence présuppose que le refus de la résidentialisation ne peut qu'être un point de vue minoritaire parmi les habitants témoigne ainsi de

l'incapacité des participants à faire valoir, dans les espaces participatifs, leurs propres représentations de la vie collective et de l'urbanité. Cette incapacité atteste que la remise en cause des hiérarchies entre les savoirs profanes, techniques et politiques est loin d'être une évidence pour les acteurs institutionnels dans le champ des politiques sociales et urbaines (Deboulet et Nez, 2013). Elle témoigne du caractère faussé de la « concertation », puisque les principales décisions ont déjà été prises et qu'il n'a pas été envisagé de les remettre en question.

Finalement, il ressort de ce projet de DSU une forme d'incompréhension réciproque entre les différents acteurs, qui concourt à renforcer le regard moral que les gestionnaires posaient sur certains locataires :

« On a tous pensé à un moment qu'on allait pouvoir rééduquer [les habitants]. Et non, c'est pas possible. Je crois que voilà. Y a des cultures, y a des choix, on positionne pas le curseur au même endroit. Voilà y a des attentes que d'autres n'ont pas. Y a des choses qui semblent pas importantes pour certains, et qui le sont pour d'autres » (responsable d'agence, *op. cit.*).

Cette chronique d'un échec montre qu'il paraît vain de déléguer l'intégralité de la résolution des problèmes sociorésidentiels à un corps de spécialistes venant ponctuellement sur le site, le temps d'une après-midi. Une telle ambition suppose, comme c'était déjà préconisé dans le rapport Dubedout à l'origine de la politique de la ville, un travail interpartenarial de longue haleine, dont les résultats – peu visibles, peu valorisables et probablement incertains – demeurent incompatibles avec les logiques de projet dont le registre commercial suppose une prédéfinition systématique de l'action, et un retour sur investissement immédiat (Boutinet, 2012). Elle suppose également de remettre en question l'universalité de l'intention normalisatrice des commanditaires, pour privilégier la redéfinition locale d'un cadre de vie collective auquel l'ensemble des personnes concernées adhèreraient (Séguin, 1997).

Si l'on change de territoire et qu'on s'intéresse cette fois au projet d'Osny, il apparaît que celui-ci se présente comme un succès pour les professionnels du DSU. Or, il témoigne pourtant d'une même logique d'essoufflement et d'hétéronomie du « public ».

1.B. Osny : entre succès technique et apathie collective

En interne au sein du prestataire enquêté, le projet DSU d'Osny est présenté comme une référence en matière de mobilisation des habitants. Ce n'est pas un hasard si le directeur d'Epsilon, au moment d'élaborer le projet CIFRE, avait insisté pour que ce terrain fasse partie de cette thèse (cf. introduction méthodologique). Il est vrai que sur ce quartier, au bout de huit années d'intervention, il existe toujours un groupe de référents qui répond présent aux diverses sollicitations des professionnels – contrairement à Dammarie où l'ensemble des acteurs se sont résignés à affirmer que leur projet normalisateur affrontait vainement une vision culturaliste de la norme. Le site d'Osny, une résidence de 367 logements en PLAi, offre d'ailleurs l'apparence d'une cité « propre », « tranquille » et « sans histoires », malgré un important taux de pauvreté et une histoire sulfureuse marquée par une « mauvaise réputation » (cf. chapitre méthodologique).

Dès sa première année de mise en place, le dispositif de référents d'immeuble suscite une forme d'adhésion des résidents : un groupe d'une dizaine de membres actifs se consolide, dont la cohésion repose en grande partie sur l'enthousiasme de la coordinatrice : Léa, toute jeune diplômée. Le noyau de référents qu'elle parvient à enrôler se compose essentiellement de personnes âgées et de quelques pères et mères de famille.

Sur le plan des rapports locatifs, les premiers comités de résidence permettent rapidement de désamorcer les tensions entre l'équipe locale et les habitants. D'un point de vue gestionnaire, le bailleur semble prendre en compte les remarques des référents. Face à l'ampleur des critiques dont les gardiens font l'objet en réunion⁵¹⁰, il prend la décision de les remplacer en recrutant trois nouveaux gardiens et un superviseur. Le travail de la nouvelle équipe semble largement apprécié par les habitants – c'est du moins ce qui ressort des enquêtes annuelles de satisfaction, de plus en plus positives selon les gestionnaires⁵¹¹. Certes, le dispositif ne révolutionne les pratiques des ménages concernant la propreté, la gestion des encombrants et autres « incivilités » dont les populations sont rendues coupables. Néanmoins, à force d'ateliers et d'actions visant à stimuler le lien social, les référents ont le sentiment que les relations de voisinage s'intensifient progressivement : « les gens se disent plus bonjour qu'avant⁵¹² », estime par exemple cette référente à la retraite, en introduction d'un comité de résidence.

L'accompagnement social à la maîtrise des énergies contribue également à améliorer les rapports locatifs : une étude technique complète les actions pédagogiques sur les écogestes, et prouve que les surconsommations d'eau ne sont pas tant le fait des « mauvais comportements » des locataires, que de l'obsolescence du bâti qui nécessite de remplacer l'ensemble des canalisations. Une seconde réhabilitation est programmée pour y remédier à partir de 2014. Si le bailleur n'a pas associé les habitants à l'élaboration de son contenu, il sollicite tout de même les référents pour que ces derniers fassent part de leurs recommandations dans le cadre de la réhabilitation des espaces extérieurs.

En parallèle, Léa anime des ateliers et des actions collectives autour des questions domestiques et de vie de quartier, ainsi que des formations dédiées spécifiquement à la construction identitaire du groupe de référents. Elle organise par exemple une formation consacrée à la « mobilisation des habitants », qui insiste sur les compétences relationnelles que les locataires doivent adopter pour enrôler leurs voisins dans le dispositif : l'intervenante y encourage les habitants à « parler de soi pour amener [son voisin] à parler de lui », à expliquer « à quoi sert mon rôle et pourquoi je viens », etc. Elle conduit également une série de « groupes de travail » dédiés à la co-construction d'un « logo des référents », durant lequel le groupe partage son ressenti et la manière dont il représenterait graphiquement le groupe.

Ce succès apparent masque pourtant un bilan beaucoup plus mitigé en termes d'autonomisation du groupe. L'ambition de créer une association apparaît de moins en moins réaliste lorsqu'en 2014, Léa décide de quitter le DSU pour créer sa propre structure

⁵¹⁰ Les critiques se concentrent notamment sur l'ancien président de l'amicale de locataire que le bailleur avait coopté en lui offrant un poste de gardien (cf. chapitre 6). Selon certains habitants, l'homme aurait notamment eu tendance à « courir un peu trop les filles » (entretien avec une référente retraitée, mars 2017).

⁵¹¹ Entretien avec le gardien superviseur d'Osny, juillet 2017.

⁵¹² Propos d'une référente lors d'un comité de résidence, Osny, avril 2015.

de guide touristique participatif. Consciente de l'attachement des référents à son égard⁵¹³, la professionnelle veut soigner sa transition. Pour introduire auprès du groupe sa successeuse (Amina, 38 ans, mère de deux enfants), elle co-anime les derniers ateliers à ses côtés. Cependant, la nouvelle recrue démissionne rapidement lorsqu'elle se rend compte que les modes d'intervention développés par Epsilon sont peu compatibles avec sa vie familiale. Son départ occasionne un flottement de plusieurs semaines, jusqu'au recrutement d'un jeune diplômé en urbanisme, Nabil, 27 ans, peu rompu au travail d'animation de groupes. Même s'il s'efforce de susciter la mobilisation des habitants, ce dernier ne parvient pas à recréer la dynamique qu'avait su stimuler Léa. Plusieurs hommes âgés quittent le dispositif, comme se le remémore Mme Le Goff, référente : « y avait beaucoup d'hommes avant qui venaient, ils aimaient bien Léa [rires]. Ils aimaient bien blaguer avec elle. Et quand elle est partie, ils sont plus jamais revenus⁵¹⁴ ».

Les difficultés à remplacer Léa mettent en lumière la dépendance relationnelle des référents à son égard, et exacerbent les tensions entre les référents. Les conflits opposent précisément deux catégories d'habitants, et plus singulièrement deux types de leaders d'opinion. D'un côté, on retrouve les personnes âgées les plus mobilisées du quartier, en particulier un couple d'ouvriers retraités, et une allocataire du minimum vieillesse. Ces trois « piliers » parviennent eux-mêmes à enrôler d'autres habitants de leur génération, dont la participation est beaucoup plus intermittente. C'est par exemple le cas de Mme Beeharry, ancienne femme de chambre à la retraite, et beaucoup moins assidue depuis qu'elle a pris la décision de finir sa retraite dans son pays, en Afrique de l'Est. De l'autre côté, le groupe se compose de locataires plus jeunes, telle cette mère célibataire au RSA-activité d'une quarantaine d'années, qui enchaîne les contrats précaires d'aide à domicile. Très engagée dans le quartier, elle participe régulièrement aux animations organisées par le centre social, et participe activement au conseil citoyen monté en 2016. Elle-même encourage d'autres habitants de sa génération à renforcer les effectifs de référents, en particulier des pères et mères de famille. Mais la participation de ces derniers demeure encore plus intermittente que les amis des référents âgés. Enthousiaste et toujours prête à s'engager dans les propositions des prestataires, elle entre progressivement en conflit avec les référents les plus âgés, qu'elle estime particulièrement négatifs et démobilisateurs⁵¹⁵.

Face à ce qui apparaît à première vue comme un conflit intergénérationnel, le projet de création d'association fait l'objet d'un désintérêt notoire. Lors du dernier groupe de travail animé par Nabil fin 2015, seule la référente d'une quarantaine d'années, avec laquelle il avait créé une connivence, répond présente. Le coordinateur finit par démissionner fin 2015, jusqu'à ce que Tom, 28 ans, soit recruté en mars 2016 pour prendre sa succession. Ce dernier dispose d'une expérience significative par rapport à la plupart des nouvelles recrues de la structure, puisqu'il a déjà été chef de projet politique de la ville dans un quartier HLM à la population « vieillissante ». Lorsqu'il rencontre son nouveau commanditaire, ce dernier préfère l'avertir des difficultés : Nabil « s'est laissé

⁵¹³ Ce que le groupe lui fait d'ailleurs savoir en lui offrant, lors de son dernier atelier, un tablier qu'ils ont brodé eux-mêmes avec son prénom ; un geste qui l'émeut, tout en la renvoyant symboliquement à un rôle traditionnel de femme dévouée au travail domestique.

⁵¹⁴ Entretien avec Mme Le Goff, 71 ans, référente, juillet 2016.

⁵¹⁵ Discussion informelle avec une référente d'une quarantaine d'années, juin 2016.

déborder par un noyau qui n'est pas forcément positif, et qui est repoussoir par rapport à d'autres⁵¹⁶ ». Faisant référence au trio de retraités, il explique que ce sont des personnes « de nature un peu gueularde, en bon franchouillard ! En France on aime bien râler ! » Selon lui « Léa arrivait à les maintenir : elle les prenait de face, et elle avait pas peur de leur dire “faut se calmer” ». Tom acquiesce : dans ses expériences précédentes, il a déjà dû composer avec « ces couples de retraités, qui râlent ». Selon lui, ces personnes « mettent une dynamique en place qui tue tout. Et les contourner, c'est impossible, parce qu'ils s'imposent ! La seule stratégie valable, c'est de les contenir ! »

Pour composer avec l'absence d'identité collective au sein du groupe de référents, l'intervenant élabore une stratégie qu'il a déjà mise en place lors de ses précédentes expériences : emmener le collectif de locataires « sur deux dimensions » : d'un côté « la veille des dysfonctionnements » dans laquelle les habitants se positionnent « dans la réaction » ; de l'autre « une logique de projet où tu construis [avec les habitants] des projets ponctuels, ou à plus long terme⁵¹⁷ ».

En deux ans de travail, Tom réussit son pari. D'un côté, il sollicite les savoirs d'usages des retraités pour les comités de résidence et les visites de gestion urbaine de proximité. De l'autre, il engage les autres référents, venus pour certains avec leurs propres enfants, sur une « dimension projet ». Avec ce deuxième collectif, plusieurs actions concrètes émergent, telle une bricothèque, un « fond d'initiatives citoyennes » subventionnant jusqu'à 100 € des « actions pour améliorer la vie du quartier⁵¹⁸ », ou encore un jardin partagé primé par le prix de « la démarche sociale » du concours de l'association « Le Geste d'Or⁵¹⁹ ». Néanmoins, pour Tom, cette structuration n'offre pas un « terreau suffisamment solide pour qu'une association de quartier s'enracine vraiment » :

« Y a [des habitants] qui sont toujours moteurs, mais ils savent très bien que le jour J, y a plus personne. [...] Donc quand on leur parle d'association, ils disent “non non, on est déjà beaucoup investi par ailleurs sur beaucoup de choses. Le fait qu'Epsilon assume les rendez-vous, soit en position de meneur, ça nous va très bien. Et on sera pas capable de reprendre ce rôle-là”. Beaucoup disent ça » (Tom, coordinateur, mars 2017).

En entretien, les propos des référents donnent raison aux observations de Tom :

« C'est vrai qu'on nous incite toujours à faire... à faire une amicale, une association... [...] Mais bon, on n'a pas envie. [...] C'est de la contrainte : il faut faire des réunions assez souvent, il faut donc faire des rapports... [...] C'est vrai qu'on compte sur Epsilon ! [...] Ben oui on aurait plus personne sinon. Puisque les gens viennent pas régulièrement donc... » (référente retraitée, mars 2017).

Si, malgré ces résistances à l'injonction à l'autonomie (Duvoux, 2012), Tom parvient à faire émerger des vocations bénévoles de proximité, l'animation de la vie locale se dégrade à nouveau à son départ de la structure en 2018. L'une des référentes, considérée jusqu'à présent par les professionnels comme « un élément moteur », change de bord : agacée par le manque de concertation dans le projet de réhabilitation et par les malfaçons

⁵¹⁶ Extrait d'une réunion entre Tom, coordinateur, et un CDSU, mars 2016.

⁵¹⁷ Entretien avec Tom, coordinateur, octobre 2017.

⁵¹⁸ Affiche pour le fonds d'initiatives citoyennes d'Osny, mars 2018.

⁵¹⁹ « Osny : prix de la démarche sociale pour un jardin partagé », *Le Parisien*, 28 février 2017.

engendrées par le chantier, elle se rapproche d'un président d'amicales de locataires d'un autre quartier élu au conseil d'administration du bailleur. Or, l'amicale en question est une association dite « revendicative », avec laquelle le logeur est en conflit ouvert. Cette alliance interquartier envenime les relations entre la référente et les salariés du bailleur, au point que le coordinateur qui succède à Tom a l'interdiction tacite de travailler avec elle⁵²⁰. En l'absence de cette « personne-ressource », la « dynamique de projet » impulsée par Tom s'essouffle. Les thèmes de travail se retrouvent de plus en plus encadrés par le bailleur : celui-ci impose au coordinateur de faire participer les habitants sur des objets faisant consensus entre gestionnaires et résidents mobilisés : la propreté des parties communes, la création d'un jardin partagé, l'organisation de fêtes... Les objets plus litigieux, tels la négociation du programme de réhabilitation, ou le management des gardiens, sont évacués de l'ordre du jour des différentes réunions.

Les deux expériences d'Osny et de Dammarie illustrent chacune à leur manière comment le « succès » ou l'« échec » des programmes DSU, du point de vue des intentions de leurs commanditaires, demeure étroitement dépendant de l'investissement singulier des prestataires. Les « dynamiques collectives » sont en effet largement incarnées par leurs animateurs qui, dès lors qu'ils démissionnent ou changent de poste, tendent à affaiblir les dynamiques qu'ils ont contribué à construire. Et si ces démarches reposent autant sur leur contribution personnelle, c'est bien que cela traduit une difficulté à penser la mobilisation sociale dans les quartiers populaires au-delà du face-à-face fictionnel entre institutions et société locales (Rosanvallon, 2004).

I.C. Des groupes de référents hétéronomes

Ces deux récits montrent tous deux combien la mobilisation est appréhendée dans ces dispositifs comme un processus technique, centré autour de la figure de l'animateur. Celui-ci n' enrôle que des individus isolés, qui eux-mêmes peinent à recruter d'autres habitants dans les interventions. Il en découle une difficulté à structurer des points de vue minoritaires et à accepter la pluralité du pouvoir qui devrait pourtant émaner des espaces participatifs pour pouvoir transformer durablement les quartiers. La sociologie des mouvements sociaux nous informe pourtant que le processus de mobilisation repose en pratique sur deux facteurs : la construction d'une cause commune (ici l'amélioration du cadre de vie résidentiel), et la formation d'un public. En effet, « une cause n'a pas de raison d'exister si elle ne trouve personne pour agir en sa faveur » (Carlino et Mabi, 2015). Dans cette perspective, les coordinateurs de projet s'apparentent à des « entrepreneurs de mobilisation » (Zald et McCarthy, 1987), qui incitent les habitants à s'engager pour leur quartier. Or, le fait qu'ils soient contractuellement dépendants des bailleurs les amène indirectement à défendre la cause de leur commanditaire, ce qui entretient le caractère techniciste de leur activité. Cette technicisation de la mobilisation génère deux processus qui nous paraissent indissociables : à la fois un manque d'articulation avec les corps intermédiaires formels ou informels, et une absence de conflictualité.

⁵²⁰ Discussion informelle avec le successeur de Tom, juillet 2019.

1. L'absence d'articulation des dispositifs aux groupements qui structurent le tissu social

Tout d'abord, ce qui frappe l'observateur, c'est la faible articulation de ces dispositifs avec les acteurs comme les centres sociaux, dont le rôle est pourtant de coordonner les initiatives citoyennes dans les quartiers populaires. À Osny par exemple, le partenariat avec le centre social municipal s'est limité à un prêt de local et à l'organisation d'évènements fédérateurs et ponctuels (brocantes, fêtes de quartier). On a déjà mentionné précédemment les raisons expliquant l'intermittence des actions collusives entre ces deux protagonistes. D'abord, les professionnels du DSU et les animateurs des centres sociaux travaillent à des échelles différentes : l'immeuble à problèmes pour les uns, le quartier prioritaire pour les autres. Ensuite, ces professionnels sont en prises avec des logiques institutionnelles qui les amènent à centrer leurs activités dans la production de prestations conformes aux attentes de leurs financeurs (Gillet, 1996). Dans cette perspective, les actions multipartenariales demandent un gros investissement, pour une rentabilité gestionnaire supposée moindre. De plus, elles se focalisent sur des activités consensuelles (les fêtes) qui positionnent les publics dans une logique consumériste (Neveu, 2016).

Il n'en reste pas moins que ce manque d'articulation entraîne également une ségrégation des différents publics, qui coupe le groupe de référents d'autres groupes existants, en particulier tous ceux qui ne se reconnaissent pas dans le statut de « locataires ». C'est particulièrement le cas de la jeunesse de ces quartiers, que les discours des acteurs représentent souvent comme un groupe homogène et fortement intégré dans des réseaux de pairs. Or, sur les deux terrains, ces jeunes sont rarement associés en tant que tels dans les dispositifs participatifs. À Osny par exemple, alors qu'il existe une structure d'animation jeunesse située à l'entrée du quartier, et que ses abords sont systématiquement occupés par un groupe de « jeunes » hommes (âgés de 18 à 40 ans) marquant ostensiblement leur présence dans l'espace public, aucune action conjointe n'a été organisée. Tout juste les « jeunes » en question ont été informés du dispositif, sans qu'aucun travail spécifique n'ait été réalisé pour en faire des parties prenantes des comités de résidence. À Dammarie, on a vu que les animations dans les espaces extérieurs avaient rassemblé un public d'enfants et de préadolescents, mais le travail des professionnels n'a pas été organisé dans le but d'en faire des sujets politiques, dont le point de vue pourrait enrichir les comités de résidence. Les enfants sont plutôt perçues comme des objets à occuper ou éduquer, dans une logique de substitution aux structures traditionnelles d'animation locale.

Dans un autre registre, les dispositifs de concertation cherchent souvent à s'éloigner des personnes ostensiblement encartées politiquement, comme dans la plupart des dispositifs de démocratie locale (Carrel et Talpin, 2012). Pour Leslie, cheffe d'équipe du prestataire enquêté, les « militants politiques » sont des participants « compliqués », qu'il faut pouvoir « réorienter » de façon implicite :

« En fait, on va réorienter ces personnes-là, dans les réponses qu'elles vont donner, dans la façon de travailler avec elles. La personne elle va à un moment donné peut-être sentir que c'est pas le cadre, que c'est pas là qu'il faut être. [...] Donc naturellement à un moment donné elle va s'écarter de ce cadre-là, ou pas » (Leslie, mars 2015).

À l'instar des membres d'amicales de locataires, les personnes ouvertement politisées sont d'autant plus embarrassantes qu'elles focaliseraient l'attention sur des enjeux structurels qui peuvent mettre les bailleurs et les prestataires en porte-à-faux avec leurs partenaires municipaux. À Osny par exemple, Léa a dû se résoudre à congédier un référent qu'elle considérait comme particulièrement « constructif » – parce que « jeune », « motivé », « force de proposition » et « reconnu » localement par les résidents – car l'homme était encarté dans un parti d'opposition au maire. Au cours de la campagne électorale, la municipalité a demandé à ce qu'il soit écarté du groupe de référents, par peur que le comité de résidence ne constitue un contre-pouvoir. Les élus ont été jusqu'à menacer de suspendre le prêt du local du centre social où se déroulent les réunions.

Un autre exemple emblématique de la césure entre l'offre participative institutionnelle et les corps intermédiaires concerne la façon dont le DSU se coupe systématiquement des activités des « groupements religieux ». Selon Abdelmajid Bennour, le tissu social des quartiers HLM est en partie structuré par des groupements confessionnels qui développent « une stratégie de participation communautaire qui se traduit par des moyens d'action internes permettant de maintenir ou de renforcer l'identité et l'homogénéité religieuses et culturelles de la communauté » (Bennour, 2006, p. 135). Selon le sociologue, ces groupements disposent d'un pouvoir d'influence qui les inscrit dans une logique de négociation permanente avec les pouvoirs locaux, même si cette activité reste souvent souterraine, voire tabou. À Trappes, il serait par exemple connu de tous que l'association UMT (Union des Musulmans de Trappes) « a un pouvoir électoral très important. C'est-à-dire sur cette ville, c'est eux qui décident qui va être le maire⁵²¹ ». Aujourd'hui encore, l'association dispose d'un local en pied d'immeuble dans le square des Vignes, suite, selon certains agents, aux volontés du maire : « [L'UMT] a mis pression au maire pour qu'ils aient des locaux chez nous. Et le maire a mis pression [sur le bailleur] ». Or, au vu du pouvoir de mobilisation dont dispose ce type de groupements à l'échelle locale, leur évacuation systématique des projets de DSU a de quoi laisser dubitatif. Persuadés que les acteurs religieux pourraient contribuer à la sensibilisation des habitants sur les normes de propreté, certains CDSU comme Marie, 32 ans, tentent parfois de prendre contact avec ces organisations, s'opposant ce faisant à leur hiérarchie :

« Sur [ce quartier], y a une mosquée qui s'est construite et moi j'me suis dit "faut qu'on travaille avec eux". Notamment sur cette question du pain [jeté par la fenêtre]. Le pain dans les quartiers, tu le trouves dehors, notamment les musulmans parce que pour eux c'est sacré, et ça ne se jette pas à la poubelle [...] Et en fait les musulmans, si l'imam de la mosquée leur disait "non mais les gars, c'est bon, vous pouvez mettre du pain à la poubelle parce que ça ramène des rats" [...] ben peut-être que ça pourrait marcher. Donc moi j'étais dans cette optique-là. Et ça, c'était pas du tout dans la même optique que [le bailleur]. Fin ma cheffe elle m'a laissée prendre contact avec la mosquée, mais c'était limite sur un fil » (Marie, CDSU, janvier 2017).

Ainsi, selon une vision culturaliste des normes d'usages, certains CDSU perçoivent à la fois les acteurs religieux comme des relais de mobilisation, mais aussi des vecteurs de sensibilisation pour engager une transformation des conduites de leur communauté confessionnelle. Néanmoins, les professionnels qui envisagent ce type de piste font figure

⁵²¹ Entretien avec un salarié de l'agence locative, février 2017. Nous avons déjà évoqué en chapitre 1 que cette association serait à l'origine de la défaite du PCF en 2001, au profit du PS (Philippe, 2011).

d'exceptions. Dans le cas de cette professionnelle, son intuition a été forgée *via* une formation sur l'*empowerment* qu'elle a faite aux États-Unis. Finalement, si l'idée d'intégrer les groupements religieux dans les projets de DSU n'est au mieux qu'à peine effleurée, c'est bien parce que l'action publique locale est imprégnée d'un universalisme républicain qui tend à évacuer toute conception pluraliste du vivre ensemble (Doytcheva, 2007).

2. De la déconflictualisation de la gestion à l'apathie des référents

Le manque d'articulation des projets avec des groupes – qu'ils soient communautaires, associatifs, familiaux ou politiques – s'accompagne également d'une tendance la déconflictualisation progressive de la relation bailleurs-locataires, au fur et à mesure que les gestionnaires prennent en compte les principales demandes des habitants et améliorent leur mode de gestion. À Osny par exemple, à partir du moment où le bailleur a programmé son projet de réhabilitation et que l'équipe de gardien a été remplacée, les référents n'avaient plus de réelle raison de s'indigner. En l'absence d'un bouc émissaire commun capable de susciter une colère collective, la conflictualité s'est reportée sur les clivages internes au sein du groupe de référents, au détriment de la cause pour l'amélioration du cadre de vie. Cette pacification est perceptible dans la dynamique générée par la constitution du conseil citoyen en 2016 : les personnes mobilisées dans cette instance vivent majoritairement dans les autres résidences du quartier, et s'activent pour interpeller leurs bailleurs qui négligeraient leur patrimoine. Dans ce contexte, le groupe de référents peine à trouver sa place dans les initiatives du conseil, et les actions partenariales se limitent là encore à l'organisation de fêtes de quartier.

La conflictualisation des discussions du groupe de référents aurait pourtant pu, par exemple, se reporter sur le manque de concertation dans le projet de réhabilitation. La déconflictualisation du dispositif amène les référents à se positionner sur leurs propres enjeux personnels, faisant dire aux gestionnaires que « la plupart du temps ils pensent davantage à eux que de penser vraiment à l'ensemble de la cité⁵²² ». Le gardien superviseur en veut pour preuve la façon dont ils ont interpellé le bailleur sur la question de la fermeture des caves : les participants réclamaient de pouvoir continuer à les utiliser, sans comprendre que la décision du bailleur relevait de motifs sécuritaires. Cette situation exprime l'hétéronomie du groupe : en l'absence de levier collectif pour politiser leurs revendications, leur expertise d'usage est interprétée par les bailleurs comme la manifestation d'un intérêt particulier. Après des années de participation, le logeur continue donc de se prévaloir comme le garant légitime de l'intérêt général, témoignant là encore que la participation des habitants organisée sur le mode du face-à-face exclusif avec les institutions, sans le support de corps intermédiaires capables de donner du sens aux revendications, n'entraîne pas nécessairement une démocratisation du logement social.

Nous allons voir maintenant une autre configuration dans laquelle l'offre de référents s'intercale dans un système d'acteurs en partie structuré par une société civile organisée.

⁵²² Entretien avec le gardien superviseur, juillet 2017.

II. Le DSU contre les acteurs intermédiaires

Dans les sites où l'offre de référents s'interpose au milieu des actions d'une société civile organisée et d'une offre participative émanant des autres institutions locales, la coexistence des dispositifs génère des configurations oscillant entre concurrence et interdépendance. Comme on l'a vu, l'offre participative des municipalités tend par exemple à disperser l'investissement des habitants disposant d'un important capital civique au sein du quartier. Leur engagement comme référent dépend alors des rétributions symboliques qu'ils soutirent de cette participation. Pour ce qui est des amicales de locataires, la façon dont les professionnels du DSU cherchent à les éviter alimente des formes de concurrence qui s'avèrent nocives, tant pour les DSU que pour les amicales (même si cet évitement n'est jamais totalement irrévocable et que les situations peuvent évoluer). En effet, loin de stimuler l'engagement pour la vie locale et l'innovation sociale et institutionnelle, l'évitement des corps intermédiaires met en jeu une forme de compétition qui peut fragiliser à la fois la légitimité des acteurs du DSU dans le territoire, mais aussi celle, à terme, des amicales de locataires ou des autres acteurs engagés dans la vie locale, en marginalisant leur position respective. Enfin, l'activité des entrepreneurs de mobilisation est dans certains cas perçue comme un doublon au travail de proximité effectué par les gardiens, et génère des tensions ou des formes d'évitement.

Nous voudrions montrer ici à travers l'analyse du dispositif de DSU de Trappes dans quelle mesure la volonté de tisser un face-à-face exclusif entre des représentants « ordinaires » de la société locale et les acteurs institutionnels positionne à leurs dépens les prestataires dans une lutte juridictionnelle (Abbott, 2003, p. 29) qui prive la dynamique de groupe de deux leviers de mobilisation : les amicales ou les groupes informels comme les réseaux familiaux d'un côté (II.A), et les gardiens de l'autre (II.B). Il peut paraître osé de parler de lutte juridictionnelle pour désigner les relations entre les professionnels du DSU et des associations dont le fonctionnement repose en grande partie sur le bénévolat. Pour autant, nous allons voir que les groupements bénévoles – tout comme les gardiens – peuvent déployer des stratégies d'élargissement de leurs activités qui, dans une perspective de professionnalisation, visent spécifiquement à s'octroyer une légitimité sur le champ de l'animation du cadre de vie.

II.A. La concurrence entre amicales de locataires et professionnels du DSU

La mise en œuvre de dispositifs de DSU coupée des groupements organisés de la société locale entretient une dynamique concurrentielle qui tend à fragiliser l'enrôlement des participants. S'engager en tant que référent expose déjà ces individus à un conflit de loyauté à l'égard des « familles connues » ou autres ménages déviants, ainsi qu'aux jeunes qui forment des groupes de pairs plus ou moins organisés. Mais le fait que des amicales de locataires soient identifiées sur un site et ne soient pas conviées aux échanges contribue également à accentuer ce conflit, en amenant les référents potentiels à taire leur engagement et à participer *incognito*. De manière plus générale, la ségrégation des publics tend à fragiliser les carrières d'engagement des référents.

À Trappes, ce n'est d'ailleurs par un hasard si le dispositif est perçu par les gestionnaires comme étant plus dynamique aux Saules qu'aux Vignes. Ce qui fait la différence entre les deux sites, c'est qu'aux Saules, les prestataires sont parvenus à enrôler des réseaux familiaux respectés comme la famille Alaoui : M. Alaoui, 44 ans, a par exemple enrôlé ses deux frères – ouvriers du bâtiment – qui vivent dans le même bâtiment que lui. Ce père de famille divorcé a lui-même convaincu Mme Costa, 52 ans, de résister à la défection⁵²³. Or, au vu de la petite taille des groupes, la simple présence d'une fratrie suffit à stabiliser un nombre minimum de participants à chaque réunion. À l'inverse, au square des Vignes, les référents interviennent en tant qu'individu atomisé, sans que leur participation s'articule à des groupes et parvienne à susciter un esprit de communauté entre les participants et les non-participants. Un exemple significatif de ce défaut d'articulation concerne l'organisation d'une fête de voisins, que les référents et les prestataires s'étaient accordés à mettre en œuvre au mois de juin.

Les Vignes : une fête de voisins vécue sur le mode de l'échec, juin 2016

Bien que les prestataires se soient efforcés de mobiliser les habitants pour co-construire l'évènement, seules deux référentes parmi les plus assidues s'étaient présentées à la réunion de préparation. En conséquence, l'organisation opérationnelle de la fête s'est retrouvée largement déléguée au prestataire, qui s'est notamment chargé de louer un château gonflable ainsi qu'une machine à *pop-corn*. Les deux locataires ont quant à elle assuré un porte-à-porte de mobilisation dans leur immeuble.

Si l'action était pensée pour impliquer les habitants dans la vie collective, elle a finalement été perçue comme un échec par ses organisateurs : « *c'est une garderie* », « *les gens se sont pas mélangés* » estiment-ils à l'issue de l'évènement. De fait, seule une quinzaine d'adultes étaient présents contre près d'une centaine d'enfants. Les professionnels du DSU espéraient au départ susciter une dynamique conviviale et pédagogique, par laquelle les résidents, en étant acteurs de l'évènement, feraient l'expérience d'un « mieux vivre ensemble ». À la place, les personnes impliquées se sont improvisées agents de l'ordre envers les enfants, pour s'assurer que ces derniers partagent équitablement le château gonflable : « *En plus on se fait insulter* », s'insurge Mme Riou, 55 ans, mère de deux adultes. « *On s'est fait envoyer par des parents parce qu'ils nous ont dit qu'il fallait assumer quand on faisait quelque chose, poursuit-elle. On n'est pas des vigiles non plus. J'suis pas les parents, j'suis pas une vigile !* » Cette amère expérience semble même contre-productive tant elle exacerbe les conflits normatifs entre les résidents les plus mobilisés et les non-participants. Ainsi, cette femme de ménage chez des particuliers, ne peut s'empêcher de comparer le déroulement de l'évènement avec les fêtes de voisins que ses propres employeurs organisent : « *Mes patrons, ils font des trucs comme ça, jusqu'à 22h tout le monde parle, tout le monde apporte des repas* », raconte-t-elle, les larmes aux yeux.

Cet exemple montre toutes les limites d'une conception descendante de la participation : certes, l'évènement a été organisé avec l'aide de quelques habitants ; mais en l'absence d'articulation à des groupes intermédiaires, le rapport entre bénévoles et professionnels est inversé. Ce n'est pas le prestataire qui vient soutenir des habitants à organiser un évènement qu'ils ont conçu et pensé par eux-mêmes, mais le prestataire qui se fait aider par des résidents pour organiser un évènement qu'il a élaboré à partir de ses propres référentiels.

Par ailleurs, l'évitement des acteurs locaux peut encourager les groupements à organiser leur propre action de proximité de façon autonome, dans une logique concurrentielle avec les animateurs des dispositifs participatifs. L'exemple des stratégies de positionnement de l'amicale ADLT est à ce titre éclairant.

⁵²³ C'est également lui qui a convaincu cette référente d'accepter un entretien dans le cadre de cette thèse.

L'ADLT : entre quête de légitimité et élargissement de son champ d'action

Alors que les relations que l'ADLT entretient avec le bailleur deviennent de plus en plus conflictuelles au fil de la judiciarisation de son engagement (notamment depuis le procès sur les charges « indues »), l'amicale voit l'arrivée d'un prestataire venu faire de la concertation d'un mauvais œil, et ce d'autant plus qu'elle n'est pas la bienvenue dans les espaces participatifs (cf. chapitre 6). Elle met notamment en cause le manque de neutralité des professionnels du DSU, y compris le prestataire associatif qu'elle juge complètement assujéti au bailleur. Bien qu'elle considère certaines actions comme particulièrement utiles (notamment les ateliers sur les économies d'énergie et les sensibilisations contre le jet par les fenêtres), elle estime que les prestataires divulguent de « fausses informations » aux locataires dans les comités de résidence, celles-là mêmes que le bailleur cherche à transmettre aux locataires (notamment les procédures de récépissés en cas de réclamation, ou encore les modalités du prix de l'eau chaude⁵²⁴). En parallèle de la mise en place des projets de référents, l'ADLT cherche à élargir son champ d'action et à créer une véritable association d'entraide. Cette volonté se concrétise d'abord par un changement de nom, comme l'explique M. Tazi : « *Au début on était qu'une amicale de locataires, mais on est devenu une vraie association. Donc ADLT qui était Association de Défense des Locataires de Trappes est devenue Assistance Défense Liberté Tolérance* ». L'association réinvestit également les compétences professionnelles de ses membres pour produire des actions de solidarité. M. Tazi, qui dispose d'un BEPECASER (Brevet pour l'Exercice de la Profession d'Enseignant de la Conduite Automobile et de la Sécurité Routière), mobilise la salle d'école de conduite d'un autre adhérent de l'association pour organiser des « *cours de mise à jour aux vieux. Parce que les gars, ils ont passé leur permis, ça fait 50 ans* ». Il destine cette action spécifiquement à une population qui lui semble particulièrement oubliée dans l'action publique : les personnes âgées issues de l'immigration arrivées dans le quartier entre les années 1960 et 1970. « *Les vieux c'est pas qu'ils ont pas de famille, mais leur famille vient pas les voir, explique-t-il. Donc ils sont isolés* ». Dans une logique de réciprocité, l'association demande à ses bénéficiaires âgés de favoriser les liens intergénérationnels : « *moi ce que je leur ai demandé, c'est de prendre en charge un enfant isolé, pour faire la conduite accompagnée. Donc en fait le vieux il gagne un nouveau petit enfant. Et le petit jeune il gagne un pépé* ».

Rapidement suivent d'autres actions visant à « *recréer du tissu social* » : des cours de soutien scolaire, ou encore des opérations de « *nettoyage de quartier* » :

« *On essaye d'éduquer. Parce qu'on a beaucoup de nuisibles, de rats, de pigeons, etc. [...] Et c'est vrai que c'est des gens qui balancent par la fenêtre. Tu peux pas éduquer les hommes. Les vieux c'est impossible de les éduquer. Mais on s'est rendu compte qu'en éduquant les jeunes, on a eu un réel axe positif [...]. Et en fait les gamins on leur fait nettoyer le quartier [...] Et après les gamins qu'est-ce qu'ils font ? Quand ils voient quelqu'un. Nous en fait on n'ose pas, faut qu'on monte le voir. Parce que si tu l'invectives, il va balancer encore plus. Et là c'est les gamins "hé mais faut pas salir, c'est pas bien de salir tout ça, nanana". Quand ils voient les parents, ils donnent des leçons tout ça. [...] Quand t'éduques les enfants, en fait t'éduques les parents* ».

M. Tazi fait ainsi référence aux théories qui considèrent les enfants comme des « passeurs » ou des « inspireurs » pour transformer les conduites de leur entourage (Ambert, 1992 ; Knafo et Galansky, 2008 ; Gayet-Viaud, Rivière et Simay, 2015 ; Demoulin, 2016 ; Leclercq et Demoulin, 2018, p. 178). Ces théories imprègnent d'ailleurs les pratiques des professionnels du DSU qui voient les enfants comme des « *ambassadeurs des meilleurs gestes à pratiquer auprès des adultes*⁵²⁵ ».

Les exemples mobilisés par le leader associatif pour expliciter le repositionnement de l'amicale sur le champ de la sensibilisation et du lien social ne paraissent pas innocents,

⁵²⁴ Conversation téléphonique avec un membre de l'ADLT, septembre 2016.

⁵²⁵ Extrait d'une note méthodologique sur le jet par les fenêtres, Epsilon, 2014.

tant ils semblent vouloir couvrir un public partiellement exclu des dispositifs de DSU : les enfants, les jeunes, et les personnes âgées issues de l'immigration. Ces stratégies de diversification peuvent s'analyser de deux façons. D'une part, elles inscrivent l'association dans un processus de professionnalisation (en plaçant l'amicale sur des champs qui peut les faire accéder à des financements pour salarier leurs membres). D'autre part, elles relèvent d'une réappropriation de l'injonction à agir sur le cadre de vie selon les perspectives définies par les pouvoirs publics : ici, ce sont les acteurs sociaux qui s'érigent par eux-mêmes au rang de sujets politiques, pour « construire les conditions d'une véritable résistance portée à la hauteur de cette logique normative » (Dardot, 2011, p. 250). Et de fait, en construisant des actions collectives complémentaires au DSU dont elle a élaboré d'elle-même la rationalité et les objectifs, l'amicale contribue à la fois à légitimer ses interventions auprès des populations et à élargir sa base sociale, mais aussi à redorer son image auprès des autres acteurs locaux (notamment pour les acteurs municipaux auprès desquels ils gagnent en crédibilité).

Néanmoins, on ne peut s'empêcher de penser que l'ensemble des acteurs sont en réalité perdants sur le long terme à faire chacun leurs actions de leur côté. D'abord, les professionnels DSU se privent d'un important relais de mobilisation et de légitimation auprès de l'ensemble des habitants, mais aussi d'un levier pour politiser les dysfonctionnements soulevés par les référents. Pire, l'évitement des amicales concourt parfois au boycott de leurs actions, comme dans les squares Figuiers et Jonquilles, où l'ADLT est bien implanté, et où le dispositif de référents n'a jamais réellement fonctionné (cf. supra). Ensuite, les amicales renoncent elles aussi aux ressources logistiques et financières du DSU, même si accepter le soutien des professionnels les expose à des dilemmes et à des risques de conflits de loyauté. Cette ségrégation de l'intervention est d'autant plus préjudiciable que dans le cas de Trappes, d'autres acteurs se trouvent exclus de la concertation : les gardiens d'immeuble.

II.B. Le marché du DSU contre les gardiens d'immeuble ?

Lorsqu'ils exécutent des actions visant la stimulation des liens sociaux, les prestataires ne rentrent pas seulement en rivalité avec les amicales ou les associations locales. Ils peuvent aussi entrer en concurrence avec « le territoire d'exercice de l'action professionnelle » des salariés de l'agence (Veziat, 2016, p. 57), en particulier des gardiens lorsque ces derniers se trouvent exclus des dispositifs de concertation.

En théorie, dans la méthodologie proposée par les prestataires, les gardiens doivent être pleinement intégrés les dispositifs participatifs. Mais ce prérequis est loin d'être systématiquement mis en pratique : comme les comités de résidence ont lieu en dehors de leurs horaires de travail, certains bailleurs refusent de les aménager pour l'occasion. À Trappes, c'est aussi le conflit interpersonnel entre le service DSU et un responsable d'agence qui aboutit à l'évitement des gardiens dans ces dispositifs⁵²⁶. Cette exclusion

⁵²⁶ On a toutefois pu voir précédemment que les conflits « interpersonnels » entre service DSU et service gestionnaire étaient en réalité structurels puisque les acteurs sont de fait en concurrence pour définir les modalités de gestion du cadre de vie.

des gardiens n'est pas sans conséquence. Non seulement ces agents se retrouvent au cœur des discussions (comme on a pu le voir dans le chapitre précédent) ; mais de plus, certains référents se mettent en porte-à-faux avec eux à force de critiquer leurs activités dans les réunions ; enfin, ces interlocuteurs quotidiens des habitants peuvent se sentir délégitimés dans leurs activités, et percevoir les prestataires du DSU comme des concurrents, venus spécialement leur imposer de nouvelles contraintes professionnelles.

1. Les effets de l'exclusion des gardiens de la « concertation »

Dans les comités de résidences, les participants sont souvent porteurs d'une parole critique à l'encontre de leur logeur, notamment au démarrage des dispositifs. Dans les quartiers où les modes de gestion font ouvertement l'objet de crispations – comme c'est le cas à Trappes ou durant les premières années à Osny – les référents voient initialement le sens de leur participation comme celui d'alerter les gestionnaires des dysfonctionnements qu'ils constatent dans les espaces résidentiels. À court terme, ces participants ne recherchent pas tant l'horizon du consensus dans leur façon de participer qu'une forme d'exutoire qu'ils ne retrouvent pas toujours dans les amicales de locataires (d'autant que dans certains sites, comme c'est le cas à Trappes, ces associations sont inégalement implantées d'une résidence à l'autre). Mais à moyen terme, à force d'écouter les réponses des gestionnaires qui exposent leurs contraintes administratives, budgétaires et techniques, les participants tendent à « rechercher l'accord sur les plus petits dénominateurs communs [pour] préserver un espace de collaboration et de discussion dont l'unité est fragile » (Rui, 2016, p. 72). Aussi, en situation de face-à-face, les sujets les moins polémiques se portent souvent sur les acteurs ou les objets absents du débat, en particulier les gardiens ou les entreprises prestataires, accusés bien volontiers par les référents de mal faire leur travail. En l'absence de groupements revendicatifs capables de situer ces observations dans une perspective plus structurelle, les gestionnaires proposent des solutions techniques limitées, qui n'aboutissent qu'à déplacer le problème : par exemple transférer le gardien ou l'employé de ménage défaillant sur un autre secteur, plutôt que de recruter du personnel supplémentaire ou revoir leurs fiches de poste. Aussi, les solutions avancées par le bailleur tendent plus à bousculer temporairement les hiérarchies sociospatiales internes au quartier ou au patrimoine du bailleur, qu'à transformer durablement les quartiers HLM. Lorsque la prise en compte des remarques des locataires ne requestionne pas directement la politique managériale du bailleur, l'amélioration du cadre de vie qui en résulte semble ainsi se faire au détriment des autres résidences. Aux Merisiers, où le dispositif participatif est mis en place simultanément sur plusieurs squares depuis 2014, ce n'est pas un hasard si l'on observe une tendance à la circulation des problématiques entre les différents squares. Les représentations de la disqualification urbaine (Duarte, 2000), dont le square des Saules était au début de notre enquête l'archétype, se sont ainsi reportées en fin d'enquête sur le square des Vignes. Au démarrage de notre recherche, ce dernier était présenté par le bailleur comme une résidence « recherchée » par les candidats au logement social, tandis que Les Saules étaient associés à la délinquance juvénile, avec un important taux de vacances et de rotation des locataires. Lorsque nous sommes revenus sur le terrain en février 2021, les représentations sociales étaient désormais inversées : Les Saules apparaissaient comme

un quartier « attractif », tandis que le square des Vignes était à nouveau le secteur où « les jeunes tiennent les murs » et où les locataires multiplient les demandes de mutation⁵²⁷.

Cette focalisation des discussions sur les interlocuteurs immédiats des locataires – notamment les gardiens – n'est pas sans conséquence sur les relations quotidiennes que les référents entretiennent avec eux. Quand les agents des bailleurs perçoivent que la participation des référents ne fait que remettre en cause leur engagement professionnel, la dynamique du dispositif peut ainsi en ressortir perdante à court et moyen termes. Ceux-ci peuvent en effet non seulement boycotter le dispositif (en refusant par exemple d'informer les autres locataires de l'organisation d'une réunion), voire court-circuiter la parole des référents. Mme Ben Ali, 35 ans, trois enfants, en a fait les frais, alors qu'elle dénonçait publiquement un locataire en comité de résidence. Arrivée à Trappes à l'âge de 19 ans, cette assistante maternelle originaire d'Algérie est la seule référente de son bâtiment, une tour d'une centaine de logements décrite par le prestataire comme un lieu de concentration des problèmes sociaux. Avec son mari, ouvrier dans l'industrie, elle fait partie de ces habitants qui, tout en étant parmi les mieux intégrés dans le marché du travail, vivent leur relégation spatiale dans le registre de l'injustice (Lapeyronnie, 2008 ; Deboulet *et al.*, 2010). Sa participation, que les professionnels du DSU n'hésitent pas à qualifier de « revendicative », s'insurge souvent contre la non-réactivité de sa gardienne, qu'elle estime faire de la discrimination ethnique. « Avant elle nous disait pas bonjour parce que nous on est arabe », explique-t-elle. Alors qu'elle incrimine régulièrement son travail dans les réunions, elle tend souvent à oublier que sa loge est contigüe au local de réunion des référents. Un soir, lors d'un comité de résidence⁵²⁸, elle apostrophe le responsable d'agence en imposant un sujet de discussion qui fait souvent partie de l'implicite chez les bailleurs (Warin, 1993), la gestion locale des attributions :

« Je lui dis : “Comment ça se fait que moi personnellement, vous m'avez ramené un voisin, un dealer à côté de moi, dans mon palier ? Pourquoi ?” Et là il était, il est devenu tout blanc : “un dealer ?” “Oui oui” j'lui dis. “Vous m'avez ramené un dealer de Mantes-la-Jolie ou de je sais pas d'où, vous me l'avez ramené ici ! [...] Dans mon palier ! Vous voyez très bien qu'on a un besoin de changer ce bâtiment”. [...] Il m'dit “comment vous savez que c'est un dealer ?” “Comment je sais ? Et, j'suis pas née d'hier. Quand on a tous les jours la porte, tout le temps tac tac, à n'importe quel moment de la journée ; toute la journée : y en a qui garde la porte ouverte en bas, et l'autre qui sont là à s'échanger de l'argent, à s'échanger des trucs... On n'est pas con hein ” ».

Or, cette interpellation se retourne contre elle : quelques jours plus tard, l'homme qu'elle a publiquement incriminé toque à sa porte :

« Il m'a dit “comment ça se fait ? Vous avez parlé de moi comme ça et tout ?” J'peux vous dire que j'avais très très peur pour moi ce jour-là. Le monsieur il me dit “écoutez c'est mes amis, ma famille... Voilà j'ai la chance d'avoir énormément de famille”. J'lui dis [...] “écoutez, franchement j'avais peur pour moi. J'vous connais pas, j'vois beaucoup de va-et-vient, franchement j'ai pas envie de voir mon fils finir comme ça. Vous voyez mon fils il est grand... Écoutez, j'espère que vous me comprenez. C'est dommage que vous avez pas d'enfants. Le jour où vous avez des enfants...” Il me dit “ouais, c'est, c'est une tour hein, faut pas oublier”. J'dis “c'est une tour ? Moi j'ai pas les moyens d'acheter une maison. Vous croyez quoi ? J'aimerais bien aller vivre toute seule dans une maison où y a personne

⁵²⁷ Visite de terrain et discussion informelle avec Youssef, agent GUP, février 2021.

⁵²⁸ Elle fait référence lors d'un entretien (juillet 2016) au comité de résidence des Vignes de juin 2015.

comme ça. Mais j'ai pas les moyens d'acheter une maison". Il me dit "c'est juste pour vous dire, voilà la gardienne elle est venue me voir, elle m'a dit telle chose telle chose sur vous". Et j'me suis excusée, j'ai dit "oui j'm'excuse. Je m'excuse franchement, voilà, j'ai dit des choses, j'vais pas revenir en arrière" ».

Ainsi, la gardienne aurait écouté subrepticement le comité de résidence à la porte, et aurait rapporté les propos de Mme Ben Ali auprès de l'homme que cette référente a publiquement incriminé. Cette anecdote témoigne ainsi que les conflits locatifs interindividuels, en étant interprétés à l'aune de l'ethnicité, peuvent donner lieu à des représailles dès lors qu'ils émergent en réunion à l'insu des gardiens. Ici, la gardienne semble s'être vengée de ses rapports délétères avec cette locataire « revendicative », en dénonçant sa délation à l'intéressé. En n'associant pas les gardiens aux débats sur les situations de cohabitation générées par la politique d'attribution du bailleur, les référents peuvent donc se retrouver, par ricochet, en porte-à-faux avec leur voisinage.

2. Une lutte juridictionnelle entre gardien et prestataires

Aux Merisiers, les gardiens ne sont pas uniquement évités dans les dispositifs de concertation : ils peuvent l'être aussi dans l'organisation d'actions plus consensuelles, visant à stimuler le lien social. Ici, les activités des prestataires peuvent être là encore vécues sur le mode de la concurrence, précisément parce que certains gardiens estiment que les champs d'intervention du DSU devraient être pleinement intégrés dans leur mission. C'est par exemple ce que laisse entendre ce gardien de 37 ans d'origine maghrébine. L'homme ne s'en cache pas : sa vocation était d'abord orientée par les avantages matériels du poste : « à la base, j'vais être honnête hein, clairement, c'était l'avantage d'avoir un logement, un logement directement ». Comme il l'explique, il a ensuite « appris à connaître le métier. Et ce qui m'a plu, ce qui a fait que je suis gardien depuis 2004, c'est la proximité, travailler avec les gens ». En ce sens, il définit ce travail de « proximité » comme étant complémentaire, voire enchevêtré, avec celui des prestataires. D'ailleurs, il explique être « à l'initiative par exemple du tournoi de foot qui est organisé tous les ans sur les différents squares » :

« À la base c'était pour sortir un petit peu du contexte, que les gens me voient différemment. C'est-à-dire que gardien d'immeuble, c'est un peu perçu par moment, par certains individus, comme un peu, un représentant de l'État entre guillemets, un peu comme la Police, voilà. Gardien peut souvent rimer avec balance par certains » (gardien, juin 2017).

Ces formes d'engagement pour le lien social sont d'autant plus exceptionnelles chez ces agents qu'elles relèvent souvent de l'implicite dans leur fiche de poste (Laé, 2015 ; Marchal et Stébé, 2003). L'activité du prestataire se présente pour lui comme un doublon de son travail, au point qu'il se désole de ne pas être suffisamment associé au dispositif :

« Moi ce que j'aimerais, c'est que votre taff soit aussi fait par les gardiens. J'pense que tant que vous comprendrez pas que, que le gardien c'est le, c'est la pierre angulaire de tout ça [...] Et c'est ça qui me rend, qui m'énervé quand vous faites certaines actions, et qu'on mêle pas le gardien à tout ça et qu'on le met de côté. Alors que c'est le premier concerné ! Et le gardien est une source d'informations, j'pense, qui peut vous servir dans vos actions. Parce que niveau référents et tout ça... Qui d'autres connaît mieux les locataires que le gardien ? Personne ! » (gardien, juin 2017).

Même s'il tente de tenir un discours positif (« j'essaye d'me dire que c'est du bonus pour nous »), ce gardien parvient mal à cacher son amertume : l'arrivée d'un prestataire extérieur, positionné sur le champ du lien social qu'il s'efforce de stimuler à son niveau, lui semble être le marqueur symbolique d'un manque de rétributions de son engagement professionnel. Ce n'est d'ailleurs pas un hasard s'il a décidé d'arrêter d'organiser le tournoi de foot interquartier depuis 2016.

Ainsi, en se positionnant sur l'exécution d'animations dans lesquelles les gardiens auraient aussi pu (ou dû) être positionnés, la présence des prestataires tend à confiner leur activité dans un rôle d'agent administratif et d'entretien des résidences, au détriment de leur capacité à développer des liens civils. Cette superposition questionne à nouveau frais la sphère d'activité des prestataires : l'intermédiation vise-t-elle à produire des animations dans une logique de substitution aux acteurs locaux, ou doit-elle au contraire mettre en place des espaces de débats publics ouvrant une délibération plurielle sur la définition des troubles résidentiels ? La standardisation du DSU amène indirectement les acteurs à privilégier la première option. Les gardiens et les prestataires œuvrent alors selon des modalités parallèles qui aboutissent à brouiller la lisibilité de la mission sociale des bailleurs. La concertation « contre » les gardiens en fait des boucs émissaires des problèmes résidentiels, sans leur permettre de requestionner publiquement l'injonction contradictoire que leur travail de proximité fait peser sur eux – les gardiens étant pris en étau entre les objectifs managériaux de leur direction, et les attentes des habitants qui veulent des réponses personnalisées de leur part (Bronner, 2004). Alors même qu'ils connaissent effectivement mieux que la plupart des acteurs le tissu social (Laé, 2015), les exclure des dispositifs de DSU alimente le risque d'en faire des « entrepreneurs de démobilisation », plutôt que des relais du travail de formation du public.

En somme, ce n'est pas un hasard si les acteurs de la société civile et les agents de proximité revendiquent chacun à leur façon d'être mieux en mesure de sensibiliser les populations que les professionnels du DSU. La captation de l'intermédiation par un groupe professionnel tend en effet à reléguer leurs activités dans les sphères les plus techniques, mais aussi peut-être les moins gratifiantes symboliquement (le contrôle des charges pour les amicales, le nettoyage et le traitement administratif des réclamations pour les gardiens). Or, en confinant ces acteurs de premier plan dans ces activités, la juridiction défendue par les professionnels du DSU les exclut dans le même temps de la délibération sur l'universalité des normes résidentielles. Dans cette lutte juridictionnelle, la défense du mandat des acteurs du DSU encourage ainsi les acteurs à prendre la place des acteurs locaux, plutôt que d'offrir les conditions d'une coordination de leurs interventions.

Cette non-articulation de leurs activités au DSU apparaît d'autant plus dommageable pour légitimer la parole des habitants, que les gardiens ont souvent connaissance en avant-première des critiques que ces référents adressent aux gestionnaires dans les comités de résidence. Comme nos observations des comités d'Osny le suggèrent, l'implication de ces agents de proximité dans le dispositif permettrait certainement d'accélérer la prise en compte des réflexions et de l'expertise des habitants. C'est typiquement le cas d'une remarque que les participants des Saules avaient fait remonter dès le démarrage du dispositif en avril 2013 : alors que les résidents ne trouvent jamais de place de parkings

pour garer leur voiture, le bailleur a mis en place des boxes privatifs en location à 60 € par mois, financés dans le cadre de l'ANRU. Or, au vu du décalage entre le prix de ces boxes et les revenus des locataires, une part non négligeable de ces box ne trouvait pas preneurs, obligeant le bailleur à payer un système de sécurisation onéreux (100 € par mois), pour éviter qu'ils ne soient occupés par des usages « déviants » (mécaniques de rue ou trafics). Il aura fallu finalement des années de « concertation », associées à des rapports d'évaluation prouvant que ce dispositif ne correspondait pas aux « besoins » des habitants, pour que le bailleur se décide finalement à démolir les garages privatifs pour les remplacer par des places de parkings gratuites. Il est tout à fait probable qu'en associant les gardiens à cette « concertation », ces derniers auraient appuyé l'expertise d'usage des référents, contribuant ce faisant à accélérer cette décision.

Nous voudrions désormais montrer que la redéfinition démocratique de la norme, qui suppose d'ouvrir les dispositifs à la pluralité des points de vue, repose, empiriquement, sur l'engagement d'intermédiaires ordinaires plutôt que sur l'intégration d'entités collectives homogènes. L'engagement de ces individus – qu'il soit en coulisse ou à découvert – permet en pratique une articulation entre espaces participatifs institutionnalisés et actions conflictuelles de la société civile.

III. Une articulation entre DSU et communauté des locataires

Dans certaines situations, le dispositif de DSU parvient à s'intégrer dans une « communauté de locataires », à créer de la réciprocité et à construire « une sorte de culture commune de l'évènement » (Anselme, 1993, p. 32). Nous voudrions définir, à travers l'exemple du dispositif du square Iris, les différents ingrédients qui contribuent à favoriser ce travail communautaire. En l'occurrence, le succès de cette dynamique repose en partie sur l'articulation de la conflictualisation des discussions avec des groupements autonomes, qui donnent du sens et de l'épaisseur démocratique au face-à-face exclusif entre bailleur et locataires. En pratique, cette articulation est réalisée par des locataires qui agissent en intermédiaire ordinaire (Borzeix et al., 2005), et dont l'investissement contribue à jeter des ponts entre des individus et des groupes. Comme nous le verrons, leur engagement médiatise une véritable dynamique collective, c'est-à-dire un « public » qui sert d'appui à la constitution d'une « communauté politique dont l'unité s'ordonne autour d'enjeux de division et de conflit » (Cefaï, 2016, p. 36).

III.A. Les professionnels du DSU à l'épreuve de la communauté résidentielle

Précédemment, nous avons retracé le démarrage du dispositif dans le square Iris (cf. chapitre 6). Si des paroles plurielles avaient pu s'exprimer dans les comités de résidence, on avait peine à déceler l'émergence d'un sens de la communauté chez les locataires. En situation de face-à-face exclusif avec leur logeur, les locataires ne semblaient pas en mesure de structurer une parole collective argumentée. Mais au fil des réunions, les professionnels du DSU évaluent la mobilisation des habitants dans cette résidence comme un succès : par leur nombre et les relations informelles qu'ils tissent dans les coulisses de

chaque réunion, les habitants se présentent comme les acteurs d'un véritable espace « public », c'est-à-dire un espace de diffusion articulant publicité et communauté (Tassin, 1991). Ici, chaque réunion du dispositif semble en effet créer l'évènement : aux dires des participants rencontrés, les actions font l'objet de discussions informelles sur les paliers, dans les espaces extérieurs de la résidence ou encore au marché, ce qui tranche avec le caractère dissimulé de la participation des référents des autres squares de la ville. Dans leur évaluation du dispositif, les intervenants constatent qu'au bout de deux années de DSU, non seulement les participants résistent à la défection, mais apparaissent surtout particulièrement « disposés au dialogue ». Ainsi, les chargées de rénovation urbaine du bailleur conviées à un comité de résidence en décembre 2016, se disent « très agréablement surprises » par le comportement de ce « public » :

« Le dialogue était serein, chacun s'écoutait... Enfin c'était, franchement c'était un vrai bonheur quoi. Moi j'ai.. Pour avoir vécu d'autres réunions publiques ou d'autres types de concertation, j'peux vous dire que c'était euh... [...] Mais je pense qu'ils sont disposés au dialogue uniquement parce qu'il y a un travail en amont. Parce que j'veux dire, j'pense pas que ce soit que des questions de personnes ; c'est un travail de confiance, enfin y a une confiance qui s'est de toute évidence établie avec [le prestataire]. Et donc ça fait un dialogue, mais d'une qualité ! Moi j'ai trouvé ça super, franchement. J'en revenais pas. Je, j'me dis... Fin y aurait lieu d'être énervé quoi » (chargée de projet ANRU, février 2017).

Même si cette « disposition au dialogue » peut s'expliquer par le travail d'encadrement participatif des professionnels mentionné précédemment (cf. chapitre 6), deux autres facteurs peuvent expliquer ce qui se joue derrière la construction du public du square Iris. L'élément décisif qui contribue à la rencontre entre l'offre de DSU et son public, c'est d'abord un contexte sociohistorique favorable à la réception du dispositif participatif. C'est ensuite l'entrée en scène d'un nouveau bailleur qui, en confiant le premier contact au prestataire, va permettre de générer des sentiments de réciprocité entre les habitants et les intervenants de terrain.

1. De l'incurie institutionnelle au sentiment d'appartenance commune

L'histoire du square Iris est marquée par un double contexte d'obsolescence du bâti (les témoignages recueillis évoquent la présence de malfaçons et de fuites dès la livraison du chantier), et de relégation générée à la fois par l'incurie institutionnelle, et renforcée par l'enclavement géographique du square, qui est éloigné des différents lieux de centralités commerciales et institutionnelles. L'ancien bailleur est unanimement dénoncé comme un contre-exemple en matière de performance gestionnaire et de prise en compte des réclamations des locataires. Cette représentation est d'ailleurs renforcée par sa politique autoritaire en matière de réhabilitation. Mme Guénégan, 60 ans, résidente historique, se remémore ces expériences traumatiques, alors qu'elle militait dans les années 1990 dans l'ancienne amicale de locataires pour obtenir une réhabilitation :

« À l'amicale des locataires, on a commencé à faire des actions pour qu'il y ait une réhabilitation du square. Cette réhabilitation on l'a obtenue au bout de X et X temps. Mais elle n'a pas été faite avec les avis des habitants. [Le bailleur] l'a fait tout seul. Et ça a donné ce que ça a donné, c'est-à-dire une désillusion complète. [...] [Le bailleur] nous a mis les fameuses portes grises là [*nb : ces portes devaient permettre de sécuriser le square, en cloisonnant les coursives qui, selon les témoignages, encourageaient les trafics illicites*]

dans les parties communes]. Sauf qu'[il] a eu la bonne idée de mettre ces portes avant de nous donner des badges. [...] C'est-à-dire qu'on est parti un matin au boulot, on est revenu le soir, on pouvait plus rentrer dans nos immeubles parce qu'on avait pas encore les badges ! Voilà le genre de réhabilitation qu'on a eu ! » (Mme Guénégan, juin 2016).

Ces expériences traumatiques contribuent à forger une mémoire collective érigeant une frontière hermétique entre « eux », le bailleur qui méprise les habitants, et « nous » les résidents. Plusieurs habitants rencontrés décrivent ainsi des histoires de petites mobilisations quotidiennes et informelles pour obtenir réparation de leur bailleur, au sujet notamment de nombreuses coupures d'eau et des problèmes de chauffage. Ces petites mobilisations, qui se poursuivent encore aujourd'hui avec le nouveau logeur, contribuent à créer des relations de réciprocité et d'entraide entre les résidents. C'est par exemple ce qu'illustre Mme Aziz, 48 ans, assistante maternelle :

« Quand y a un problème on arrive tout de suite à s'concerter. Si par exemple on a une coupure d'eau chaude, on va aller toquer chez l'voisin, on demande d'abord si c'est que chez nous ou pas. Et après quand on voit que c'est tous les voisins, et ben on est solidaire, il faut que tout le monde téléphone à la société. Parce que s'il y a qu'une personne qui téléphone à la société, ils disent que c'est pas assez. Donc on est rentré dans ce p'tit jeu-là » (Mme Aziz, septembre 2016).

Comme cette résidente en fait le récit, l'expérience des troubles résidentiels, qui désignent ici des événements qui « provoquent une interruption du cours direct et régulier de la conduite », contraignent les habitants « à se poser des questions et, dans le meilleur des cas, à discuter, enquêter et expérimenter afin de contrôler cette perturbation existentielle » (Cefaï, 2016, p. 29). Ces stratégies sont mises en place face à des « situations de crise », dans lesquelles les habitants s'organisent collectivement face à l'expérience collective de la non-réactivité du logeur :

« L'année dernière, on a eu un grave souci d'eau. Y a un conduit qui a éclaté. La première journée on est parti se plaindre qu'on avait pas l'eau. Ils ont fait la sourde oreille. Au bout de deux jours, tous les locataires ils s'y ont mis. [...] Au bout du deuxième jour, ils ont commencé à acheter des bouteilles d'eau à Carrefour pour distribuer l'eau. Pourquoi il a fallu atteindre trois jours pour que la panne elle soit réparée ? Parce qu'il y avait personne le premier jour en bas ! C'est quand ils ont vu que les locataires ils commençaient à se soulever qu'ils ont ramené une équipe pour travailler jour et nuit » (Mme Aziz, septembre 2016).

Ainsi, ces situations de crise produisent une « dynamique de publicisation [qui], tout en modifiant la donne légale et politique, a des effets en retour sur l'ordre moral – sur les usages, les croyances et les mœurs » (Cefaï, 2016, p. 28). Ces petites luttes quotidiennes de voisinage contribuent ainsi à construire des liens forts entre les résidents, réunis autour d'une expérience commune de la relégation et de l'inertie institutionnelle. Elle contribue à construire une « spatialité commune » (Tassin, 1991), c'est-à-dire l'émergence d'une communauté d'habitants « liée par des préoccupations communes (*common concerns*) pour des problèmes publics (*public issues*). Elle requiert une capacité de sentir et ressentir en commun (*sensus communis*) qui se réalise à travers une activité collective. Les gens se rassemblent, s'associent, discutent, s'inquiètent, s'indignent, se mettent à enquêter, discutent encore » (Cefaï, 2016, p. 34).

Au square Iris, les troubles résidentiels ne sont pas, contrairement aux autres sites, interprétés à l'aune d'un « procès réciproque » qui incrimine l'*autre* en responsable des dégradations (Althabe, 1985 ; Anselme, 1993) – notamment les « jeunes » dont les occupations ostentatoires de l'espace public génèrent un sentiment d'insécurité particulièrement fort dans ce square. En effet, les discours qui déplorent la paupérisation du square Iris blâment d'abord la responsabilité institutionnelle, dans ce qui est perçu comme une politique de peuplement municipale organisant le « sacrifice » d'une résidence autrefois réservée au logement des « petits fonctionnaires ». C'est par exemple ce qui ressort du discours de Mme Guénégan, ancienne travailleuse sociale devenue élue locale, qui dénonce les effets indirects sur le square Iris de la politique de démolitions du quartier des Merisiers menée depuis les années 1980 :

« Les nouveaux locataires qu'on nous a mis, et ça, à ce moment-là c'est une responsabilité de la mairie [...]. Ils nous ont amené les personnes qui habitaient le square des Vignes. Parce qu'à l'époque le square des Vignes, en 85-86, ils ont abattu les principales tours [...]. On a vu donc arriver des familles qui avaient des problèmes déjà du temps où ils étaient aux Vignes. Qui ont transporté leurs problèmes à Iris, et qui sont restés avec leurs problèmes à Iris » (Mme Guénégan, juin 2016).

Ainsi, l'indignation face à l'expérience de la dégradation reste dirigée, dans les représentations, contre les institutions, et non pas en direction du voisinage. Ce contexte communautaire rentre en résonance avec l'entrée en scène du nouveau bailleur en 2014, dont l'arrivée suscite une forme de promesse de vie meilleure (Abram, 1998).

2. De l'arrivée d'un nouveau bailleur à l'empathie entre prestataires et locataires

À sa reprise du patrimoine, le nouveau logeur met en place une politique de murage massif de certains logements vacants, qui laisse penser qu'un projet de rénovation urbaine est dans les radars. Ces transformations coïncident avec le démarrage du projet de DSU, et notamment les visites à domicile du prestataire chez les locataires. Alors même que les nouveaux gestionnaires chargés de la résidence communiquent peu sur les aménagements en cours, leur absence médiatique donne la possibilité aux professionnels DSU d'occuper l'espace public. Les coordinateurs d'Epsilon se montrent à l'écoute et compatissants face à la détresse résidentielle exprimée en entretien individuel par les ménages. Cette relation produit une forme de connivence entre prestataire et résident, dont Chloé se fait l'écho :

« Personnellement, j'ai rencontré à peu près plus d'une centaine de personnes sur les 242 [ménages enquêtés]. Où tu vas chez eux, tu rentres... vachement dans leur intimité. Même ça moi j'trouvais ça hallucinant comment les gens ils te laissent rentrer chez eux, qu'ils te... Et en même temps, c'était des moments où tu sentais que tu pouvais un peu apporter quelque chose quand même quoi. Parce que les gens étaient vachement en demande, enfin voilà tu fais remonter les situations... [...] Iris, j'le connais comme ma poche en fait. Même les couloirs, j'les connais. J'sais à peu près qui habite où, alors que [les autres quartiers], je ne les connais pas. Franchement, j'ai pas la maîtrise de ces quartiers. [...] Alors qu'à Iris, je sais où les gens ils habitent. Je... je visualise leur porte et tout. Et j'pense qu'il y a une sensibilité particulière parce que c'est des gens qui... qui vivent des trucs particuliers. [...] C'est plus déglingué de l'extérieur [nb : que dans les autres quartiers où elle intervient] donc ils sont en droits d'en demander plus que les gens d'[autres quartiers] » (Chloé, prestataire, mars 2016).

L'hospitalité des ménages et l'empressement avec lequel ils font état des problèmes de leur appartement produisent une sorte de sentiment d'empathie réciproque entre les habitants et les prestataires. Ces visites sont également l'occasion de présenter en détail le projet d'intermédiation mis en place, si bien que certains habitants ressentent comme un devoir moral de participer au dispositif : « j' pense que c'est un petit peu notre devoir à nous les locataires, de donner le change en étant présent, explique ainsi Mme Joly, 35 ans. Par respect pour ça ». Ces visites contribuent ainsi à octroyer aux habitants rencontrés le sentiment qu'au sein du clivage eux/nous, le prestataire est du côté du « nous ». De cette façon, une alliance, ne serait-ce qu'émotionnelle, se crée entre les professionnels du DSU et certains habitants du quartier, ces derniers percevant les prestataires comme « des alliés sur qui s'appuyer, [...] des experts qui relaient leurs voix » (Cefai, 2016, p. 34).

En somme, trois ingrédients contribuent à la rencontre entre une « communauté de locataires » et l'espace participatif ouvert par le DSU : d'une part, l'expérience collective des troubles résidentiels, formalisée par de multiples luttes collectives pour obtenir réparation, transforme les « liens faibles » qui unissent les résidents en « liens forts » (Granovetter, 1973), autour d'une identité commune, et incriminant un même responsable. D'autre part, l'arrivée d'un nouveau bailleur et l'imminence d'une démolition produisent une « situation de crise », une « épreuve de désorganisation » à laquelle les résidents cherchent une issue (Cefai, 2016, p. 43). Enfin, l'arrivée du prestataire et de son dispositif se présente comme une fenêtre d'opportunité pour une partie des habitants enquêtés, qui y voient la promesse collective d'une vie meilleure. Cette promesse rencontre ainsi une collection d'individus connectés par un sentiment d'indignation collective, contribuant à susciter la représentation d'une communauté résidentielle. Cette communauté comporte un caractère fondamentalement fictionnel : en pratique, elle se formalise par l'investissement de certains habitants, qui parviennent à articuler leur participation individuelle à des groupes servant de levier à une mobilisation multisituée des résidents.

III.B. Vers un « communautarisme civique » ?

Pour Michel Kokoreff et Didier Lapeyronnie, l'enjeu de l'action publique dans les quartiers populaires doit être de « favoriser l'émergence d'une société civile fondée sur des acteurs et refonder la légitimité républicaine », c'est-à-dire « retourner la logique du ghetto en apportant une signification politique aux situations vécues, afin de transformer les dimensions négatives en supports positifs d'action » (Kokoreff et Lapeyronnie, 2013, p. 93). Ce « communautarisme civique » consisterait ainsi à développer, *via* la démocratie participative, des espaces publics qui utilisent le « repli communautaire » en levier permettant « aux personnes éloignées de la parole publique d'acquérir une visibilité et une force politique » (Carrel, 2017, p. 29). D'une certaine manière, le dispositif mis en place à Iris a pu nourrir cet espoir : plutôt que d'en faire un simple face-à-face exclusif entre locataires et gestionnaires, les réunions ont en effet servi de point d'appui à une mobilisation multisituée de certains habitants. Cette articulation entre DSU et société civile a été permise par un évènement traumatique qui, quelques mois après la mise en place du dispositif, a secoué la vie locale.

En avril 2015, un jeune de 14 ans est tué par balle lors d'un règlement de compte, faisant ressurgir le spectre des « guerres de bandes » interquartiers. L'évènement met le quartier sous le feu des projecteurs : en plus de faire la une de la presse locale et nationale, les différents représentants institutionnels (élus locaux, déléguée du Préfet...) se rendent chacun à leur tour à la rencontre de la population. La hantise « que les émeutes reprennent⁵²⁹ » donne lieu à un travail de « présence », qui se concrétise notamment des groupes de parole organisés par les travailleurs sociaux à l'intention des habitants, et surtout des « jeunes ». Ces espaces font ressortir la sensation d'impuissance et d'insécurité ressentie par la population, et aussi un sentiment d'injustice qui se matérialise par la peur de subir davantage de discrimination territoriale depuis que le quartier est médiatisé (notamment pour la recherche d'emploi ou les demandes de mutation d'HLM).

Au-delà de la dégradation matérielle du bâti, les résidents mettent en cause la délocalisation progressive des services publics (fermetures de l'antenne du centre social et du bureau de poste), et l'inertie du tissu local, symbolisée par l'absence d'associations de quartier. Un collectif informel de « mamans » déjà enrôlées par ailleurs dans le dispositif participatif prend forme. Les professionnels du DSU, qui envisageaient déjà d'élargir leur action sur ce site, se saisissent de cette fenêtre d'opportunité pour proposer, avec l'aide du club de prévention, de structurer le collectif et de l'élargir à des « jeunes » du quartier. Le prestataire sollicite une demande de subvention auprès du Fond Interministériel de Prévention de la Délinquance, dans l'objectif d'« inclure dans le programme de développement social urbain un volet prévention de la petite délinquance, pour permettre à la jeunesse de s'investir dans des projets constructifs et citoyens⁵³⁰ ». Dans cette optique, les jeunes ciblés par les professionnels DSU ne sont pas « les mecs qui dealent en bas du bloc » : David, coordinateur, 24 ans, explique privilégier les jeunes identifiés comme « des ressources » par les éducateurs du club de prévention local, mais également « [ceux] qui sont arrivés plus ou moins à s'en sortir [...] ceux sur qui on peut compter » et qui leur ont été recommandés par le groupe de mères.

Un collectif puis une association – nommée « Ensemble pour demain » – sont rapidement formés autour d'un objectif défini de façon collégiale : proposer une activité de soutien scolaire afin de « créer du lien social entre les habitants de la Plaine de Neauphle, et contribuer au développement et à l'épanouissement des enfants, des jeunes et des adultes du quartier⁵³¹ ». Les caractéristiques sociales des membres du bureau correspondent aux profils initialement recherchés par les intervenants. Âgés de 20 à 30 ans, la plupart sont diplômés et insérés dans le monde du travail. Le trésorier de l'association est contrôleur de gestion dans une multinationale, tandis que la secrétaire est auxiliaire de vie scolaire dans une école. La position du président de l'association, en recherche d'emploi, apparaît plus instable, mais lui confère une disponibilité pour participer. Il dispose également selon Akim, 37 ans, coordinateur, d'un savoir-être qui lui concède un rôle de « leader » au sein du quartier : « il a déjà un gabarit qui impose [...] il connaît tout le monde, il a une voix qui porte... ».

⁵²⁹ Entretien avec Amélie, CDSU, juillet 2017.

⁵³⁰ Extrait d'une demande de subvention, 2015.

⁵³¹ Statuts de l'association *Ensemble pour demain*, 2016.

De la rédaction des statuts aux premiers projets de l'association, les professionnels forment les jeunes à la maîtrise des codes de l'action publique locale, qu'il s'agisse, selon David, de la « logique administrative », ou du fonctionnement des institutions (centres sociaux, collectivités locales, préfecture...). Les jeunes sont ainsi érigés au rang d'interlocuteurs des élus ou des agents institutionnels : « on clarifie ce qu'ils ont à dire [...] par exemple, quand ils parlent, je leur fais des fiches outils de langage avec les mots clefs ». L'accompagnement de l'association se focalise dans un premier temps sur une première action concrète : l'organisation d'une fête de quartier pour l'Aïd, qui doit permettre de fédérer le groupe et favoriser le « mieux vivre ensemble » parmi les résidents. La fête, préparée avec le soutien logistique et financier des professionnels du DSU, est radicalement différente de celles que ces derniers organisent dans les autres quartiers. Elle s'en distingue d'abord par le positionnement du prestataire : celui-ci ne dispose pas du *leadership* dans l'organisation de l'évènement, mais s'apparente à un simple conseiller logistique. Le groupe prend en effet les décisions à partir de son propre agenda, et possède ses propres moyens de communication interne (notamment un groupe WhatsApp). Le groupe puise par ailleurs dans ses propres ressources communautaires : des groupes de femmes sont mobilisés la veille de l'évènement pour préparer à manger à l'ensemble des habitants, tandis que d'autres jeunes sont enrôlés pour assurer la surveillance du château gonflable et des jeux pour enfants loués pour l'occasion. Ainsi, contrairement à la fête du square des Vignes, où les organisateurs avaient le sentiment de jouer les « vigiles », ici c'est les « grands frères » qui se voient confier cette tâche le jour J. Ainsi, l'engagement des jeunes permet de reconnaître et renforcer leurs compétences d'encadrement, c'est-à-dire leur « pouvoir d'intervenir dans la vie des enfants, de leur interdire ou de les autoriser, de les conseiller, de les aider, de parler en leur nom » (Duret, 1996, p. 107). Sur le plan numérique, la fête est un véritable succès : toutes les générations s'y mobilisent, et de nombreux élus locaux s'y rendent pour faire de la représentation.

Durant toute la préparation de l'évènement, les leaders de l'association médiatisent leur projet dans les réunions de concertation organisées par le prestataire. La figuration de leur engagement, aux côtés de plusieurs mères de famille, contribue à créer une sorte d'exemple à suivre, suscitant des vocations bénévoles et militantes locales parmi certains participants. Ainsi, M. Taleb, qui s'était distingué dans les comités de résidence par ses critiques du modèle managérial du nouveau bailleur, fonde sa propre amicale de locataires avec son voisin de palier. Pour cet employé de la Poste père de quatre enfants, la création de son association est motivée par la réception de la régulation des charges qui s'étalent sur plus de trois ans. Cette régulation, particulièrement spectaculaire en ce qui concerne le montant des factures d'eau, place la majorité des habitants en situation de débiteur à l'égard de leur bailleur, suscitant un fort sentiment d'injustice compte tenu des défaillances des canalisations. M. Taleb s'affilie à la CNL pour bénéficier de son soutien juridique sur ces questions : il mobilise d'ailleurs les compétences de M. Martin, président historique de l'amicale CNL des Merisiers, se positionnant ainsi en concurrence avec l'amicale ADLT. Il utilise régulièrement les réunions du dispositif participatif pour annoncer aux participants l'avancée de sa lutte.

De la même manière, Mme Naciri, 48 ans, qui avait déjà un projet associatif dans les tiroirs, officialise la création de sa propre association. Cette mère célibataire au RSA

positionne sa structure en concurrence de celle portée par le collectif de « jeunes » et de « mamans ». Cette concurrence se donne d'abord à voir par le nom même qu'elle donne à son association : « Tous Ensemble » (*versus* « Ensemble pour Demain » pour celle des jeunes). Elle se manifeste également par la manière dont elle cherche à solliciter le porte-parole de l'association des jeunes, Kamel, 24 ans, fils de Mme Slimani, membre également de l'association. Comme cette dernière en fait le récit, Mme Naciri a voulu enrôler son fils pour ses talents oratoires :

« Quand Kamel a présenté l'association [en comité de résidence], il avait fait d'effet à toutes les mamans [...] Quand [Mme Naciri] a su qu'il était mon fils, elle a cherché à m'parler... Elle m'a dit [...] “voilà, j'voudrais ouvrir moi aussi une association, j'voulais qu'votre fils, s'il peut... Parler pour moi, tout ça”. Ben j'dis, “mais [...] il peut pas être des deux côtés ! Écoute, tu fais ton association, après si t'as besoin d'un coup de main j'suis là, donc j'peux être dans les deux associations” » (Mme Slimani, référente et membre de l'association, novembre 2016).

Son récit montre bien comment l'engagement des jeunes, en étant médiatisé dans le dispositif participatif, concourt à stimuler les vocations bénévoles et militantes, et à créer par là-même des liens entre des résidentes qui, jusque-là, ne communiquaient pas. La coexistence des deux associations – « Ensemble pour Demain » et « Tous Ensemble » – formalise pendant plus d'un an une forme de concurrence interassociative qui repose avant tout sur un conflit interpersonnel entre deux figures locales : Mme Sané, 52 ans, et Mme Naciri. Selon Mme Slimani, ce conflit interpersonnel masquerait surtout des conflits interethniques structurant les rapports sociaux résidentiels :

« Y a c'problème, ici dans c'quartier là que... Les noirs et les Arabes. Et cette association c'est les jeunes, mais [Mme Sané] c'est une noire, et moi j'suis la seule arabe qui est avec elle... L'autre association, c'est que des femmes arabes... Donc... Moi j'pense que c'est ça qui fait que... qu'il y a deux associations qui ont l'même but, alors qu'il faudrait juste fusionner quoi » (*Ibid.*).

Malgré ces conflits interethniques, l'engagement de ces deux femmes, qui médiatisent leurs actions respectives dans les réunions de DSU (que ce soit directement en réunion ou dans leurs coulisses), contribue à donner du sens à leur rôle de référent, dont on a vu qu'il n'était pas forcément clair pour l'ensemble des participants. Néanmoins, l'emphase bénévole que le développement de l'association suscite n'empêche pas des formes d'instrumentalisation réciproques entre les professionnels et les jeunes, dont nous avons déjà évoqué les risques ailleurs : dépolitisation des critiques que les jeunes portent sur leur environnement institutionnel, notabilisation de leur engagement (Leclercq et Demoulin, 2018). Les jeunes perdent progressivement confiance dans les professionnels, du fait de leurs divergences d'objectifs : d'un côté, les acteurs institutionnels pressent les professionnels du DSU d'inscrire l'action des jeunes dans une perspective de pacification des rapports sociaux interquartiers. Lors d'une réunion interpaternariale, les élus et la déléguée du Préfet se montrent insistants : ils attendent que les deux associations de jeunes accompagnés par le prestataire puissent dialoguer ensemble, voire fassent des actions communes pour mettre fin aux conflits entre bandes de jeunes⁵³². Les jeunes engagés ne veulent quant à eux pas entendre parler d'actions

⁵³² Observation d'une réunion interpaternariale, centre social des Merisiers, Trappes, mai 2016.

collectives interquartier. Ils souhaitent d'abord redonner leur « dignité » aux habitants du square, et surtout que les acteurs institutionnels reconnaissent leur engagement, en leur attribuant notamment un local. Or, les professionnels du DSU attendent d'abord que le collectif soit davantage structuré, et fasse la preuve de ses compétences en matière de soutien scolaire. Ce *hiatus* nourrit des rapports de défiance, comme s'en désole la CDSU :

« Les jeunes ils pensent que je leur ai menti sur le local. Ils pensent qu'en fait, si ça n'arrive pas, [le bailleur] a fait des promesses qu'il a pas su tenir. Alors que j'ai continué à travailler sauf que j'ai fait passer une Mission Sécurité, qu'il y a des travaux à effectuer, et que... Voilà, tout ça ça prend du temps. Mais eux ils se projettent pas. Ils comprennent pas » (Amélie, CDSU).

Enfin, les mères de famille membres de l'association soutiennent un troisième type d'objectif pour le projet associatif. Pour Mme Slimani, « le but de l'association, nous, c'est justement que les adultes aussi se mélangent : les noirs et les Arabes. Et ne pas avoir cette haine noirs/arabes, tout ça ». La défection des jeunes encourage d'autres mères de familles à rejoindre le collectif, ce qui va favoriser le rapprochement entre les deux associations concurrentes. Le prestataire va ici habilement jouer les médiateurs entre les deux figures locales, Mme Sané et Mme Naciri, pour les faire travailler ensemble. Cette dernière se montre d'autant plus conciliante à fondre les deux projets associatifs qu'elle ne parvient pas à obtenir de soutien institutionnel dans son projet, probablement parce que la définition qu'elle en donne ne recoupe pas les codes « républicains » attendus implicitement par les acteurs institutionnels (son projet associatif est centré sur des cours de langue arabe et de pâtisserie marocaine). La fusion des deux entités encourage le nouveau collectif à travailler sur ses propres objectifs : la déconstruction des frontières ethniques élaborées localement entre les adultes, et l'édification d'actions centrée sur l'*empowerment* des mères de famille du quartier. Par exemple, Mme Hajji, 46 ans, rejoint l'association en proposant d'animer des cours de couture qu'elle envisage comme une pratique émancipatrice devant encourager les « mères », notamment « celles qui sont pas nées ici » ou « qui ont eu une vie qui les a poussées à se taire », à « sortir de l'anonymat », « à s'exprimer ». « Les dames qu'on a vues la dernière fois, argument-t-elle, y en a certaines qui ont besoin d'un petit coup de pouce pour s'exprimer. Je sais pas si vous avez remarqué, elles ne parlent pas, c'était Mme Naciri qui parlait à leur place » (Mme Hajji, février 2017). Pour cette allocataire de l'AAH, qui estime toute sa vie avoir été « enfermée dans un rôle de mère », le projet associatif constitue même un levier pour, à terme, créer une coopérative locale de conception de vêtements. Ainsi, le nouveau collectif ne manque pas d'idées pour encourager l'engagement des femmes sur le quartier (organisation de cours d'arabe, confection de pâtisseries, événements locaux...). Cependant, la défection des jeunes de l'association n'est pas sans conséquence sur l'accompagnement du prestataire : l'État lui refuse sa demande de renouvellement de subvention, signant la mort progressive du collectif. En coulisse, les salariés du prestataire sont persuadés que cette déconvenue est le fait d'Akim, coordinateur. En effet, quand la déléguée du Préfet – instructrice de la demande de subvention – avait organisé en avril 2017 un groupe de travail sur la prévention de la radicalisation religieuse destiné à l'ensemble des acteurs locaux de la ville, Akim avait fait une intervention publique remarquée auprès des formateurs de l'atelier. Son invective visait à souligner l'inexactitude de leurs propos, lorsque les intervenants ont exposé un cadrage historique sur l'Islam. Selon les salariés

d'Epsilon, cette apostrophe aurait été interprétée par les acteurs institutionnels comme du prosélytisme, étiquetant dès lors le prestataire comme étant éloigné des « valeurs républicaines⁵³³ ».

Finalement, l'exemple de l'évolution du dispositif d'Iris montre que « la vitalité respective des espaces publics institutionnalisés et des corps intermédiaires dépend de leur articulation » (Rui, 2016, p. 71). L'approche personnalisée du prestataire, coïncidant avec l'arrivée d'un nouveau bailleur, a d'abord permis de créer un espace de rencontre entre les représentants d'une institution locale et une communauté de locataires préexistante, construite progressivement à la faveur de nombreuses petites mobilisations de voisinage. Les prestataires ont su tirer profit d'un travail d'accompagnement associatif pour joindre un espace public approprié comme scène d'interpellation des institutions, à une société civile incarnée par des vocations bénévoles individuelles. Dans ce contexte, des groupements construits sur une base communautaire ou d'interpellation se sont agrégés, en tirant parti de l'espace participatif pour se faire connaître et accéder à la publicité. Cet exemple montre néanmoins que les corps intermédiaires ou les groupements, souvent réifiés en entité collective dans les représentations collectives, reposent empiriquement sur des engagements individuels d'autant plus fragiles, que les personnes qui les portent peuvent souffrir d'un manque de reconnaissance et de gratifications de la part de leurs pairs comme des acteurs institutionnels. Pour accéder à la publicité, ces personnes, notamment des femmes engagées dans un positionnement de médiatrices ordinaires, ont ainsi su « utiliser les logiques de liens forts du ghetto, qui contribuent à l'enfermement, pour en faire le point d'appui d'une mobilisation collective et d'une redéfinition du quartier » (Kokoreff et Lapeyronnie, 2013, p. 95). Ainsi, l'offre publique de participation, en étant saisie par des groupements autonomes qui l'utilisent à la fois pour publiciser leur engagement, mais aussi pour apporter « une consistance politique aux discussions publiques » (Rui, 2016, p. 71), stimule la formation d'un véritable espace public, au sens d' « espace de diffusion » qui « se donne comme le lieu et la modalité d'une transmission entre individus tenus séparés, instituant et préservant une possible communication » (Tassin, 1991, p. 24).

Mais la défection des jeunes montre aussi que ces dynamiques sont précaires, et peuvent s'essouffler dès lors que les objectifs des institutions prennent le pas sur celles des habitants. Le fait même que le collectif de femmes qui se façonne à la faveur d'une fusion associative perde soudainement le soutien institutionnel atteste que les « bonnes volontés » individuelles peuvent se retrouver rebattues par le primat « jacobin » de l'action publique. Cet exemple donne à nouveau l'illustration d'un « rendez-vous manqué » entre *empowerment* et politique de la ville (Bacqué et Biewener, 2013). Le projet de DSU illustre en effet une articulation plutôt réussie entre deux niveaux d'action : l'échelle *micro* des relations interindividuelles, et l'échelle *méso* des groupes et de la communauté de locataires. Pourtant, la coordination de ces deux échelles à celle de l'action publique (*i.e.* le niveau *macro*), reste ici à démontrer. Dans le cas du square Iris, alors que la communauté de locataires se mobilise d'abord pour avoir des réponses au projet de rénovation urbaine, les institutions restent sans réponse : alors qu'elles discutent

⁵³³ Discussion informelle dans les locaux d'Epsilon, juillet 2017.

entre elles des différents scénarios envisagés pour le quartier (démolition totale ou partielle), elles n'associent pas les habitants à ces discussions. De ce point de vue, aussi louables soient les « bonnes intentions » des professionnels du DSU, ces derniers restent dépendants du politique. D'ailleurs, au moment de terminer l'enquête de terrain, la Ville a finalement imposé au bailleur qu'il interrompe immédiatement son dispositif de concertation, tant que le protocole de préfiguration du projet ANRU⁵³⁴ n'était pas signé. Preuve que l'« injonction participative » reste en l'état davantage une incitation à la responsabilisation individuelle (Carrel, 2017), au lieu d'exprimer un « nouvel esprit de la démocratie » (Blondiaux, 2008) qui érigerait les habitants des quartiers d'habitat social en sujets politiques, capables de se mobiliser et d'insuffler un « communautarisme civique » (Kokoreff et Lapeyronnie, 2013).

Conclusion du chapitre 8

L'analyse écologique des dispositifs de DSU nous a permis de dégager trois types de configuration. Dans la première, le face-à-face exclusif entre logeurs et logés peut susciter des formes d'appropriations générant des actions de sensibilisation « concrètes » et « visibles », susceptibles de satisfaire les critères d'évaluation des financeurs. Cependant, l'action collective qui émane du travail des prestataires n'a d'existence concrète que par le biais de l'investissement des professionnels : autrement dit, les prestataires ne parviennent pas, dans cette situation, à autonomiser les groupes de référents.

Dans la seconde configuration, les dispositifs se superposent à une société civile locale organisée, entraînant des formes de concurrence pour la définition légitime du vivre ensemble dans la cité. Dès lors, les référents peinent à entretenir leur motivation participative dans la durée, voire résistent à assumer publiquement leur statut. En effet, l'évitement des amicales de locataires ou d'autres groupes autoconstitués dans les réunions du dispositif contribue à accentuer le conflit de loyauté auquel les référents peuvent s'exposer, ce qui freine leur engagement et nourrit des formes d'entre-soi entre ces « représentants » des habitants et les acteurs professionnels et institutionnels. La démobilisation des habitants qui en ressort n'est pas tant due à l'absence de perspective conflictuelle qui régit les espaces participatifs institutionnalisés qu'au contournement des corps intermédiaires politisés, qui limite les possibilités offertes aux référents de trouver des rétributions collectives à leur engagement. La concurrence pour l'accès à l'espace public peut se révéler alors d'autant plus contre-productive, que l'exclusivité du face-à-face entre bailleur et locataires esquivent autant la société civile organisée que les salariés de l'agence – notamment les gardiens – qui peuvent se sentir déconsidérés par la présence des prestataires sur leur propre « aire de juridiction » (Abbott, [1988] 2010).

Dans la troisième configuration, les dispositifs de DSU s'inscrivent dans une démarche partenariale qui cherche à intégrer les groupes qui structurent le tissu local, permettant ainsi de former un véritable espace public intermédiaire pour « transformer la violence en conflit, les troubles en problèmes, [et] articuler les dimensions de reconnaissance et de redistribution dans les demandes de justice sociale » (Carrel, p.237).

⁵³⁴ Le protocole de préfiguration définit les immeubles à démolir et les grandes orientations du projet urbain.

Si cette « dynamique collective » n'est pas intégralement dépendante du travail de mobilisation et de coordination des prestataires, elle repose en grande partie sur l'engagement d'habitants positionnés en « intermédiaires ordinaires ». Mais la participation durable de ces derniers implique toutefois que les acteurs institutionnels acceptent de leur accorder une marge d'autonomie, c'est-à-dire qu'ils admettent l'émergence potentielle de contre-pouvoirs locaux, ou d'initiatives pouvant parfois paraître désajustées par rapport aux « valeurs républicaines ».

De ce point de vue, l'étude des différents modes d'appropriation des espaces ouverts par le DSU fait ressortir toutes les limites d'une action publique qui vise à stimuler de façon ascendante l'engagement des habitants pour leur quartier, tout en refusant de débattre et de réellement construire avec ces derniers des objectifs qui régissent ces dispositifs. Pourtant, notre analyse montre qu'il y a tout intérêt à penser conjointement les initiatives visant à stimuler les carrières d'engagement des habitants pour leurs espaces de vie, et d'autres objets de mobilisation qui passent parfois au second plan dans l'agenda des institutions publiques (comme l'emploi ou la lutte contre les discriminations). En effet, les quartiers HLM peuvent faire l'objet de processus de stigmatisation, d'inégalités et d'injustices qui, en étant construits à la fois par l'extérieur, et réappropriés depuis l'intérieur, engagent la société dans son ensemble, et non pas seulement les gestionnaires des quartiers HLM et leurs locataires. Il apparaît dès lors nécessaire de ne pas penser le travail du vivre ensemble uniquement à l'aune des rapports locatifs ou des situations de cohabitation résidentielle, mais d'élargir les espaces participatifs à l'ensemble des groupes qui interviennent de près ou de loin dans le tissu social. Répondre dans un même mouvement aux enjeux gestionnaires et aux préoccupations des habitants suppose en effet de donner la possibilité à la construction de synergie entre les groupes professionnels, religieux, politiques, générationnels, familiaux ou associatifs qui structurent le tissu social, même si ces derniers ne sont pas forcément directement concernés par les relations bailleurs-locataires.

C'est à cette condition que l'on peut éviter de réduire la citoyenneté à un simple respect des normes de civilité définies par les classes dominantes, et que l'on peut redéfinir un vivre ensemble permettant à la pluralité des points de vue et des rationalités d'accéder à l'espace public. Dans cette perspective, on peut penser que la spécialisation professionnelle entraînée par le déploiement du marché du DSU demeure un frein à la démocratisation de la gestion des quartiers sensibles. En effet, dans les conditions institutionnelles qui façonnent ce marché, la participation des habitants se trouve limitée à des enjeux qui engagent directement la responsabilité du bailleur et des habitants appréhendée à partir de leur statut de locataire, réduisant ce faisant le « vivre ensemble » à une injonction à accepter les effets d'une mise en concurrence généralisée des individus. Et ce d'autant plus que l'autonomie des prestataires apparaît comme un leurre : dès que ces derniers veulent travailler à partir des préoccupations réelles des habitants, en se positionnant en soutien logistique et méthodologique de leurs besoins et de leurs initiatives, ils sont susceptibles de perdre leur financement.

Conclusion de la partie III

Cette troisième partie a mis au jour comment les préceptes du DSU et les logiques de projets standardisés façonnés de façon « hors sol » par les commanditaires et les chefs d'équipe étaient appropriés sur le terrain par les personnes tenues de les mettre en œuvre et de se « concerter ». L'analyse pointe un *hiatus* entre ces dispositifs de DSU imprégnés de la rationalité des bailleurs, et la réalité des rapports sociaux dans les quartiers. Le décalage procède d'abord d'une dynamique de mobilisation et d'intéressement particulièrement contrainte chez les prestataires : ils sont payés pour effectuer un travail de subjectivation véhiculant une injonction participative auprès de résidents « en colère », qui vivent comme une injustice la dissonance entre le coût subjectif de leur logement, et leurs conditions objectives de vie. De nombreux locataires dirigent leur rancœur générée par les troubles résidentiels et leurs situations de cohabitations disqualifiantes en direction de leur bailleur, qu'ils accusent d'augmenter continuellement les loyers et les charges, sans que la qualité de service soit au rendez-vous. Les participants potentiels de ces dispositifs se trouvent dès lors séduits par la perspective de pouvoir interpellier les gestionnaires dans une perspective de « reddition de compte » (Bacqué et al., 2005), ou pour rendre publique leur « vulnérabilité résidentielle » (Bouillon et al., 2015), afin qu'elle soit reconnue par les institutions.

Face à des troubles résidentiels dont la publicisation met en exergue les rapports d'interdépendance entre logeurs et logés, l'analyse de l'appropriation différenciée des dispositifs participatifs laisse entrevoir des conflits de normes entre les résidents, dont les représentations et les modes d'engagement oscillent entre trois pôles de position. D'un côté, certains sont favorables à des formes de collaboration avec leur bailleur pour transformer « les troubles en problèmes » publics (Carrel, 2013, p. 237). De l'autre, certains résistent à la norme participative : ils attendent de leur logeur que celui-ci prenne plus directement en charge la régulation des troubles résidentiels, quitte à mettre en œuvre des actions disciplinaires, voire coercitives, en direction des résidents porteurs de comportements « déviants ». Enfin, certains veulent s'approprier par eux-mêmes le travail de régulation sociale et politique de leur cadre de vie, quitte à initier des actions *sans* ou *contre* les institutions.

Mais ces différentes formes de réappropriation de la norme participative se heurtent aux cadres cognitifs avec lesquels les commanditaires appréhendent les problèmes : ces derniers attendent avant tout des dispositifs qu'ils façonnent des individus responsables, qui agissent comme de véritables professionnels afin de normaliser les espaces et les rendre propres, pour à terme envisager une réduction des charges et améliorer les performances économiques des bailleurs. Ce *hiatus* entre la subjectivation attendue par les institutionnels et l'autotransformation engagée par les individus dans leur appropriation des dispositifs se heurte à l'ordre territorial local, dont la non-prise en compte de ses propres logiques aboutit souvent à transformer les comités de résidences en scènes d'entre-soi entre gestionnaires et référents. Dans cet entre-soi, la parole des

habitants s'orientent autour de deux régimes d'engagement. Autant, certains participants y voient d'abord un espace de protestation dans lequel ils peuvent exprimer leurs doléances ou faire partager leurs constats à partir de leur savoir d'usage. Autant, d'autres acceptent de participer à des actions de proximité visant le lien social, mais peuvent rapidement se décourager dès lors que ces dernières ne suscitent pas l'adhésion des autres résidents.

En conséquence, les dispositifs de DSU véhiculent une subjectivation qui renvoie aux individus la responsabilité morale de leur situation, sans leur donner les moyens de combattre les problèmes structurels qui contraignent leur vie quotidienne (Bacqué et Biewener, 2013, p. 51). Dans ce travail de subjectivation, les habitants sont considérés comme une collection d'individus singuliers, et les critiques qu'ils émettent sont renvoyés à leurs intérêts particuliers, sans les envisager comme des leviers potentiels de mobilisation. Les prestataires se trouvent prisonniers des intentions des acteurs institutionnels qui, en étant éloignés du terrain, conduisent les coordinateurs à s'engager au côté du « eux » plutôt que d'être positionnés comme des intermédiaires autonomes, capables, comme le préconisait Anselme (2000), de construire les habitants comme un « nous », c'est-à-dire comme une « communauté de locataires ». Pour qu'une telle « communauté » arrimée dans une arène publique prenne forme, les espaces de DSU doivent être investis par des individus multisitués, ayant plusieurs casquettes et se faisant le relais de corps intermédiaires ou de groupes formels ou informels. Cette construction suppose néanmoins que l'encadrement des professionnels laisse une marge d'autonomie aux acteurs. Sans cela, les espaces sont voués à tourner à vide, à régler des problématiques techniques en ne faisant que les déplacer, ou à entretenir une forme de dépendance institutionnelle entre les habitants et les « bonnes volontés » individuelles des professionnels (qu'il s'agisse d'acteurs du DSU ou de gestionnaires).

À la lumière de cette analyse, peut-on conclure que les formes de légitimation de la logique participative défendue par les professionnels DSU conduisent paradoxalement à l'étouffement des mobilisations des classes populaires, en les empêchant de développer leurs propres conceptions du vivre ensemble ?

Si l'on considère que ces professionnels se donnent pour objectif de soutenir les initiatives « citoyennes » des habitants, une telle conclusion peut paraître invraisemblable. Néanmoins, leur intervention est avant tout orientée par la rationalité gestionnaire de l'institution qui les mandate. La logique participative qu'ils défendent doit permettre de remédier aux « incivilités » des habitants, et inciter au dialogue « raisonné » entre locataires et gestionnaires. Mais cet objectif se trouve concurrencé par les amicales, qui, du fait de leur légitimité élective, disposent de leurs propres espaces pour faire entendre leur voix aux gestionnaires. Alors que les scènes publiques du DSU sont parfois investies par les militants pour faire connaître leur mouvement auprès des populations, les acteurs institutionnels et professionnels y voient surtout une menace contre leur objectif de responsabilisation « citoyenne » des locataires « ordinaires ». Au nom de la lutte contre l'exclusion, ils tendent alors à « contourner les associations ou groupes mobilisés au bénéfice d'une voix "plus vraie" des simples citoyens individuels » (Neveu, 2011, p. 201). Ce contournement demeure pourtant sélectif. Selon une dualité qui n'est pas sans rappeler le tri entre les bons et mauvais pauvres imprégnant l'assistance, les professionnels sont amenés à sélectionner les différentes formes d'engagement des

habitants. D'un côté, les initiatives « constructives » ont droit à des soutiens logistiques et financiers de la part des professionnels, au prix de l'encadrement et de l'hétéronomie de leur engagement. De l'autre, les initiatives spontanées sont taxées comme « sauvages » ou « irresponsables » dès lors qu'elles ne respectent pas les standards institutionnels (comme c'est le cas des barbecues organisés par des jeunes sans l'autorisation préalable des institutions). Enfin, les savoir-être mobilisés par les habitants sont sélectionnés en ce qu'ils permettraient de tisser des ponts entre les populations et les institutions.

L'engagement de ces acteurs intermédiaires qui disposent d'un double ancrage institutionnel et communautaire peut permettre de renverser cette logique d'essoufflement, à condition que les professionnels et les institutionnels leur accordent la liberté de construire des actions collectives ou des enquêtes qui contribuent à non seulement à façonner la représentation d'une communauté de locataires, mais aussi à construire des compromis sur la pluralité des modes de vie, en rendant explicite le contrat social qui sous-tend les situations de cohabitation et les rapports locatifs (Anselme, 1993 ; Séguin, 1997). Si l'identité et les trajectoires de ces acteurs intermédiaires apparaissent en apparence décalées de l'objectif de donner la parole aux « exclus » et autres « invisibles », ces individus, par les liens qu'ils peuvent tisser avec des groupes formels ou informels, contribuent à donner un sens politique aux revendications des habitants, et à permettre aux groupes parmi les plus dominés d'accéder à la publicité.

Mais en pratique, ces individus, lorsqu'ils sont repérés, se trouvent pourtant fortement encadrés dans leurs initiatives. Cet encadrement n'est pas tant le fruit d'une intention consciente des professionnels que le résultat d'un ensemble de routines, de tactiques et de pratiques qui puisent leur légitimité par une certaine représentation sociale du problème de l'exclusion. Il n'en reste pas moins que ces acteurs tendent à reconnaître et soutenir les formes d'engagement concordant avec leurs intérêts (les actions en faveur du lien social respectant « les valeurs de la république⁵³⁵ », ou les actions de normalisation des usages dans l'espace local). Au contraire, les modes d'engagement agonistiques tendent à être contournés, ignorés ou disqualifiés, précisément parce qu'en remettant en cause le cadre établi, ils tendent à fragiliser la juridiction professionnelle du DSU au sein du monde HLM (Demoulin, 2016). En cela, le modèle assimilationniste promulgué par les acteurs ne concerne pas seulement les styles de vie des résidents, mais véhicule surtout des façons de participer, de s'engager, de prendre place dans l'espace public et de fonder la communauté. Or, ce modèle affronte pourtant un ordre territorial dont la non-prise en compte contribue à faire tourner les dispositifs à vide, étant donné l'importance de la mobilité résidentielle dans les grands ensembles : du fait de la rotation des ménages dans les grands ensembles et l'impossibilité de rentrer en contact avec tous les habitants, la sensibilisation aux usages dominants de l'espace doit constamment être reproduite – d'autant que les nouveaux entrants peuvent potentiellement élire domicile en important leurs propres styles de vie.

Ces constats invitent à soutenir l'hypothèse d'une « infrapolitique des gouvernants » proposée par Julien Talpin, Janoé Vulbeau et Antonio Delphini (à paraître), c'est-à-dire

⁵³⁵ Pour reprendre les termes d'un appel à projets lancé par l'État en 2015 régulièrement sollicités par les DSU étudiés.

l'idée que les acteurs professionnels et institutionnels adoptent « un ensemble de routines, de tactiques et de stratégies, souvent cachées ou discrètes, pas forcément coordonnées, ni même toujours intentionnelles, qui contraignent la contestation et les velléités d'action collective » (*Ibid.*, p. 4). En effet, au nom du « mieux vivre ensemble », l'encadrement des initiatives des habitants ne va pas seulement dans le sens de leur normalisation ou de leur domestication, mais s'imprègne aussi d'une forme de dépolitisation, en réservant le travail de régulation politique aux amicales dans le huis clos des agences ou des instances de gouvernance du bailleur, et en limitant l'espace public aux « invisibles » dans une perspective d'éducation à la citoyenneté. On assiste alors à une multiplication des espaces publics, qui, sans forcément permettre de conclure à un pur et simple étouffement des voix dissonantes, donne à voir une forme de « rendez-vous manqué » entre ces professionnels et les militants des cités (Masclat, 2003).

Dans cette configuration de concurrence-complémentarité, on peut en effet se demander si on n'assiste pas ici à un jeu à somme nulle, expliquant non seulement le faible attrait suscité par les actions des DSU auprès des habitants, mais aussi l'incapacité des acteurs du monde HLM, qu'ils soient locataires ou salariés, à envisager de construire des luttes collectives et désigner des responsables communs – ascensoristes, constructeurs, municipalité, État... – face aux manques de moyens structurels et aux dysfonctionnements institutionnels qui ordonnent la vie quotidienne dans les quartiers HLM. On en veut pour preuve l'échec des différents protagonistes du logement social – des dirigeants du monde HLM en passant par les habitants et leurs représentants – à construire une réelle alliance pour lutter contre les effets des dernières réformes néolibérales qui fragilisent de façon structurelle le financement de la gestion du logement social (réforme des APL, loi ELAN, etc.).

Conclusion générale. Une analyse de la politique sociale du logement à partir de ses marges

Cette recherche a montré comment l'articulation de trois processus conjoints a conduit les organismes HLM à s'investir dans une politique de production du vivre ensemble dans leur patrimoine dévalorisé : la construction sociale du problème des grands ensembles en catégorie d'action publique d'une part (Tissot, 2007a) ; l'adoption d'une conception managériale et entrepreneuriale de l'organisation de l'activité des bailleurs d'autre part ; et enfin un « impératif participatif et délibératif » qui transforme les fondements de la légitimité dont les institutions d'intégration pouvaient se prévaloir jusqu'alors (Habermas, 1997 ; Blondiaux et Sintomer, 2002). La convergence de ces processus favorise l'émergence d'un groupe professionnel segmenté entre agents internes et externes, générant un nouveau marché pour une nébuleuse de prestataires qui développent un ensemble de dispositifs, de méthodes et d'outils visant à réduire le déficit de normes partagées entre gouvernants et gouvernés. Face à des troubles résidentiels qui confrontent les protagonistes à leur interdépendance, les actions entreprises par ces prestataires entretiennent un mouvement de procéduralisation de la figure du tiers (Volckrick, 2005), avec pour résultat de transformer les formes de lien civil qui régissent les relations bailleurs-locataires (Anselme, 2000).

Les trois parties de la thèse ont révélé comment, au nom de la « cohésion sociale » et du « mieux vivre ensemble » dans les quartiers HLM, des pratiques d'intermédiation entre bailleurs et locataires étaient pensées, produites puis réceptionnées par leurs destinataires. Cette intermédiation fait l'objet d'une appropriation par un groupe professionnel, qui lui-même peine à autoréguler les frontières de sa juridiction (Abbott, [1988] 2010). En effet, la contribution des organismes HLM à la construction sociale du problème des grands ensembles confine les commanditaires de ces prestataires – les agents DSU internes aux bailleurs (CDSU) – dans un travail de « modernisation » du mandat éducatif du logement social, en lui conférant une légitimité *via*, entre autres, l'habillage taxinomique de l'« innovation » et de l'« expérimentation » sociales. Devant jongler entre la rationalité gestionnaire et patrimoniale du monde HLM et les objectifs de développement social de la politique de la ville, ces agents internes externalisent à des prestataires des interventions de face-à-face avec les locataires, pour les « sensibiliser » au respect de leur environnement ou stimuler leur désir d'engagement dans l'espace résidentiel. En ce sens, leurs demandes sont imprégnées d'une « grammaire de la responsabilité » en direction des populations logées (Genard, 1999), qui insuffle auprès d'elles la norme d'autonomie et le rappel des droits et devoirs des locataires jusque dans leurs sphères privées. Ces prestataires tentent de retraduire ces demandes dans le double registre de l'ingénierie sociale et de la facilitation, dont la conciliation est pensée sur le mode de la militance : il s'agit pour eux de mobiliser les « invisibles » de la vie locale et de leur (re)donner le goût pour l'action collective, tout en aidant les différents acteurs à mieux comprendre leur rationalité respective. Les intervenants mobilisent ainsi toute une

ingénierie participative pour aider logeurs et logés à déchiffrer leurs difficultés pour mieux les surmonter, tout en permettant aux habitants d'activer leurs capacités d'action et de résilience pour sortir de leur dépendance institutionnelle.

Même s'ils disposent en situation de marges de manœuvre pour façonner les face-à-face sociaux avec les habitants à partir de leurs valeurs et de leur éthique professionnelles, ces prestataires manquent toutefois de ressources pour maîtriser l'arrière-plan de leurs interactions. Leurs pratiques professionnelles sont en effet redevables d'une régulation croisée entre l'offre et la demande. La négociation des commandes tend non seulement à exclure – ou à accorder une place subordonnée – aux habitants dans la définition des objectifs et des budgets du DSU, mais elles relèguent également les intervenants dans un rôle d'exécution d'actions en hyper-proximité, qui portent notamment une fonction de légitimation de l'action publique auprès des classes populaires. C'est aussi ce processus que l'organisation linéaire de la thèse a cherché à retracer.

De la définition du problème à l'administration des pratiques et des solutions pour les mettre en œuvre, les habitants ne sont pas directement invités à la définition des objectifs, des budgets et des finalités des projets de DSU, au-delà de la place séquencée qui leur est accordée dans certains programmes, au moment d'énoncer les difficultés prioritaires auxquelles ils sont confrontés dans leur cage d'escalier. Malgré l'ambition des prestataires de favoriser l'émergence d'action collective, les « dynamiques » qu'ils accompagnent comportent une dimension hétéronome : à la fois, les habitants sont invités à s'engager selon des modalités et des thématiques convenues et encadrées par les pouvoirs publics ; mais la prééminence de cet encadrement tend également à maintenir les habitants-participants dans des situations de dépendance à l'égard de l'animateur des dispositifs de DSU pour initier des actions sur leur quartier. Ce faisant, la grammaire de la responsabilité (Genard, 1999) dont l'intermédiation se fait le véhicule est ambivalente. Les interventions contribuent à publiciser les problèmes résidentiels des populations, sans pour autant offrir à celles-ci les conditions pour édifier une « communauté résidentielle » (Anselme, 2000) – un « nous » à l'échelle du quartier (Bacqué, 2019) – qui puisse dépasser les antagonismes internes et construire des mobilisations collectives pour surmonter les difficultés. En ce sens, les dispositifs soutiennent une subjectivation illustrative du processus de « retournement de la dette sociale » mis à jour par Isabelle Astier (2007). Les individus bénéficiant de la politique sociale du logement deviennent redevables envers la société pour son effort de solidarité, et doivent « rendre des comptes sur la manière dont [ils] s'acquittent de leur devoir vis-à-vis du lien social » (*Ibid.*, p. 3). À ce titre, il leur faut s'engager pour améliorer leur cadre de vie, et se comporter comme des sujets responsables, capables d'affronter leurs difficultés individuelles et collectives.

Si cette recherche a révélé combien le vivre ensemble pouvait faire l'objet d'interprétations différenciées de la part des acteurs en présence, nous voudrions revenir dans cette conclusion générale sur les conséquences de l'inachèvement de la professionnalisation de l'intermédiation. Comment qualifier les effets de cette politique de développement social urbain des bailleurs sur les rapports sociaux ? Comment interpréter la professionnalisation d'une activité au fondement de la vie sociale, et quels sont ses impacts sur la démocratie et la reconnaissance de la place des habitants des quartiers populaires dans la société ?

Ces questions n'amenant pas de réponses univoques, nous proposons d'y répondre en cinq parties. La première rappelle en quoi la morphologie sociale et urbaine des grands ensembles pose concrètement un défi démocratique à l'ensemble des acteurs. La seconde partie aborde le potentiel heuristique de l'analyse des transformations et des ajustements de l'action publique depuis l'œil d'un prestataire. La troisième partie questionne les risques d'une gouvernance professionnelle de l'intermédiation dominée par le marché. La suivante interroge les conditions d'une structuration politique des quartiers HLM. La dernière partie soulève enfin les limites de cette recherche, et suggère des axes prospectifs pour poursuivre ce travail.

Les grands ensembles comme espace d'expérimentation du vivre ensemble

Initialement représentés comme l'incarnation spatiale de la promesse de la « modernité » et du « brassage social » (Genestier, 2002), certains grands ensembles HLM ont été édifiés en catégorie d'action publique au fur et à mesure de la spécialisation sociale et ethnique de leur peuplement, à partir d'une problématique posée en termes de cohabitation, d'exclusion ou encore de ségrégation. Ces opérations de classement ont contribué à l'altérisation sociale et politique de ces espaces et de leurs habitants (Kirszbaum, 2015), en les définissant comme des contre-exemples d'un modèle généraliste du logement social. Alors que l'exclusion s'est imposée en paradigme pour penser la question sociale, la spatialisation de cette thématique a fait l'objet d'un investissement différencié de la part d'une nébuleuse de réformateurs (Tissot, 2007a) : les uns les ont érigés comme des « quartiers ressources », les autres ont insisté sur la nécessité de les remettre « à la norme », quand d'autres encore les ont perçus comme des symptômes de mécanismes plus structurels (ségrégation, relégation, etc.) (Epstein, 2013a). Chez les organismes HLM, l'option de la normalisation par l'espace s'est révélée la plus consistante. Cette ambition leur a en effet permis de concilier le référentiel dit « universaliste » qui a présidé la construction des grands ensembles (Zittoun, 2001), avec un référentiel libéral qui assure progressivement son hégémonie à partir des années 1980 (Jobert, 1994 ; Muller, 2004), en affirmant la performance économique des services publics comme la condition même de la mission sociale du logement social (Demoulin, 2014b). Cette période se présente comme un tournant, en positionnant les organismes HLM comme des laboratoires de l'entrepreneurialisation des services publics (Warin, 1993). Les bailleurs se sont saisis de la mise à l'agenda des « banlieues » et de la « modernisation » des administrations pour décentraliser et rationaliser leurs activités de gestion locative, en même temps qu'ils ont investi les dispositifs successifs des politiques urbaines pour réhabiliter ou renouveler leur parc jugé « obsolète », et tenter de faire mieux correspondre celui-ci à l'idéal « universaliste » d'une politique sociale du logement réservée à l'ensemble des catégories sociales de la société française (Zittoun, 2001, 2004).

Pourtant, la volonté de normaliser les grands ensembles par la seule intervention spatiale s'est rapidement avérée insuffisante. Non seulement les politiques urbaines visant

à transformer le peuplement de ces quartiers « par le haut⁵³⁶ » ont surtout conduit à déplacer ou diluer les problèmes sociaux (Robin, 1994 ; Lelévrier, 2010) ; mais de plus, l'ambition des pouvoirs publics de normaliser les comportements résidentiels par l'espace s'est heurtée au « nouvel esprit de la démocratie », qui reconfigure les fondements de la légitimité des savoirs, des expertises et des normes dont les institutions se posaient comme les garantes, en leur imposant d'inventer des procédures pour réaffirmer la légitimité de l'action publique (Blondiaux, 2005, 2008), et d'ouvrir ainsi à la discussion publique les modes de gouvernement du cadre résidentiel.

C'est en ce sens que la notion de vivre ensemble est pertinente pour questionner les transformations à l'œuvre dans les politiques urbaines et sociales à destination des quartiers HLM. Car si l'on envisage cette notion comme un projet de société (Touraine, 1997), ou comme un défi démocratique posé par la pluralité des styles de vie (Séguin, 1997 ; Saillant, 2015), les grands ensembles soulèvent de fait des enjeux sociaux et politiques majeurs : à la fois parce que ces espaces apparaissent souvent comme des territoires de l'expérimentation et de la rationalisation de l'action publique (Damamme et Jobert, 1995 ; Epstein, 2013a) ; mais aussi parce que les situations de troubles, les modes d'affiliation à des cultures subalternes et autres « désordres » divers qui s'y déroulent imposent concrètement aux acteurs de redéfinir des modes de gouvernement capables de concilier les normes majoritaires et minoritaires (Bacqué et Sintomer, 2001).

En plus d'être des espaces directement produits et gérés par les pouvoirs publics, la plupart de ces quartiers ont la spécificité d'être habités par des classes populaires. Celles-ci manifestent à la fois une attente forte à l'égard de l'État, notamment en matière de protection contre la précarisation de leurs conditions de vie, en même temps qu'une « méfiance et un fort sentiment d'inégalité et de non reconnaissance » (Bacqué, 2019, p. 195). Cette particularité s'ajoute à celles des caractéristiques sociodémographiques et culturelles de certains grands ensembles, en tant que lieux de concentration de minorités visibles. De fait, les statistiques de certains quartiers HLM corroborent le tableau sociohistorique qu'on a pu faire des grands ensembles comme ceux de Trappes, qui se sont imposés dès les années 1970 comme des territoires d'ancrages pour des populations issues de l'immigration postcoloniale et leurs descendants⁵³⁷. En cela, de nombreux quartiers HLM continuent aujourd'hui de questionner directement la place des immigrés et de leurs descendants dans la ville et dans la société, ou plus largement des populations minorisées (comme les personnes originaires des territoires français d'outre-mer ou celles converties à l'islam). Si, à l'échelle locale, la singularité du peuplement des quartiers HLM est souvent présentée par les acteurs institutionnels et professionnels sous l'angle du « cosmopolitisme », selon une vision « enchantée » de la « diversité » (Simon, 1995), ces représentations s'inscrivent aussi dans des stratégies discursives de banalisation de ces territoires, c'est-à-dire dans une démarche visant à retourner les stéréotypes qui associent la forte présence des groupes minoritaires à des handicaps ou des « menaces »

⁵³⁶ Par des « politiques de peuplement » sélectives (Desage et al., 2014 ; Bourgeois, 2017), ou par des projets de démolitions ou de réhabilitations visant à en changer la physionomie (Epstein, 2013a).

⁵³⁷ Pour prendre l'exemple de nos terrains d'enquête, en 2019, les étrangers représentent 20,6 % de la population dans le QPV d'Osny, 24,8 % aux Merisiers à Trappes, et 25,8 % à la Plaine du Lys à Dammarie. Pour comparaison, la même année, la France compte 7,6 % d'étrangers et 14,2 % pour la région francilienne. Sources : SIG de la politique de la ville, URL : <https://sig.ville.gouv.fr/>.

pour la République. S'ils décrivent la « diversité » comme une « ressource », ces discours ne sont pas exempts d'ambivalence, en ce qu'ils s'inscrivent (ou parfois s'opposent) à un cadre universaliste hérité de la construction de l'État-nation (Doytcheva, 2007, 2018). Or, ce cadre politique tend à esquiver certaines caractéristiques des prises de parole des populations – notamment en termes de lutte contre les discriminations ou dans les rapports aux institutions et aux services publics⁵³⁸ (Palomares et Rabaud, 2006).

Enfin, les caractéristiques architecturales de ces grands ensembles mettent les acteurs en présence en situation d'interdépendance : l'espace privé du logement se voit prolongé par des espaces intermédiaires et publics dont les usages nécessitent une gestion commune (Flamand, 2019), laquelle se trouve d'ailleurs assurée par un ensemble de services urbains financés collectivement dans les charges locatives ou dans les impôts locaux. Parce que « la logique individuelle de la location devient soumise à une logique collective relative à l'ensemble résidentiel » (Jeantet, 1987, p. 8), les usages privatifs du logement peuvent souvent avoir des résonances collectives, et impliquent ainsi des modes de régulation acceptés et partagés par la communauté – un impératif retraduit par la notion « d'usage moyen » forgée par Jean-Claude Kaufmann (1989). La plupart des troubles résidentiels auxquels les acteurs sont soumis dans certains immeubles l'expriment bien : leur régulation et leur publicisation engagent dans un même rapport à la fois les populations qui y résident, mais aussi les institutions qui les administrent. Ces dernières apparaissent en effet de plus en plus impuissantes pour les résoudre seules, et ont littéralement besoin de la coopération des populations pour les régler. L'exemple de la lutte contre les « nuisibles » que nous avons mis en exergue apparaît paradigmatique de cette situation : alors que l'invasion des insectes dans certains logements génère chez leurs occupants une forme de « vulnérabilité résidentielle » (Bouillon et al., 2015), les interventions des entreprises spécialisées demeurent inopérantes si l'intégralité des occupants de l'immeuble ne collabore pas au traitement des logements.

Ainsi, la politique du vivre ensemble impulsée dans les quartiers HLM s'inscrit dans la dualité d'une attente forte de la part des populations en direction des pouvoirs publics, confrontée à l'impératif d'une régulation nécessairement coproduite et partagée des problèmes résidentiels. Vue sous cet angle, l'interférence des institutions dans la vie privée des ménages ne se présente *a priori* pas tant comme un prolongement autoritaire des politiques urbaines normalisatrices, que comme un défi démocratique, un enjeu pour expérimenter et reconnaître des modalités horizontales de gouvernement des affaires collectives. Pour le dire avec Isaac Joseph, le mot d'ordre de vivre ensemble implique en effet de « penser ensemble des dispositifs (des opérateurs ou des “programmes”) qui élaborent ou instituent des normes d'usage et des dispositions (des compétences sociales et techniques) qui ajustent ou redéfinissent ces normes d'usage dans une situation singulière » (Joseph, 1998, p. 32). C'est dans cette perspective que les acteurs du DSU tentent d'organiser des espaces de concertation dans lesquels les habitants et leurs gestionnaires de proximité sont invités à discuter, négocier et construire ensemble des modes de traitement des conséquences spatiales des troubles résidentiels.

⁵³⁸ C'est justement le sens du succès qu'a rencontré l'importation du mouvement *Black Lives Matter* en France pour dénoncer les violences et les pratiques discriminatoires de la Police.

Cependant, cette politique de rapprochement entre institutions et citoyens ne répond qu'à moitié aux promesses démocratiques qu'elle suscite. Telle que nous l'avons vue, la promotion du vivre ensemble s'apparente surtout à une forme de conciliation entre un instrument de gestion patrimoniale, et une politique de responsabilisation des habitants, sommés de prendre part à la régulation de leur cadre de vie, selon des règles « valant pour tous » (Habermas, 1997 ; Volckrick, 2005) que les institutions ont définies en amont. En observant la mise en œuvre de ces dispositifs à partir d'une immersion chez un prestataire, cette recherche a pu prendre toute la mesure de ces contradictions.

Dans l'œil du tiers⁵³⁹ : une analyse de l'action publique à partir de ses marges

Cette enquête montre le potentiel heuristique d'une analyse de l'action publique menée dans les quartiers HLM à partir de ses limites, c'est-à-dire à partir de l'observation des activités que les pouvoirs publics externalisent. Cette lecture permet en effet de saisir l'action publique comme une action collective (Blumer, 1971), en envisageant les prestataires du DSU comme des « relais » ou des « intermédiaires » de la régulation politique des quartiers HLM (Hassenteufel, 2008). Si ces prestataires et leurs clients directs ne relèvent pas foncièrement d'un statut public ou d'une délégation de service public, ils contribuent pour autant « sans en avoir l'air » à la mise en œuvre de l'intervention publique (Offerlé et Le Gall, 2019).

Appréhendée depuis l'œil d'un prestataire, cette recherche a permis de percevoir comment l'impératif de « cohésion sociale » véhiculé par les opérateurs de la politique du logement pouvait être légitimé, négocié et réceptionné en acte, tant par les agents à qui s'impose ce recadrage de la mission sociale des bailleurs, qu'auprès de leurs prestataires et des populations logées. En synthétisant cet objectif sous la sémantique du vivre ensemble, nous avons montré comment cette mission était retraduite, monétisée, et réajustée en situation par les acteurs. Cette analyse consolide l'étude des circulations entre les processus de stabilisation d'un groupe professionnel chargé d'administrer et mettre en œuvre des procédures participatives, et la manière dont le déploiement de celles-ci pouvait contribuer à la démocratisation du logement social. La procéduralisation de la figure d'un tiers se voit ici incarnée par des professionnels qui disposent d'un savoir-faire en matière d'intermédiation. Leur offre suscite des attentes fortes, tant du côté des commanditaires que du côté des locataires, pour qui la présence d'un intervenant venant à leur rencontre formalise la « promesse » démocratique d'une vie meilleure (Arendt, [1958] 2009 ; Abram, 1998).

Du point de vue des modes de gestion du cadre de vie, la stabilisation et l'incorporation de pratiques d'intermédiation dans les grands ensembles HLM peuvent représenter une avancée pour la vitalité de la démocratie. Les prestataires participent à la mise en visibilité des troubles résidentiels rencontrés par les populations, dont l'ampleur et les conséquences sur la vie quotidienne demeuraient souvent jusque-là méconnues par les acteurs institutionnels. En permettant de transformer ces troubles en problèmes (Dewey, [1937] 2010 ; Carrel, 2013 ; Cefai, 2016), les dispositifs de DSU contribuent à

⁵³⁹ Cette expression est inspirée de l'ouvrage de Jean-François Laé (2015).

la prise en compte de certaines demandes des locataires, et rendent leur traitement institutionnel possible. Dans cette perspective, les prestataires contribuent à la transformation du rapport locatif, en engageant les acteurs dans un processus de compréhension réciproque. D'un côté, les gestionnaires prennent conscience de la potentielle « vulnérabilité résidentielle » auxquelles les habitants peuvent faire face – qu'elle soit provoquée par l'obsolescence du bâti, par le poids des charges et des loyers, par des relations conflictuelles entre voisins ou envers les salariés des bailleurs, ou encore par les différents illégalismes urbains qui peuvent se déployer dans les espaces communs et déstabiliser le lien civil. De l'autre, les référents s'acculturent au travail institutionnel, saisissent les rouages de la territorialisation de l'action publique, et en tirent parti pour mieux se faire entendre, pour mobiliser leurs pairs, sortir de leur isolement social ou encore mieux s'adapter à leur environnement.

Si ces effets qui corroborent la thèse du « cercle vertueux » de la participation (Pateman, 1970 ; Bacqué et al., 2005 ; Gourgues et al., 2013), cette intermédiation mandatée par les organismes HLM pose aussi de nombreux problèmes, à commencer par la tendance à l'évitement du registre agonistique des discussions (Mouffe, 2010). Ce processus se manifeste d'abord sous la forme d'une neutralisation des émotions jugées « négatives », comme l'expression de la colère (Blondiaux et Traïni, 2018), que les habitants sont incités à gérer pour rester audibles face aux pouvoirs publics (Donzelot et Mével, 2002). Elle se donne également à voir dans la production littéraire créée à l'issue des interventions, dans laquelle les émotions sont retraduites de façon impersonnelle, selon les normes des écrits professionnels qui bannissent la subjectivité des protagonistes dans les discours rapportés (Sitri, 2015). De cette façon, en érigeant les habitants en interlocuteurs, voire en partenaires des acteurs professionnels et institutionnels, ces participants sont incités à se comporter comme des travailleurs, qui doivent maîtriser l'expression de leurs émotions dans leurs relations professionnelles (Illouz, 2006). C'est donc aussi en ce sens que l'intermédiation s'inscrit dans le prolongement des politiques de réinsertion, en insufflant la norme d'autonomie par le travail jusque dans la régulation politique du cadre de vie. Les participants sont engagés à contribuer à la banalisation des espaces résidentiels, en enrichissant la gestion urbaine de proximité de leurs « savoirs d'usages », ou en contribuant à l'animation d'actions visant la stimulation du lien social ou des rapports de solidarité. Comme on a pu le voir, l'exigence du rôle de « référent » est telle qu'elle réduit ainsi l'enrôlement des locataires à quelques participants, principalement ceux dont les ressources sociales, civiques, culturelles ou communicationnelles leur permettent de tirer des bénéfices individuels et collectifs à leur engagement. En ce sens, la « concertation » bailleur-locataire produit des effets similaires aux dispositifs de démocratie locale, comme l'ont noté Marion Carrel et Julien Talpin :

« À vouloir jouer la proximité, la démocratie participative conduit à la confusion des rôles, les élus se rapprochant de quelques citoyens de moins en moins ordinaires. Le rapprochement n'est dès lors pas tant celui des élus de la population, que l'arrachement de quelques habitants à leur statut de profanes, qui s'apparentent de façon croissante au personnel administratif ou politique » (Carrel et Talpin, 2012, p. 201).

Outre qu'elles entreprennent d'engager les habitants en chevilles ouvrières de la gestion du parc social, les scènes de médiation sont aussi imprégnées des normes

d'efficacité qui accentuent l'inaudibilité de la pluralité des points de vue ou des styles de vie en présence (Charles, 2016). La plupart des participants, qu'ils soient logeurs ou logés, attendent de leur engagement des retombées immédiates, et ne veulent pas perdre leur temps dans des réunions qui s'éternisent. Cette logique favorise ainsi la recherche d'un apparent consensus, afin de passer d'un sujet à l'autre, traiter les différentes thématiques avec rationalité dans un temps imparti, ou encore ne pas fragiliser la cohésion des groupes (Eliasoph, 2010 ; Hamidi, 2010). Mais cette quête d'efficacité ou de « convivialité » contribue aussi à éviter les sujets polémiques, ou esquiver certains clivages qui peuvent pourtant faire sens dans le quotidien des habitants et contraindre leur participation. C'est particulièrement le cas des conflits de normes d'usages qui s'actualisent à travers des frontières ethniques érigées entre les résidents (Barth, [1969] 1995 ; de Rudder, 1991) : alors que le maintien de ces frontières sert souvent d'opérations de catégorisation interne pour délimiter des groupes en fonction de leurs comportements résidentiels réels ou supposés (Moulin, 2001), ces démarcations sont très rarement évoquées dans les scènes d'échanges du DSU ; comme si l'ensemble des acteurs avaient intériorisé le cadrage universaliste des politiques publiques qui demeurent aveugles à ces classements internes ou aux mécanismes de construction de l'identité (Doytcheva, 2007). Au-delà des tensions interethniques, c'est aussi d'autres formes de clivages qui sont indirectement renvoyés au domaine de l'indicible ou dans les coulisses des dispositifs, comme les conflits générationnels ou les conflits de classe – qu'ils concernent les relations bailleurs-locataires ou les rapports sociaux de voisinage.

Or, cette thèse montre pourtant, notamment à travers l'exemple de la mobilisation des résidents du square Iris, qu'on ne peut penser la question de la citoyenneté et de ses enjeux sous-jacents (la démocratisation du logement social et des modes de régulation des problèmes sociaux et leur traduction spatiale), sans penser la question de l'ethnicité et de l'identité en tant que vecteurs d'action collective (Doytcheva, 2007). Car c'est aussi « en faisant appel à leurs affects, leurs croyances que l'on sollicite l'initiative et l'autonomie individuelles et collectives » (*Ibid.*, p. 19). La prégnance du cadrage universaliste illustre à nouveau frais le rôle de « pilote » joué par l'État dans la diffusion des normes qui imprègnent les conduites des acteurs sur le plan local (Epstein, 2013a). Alors que les « valeurs républicaines » telles qu'elles sont exprimées dans les discours politiques à l'échelle nationale – comme l'égalité ou la laïcité – peuvent contraindre le travail de mobilisation collective des habitants en niant la pluralité de leurs identités, elles conditionnent malgré tout en partie les pratiques professionnelles, en interdisant par exemple aux acteurs du DSU d'incorporer de près ou de loin les organisations religieuses dans leurs démarches partenariales visant l'amélioration du cadre de vie (Bennour, 2006).

De ce point de vue, l'immersion au sein d'un prestataire spécialisé dans le DSU a révélé la réactualisation du paradoxe du travail social dans lequel les pratiques de développement social se trouvent conditionnées : d'un côté, l'objectif d'émancipation individuelle et collective est réaffirmé par la norme d'autonomie et la nécessité de faire participer les habitants à la lutte contre les troubles résidentiels ; mais de l'autre, l'encadrement de ces pratiques oriente les modes de politisation des problèmes résidentiels et les manières d'y répondre. Si les scènes impulsées dans le cadre de la production du vivre ensemble peuvent s'apparenter à des « micro-espaces publics qui

permettent aux individus de se relier au politique » (Carrel, 2013, p. 237), cette politique de rapprochement entre gouvernants et gouvernés accorde à ces derniers un pouvoir limité. Malgré l'importation récente de la notion d'*empowerment* en France⁵⁴⁰, les autorités publiques peinent à prendre en compte la deuxième face que ce concept recouvre : celle de la construction d'un (contre)pouvoir, pourtant indispensable à l'auto-prise en charge par les populations de leurs difficultés (Bacqué et Biewener, 2013).

Dans cette perspective, l'une des principales limites des dispositifs de DSU est qu'en organisant des face-à-face quasi exclusifs entre logeurs et logés, ces rapprochements alimentent surtout des mécanismes de délégation successive du traitement des problèmes ainsi révélés : ils confrontent les locataires à leurs logeurs (en particulier les agents situés au plus bas de la hiérarchie des bailleurs), sans pour autant leur donner les ressources matérielles ou cognitives pour interroger et agir directement sur les causes multidimensionnelles des problèmes. Car l'un des travers de la rhétorique du vivre ensemble est que les questions qui sont soulevées dans les scènes de DSU se retrouvent de fait circonscrites aux périmètres géographiques ou résidentiels des zonages de la politique de la ville ou des secteurs dits « sensibles » du patrimoine locatif des bailleurs. Au lieu de concerner l'ensemble de la société, les questions et réponses que recouvrent les troubles résidentiels s'en remettent donc aux agents de proximité et aux locataires. Parce que ceux-ci résident ou travaillent dans des territoires catégorisés depuis l'extérieur comme posant problème, logeurs et logés doivent s'efforcer de vivre ensemble et faire fi de leurs antagonismes éventuels. C'est en ce sens que les locataires du parc social paupérisé peuvent être considérés comme des citoyens de seconde zone, qui doivent faire leurs preuves et se montrer plus « civiques » que les autres (Palomares et Rabaud, 2006). Comme le fil de la thèse a voulu le mettre en évidence, ce processus de délégation n'est pas étranger à la manière dont l'activité d'intermédiation fait l'objet d'une appropriation par un groupe professionnel, dont le processus d'incorporation des référentiels dans l'action publique paraît inachevé.

La professionnalisation de l'intermédiation : démocratisation ou neutralisation politique de l'encadrement résidentiel des classes populaires ?

Si les demandes des bailleurs tendent souvent à positionner les habitants comme les principaux responsables des troubles résidentiels, les tiers sur lesquels nous avons mené l'enquête cherchent à dépasser ce cadre « moralisant », afin d'engager les acteurs dans un processus de responsabilisation réciproque et négocier des accommodements permettant de mieux vivre ensemble. Mais comme nous l'avons souligné, le travail de définition de leurs compétences d'intermédiation se voit avant tout régulé par les contraintes budgétaires, normatives et institutionnelles de leurs commanditaires (Navez-Bouchanine, 2000). La soumission de ces prestataires à leurs mandants est d'autant plus forte que le marché dans lequel ils évoluent est cloisonné, et repose en partie sur des enjeux de réputation qui les contraignent à devoir fidéliser leur clientèle (Combes, 2002). Le

⁵⁴⁰ Notamment depuis les années 2010 où la circulation des références au développement communautaire anglo-saxon a donné lieu à la réforme de la politique de la ville de 2014 qui institue les conseils citoyens (Demoulin et Bacqué, 2019).

pouvoir discrétionnaire conféré aux organismes HLM de sélectionner leurs prestataires et le contenu des interventions que ceux-ci mettent en œuvre⁵⁴¹ apparaît de ce point de vue comme un obstacle à la défense collégiale d'une éthique et de valeurs professionnelles. Certes, ces prestataires peuvent négocier ponctuellement des compromis avec les bailleurs pour réajuster leurs prestations en fonction des demandes des habitants qu'ils parviennent à enrôler dans leurs dispositifs. Mais ces accommodements restent somme toute à la marge de l'action publique (Offerlé et Le Gall, 2019). Contrairement aux animateurs de la Commission Nationale du Débat Public, l'indépendance des intermédiaires entre bailleurs et locataires n'est pas garantie sur le plan institutionnel, et la position de tiers-impartial que ces prestataires cherchent à défendre est réduite en pratique au savoir-être des intervenants, comme on a pu le voir dans le chapitre 5.

Les logiques de l'externalisation montrent ainsi le faible degré d'institutionnalisation de cette pratique de rapprochement, dont les différents principes méthodologiques et éthiques théorisés et codifiés par le groupe professionnel sont peu encadrés dans les pratiques quotidiennes de la gestion du logement social. C'est en ce sens que l'on peut parler d'une professionnalisation inachevée de l'intermédiation, qui n'offre pas de garantie d'autonomie aux intervenants. Cette configuration conduit les prestataires à privilégier la construction situationnelle d'un apparent consensus, seuls à même de mobiliser temporairement les habitants tout en satisfaisant les critères d'évaluation de leurs clients. Cette approche n'est évidemment pas sans conséquence sur la médiatisation des conflits. En effet, la régulation de l'activité professionnelle par les logiques de l'échange concurrentiel de biens et de services alimente un irrésistible processus de neutralisation du sens politique de l'encadrement des classes populaires. La mise en marché de la production du vivre ensemble offre une représentation toujours plus cloisonnée du social, de l'économique et du politique, et prive les acteurs d'une conception plus structurelle et globale des différents problèmes auxquels ils sont confrontés. En transformant l'activité de production de liens sociaux et civils en marchandises que l'on cherche à rationaliser, à prévoir et à calibrer pour mieux les monétiser, les acteurs du DSU des HLM renforcent la convergence entre les logiques de projets et la marchandisation du temps de travail. La relation entre commanditaire et prestataire se voit de plus en plus redevable d'un raisonnement anticipatoire qui en vient à comptabiliser et à chiffrer le travail relationnel jusqu'à la demi-heure près (cf. chapitre 4). Ces logiques anticipatoires conduisent les professionnels à multiplier les actions concrètes reproduites sur le mode industriel, et n'incorporent qu'à la marge les échanges informels nécessaires à la construction d'arrangements réciproques entre les différents acteurs locaux. La définition des projets de DSU par la régulation marchande entre agents internes et externes du DSU accentue l'attention portée sur la forme (la procédure et l'outillage) au détriment de la substance politique de la participation (Bonaccorsi et Nonjon, 2012 ; Mazeaud et Nonjon, 2018). Cet évitement du politique se matérialise notamment par une incorporation *a posteriori* des « partenaires » du territoire – habitants compris – dans la négociation des devis et le séquençage des projets. Ce

⁵⁴¹ Même si la réforme récente de la politique de la ville accorde un droit de regard aux collectivités locales sur le montant des budgets dépensés dans le cadre de la TFPB ou plus largement sur les résultats visibles de leurs dépenses sur l'apparence du cadre de vie (cf. chapitre 2).

mécanisme entretient dès lors une logique de substitution de la société civile et des acteurs locaux dans leur travail de production, de définition et de légitimation de l'ordre social local à l'intervention des acteurs locaux : il conduit les prestataires à s'engager dans les actions les plus standardisées, et donc les plus rentables – c'est-à-dire « faire pour » plutôt que « faire faire » ou « faire avec » les protagonistes (Astier, 2010). Cette standardisation se fait au détriment de leur propre gouvernance professionnelle, en limitant leur capacité à maîtriser leur position tierce : au lieu de contribuer à la vitalité de la démocratie en aidant les acteurs à redéfinir leur relation et à explorer collectivement leurs problèmes, ces tiers se retrouvent confinés dans une posture de légitimation de l'autorité institutionnelle.

En fin de compte, les contraintes des prestataires pour agir en tiers-impartial ou engagé aux côtés des habitants (et non pas uniquement auprès des institutions), éclairent les défis posés par la démocratisation du logement social. Ce processus de démocratisation se limite à ce jour à l'incorporation des amicales de locataires dans la gouvernance locale des affaires gestionnaires. Mais celle-ci présente aussi de nombreuses limites. À la fois, la complexité des dossiers à traiter entretient une logique de professionnalisation de cette forme de « syndicalisme de l'habitat » (Demoulin, 2016), tandis que la transformation des modes d'engagement dans les quartiers populaires alimente une coupure croissante entre ces représentants des habitants et la base sociale dont ils sont censés être les porte-parole (Anselme, 2000). De plus, les réformes récentes de la politique du logement ont fragilisé le poids de la représentation des habitants dans les instances de gouvernance, en particulier la loi ELAN de 2018⁵⁴² qui incite les organismes HLM à fusionner pour réduire le nombre de bailleurs sur le sol national. Ces fusions ont eu pour conséquence de réduire le ratio de représentants des locataires par nombre de logements gérés dans les instances des bailleurs⁵⁴³, et à les éloigner toujours plus des problèmes rencontrés par les populations dont ils sont censés défendre les intérêts.

Face à la fragilisation d'un modèle représentatif calqué sur le syndicalisme d'entreprise, le travail du vivre ensemble aurait pu incarner l'espoir d'une démocratisation « par le bas » de la gestion du logement social, en articulant précisément le travail de construction d'une communauté locale réalisé par les professionnels du DSU aux activités de régulation politique effectuée par les amicales. Car dans une certaine mesure, l'activité des tiers peut paraître complémentaire de celle des amicales qui politisent les enjeux de gestion locative à l'échelle de l'ensemble du patrimoine des logeurs. Le travail d'intermédiation des prestataires aurait pu en effet faire converger le local et le global, en incorporant davantage de résidents dans la gestion des affaires collectives, et en redynamisant l'activité de régulation politique des amicales (Deboulet, 2014). La difficulté majeure demeure cependant que les dispositifs qu'ils animent sont tributaires d'une coupure entre délibération et décision, comme dans la plupart des

⁵⁴² Loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 dite « Loi ELAN », portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique.

⁵⁴³ Les fusions d'organismes HLM ont augmenté la taille des organisations, pendant que le nombre de représentants des locataires siégeant dans les organes décisionnels est resté constant (trois représentants par bailleur).

dispositifs participatifs (Fung et Wright, 2003 ; Carrel, 2013 ; Gourgues, 2013). C'est aussi pour cette raison que leur position de tiers les engage dans un rôle inconfortable de « tampon », qui éponge les frustrations des protagonistes amenés à « se concerter ». S'il existe des missions dans lesquelles les prestataires parviennent à dépasser cette fonction⁵⁴⁴, leur posture est beaucoup plus difficile à négocier lorsqu'ils doivent organiser une confrontation directe entre les habitants « ordinaires » et les gestionnaires. En situation, les tiers se retrouvent dans l'inconfortable position de construire un semblant de « communauté résidentielle », tout en participant indirectement à la légitimation des décisions prises par les bailleurs ou les pouvoirs publics. C'est donc aussi face à ces limites qu'il nous semble essentiel de revenir sur les conditions nécessaires à la construction d'un collectif démocratique réunissant logeurs et logés autour de la gestion des grands ensembles.

De la construction d'une communauté résidentielle à l'empowerment des locataires : les défis de la démocratisation de la gestion du logement social

Dans le travail taxinomique de définition de leurs compétences, les acteurs de l'intermédiation bailleur-locataires cherchent à envisager les habitants non pas comme des « locataires-clients » ou des « consommateurs » – comme le font d'ailleurs les bailleurs (Marchal, 2007b) – mais bien comme des « acteurs », des « partenaires » voire des « coproducteurs » de la gestion du cadre de vie⁵⁴⁵. Prise au pied de la lettre, cette approche suppose de revisiter le rapport locatif, en considérant le cadre de vie des grands ensembles non pas comme la propriété d'un unique logeur, mais comme un lieu communautaire dont les règles sont coproduites par l'ensemble des protagonistes. Une telle perspective rencontre cependant des obstacles majeurs dans sa mise en pratique, à commencer par le fait que les acteurs amenés à interagir apparaissent largement dépossédés de leur capacité à définir des règles collectives en situation. Dans les dispositifs promouvant le vivre ensemble, les règles sont en effet déjà édictées par l'État ou par le siège social du bailleur, et les protagonistes disposent de peu de marges de manœuvre pour s'y adapter. Dès lors, l'*empowerment* dont il est question dans les pratiques de DSU tend à se réduire à une « dimension individuelle et intérieure (estime de soi, compétences, conscience critique, capacité à agir) » (Carrel et Rosenberg, 2014,

⁵⁴⁴ C'est notamment le cas des « MOUS travaux » que les bailleurs plébiscitent pour assurer le suivi des programmes de réhabilitation en milieu occupé. Dans ce type de prestations que nous n'avons pas eu l'occasion d'observer directement, les prestataires sont mandatés pour réaliser une intermédiation entre les résidents et les entreprises du bâtiment en charge des travaux de réhabilitation, et parviennent plus facilement à faire converger des intérêts communs entre logeurs et logés.

⁵⁴⁵ Cette définition rejoint ainsi celle des « communs » proposée par Dardot et Christian Laval (2010), pour qui cette notion désigne des « systèmes de règles régissant des actions collectives, des modes d'existence et d'activités de communautés » (*Ibid.*, p. 116) qui opèrent une double transformation : celle de présenter une alternative au processus de captation du bien commun par l'État, et rétablir « le lien étroit entre la norme de réciprocité, la gestion démocratique et la participation active dans la production d'un certain nombre de ressources » (*Ibid.*, p. 120). La notion de commun s'inscrit ainsi dans l'ambition de sortir du capitalisme néolibéral, en définissant « une politique qui ne confondrait plus l'opposition à la marchandisation et la promotion de l'administration bureaucratique » (*Id.*, p. 111). Car « en défendant l'État contre le marché, on n'oublie pas un peu trop que l'État est aujourd'hui de se transformer profondément en entreprise selon les canons de la gouvernance du “*corporate state*” » (*Id.*, p. 112).

p. 29) : les participants les plus impliqués développent des ressources pour s'adapter à leur environnement résidentiel, mais sont peu outillés pour conférer à leur engagement une « dimension interpersonnelle ou communautaire (capacité à développer des réseaux de quartier ou identitaires, d'appui pour la lutte), et [une] dimension politique ou sociale (transformation sociale, prise ou partage du pouvoir dans les institutions et collectivités) » (*Ibid.*). L'articulation de ces différentes dimensions de l'*empowerment* exigerait une refonte radicale du système qui régit la commande, en impliquant les habitants du début à la fin des dispositifs d'intermédiation – c'est-à-dire de la négociation des missions et des règles de la concertation, en passant par l'évaluation des procédures. Cette approche suppose d'opérer un retour en arrière dans l'histoire de la codification et de la standardisation des pratiques participatives, en réhabilitant les fondements des pratiques d'intermédiation théorisées par les pionniers de la politique de la ville et des luttes urbaines des années 1970 et 1980 (Nonjon, 2012) : favoriser l'émergence d'une demande sociale à partir d'un travail d'enquête collective reposant sur une immersion de longue durée dans le milieu de vie des populations et dans l'organisation des institutions.

L'enjeu d'une telle immersion n'est pas seulement méthodologique : en plus de construire des espaces publics réellement adaptés aux dispositions des acteurs, il s'agit aussi de bâtir un « collectif » fondé sur l'égalité de condition. Cette activité de mise en commun implique en ce sens d'envisager la gestion des ressources de façon collective et partagée, à commencer sans doute par les montants de l'abattement de TFPB, qui servent à financer des prestations de DSU. C'est le chemin pris par les pouvoirs publics depuis la réforme de 2014 de la politique de la ville, dans laquelle les municipalités opèrent une forme de régulation des dépenses des bailleurs. Mais comme dans le cas des projets de rénovation urbaine (Deboulet et al., 2018), la négociation de ces enveloppes échappe en grande partie à la régulation des habitants ou de leurs représentants auto-institués.

Un autre défi concerne la construction d'un collectif résidentiel, au sens d'une « communauté politique » qui « procède de l'activité instituante des citoyens, c'est-à-dire d'un co-agir continuellement relancé » (Dardot, 2018, p. 32). Dans cette perspective, le commun politique « relève de la conflictualité et non du consensus ou de la convivialité pacifiée » (*Ibid.*). La construction d'une telle communauté politique peut sembler utopique au regard du contexte dans lequel les prestataires enquêtés sont missionnés. De fait, les grands ensembles HLM forment un habitat majoritairement non choisi, stigmatisé par la société, et dans lesquels les rapports sociaux sont autant structurés par des liens de solidarité que par clivages ou des ressentiments internes. Construire un sens du commun dans ce contexte suppose dès lors que s'engagent des liens politiques forts entre les membres. Cette proposition exige « d'instaurer une distinction entre les catégories d'ennemi et d'adversaire. Cela signifie qu'à l'intérieur du nous qui constitue la communauté politique, l'opposant ne sera pas considéré comme un ennemi à abattre, mais comme un adversaire dont l'existence est légitime » (Mouffe, 2010, p. 19). Ce postulat implique d'affranchir la communauté politique du procès en « communautarisme » dont de nombreuses mobilisations des habitants se voient accusées (Mohammed et Talpin, 2018). Alors que cette critique sert souvent à délégitimer la dimension citoyenne des formes d'organisation spontanées des habitants des quartiers populaires, elle peut dans le même temps entretenir des formes de défiances réciproques entre les acteurs locaux –

qu'elles soient dirigées contre les institutions, contre d'autres habitants ou encore entre les organisations associatives locales.

C'est donc aussi là que réside l'enjeu d'institutionnaliser davantage le mandat des tiers. L'objectif serait qu'ils puissent, en toute indépendance, (r)établir des rapports de réciprocité, afin d'engager les acteurs dans un travail de construction d'une communauté politique qui s'institue au fur et à mesure que celle-ci partage des activités et des intérêts communs (Dardot et Laval, 2010). Une piste pour construire une telle communauté serait d'engager logeurs et logés dans des luttes collectives, menées contre un adversaire commun⁵⁴⁶. Sur nos terrains d'enquête, les prétextes pour former une alliance entre logeurs et logés ne manquent pas, comme une action pour réduire le prix du m³ d'eau froide sur le territoire de Trappes à l'encontre des régies intercommunales et des distributeurs privés⁵⁴⁷, ou encore en direction de la baisse des APL.

Une autre difficulté accompagne l'ambition de mettre en commun la régulation politique des quartiers HLM. La gestion commune du cadre de vie nécessite d'impliquer encore davantage des populations qui sont, pour partie, déjà en prise avec des difficultés sociales et économiques majeures. Comme dans le cas des dispositifs de référents d'immeuble, le risque n'est pas négligeable que seules les personnes les plus disposées à l'engagement civique s'érigent en porte-parole du reste des résidents, et reproduisent alors une forme d'entre-soi avec les gestionnaires selon le modèle de la démocratie représentative – en écho à l'argument de Marion Carrel et Julien Talpin (2012) relevé précédemment. Dès lors, les responsabilités qui incombent à la gestion mutualisée des grands ensembles pourraient rapidement représenter une nouvelle forme d'injonction participative, sauf à définir des formes de rétributions matérielles collectivement admises, afin de dédommager les personnes les plus impliquées dans la gestion et la mise en œuvre du bien commun. Cette idée de rétribuer les participants fait de plus en plus son chemin chez les professionnels de la participation. Par exemple, il existe depuis 2017 une disposition encore largement méconnue, le « congé engagement », qui institue six jours de congé par an « pour faciliter la conduite d'activités bénévoles qui peuvent se tenir durant leur temps de travail⁵⁴⁸ ». En outre, de plus en plus d'organismes de dispositifs participatifs proposent de rémunérer leurs participants (Carrel, 2013). Les arguments en faveur d'une indemnisation des habitants ne manquent pas : reconnaissance de l'utilité sociale des résidents, plus haut niveau d'engagement, facilitation des modes de recrutement, instauration d'une égalité entre les professionnels et les usagers, etc. (*Ibid.*, p. 136). Néanmoins, ce type de dispositions posent plusieurs questions dans le cadre d'une participation en milieu résidentiel, du fait de l'intensité des relations d'interconnaissances entre l'ensemble des acteurs.

⁵⁴⁶ Au même titre que pouvaient le faire les représentants politiques des banlieues rouges, qui invitaient leurs administrés dans des combats politiques à l'échelle locale et nationale pour revendiquer davantage de moyens de l'État (Bacqué et Fol, 1997)

⁵⁴⁷ Dans le cas présent, l'engagement du bailleur dans une telle bataille apparaît improbable tant cela contreviendrait au travail relationnel que l'organisme cherche à stabiliser avec les élus du territoire.

⁵⁴⁸ Cette disposition fait suite à la loi « Égalité et citoyenneté » du 27 janvier 2017. À notre connaissance, elle semble cependant rarement appliquée. Cf. <https://www.associations.gouv.fr/conge-engagement.html>.

Tout d'abord, les relations qui s'engageraient avec des participants rémunérés pour leur contribution et les autres pourraient vite prendre un tour conflictuel, en alimentant des formes de suspicion et de concurrence internes qui mettraient les personnes rémunérées en porte-à-faux avec leur voisinage (cf. chapitre 7). Ce n'est d'ailleurs pas un hasard si l'association Voisins Malins, qui propose de transformer certains locataires en salariés pour réaliser des porte-à-porte de sensibilisation à destination des résidents des grands ensembles, ne les fait pas travailler dans leur propre quartier de résidence⁵⁴⁹. De plus, la généralisation d'une forme d'indemnisation des locataires fait courir au moins deux autres risques. Premièrement, elle ouvre la voie à une forme d'institutionnalisation du *workfare* – c'est-à-dire le principe de conditionner les aides sociales aux bénéficiaires par la preuve que ces derniers s'engagent bénévolement pour leur communauté, ou prouvent qu'ils s'inscrivent réellement dans une démarche d'insertion par le travail (Nativel, 2010). En second lieu, on peut se demander si rémunérer les locataires pour leur engagement ne revient pas, d'une certaine manière, à transformer la civilité ordinaire dans l'espace résidentiel en marchandise. En effet, rétribuer quelques habitants pour leur implication désintéressée dans leurs espaces de vie peut revenir à déconsidérer le civisme quotidien (Bidet et al., 2015), et à dépolitiser encore davantage les formes de civilité en les rendant tributaires d'un engagement contractuel sur le modèle du salariat. Cette question apparaît d'autant plus pertinente que lorsqu'on s'attarde à nouveau sur le modèle de Voisins Malins, on remarque que les bailleurs sollicitent l'intervention de leurs salariés pour délivrer des messages aux résidents, en lieu et place de structures professionnelles spécialisées. Une enquête plus précise sur les ressorts de ce type de dispositif reste à faire, mais tout porte à croire que ceux-ci alimentent un processus de déprofessionnalisation de l'intervention sociale, en remplaçant des intervenants sociaux qualifiés par des habitants précaires, transformés ponctuellement en agents de la norme. Cet enjeu fait partie, parmi d'autres, des points aveugles de cette recherche, comme nous allons en énumérer quelques-uns désormais.

Axes prospectifs et limites d'une analyse de l'intermédiation sous l'angle du marché du DSU

En posant un regard monographique sur un prestataire, et plus particulièrement sur plusieurs programmes de DSU que celui-ci mettait en œuvre, notre recherche n'offre qu'un regard partiel sur la politique du vivre ensemble des organismes HLM.

L'une des premières limites de cette recherche est que le regard porté sur les rouages de l'externalisation du DSU des bailleurs laisse de côté le rôle des collectivités territoriales et des services déconcentrés de l'État. Cette mise à l'écart se justifie largement par la situation financière de ces institutions, dont la baisse des dotations étatiques les conduit à confier aux logeurs la gestion des thématiques de l'habitat – en dehors de leur rôle de surveillance et de traitement des « incivilités » dans les espaces résidentiels extérieurs dans le cadre du dispositif GUP (cf. chapitre 2). De fait, chez les organismes qui disposent d'un important patrimoine locatif communal, les chargés de

⁵⁴⁹ Sources : entretien avec une CDSU commanditaire de cette association, janvier 2017.

DSU apparaissent de plus en plus comme des « chefs d'orchestre » de la territorialisation de l'action publique (de Maillard, 2000), aux côtés, voire à la place des chefs de projet des collectivités territoriales ou autres délégués du Préfet, de plus en plus cantonnés dans l'administration de subventions (Baronnet et al., 2012). Si nos matériaux nous ont permis de saisir que ces acteurs peuvent formuler des injonctions, choisir de cofinancer ou impulser des dispositifs, nos observations ont également mis à jour des logiques de délégation presque totale aux bailleurs dans le déploiement concret des dispositifs. Notre analyse aurait certainement été différente si nous avions enquêté sur des configurations où les municipalités ont davantage de ressources budgétaires, et interfèrent directement dans la mise en œuvre des projets de DSU, conduisant les prestataires des bailleurs à négocier avec les élus ou les services le contenu de leurs interventions. En d'autres termes, ce travail pourrait être prolongé par une sociologie plus systématique des acteurs de la gouvernance territoriale des quartiers HLM, en appréhendant plus frontalement la rationalité des autres institutions locales.

Un second angle mort concerne le rapport que la politique de la ville – en particulier sa déclinaison que les bailleurs et leurs prestataires DSU mettent en œuvre – entretient avec la gestion institutionnelle des immigrés et de leurs descendants. Comme le remarque Milena Doytcheva (2007), ces populations font l'objet d'un traitement ambivalent de la part des politiques sociales : alors même que celles-ci s'inscrivent dans une « idéologie républicaine » qui tend à refouler les identités particulières en dehors de l'espace public, elles prennent dans le même temps pour objet les carences de leurs bénéficiaires, et notamment celles des immigrés du fait de « leur connaissance insuffisante du nouveau pays » (*Ibid.*, p. 81). Bien que nous ayons tenu compte de cette dualité, nous ne l'avons pas placée au cœur de l'analyse des processus de publicisation et de traitement des troubles résidentiels – ce qui nous a certainement fait reproduire le fameux « voile d'ignorance » des politiques publiques en matière de reconnaissance des groupes minoritaires (*Ibid.*). En l'occurrence, il aurait été fécond de faire un parallèle entre les processus de maintien des frontières ethniques, et une tendance à l'infantilisation des locataires que nous avons retracée en filigrane dans la troisième partie de la thèse.

Dans un même registre, notre recherche n'a permis d'explorer que partiellement les formes d'engagement « ordinaires » déployées par les habitants (Overney, 2011), au-delà des scènes ouvertes par les professionnels du DSU. Nos matériaux portent en effet sur l'observation longue de leur participation dans les dispositifs de référents, articulée aux discours qu'ils tiennent sur leurs pratiques résidentielles. En dehors de quelques habitants que nous avons regardés dans d'autres sphères participatives (les comités de quartier, l'association de « jeunes » du square Iris...), nos observations laissent dans l'ombre comment leur appropriation du rôle de référent se confronte ou se complète avec leur implication concrète et quotidienne à la construction de l'ordre territorial (Borzeix et al., 2005). Par exemple, nous n'avons pas pu voir comment ces locataires contribuaient ou non à certaines activités collectives locales, comme celles des organisations religieuses ou d'autres groupes plus ou moins formels (les « tontines », les « piscines » improvisées par les « jeunes »...). Dès lors, l'une des voies possibles pour poursuivre ce travail serait de mener une ethnographie plus approfondie des quartiers HLM.

Un quatrième point aveugle concerne l'analyse des circulations entre ces dispositifs participatifs et la gouvernance interne des organismes HLM. Nos données reposent essentiellement sur des propos rapportés, croisés à la littérature sur l'habitat social. Saisir comment les différents services appréhendent, discutent, négocient, ou résistent aux injonctions participatives auraient ici nécessité un positionnement différent de celui d'une immersion chez un prestataire, en étant par exemple directement salarié d'un logeur. Bien que la grande disparité entre les organismes et entre les territoires rende ce positionnement méthodologique et cet axe de recherche légitimes, ceux-ci ont déjà fait l'objet d'investigations par d'autres chercheuses ayant effectué une thèse CIFRE chez des bailleurs (Demoulin, 2014a ; Mille, 2021).

Une autre zone d'ombre de ce travail se rapporte au type de terrain sélectionné. S'il peut sembler pertinent d'enquêter des quartiers présentant des similitudes en termes de cadre de vie, il l'aurait certainement été plus encore d'élargir l'analyse à des sites qui se distinguent des grands ensembles HLM stigmatisés de la banlieue francilienne. Il serait par exemple fécond de poursuivre cette recherche en regardant comment les modes de gestion collective des troubles résidentiels se répercutent dans des copropriétés ou dans des coopératives, et comment ces espaces peuvent faire l'objet d'un marché pour des structures tierces, en lien notamment avec le développement de dispositifs d'action publique (Le Garrec, 2014 ; Habouzit, 2017). Une autre piste prospective pourrait être d'appréhender comment la politique du vivre ensemble des organismes HLM se décline dans d'autres contextes régionaux, en particulier dans les régions désintrustualisées où le marché locatif est « détendu ». Cette recherche gagnerait également à être enrichie d'une comparaison internationale, en enquêtant sur des territoires où ce type de pratiques professionnelles bénéficient d'une plus grande légitimité institutionnelle, comme aux Pays-Bas (Baillergeau, 2002) ou au Canada (Klein et al., 2014 ; Avenel et Bourque, 2017) ; elle pourrait à l'inverse être déployée dans des contextes nationaux où le marché de l'intermédiation en milieu résidentiel demeure encore balbutiant, comme en Amérique latine (Quentin, 2020).

Une dernière limite de ce travail n'est pas tant d'ordre scientifique que politique : elle concerne l'articulation entre recherche et action au sein de notre organisme d'accueil. Si l'on tient compte uniquement de la façon dont la direction d'Epsilon a interprété nos documents scientifiques, le niveau d'imbrication entre le monde professionnel et le monde académique pourrait paraître décevant. Dès lors qu'ils étaient restitués sans médiation, selon les codes académiques des sciences sociales, nos écrits universitaires étaient interprétés comme une forme de violence symbolique pour les acteurs, voire comme un « procès à charge⁵⁵⁰ » qui participe à « démoraliser » les membres du prestataire enquêté. Mais ce qui s'apparente à une forme de rendez-vous manqué entre recherche et action ne doit pas faire oublier que les matériaux de cette thèse ont été largement construits à partir d'une multitude d'échanges avec les différents salariés de l'équipe. Même si notre rôle est resté modeste, notre présence a contribué à la prise de conscience d'une nécessité, pour la structure enquêtée, d'avoir une meilleure connaissance d'elle-même, afin de mieux s'adapter à son environnement. Si les

⁵⁵⁰ Extrait d'un courriel du 23 juillet 2021 adressé au chercheur.

passerelles entre le monde de la recherche et celui de l'entreprise restent encore inachevées à ce stade, leur édification se présente comme un engagement professionnel et académique à poursuivre. Édifier des modes de circulation entre les différentes formes de savoirs apparaît d'autant plus indispensable que c'est en grande partie de cette imbrication que dépend le processus d'encastrement des référentiels professionnels dans l'action publique (Muller, 2003 ; Penven, 2013). En effet, si l'on considère que « l'appartenance à un groupe professionnel constitué [...] donne du sens aux trajectoires individuelles – subjectives comme objectives – et fournit des normes et valeurs auxquelles se référer » (Vezinat, 2016, p. 126), l'articulation entre recherche et action véhicule un double espoir : œuvrer à la démocratisation de la gestion des quartiers HLM, voire des politiques sociales en général, et incarner l'une des voies possibles de l'aboutissement de la professionnalisation de l'intermédiation.

Bibliographie générale

- ABBOTT** Andrew, 2003, « Écologies liées : à propos du système des professions », in **Menger** Pierre-Michel (dir.), *Les professions et leurs sociologies : Modèles théoriques, catégorisations, évolutions*, Paris, Éditions de la MSH, p. 29-50.
- ABBOTT** Andrew, 2010, *The system of professions: an essay on the division of expert labor*, 1^{re} édition 1988, Chicago, University of Chicago Press, 435 p.
- ABRAM** Simone, 1998, « Introduction: anthropological perspectives on local development », in **Abram** Simone, **Waldren** Jacqueline (dir.), *Anthropological Perspectives on Local Development: Knowledge and Sentiments in Conflict*, London - New York, Routledge, p. 1-17.
- AKRICH** Madeleine, 2013, « Co-construction », in **Casillo** Ilaria, **Barbier** Rémi, **Blondiaux** Loïc, **Chateauraynaud** Francis, **Lefebvre** Rémi, **Neveu** Catherine, **Salles** Denis (dir.), *Dictionnaire critique et interdisciplinaire de la participation*, Paris, GIS Démocratie et Participation, en ligne : <http://www.dicopart.fr/fr/dico/co-construction>.
- ALAM** Thomas, 2011, « Quand l'expert montre la lune, le sociologue regarde le doigt. L'expertise d'un think tank européen destiné à la promotion d'un PPP en santé », *Lien social et Politiques*, 65, p. 225-249.
- ALAM** Thomas, **GURRUCHAGA** Marion, **O'MIEL** Julien, 2012, « Science de la science de l'État : la perturbation du chercheur embarqué comme impensé épistémologique », *Sociétés contemporaines*, 87(3), p. 155-173.
- ALBERA** Dionigi, 2001, « Terrains minés », *Ethnologie française*, 31(1), p. 5-13.
- ALLEN** Barbara, 2001, « La gestion de proximité dans les organismes HLM. Diversité des situations et conduite du changement », *Les Annales de la recherche urbaine*, 90(1), p. 182-189.
- ALLEN** Barbara, 2008, « Les différents espaces de l'habiter, la relation aux autres et la négociation d'enjeux identitaires », in *Diversité sociale, ségrégation urbaine, mixité*, La Défense, PUCA, p. 215-231.
- ALLEN** Barbara, **BONETTI** Michel, 2013, *Des quartiers comme les autres ? La banalisation urbaine des grands ensembles en question*, Paris, La Documentation française, 170 p.
- ALTHABE** Gérard, 1985, « Procès réciproques en HLM », in **Althabe** Gérard, **Marcadet** Christian, **de la Pradelle** Michèle, **Sélim** Monique (dir.), *Urbanisation et enjeux quotidiens. Terrains ethnologiques dans la France actuelle*, Paris, L'Harmattan, p. 13-47.
- ALTHABE** Gérard, **LEGE** Bernard, **SELIM** Monique, 1984, *Urbanisme et réhabilitation symbolique. Ivry-Bologne-Amiens*, Paris, Anthropos, 297 p.
- AMBERT** Anne-Marie, 1992, *The effect of children on parents*, New York, Haworth Press, Haworth marriage & the family, 308 p.
- AMINZADE** Ron, **MCADAM** Doug, 2006, « Emotions And Contentious Politics », *Mobilization: An International Quarterly*, 7(2), p. 107-109.
- ANSELME** Michel, 1985, « Permanences I. La requalification de l'espace public », *Les Annales de la recherche urbaine*, 26(1), p. 51-56.
- ANSELME** Michel, 1988, « Les réseaux familiaux dans le parc HLM », in **Bonvalet** Catherine, **Merlin** Pierre (dir.), *Transformation de la famille et habitat*, Paris, PUF, Travaux et documents, p. 181-185.
- ANSELME** Michel, 1993, « Le lien sécuritaire : mettre en ordre le désordre quotidien », *International Review of Community Development*, 30, p. 29-38.
- ANSELME** Michel, 2000, *Du bruit à la parole. La scène politique des cités*, La Tour d'Aigues, Éditions de l'Aube, 277 p.

- APKARIAN-LACOUT** Ariette, **VERGES** Pierrette, 1983, « L'irrésistible ascension des couches moyennes face à l'hégémonie communiste : Martigues », *Sociologie du travail*, 25(2), p. 206-225.
- ARENDT** Hannah, 1972, *Du mensonge à la violence : essais de politique contemporaine*, traduit par **Durand** Guy, Paris, Calmann-Lévy, Agora, 249 p.
- ARENDT** Hannah, 2009, *Condition de l'homme moderne*, traduit par **Fradier** Georges, 1re édition 1958, Paris, Calmann-Lévy, 396 p.
- ARNSTEIN** Sherry, 1969, « A Latter of Citizen Participation », *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), p. 216-224.
- ASTIER** Isabelle, 2007, *Les nouvelles règles du social*, Paris, PUF, 200 p.
- ASTIER** Isabelle, 2010, *Sociologie du social et de l'intervention sociale: domaines et approches*, Paris, Armand Colin, 128, 128 p.
- ASTIER** Isabelle, **DUVOUX** Nicolas (dir.), 2006, *La Société biographique : une injonction à vivre dignement*, L'Harmattan, 212 p.
- ASTIER** Isabelle, **LAE** Jean-François, 1991, « La notion de communauté dans les enquêtes sociales sur l'habitat en France. Le groupe d'Économie et humanisme, 1940-1955 », *Genèses*, 5(1), p. 81-106.
- AUTES** Michel, 1999, *Les paradoxes du travail social*, Paris, Dunod, 320 p.
- AVENEL** Cyprien, **BOURQUE** Denis (dir.), 2017, *Les nouvelles dynamiques du développement social*, Nîmes, Champ social, 300 p.
- BACHMAN** Christian, **LEGUENNEC** Nicole, 1996, *Violences urbaines. Ascension et chute des classes moyennes à travers cinquante ans de politique de la ville.*, Paris, Albin Michel, 557 p.
- BACQUE** Marie-Hélène, 2005, « Dispositifs participatifs dans les quartiers populaires, héritage des mouvements sociaux ou néolibéralisme ? Empowerment zones aux États-Unis et politique de la ville en France », in **Bacqué** Marie-Hélène, **Rey** Henri, **Sintomer** Yves (dir.), *Gestion de proximité et démocratie participative*, Paris, La Découverte, p. 81-99.
- BACQUE** Marie-Hélène, 2019, « Quelques questions sur le(s) commun(s) à partir des quartiers populaires », in **Laval** Christian (dir.), *L'alternative du commun*, Paris, Hermann, p. 191-200.
- BACQUE** Marie-Hélène, **BIEWENER** Carole, 2013, *L'empowerment, une pratique émancipatrice*, Paris, La Découverte, 175 p.
- BACQUE** Marie-Hélène, **FIJALKOW** Yankel, **FLAMAND** Amélie, **VERMEERSCH** Stéphanie, 2010, « "Comment nous sommes devenus hlm". Les opérations de mixité sociale à Paris dans les années 2000 », *Espaces et sociétés*, 140-141(1), p. 93-109.
- BACQUE** Marie-Hélène, **FOL** Sylvie, 1997, *Le devenir des banlieues rouges*, Paris, France, L'Harmattan, 215 p.
- BACQUE** Marie-Hélène, **FOL** Sylvie, 2007, « Effets de quartier : enjeux scientifiques et politiques de l'importation d'une controverse », in **Authier** Jean-Yves, **Bacqué** Marie-Hélène, **Guérin-Pace** (dir.), *Le quartier. Enjeux scientifiques, actions politiques et pratiques sociales*, Paris, La Découverte, Recherches, p. 181-193.
- BACQUE** Marie-Hélène, **MECHMACHE** Mohamed, 2013, *Pour une réforme radicale de la politique de la ville. Ça ne se fera plus sans nous. Rapport au ministre délégué chargé de la Ville*, Paris, Ministère de la Ville, 97 p.
- BACQUE** Marie-Hélène, **REY** Henri, **SINTOMER** Yves (dir.), 2005, « La démocratie participative, un nouveau paradigme de l'action publique ? », in *Gestion de proximité et démocratie participative*, Paris, La Découverte, p. 9-46.
- BACQUE** Marie-Hélène, **SINTOMER** Yves, 2001, « Affiliations et désaffiliations en banlieue. Réflexions à partir des exemples de Saint-Denis et d'Aubervilliers », *Revue Française de Sociologie*, 42(2), p. 217-249.
- BACQUE** Marie-Hélène, **SINTOMER** Yves, 2002, « Les banlieues populaires entre intégration, affiliation et scission », in **Baudin** Gérard, **Genestier** Philippe (dir.), *Banlieues à problèmes. La*

construction d'un problème social et d'un thème d'action publique, Paris, La Documentation française, p. 93-111.

BACQUE Marie-Hélène, **SINTOMER** Yves (dir.), 2011, « Introduction. Le temps long de la participation », in *La démocratie participative : histoire et généalogie*, Paris, La Découverte, p. 9-35.

BACQUE Raphaëlle, **CHEMIN** Ariane, 2018, *La communauté*, Paris, Albin Michel, 333 p.

BAILLERGEAU Évelyne, 2002, *L'opbouwwerk, la promotion de la participation des habitants aux Pays-Bas entre militantisme et pratique professionnelle*, Thèse de doctorat en sociologie, Grenoble, Grenoble 2.

BAILLERGEAU Évelyne, 2007, « Favoriser les liens sociaux de proximité : de nouvelles pratiques d'intervention sociale dans les villes européennes », *Pensée plurielle*, 15(2), p. 9-18.

BAILLERGEAU Évelyne, 2008, « Intervention sociale, prévention et contrôle social », *Déviance et Société*, 32(1), p. 3-20.

BAJOIT Guy, 1988, « Exit, Voice, Loyalty... and Apathy. Les réactions individuelles au mécontentement », *Revue Française de Sociologie*, 29(2), p. 325-345.

BALAZARD Hélène, 2015, *Agir en démocratie*, Ivry-sur-Seine, Les éditions de l'Atelier, 155 p.

BALLAIN René, 2008, « Les associations et le logement. D'une figure à l'autre », in **Payet** Jean-Paul, **Giuliani** Frédérique, **Laforgue** Denis (dir.), *La voix des acteurs faibles: de l'indignité à la reconnaissance*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, p. 61-76.

BARBIER Rémi, 2005, « Quand le public prend ses distances avec la participation. Topiques de l'ironie ordinaire », *Natures Sciences Sociétés*, 13(3), p. 258-265.

BARBIER René, 1996, *La recherche-action*, Paris, Anthropos, 112 p.

BARONNET Juliette, **BRUNET** Florence, **KERTUDO** Pauline, **SAUVAYRE** Anne, 2012, « Les professionnels généralistes de la politique de la ville (II) », *Recherche sociale*, 202(2), p. 6-85.

BARRE Raymond, 1975, *Rapport de la Commission d'étude d'une réforme du financement du logement*, Paris, La Documentation française, 165 p.

BARTH Fredrik, 1995, « Les groupes ethniques et leurs frontières », in **Poutignat** Philippe, **Streiff-Fenart** Jocelyne (dir.), *Les théories de l'ethnicité*, Paris, PUF, p. 203-249.

BATARDY Christophe, **BELLANGER** Emmanuel, **GILBERT** Pierre, **RIVIERE** Jean, 2017, « Présidentielle 2017. Les votes des grandes villes au microscope - », *Métropolitiques*, en ligne : <http://www.metropolitiques.eu/Presidentielle-2017-Les-votes-des-grandes-villes-au-microscope.html>.

BAUDIN Gérard, **GENESTIER** Philippe (dir.), 2002, « Introduction. Le problème et sa construction », in *Banlieues à problèmes. La construction d'un problème social et d'un thème d'action publique*, Paris, La Documentation française, p. 7-14.

BEAL Vincent, **EPSTEIN** Renaud, **PINSON** Gilles, 2015, « La circulation croisée », *Gouvernement et action publique*, 4(3), p. 103-127.

BEAUD Stéphane, 1996, « L'usage de l'entretien en sciences sociales. Plaidoyer pour l'"entretien ethnographique" », *Politix. Revue des sciences sociales du politique*, 9(35), p. 226-257.

BEAUD Stéphane, 2003, *80% au bac et après ? Les enfants de la démocratisation scolaire*, Paris, La Découverte, 350 p.

BEAUD Stéphane, **CONFAVREUX** Joseph, **LINDGAARD** Jade (dir.), 2008, *La France invisible*, Paris, La Découverte, 647 p.

BEAUD Stéphane, **WEBER** Florence, 2003, *Guide de l'enquête de terrain*, Paris, La Découverte, 336 p.

BECKER Howard S, 1985, *Outsiders. Études de sociologie de la déviance*, Paris, Métailié, 248 p.

- BEHAR** Daniel, 1998, « Du terrain au territoire : la politique de la ville », *Informations sociales*, 72, p. 26-34.
- BEHAR** Daniel, **ROSENBERG** Suzanne, 1990, « La politique contractuelle de l'habitat à Mantes-La-Jolie », *Hommes & Migrations*, 1133(1), p. 11-18.
- BELMESSOUS** Fatiha, 2015, « La tolérance s'arrête au seuil. Traitements spécifiques et pratiques ségréguatives du logement des immigrés (1950-1970) », in **Kirszbaum** Thomas (dir.), *En finir avec les banlieues ? Le désenchantement de la politique de la ville*, Editions de l'Aube, La Tour d'Aigues, Bibliothèque des territoires, p. 62-77.
- BELOT** Victor R., 1973, *Trappes d'hier à aujourd'hui*, Livarot, France ouest imprimerie, 284 p.
- BEN MRAD** Fathi, 2004, « La médiation sociale : entre résolution des conflits et sécurisation urbaine », *Revue française des affaires sociales*, 3, p. 231-248.
- BEN MRAD** Fathi, 2006, « Équité, neutralité, responsabilité. À propos des principes de la médiation », *Négociations*, 5(1), p. 51-65.
- BENNOUR** Abdelmajid, 2006, *Logiques des participations citoyennes. Solidarité, contestation, gestion*, Paris, L'Harmattan, 191 p.
- BERGER** Mathieu, 2009, *Répondre en citoyen ordinaire. Une ethnographie des compétences profanes dans un dispositif de concertation urbaine à Bruxelles*, Thèse de doctorat en sociologie, Bruxelles, ULB.
- BERGER** Mathieu, 2011, « Micro-écologie de la résistance. Les appuis sensibles de la parole citoyenne dans une assemblée d'urbanisme participatif à Bruxelles », in **Berger** Mathieu, **Cefai** Daniel, **Gayet-Viaud** Carole (dir.), *Du civil au politique: ethnographies du vivre-ensemble*, Bruxelles, Peter Lang, p. 101-130.
- BERGER** Mathieu, **CHARLES** Julien, 2014, « Persona non grata. Au seuil de la participation », *Participations*, 9(2), p. 5-36.
- BERNARD** Nicolas, 2012, « Troubles de jouissance et conflits de voisinage dans le logement social : quelle implication pour le bailleur ? », *Journal des Juges de Paix*, p. 490-499.
- BERRY** Michel, 2000, « Diriger des thèses de "terrain" », *Gérer et Comprendre*, 62, p. 88-97.
- BERTHELEU** Héléne, 2007, « Sens et usages de « l'ethnisation ». Le regard majoritaire sur les rapports sociaux ethniques », *Revue européenne des migrations internationales*, 23(2), p. 7-28.
- BEZES** Philippe, 2009, *Réinventer l'État. Les réformes de l'administration française (1962-2008)*, Paris, PUF, 519 p.
- BIAU** Véronique, **MICHAEL** Fenker, **ZETLAOU-LÉGER** Jodelle, 2021, *Le doctorat en Cifre, une expérience partenariale (architecture, urbanisme, paysage)*, Paris, Éditions de la Villette, 108 p.
- BIDET** Alexandra, 2011, *L'engagement dans le travail. Qu'est-ce que le vrai boulot ?*, Paris, PUF, 428 p.
- BIDET** Alexandra, **BOUTET** Manuel, **CHAVE** Frédérique, **GAYET-VIAUD** Carole, **LE MENER** Erwan, 2015, « Publicité, sollicitation, intervention », *SociologieS*, en ligne : <http://sociologies.revues.org/4941>.
- BIDET** Alexandra, **QUERE** Louis, **TRUC** Gêrôme, 2011, « Ce à quoi nous tenons. Dewey et la formation des valeurs », in **Dewey** John (dir.), *La formation des valeurs*, Paris, La Découverte, p. 5-64.
- BIDOU** Catherine, 1984, *Les Aventuriers du quotidien : essai sur les nouvelles classes moyennes*, PUF, Paris, PUF, 200 p.
- BIDOU-ZACHARIASEN** Catherine, 1997, « La prise en compte de « l'effet de territoire » dans l'analyse des quartiers urbains », *Revue française de sociologie*, 38(1), p. 97-117.
- BIDOU-ZACHARIASEN** Catherine, 2002, « La dimension territoriale de la crise des banlieues : pour une lecture régulationniste de l'espace urbain », in **Baudin** Gérard, **Genestier** Philippe (dir.), *Banlieues à problèmes. La construction d'un problème social et d'un thème d'action publique*, Paris, La Documentation française, p. 81-91.

- BLANC** Maurice, 1999, « Participation des habitants et politique de la ville », in **Blondiaux** Loïc, **Marcou** Gérard, **Rangeon** François (dir.), *La démocratie locale. Représentation, participation et espace public*, Paris, PUF, p. 177-196.
- BLANC** Maurice, **BRESSON** Maryse, 2019, « Savoirs savants, savoirs d'action et politiques publiques. Introduction au Dossier », *SociologieS*, en ligne : <http://journals.openedition.org/sociologies/11537>.
- BLANC** Maurice, **GARNIER** Jean-Pierre, 1984, « La question communautaire ou la cohabitation pluri-ethnique », *Espaces et sociétés*, 45, p. 5-8.
- BLATRIX** Cécile, 2007, « Genèse et consolidation d'une institution : le débat public en France », in **Blatrix** Cécile, **Blondiaux** Loïc, **Fourniau** Jean-Michel, **Lefebvre** Rémi, **Revel** Martine (dir.), *Le débat public : une expérience française de démocratie participative*, La Découverte, p. 43-56.
- BLATRIX** Cécile, 2012, « Des sciences de la participation : paysage participatif et marché des biens savants en France », *Quaderni*, 79, p. 59-80.
- BLONDIAUX** Loïc, 2005, « L'idée de démocratie participative : enjeux, impensés et questions récurrentes », in **Bacqué** Marie-Hélène, **Rey** Henri, **Sintomer** Yves (dir.), *Gestion de proximité et démocratie participative*, Paris, La Découverte, p. 119-137.
- BLONDIAUX** Loïc, 2008, *Le nouvel esprit de la démocratie. Actualité de la démocratie participative*, Paris, Seuil, 109 p.
- BLONDIAUX** Loïc, **FOURNIAU** Jean-Michel, 2011, « Un bilan des recherches sur la participation du public en démocratie : beaucoup de bruit pour rien ? », *Participations*, 1(1), p. 8-35.
- BLONDIAUX** Loïc, **FOURNIAU** Jean-Michel, **MABI** Clément, 2016, « Introduction. Chercheurs et acteurs de la participation : liaisons dangereuses ou collaborations fécondes ? », *Participations*, 16(3), p. 5-17.
- BLONDIAUX** Loïc, **SINTOMER** Yves, 2002, « L'impératif délibératif », *Politix*, 15(57), p. 17-35.
- BLONDIAUX** Loïc, **TRAÏNI** Christophe (dir.), 2018, « Introduction : les émotions, angle mort et dimension essentielle de la participation politique », in *La démocratie des émotions: dispositifs participatifs et gouvernabilité des affects*, Paris, Presses de Sciences Po, p. 7-43.
- BLUMER** Herbert, 1971, « Social Problems as Collective Behavior », *Social Problems*, 18(3), p. 298-306.
- BOHMAN** James, 2000, *Public Deliberation: Pluralism, Complexity, and Democracy*, MIT Press, 324 p.
- BOISSEUIL** Clément, 2018, « Ce que la participation fait à l'action publique », *Gouvernement et action publique*, 7(1), p. 57-84.
- BOISSON** Marina, 2010, « Des "ghettos" français : abus de langage ou réalité ? Le débat sur la ségrégation à l'heure de la réforme de la politique de la ville », *Note de veille du CAS*, 178, p. 553-572.
- BOISSONADE** Jérôme, **VALEGEAS** François, 2018, « Ce que l'évaluation des écoquartiers nous apprend sur la ville durable : l'exemple du "vivre-ensemble" », *Pollution atmosphérique*, 237-238.
- BOLTANSKI** Luc, 1982, *Les cadres. La formation d'un groupe social*, Paris, Minuit, 523 p.
- BOLTANSKI** Luc, **CHIAPELLO** Eve, 1999, *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard, 843 p.
- BOLTANSKI** Luc, **THEVENOT** Laurent, 1991, *De la justification : les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard, 482 p.
- BONACCORSI** Julia, **NONJON** Magali, 2012, « "La participation en kit" : l'horizon funèbre de l'idéal participatif », *Quaderni*, 79, p. 29-44.
- BONETTI** Michel, 2008, « L'injonction paradoxale faite aux bailleurs sociaux de loger les plus démunis et de favoriser la mixité sociale », in **Jaillet** Marie-Christine, **Perrin** Évelyne, **Ménard** François (dir.), *Diversité sociale, ségrégation urbaine, mixité*, La Défense, PUCA, p. 215-231.

- BONETTI Michel, ALLEN Barbara, CONAN Michel**, 1991, *Développement social urbain stratégies et méthodes*, Paris, L'Harmattan, 272 p.
- BONNEMAISON Gilbert**, 1983, *Face à la délinquance : prévention, répression, solidarité. Rapport au Premier ministre*, Paris, La Documentation française, Collection des rapports officiels, 212 p.
- BONNET Lucie**, 2015, *Métamorphoses du logement social: habitat et citoyenneté*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 358 p.
- BORLOO Jean-Louis**, 2018, *Vivre ensemble, vivre en grand. Pour une réconciliation nationale. Rapport au Premier ministre*, Paris, 164 p.
- BORZEIX Anni, COLLARD Damien**, 2009, « Figures de l'intermédiation », in **Carrel Marion, Neveu Catherine, Ion Jacques** (dir.), *Les intermittences de la démocratie. Formes d'action et visibilités citoyennes dans la ville*, Paris, Harmattan, p. 195-210.
- BORZEIX Anni, COLLARD Damien, RAULET-CROSET Nathalie, LAMIREAU Clara**, 2005, « Action publique et ordre social à l'épreuve des incivilités. Des dispositifs et des hommes », rapport de recherche réalisé pour le PUCA, Ministère de l'Équipement, La Défense, CRG École polytechnique.
- BOUAMAMA Saïd**, 1995, « Les nouvelles formes d'inscription politique », *Agora débats/jeunesses*, 2(1), p. 23-32.
- BOUBEKER Ahmed**, 2005, « L'espace commun, un passage vers la ville et la citoyenneté (Lyon) », in **Haumont Bernard, Morel Alain** (dir.), *La société des voisins*, Paris, Éditions de la Maison des sciences de l'homme, p. 255-272.
- BOUCHER Manuel**, 2012, « L'ethnisation de la médiation sociale dans des "quartiers ghettos": Non, la politique des « grands frères » n'est pas morte ! », *Migrations Société*, 140(2), p. 25-34.
- BOUILLON Florence, DIETRICH-RAGON Pascale, DEBOULET Agnès, FIJALKOW Yankel, ROUDIL Nadine**, 2015, « Les vulnérabilités résidentielles en questions », *Métropolitiques*, en ligne : <https://www.metropolitiques.eu/Les-vulnerabilites-residentielles.html>.
- BOUILLON Florence, LAFAYE Claudette, BABY-COLLIN Virginie, DEBOULET Agnès**, 2017, « Ville ordinaire, citadins précaires. Transition ou disparition programmée des quartiers tremplin ? », Rapport de recherche, Paris-La Défense, PUCA.
- BOULLIER Dominique**, 2009, « Choses du public et choses du politique : pour une anthropologie des inouïs », in **Carrel Marion, Neveu Catherine, Ion Jacques** (dir.), *Les intermittences de la démocratie. Formes d'action et visibilités citoyennes dans la ville*, Paris, Harmattan, p. 21-37.
- BOURDIEU Pierre**, 1984, *Questions de sociologie*, Paris, Minuit, Reprise, 277 p.
- BOURDIEU Pierre, CHRISTIN Rosine**, 1990, « La construction du marché. Le champ administratif et la production de la "politique du logement" », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, 81(1), p. 65-85.
- BOURGEOIS Catherine**, 1996, *L'attribution des logements sociaux politique publique et jeux des acteurs locaux*, Paris, L'Harmattan, 287 p.
- BOURGEOIS Marine**, 2013, « Choisir les locataires du parc social ? Une approche ethnographique de la gestion des HLM », *Sociologie du Travail*, 55(1), p. 56-75.
- BOURGEOIS Marine**, 2017, *Tris et sélections des populations dans le logement social. Une ethnographie comparée de trois villes françaises*, Thèse de doctorat en science politique, Paris, Sciences Po, 679 p.
- BOURGEOIS Marine**, 2019, « La managérialisation des HLM : vers davantage de discriminations ? », *Métropolitiques*, en ligne : <https://metropolitiques.eu/La-managerialisation-de-HLM-vers-davantage-de-discriminations.html>.
- BOUTINET Jean-Pierre**, 2012, *Anthropologie du projet*, PUF, 464 p.
- BRACONNIER C, DORMAGEN Jean-Yves**, 2007, *La démocratie de l'abstention*, Paris, Gallimard, 464 p.

- BRASDEFER** François, 2015, « Dépasser la sociologie des jeunes vandales ? », *Déviance et Société*, 39(2), p. 225-241.
- BRESSON** Maryse, 2004, « La participation des habitants contre la démocratie participative dans les centres sociaux associatifs du nord de la France », *Déviance et Société*, 28(1), p. 97-114.
- BRESSON** Maryse, 2007, « Peut-on parler d'un échec de la participation dans les quartiers "sensibles" en France ? Réflexion sur la pluralité des attentes et les confusions autour de ce thème », *Pensée plurielle*, 2(15), p. 121-128.
- BRETESCHE** Sophie, 2005, *Les bailleurs sociaux face à la question sociale : effervescence rationalisatrice et rapport moral au locataire*, Thèse de doctorat en sociologie, Grenoble, Université Pierre Mendès France.
- BRETESCHE** Sophie, 2011, « Le service de proximité dans l'habitat social : utopie rationalisatrice et rapport moral au locataire », in **Rougé** Lionel, **Berger** Martine (dir.), *Être logé, se loger, habiter*, Paris, L'Harmattan, p. 45-56.
- BRETESCHE** Sophie, 2013, « La gestion des quartiers d'habitat social à l'épreuve des temps dissociés », *Temporalités. Revue de sciences sociales et humaines*, 18, en ligne : <https://temporalites.revues.org/2653>.
- BRETON** Éléonor, 2014, « Répondre à l'appel (à projets). Récits d'un apprentissage silencieux des normes de l'action publique patrimoniale », *Politix*, 105(1), p. 213.
- BREVAN** Claude, **PICARD** Michèle, 2000, *Une nouvelle ambition pour les villes. De nouvelles frontières pour les métiers. Rapport au ministre de la Ville*, Paris, La Documentation française, 177 p.
- BRODIEZ** Axelle, 2009, *Emmaüs et l'abbé Pierre*, Paris, Presses des Sciences Po, 378 p.
- BRONNER** Gérald, 2004, « Les gardiens-concierges et l'ambiguïté de la médiation sociale », *Esprit critique*, 6(3), p. 156-174.
- BRUGERE** Fabienne, 2011, *L'éthique du care*, Paris, PUF, 128 p.
- BRUN** Solène, **GALONNIER** Juliette, 2016, « Devenir(s) minoritaire(s). La conversion des Blanc-he-s à l'islam en France et aux États-Unis comme expérience de la minoration », *Tracés. Revue de Sciences humaines*, 30, p. 29-54.
- BULLEN** Claire, **METAIS** Julie, **MONNET** Nadja, **NOUS** Camille, 2020, « L'expérience ethnographique. Expérimentations et apprentissages en école d'architecture », *Terrains/Théories*, 12, en ligne : <http://journals.openedition.org/teth/2917>.
- BUTLER** Rémy, **NOISETTE** Patrice, 1977, *De la cité ouvrière au grand ensemble: la politique capitaliste du logement social, 1815-1975*, Paris, Maspero, Petite collection Maspero ; 189, 193 p.
- CACCIARI** Joseph, **GALLENGA** Ghislaine, 2018, « Introduction. Neutralité / neutralités : de la notion aux pratiques », *Terrains/Théories*, 9, en ligne : <http://journals.openedition.org/teth/1509>.
- CALAME** Pierre, 1999, « Une participation sur injonction », *Économie et Humanisme*, Dossier Développement local, développement humain(350), p. 46-48.
- CALLON** Michel, 1986, « La domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins-pêcheurs dans la baie de Saint-Brieuc », *L'Année sociologique*, 36, p. 169-208.
- CALLON** Michel, **LASCOUMES** Pierre, **BARTHE** Yannick, 2001, *Agir dans un monde incertain. Essai sur la démocratie technique*, Paris, Seuil, La couleur des idées, 357 p.
- CALOGIROU** Claire, 1990, *Sauver son honneur : rapports sociaux en milieu urbain défavorisé*, Paris, L'Harmattan, 150 p.
- CARLETTI** Marc, **DANSAC** Christophe, 2018, « Youth Work in France », in **Ord** Jon (dir.), *The Impact of Youth Work in Europe: A Study of Five European Countries*, Helsinki, Humak University of Applied Sciences Publications, p. 86-99.
- CARLINO** Vincent, **MABI** Clément, 2015, « Mobilisation », *Publictionnaire. Dictionnaire encyclopédique et critique des publics*.

CARREL Marion, 2009, « La citoyenneté plurielle. Appréhender les dispositifs participatifs dans leur environnement », in **Carrel** Marion, **Neveu** Catherine, **Ion** Jacques (dir.), *Les intermittences de la démocratie. Formes d'action et visibilitées citoyennes dans la ville*, Paris, L'Harmattan, p. 89-99.

CARREL Marion, 2013, *Faire participer les habitants ? Citoyenneté et pouvoir d'agir dans les quartiers populaires*, Lyon, ENS Éditions, 270 p.

CARREL Marion, 2017, « Injonction participative ou empowerment ? Les enjeux de la participation », *Vie sociale*, 19(3), p. 27-34.

CARREL Marion, **NEVEU** Catherine (dir.), 2014, *Citoyennetés ordinaires. Pour une approche renouvelée des pratiques citoyennes*, Paris, Karthala, 328 p.

CARREL Marion, **NEVEU** Catherine, **ION** Jacques, 2009, « Introduction », in **Carrel** Marion, **Neveu** Catherine, **Ion** Jacques (dir.), *Les intermittences de la démocratie. Formes d'action et visibilitées citoyennes dans la ville*, Paris, L'Harmattan, p. 7-18.

CARREL Marion, **ROSENBERG** Suzanne, 2014, « L'empowerment et le travail social sont-ils compatibles en France ? », *Recherche sociale*, 209(1), p. 25-35.

CARREL Marion, **TALPIN** Julien, 2012, « Cachez ce politique que je ne saurais voir ! Ethnographie des conseils de quartier roubaisiens », *Participations*, 4(3), p. 179-206.

CARRIOU Claire, 2012, « Des statistiques imaginées, perdues, oubliées ? Les habitations à bon marché et leur dénombrement (1894-1939) », *Genèses*, 87(2), p. 26-46.

CARTIER Marie, **COUTANT** Isabelle, **SIBLOT** Yasmine, **MASCLET** Olivier, 2008, *La France des "petits-moyens"*, Paris, La Découverte, 324 p.

CASTEL Robert, 1995, *Les métamorphoses de la question sociale : une chronique du salariat*, Paris, Fayard, L'espace du politique, 813 p.

CASTEL Robert, 2008, « Qu'est-ce qu'être protégé ? La dimension socio-anthropologique de la protection sociale », in **Guillemard** Anne Marie (dir.), *Où va la protection sociale?*, Paris, PUF, Le lien social, p. 101-117.

CASTELLS Manuel, 1975, *Luttes urbaines*, Paris, La Découverte, 130 p.

CEFAÏ Daniel, 2010, « Introduction. L'engagement ethnographique », in **Cefaï** Daniel (dir.), *L'engagement ethnographique*, Paris, Éditions de l'EHESS, En temps & lieux, p. 7-21.

CEFAÏ Daniel, 2011, « Vers une ethnographie (du) politique : décrire des ordres d'interaction, analyser des situations sociales », in **Berger** Mathieu, **Cefaï** Daniel, **Gayet-Viaud** Carole (dir.), *Du civil au politique. Ethnographies du vivre-ensemble*, Bruxelles, Peter Lang, p. 545-598.

CEFAÏ Daniel, 2016, « Publics, problèmes publics, arènes publiques.... Que nous apprend le pragmatisme ? », *Questions de communication*, 30, p. 25-64.

CEFAÏ Daniel, **CARREL** Marion, **TALPIN** Julien, **ELIASOPH** Nina, **LICHTERMAN** Paul, 2012, « Ethnographies de la participation », *Participations*, 4(3), p. 7-48.

CERRATO DEBENEDETTI Marie-Christine, 2010, « L'invention locale des discriminations ethnoraciales : la carrière en accordéon d'un problème public », *Migrations Société*, 131(5), p. 153-170.

CERVILLE Maxime, 2013, *Dans le blanc des yeux: diversité, racisme et médias*, Paris, Éditions Amsterdam, 192 p.

CHAMBOREDON Jean-Claude, **LEMAIRE** Madeleine, 1970, « Proximité spatiale et distance sociale. Les grands ensembles et leur peuplement », *Revue Française de Sociologie*, 11(1), p. 3-33.

CHAMPEIL-DESPLATS Véronique, 2016, *Méthodologies du droit et des sciences du droit*, 2e édition, Paris, Dalloz, Méthodes du droit, 440 p.

CHAMPY Florent, 2017, « Décrire des activités prudentielles pour aider à les réhabiliter ? Enjeux théoriques et pratiques d'enquêtes qualitatives sur la prise en charge de malades précaires dans les permanences d'accès aux soins de santé en France », *Recherches Qualitatives*, 36(2), p. 153-172.

- CHARLES** Julien, 2016, *La participation en actes. Entreprise, ville, association*, Malakoff, Desclée de Brouwer Éditions, 168 p.
- CHATRIOT** Alain, 2016, « Les corps intermédiaires en République : un problème ou une solution pour l'État ? », *Histoire, économie & société*, 35(1), p. 36-44.
- CHATRIOT** Alain, **LEMERCIER** Claire, 2002, « Les corps intermédiaires », in **Duclert** Vincent, **Prochasson** Christophe (dir.), *Dictionnaire critique de la République*, Paris, Flammarion, p. 691-698.
- CHAUVEL** Louis, 2006a, « Classes sociales - Classes moyennes », *Encyclopædia Universalis*, en ligne : <http://www.universalis-edu.com/encyclopedie/classes-sociales-classes-moyennes/>.
- CHAUVEL** Louis, 2006b, *Les classes moyennes à la dérive*, Paris, Seuil, La république des idées, 108 p.
- CHAUVIÈRE** Michel, 2010, *Trop de gestion tue le social. Essai sur une discrète chalandisation*, Paris, La Découverte, 240 p.
- CHEDIAC** Sophie, 2009, « A la maison dans mon HLM ...La résidentialisation comme dispositif de rénovation urbaine », *Métropoles*, 5, en ligne : <https://metropoles.revues.org/3775>.
- CHEVALIER** Louis, 2002, *Classes laborieuses et classes dangereuses à Paris pendant la première moitié du XIXe siècle*, Paris, Perrin, 566 p.
- CHEVALLIER** Jacques, 1986, *La société civile*, Paris, PUF, 264 p.
- CHEVALLIER** Jacques, 1992, « Regards sur l'administré », in **Chauvière** Michel, **Godbout** Jacques (dir.), *Les Usagers entre marché et citoyenneté*, Paris, L'Harmattan, p. 25-40.
- CHOPART** J. N. (dir.), 2000, *Les mutations du travail social: dynamiques d'un champ professionnel*, Paris, Dunod, Collection Action sociale, 303 p.
- CLERVAL** Anne, 2013, *Paris sans le peuple. La gentrification de la capitale*, Paris, La Découverte, 254 p.
- COHEN** Claude, 2003, « Enquête sur les professionnels du développement local en capacité d'animer et de promouvoir la participation des habitants et la démocratie locale », *Actes de la rencontre organisée le 23 octobre 2003*, p. 97-148.
- COHEN** Muriel, 2014, « Contradictions et exclusions dans la politique de regroupement familial en France (1945-1984) », *Annales de démographie historique*, 128(2), p. 187-213.
- COING** Henri, 1966, *Rénovation urbaine et changement social. L'ilot n° 4, Paris 13e*, Paris, Les Éditions ouvrières, 296 p.
- COLLECTIF ROSA BONHEUR**, 2019, *La ville vue d'en bas : travail et production de l'espace populaire*, Paris, Éditions Amsterdam, 227 p.
- COMBES** Marie-Christine, 2002, « La compétence relationnelle : une question d'organisation », *Travail et Emploi*, 92, p. 5-18.
- CONSEIL DE L'EUROPE**, 2008, « Le livre blanc sur le dialogue interculturel. Vivre ensemble dans l'égalité de dignité », Strasbourg, Conseil de l'Europe.
- COSSART** Paula, **TALPIN** Julien, 2015, *Lutte urbaine. Participation et démocratie d'interpellation à l'Alma-Gare*, Vulaines-sur-Seine, Éditions du Croquant, 347 p.
- COSTIL** Mathilde, 2016, *Saint-Denis face au défi de l'habitat insalubre, enjeux et politiques publiques*, Thèse de doctorat en géographie, Saint-Denis, Université Paris 8 Vincennes-Saint-Denis.
- COTTIN-MARX** Simon, 2019, *Sociologie du monde associatif*, Paris, La Découverte, 128 p.
- COULMONT** Baptiste, 2017, « Le petit peuple des sociologues », *Genèses*, 107, p. 153-175.
- COURT** Martine, **BERTRAND** Julien, **BOIS** Géraldine, **HENRI-PANABIÈRE** Gaële, **VANHEE** Olivier, 2017, « Qui débarrasse la table ? », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 215, p. 72-89.
- CRISPI** Valentina, 2015, « L'interculturalité », *Le Télémaque*, 47(1), p. 17-30.

- CUNY Cécile, 2013, « La légitimité du “savoir d’usage” dans les dispositifs participatifs locaux : le conseil des habitants de Marzhan Nord, Berlin-Est », in **Deboulet** Agnès, **Nez** Héloïse (dir.), *Savoirs citoyens et démocratie urbaine*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, p. 85-93.
- DAMAMME** Dominique, **JOBERT** Bruno, 1995, « La politique de la ville ou l’injonction contradictoire en politique », *Revue française de science politique*, 45(1), p. 3-30.
- DANIEL** Brice, 2018, « Le procès européen fait au logement social », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 221-222(1), p. 64-79.
- DARDOT** Pierre, 2011, « La subjectivation à l’épreuve de la partition individuel-collectif », *Revue du MAUSS*, 38(2), p. 235-258.
- DARDOT** Pierre, 2018, « Le Collectif et les pièges de l’identité », in **Chemla** Patrick (dir.), *Le Collectif à venir*, Érès, p. 31-45.
- DARDOT** Pierre, **LAVAL** Christian, 2010, « Du public au commun », *Revue du MAUSS*, 35(1), p. 111-122.
- DE ROBERTIS** Cristina, 1981, *Méthodologie de l’intervention en travail social*, Paris, Le Centurion, Socioguides, 316 p.
- DE ROBERTIS** Cristina, 2005, « Le contrat en travail social : fondements éthiques et opérationnalité », *Service social*, 43(3), p. 139-152.
- DE BARROS** Françoise, 2005, « Des “Français musulmans d’Algérie” aux “immigrés”. L’importation de classifications coloniales dans les politiques du logement en France (1950 ? 1970) », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 159(4), p. 26-53.
- DEBOULET** Agnès, 2009, « De l’épreuve à l’enjeu urbain : mobilisations collectives autour de la démolition et du délogement », in **Carrel** Marion, **Neveu** Catherine, **Ion** Jacques (dir.), *Les intermittences de la démocratie. Formes d’action et visibilités citoyennes dans la ville*, Paris, L’Harmattan, p. 101-120.
- DEBOULET** Agnès, 2014, « Renouer avec le politique et la citoyenneté urbaine ? Les résidents des grands ensembles dans la rénovation », in **Carrel** Marion, **Neveu** Catherine (dir.), *Citoyennetés ordinaires. Pour une approche renouvelée des pratiques citoyennes*, Paris, Karthala, p. 167-194.
- DEBOULET** Agnès, **BERRY-CHIKHAOUI** Isabelle, **GARCIA-SANCHEZ** Pedro, **GIBAND** David, **D’ORAZIO** Anne, **KELLENSBERGER** Sonya, **HODDE** Rainier, **MEDINA-NICOLAS** Lucile, **MIRANDA** Adelina, **DE VILLANOVA** Roselyne, 2010, « La rénovation urbaine entre enjeux citadins et engagements citoyens », Rapport de Recherche pour le PUCA, La Défense, PUCA.
- DEBOULET** Agnès, **LAFAYE** Claudette, 2018, « La rénovation urbaine, entre délogement et relogement. Les effets sociaux de l’éviction », *L’Année sociologique*, 68(1), p. 155-184.
- DEBOULET** Agnès, **MAMOU** Khedidja, 2013, « Du conflit ouvert à une concertation “exemplaire” », in **Deboulet** Agnès, **Nez** Héloïse (dir.), *Savoirs citoyens et démocratie urbaine*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, p. 39-49.
- DEBOULET** Agnès, **MAMOU** Khedidja, 2015, « L’appui aux habitants : étape vers une nouvelle compétence citoyenne ? », *EchoGéo*, 34, <https://echogeo.revues.org/14429>.
- DEBOULET** Agnès, **NEZ** Héloïse (dir.), 2013, « Introduction. Les savoirs citoyens au défi : vers une démocratie urbaine ? », in *Savoirs citoyens et démocratie urbaine*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, p. 9-26.
- DEBOULET** Agnès, **POUMEROL** Maxime, **RAGOUBI** Mohamed, 2018, « Une association aux côtés des habitants : faire valoir le droit à la ville », *Métropolitiques*, en ligne : <https://metropolitiques.eu/Une-association-aux-cotes-des-habitants-faire-valoir-le-droit-a-la-ville.html>.
- DECETY** Jean, 2017, « Les composants de l’empathie », *Encyclopædia Universalis*, en ligne : <http://www.universalis-edu.com/encyclopedie/empathie/>.
- DE MAILLARD** Jacques, 2000, « Les chefs de projet et les recompositions de l’action publique. Un nouveau métier urbain », *Les Annales de la recherche urbaine*, 88(1), p. 6-18.

- DE MAILLARD** Jacques, 2002, « Les travailleurs sociaux en interaction Politiques sociales urbaines, mobilisations des professionnels et fragmentations », *Sociologie du Travail*, 44(2), p. 215-232.
- DEMAZIERE** Didier, 2009, « Professionnalisations problématiques et problématiques de la professionnalisation », *Formation Emploi*, 108, p. 83-90.
- DEMICHÉL-BASNIER** Sarah, 2021, « La convivialité : instrument du bien vivre ensemble dans les quartiers populaires ? », *Revue du MAUSS*, n° 57(1), p. 260-272.
- DEMOULIN** Jeanne, 2014a, *La participation des locataires. Un instrument de gestion dans les organismes HLM*, Thèse de doctorat en urbanisme, Nanterre, Université Paris X Nanterre-La-Défense, 463 p.
- DEMOULIN** Jeanne, 2014b, « Du locataire au client, tournant néolibéral et participation dans la gestion des HLM », *Participations*, 10(3), p. 13-37.
- DEMOULIN** Jeanne, 2016, *La gestion du logement social : l'impératif participatif*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 276 p.
- DEMOULIN** Jeanne, 2019, « Ce que (ne) permet (pas) l'entretien. Quelle place pour l'entretien dans une recherche sur les jeunes des quartiers populaires ? », *Matériaux pour l'histoire de notre temps*, 131-132(1), p. 32-37.
- DEMOULIN** Jeanne, **BACQUE** Marie-Hélène, 2019, « Les conseils citoyens, beaucoup de bruit pour rien ? », *Participations*, 24(2), p. 5-25.
- DEMOULIN** Jeanne, **TRIBOUT** Sylvère, 2014, « Construire des espaces de réflexivité pour analyser et transformer les pratiques professionnelles : un travail de légitimation », *revue ↯ Interrogations ?*, 19, en ligne : <https://www.revue-interrogations.org/Construire-des-espaces-de>.
- DENIEUIL** Pierre-Noël, 2008, « Développement social, local et territorial : repères thématiques et bibliographiques sur le cas français », *Mondes en développement*, 142, p. 113-130.
- DENIEUIL** Pierre-Noël, **LAROUSSI** Houda, 2005, *Le développement social local et la question des territoires*, Paris, L'Harmattan, 271 p.
- DE RUDDER** Véronique de, 1991, « Le racisme dans les relations interethniques », *L'Homme & la société*, 102(4), p. 75-92.
- DESAGE** Fabien, **MOREL JOURNAL** Christelle, **SALA PALA** Valérie (dir.), 2014, *Le peuplement comme politiques*, Presses Universitaires de Rennes, 386 p.
- DESJARDINS** Xavier, 2008, « Le logement social au temps du néolibéralisme », *Métropoles*, 4, en ligne : <http://journals.openedition.org/metropoles/3022>.
- DESPONDS** Didier, **BERGEL** Pierre, 2017, « Identifier les « quartiers sensibles » dans les villes françaises : une quête sans cesse recommencée », *Itinéraires. Littérature, textes, cultures*, 2016-3.
- DEVISME** Laurent, **DUMONT** Marc, **ROY** Élise, 2007, « Le jeu des “bonnes pratiques” dans les opérations urbaines, entre normes et fabrique locale », *Espaces et sociétés*, 131(4), p. 15-31.
- DEWEY** John, 1937, « Democracy and Educational Administration », *Later Works*, 11, p. 217-226.
- DEWEY** John, 1939, « Creative Democracy. The Task Before Us », *The Later Works*, 14, p. 224-230.
- DEWEY** John, 1993, *Logique : La théorie de l'enquête*, Paris, PUF, 696 p.
- DEWEY** John, 2010, *Le public et ses problèmes*, traduit par **Zask** Joëlle, 1re édition 1937, Paris, Gallimard, 336 p.
- DIETRICH-RAGON** Pascale, 2013, « Qui rêve du logement social ? », *Sociologie*, 4(1), p. 19-42.
- DIETRICH-RAGON** Pascale, 2014, « Résister à l'exil. Enquête auprès des mal-logés parisiens », *Espaces et sociétés*, 156-157(1), p. 19-35.

- DIVAY** Sophie, 2009, « La médiation sociale : “un nouveau métier” plus de dix ans après son émergence ? », in **Demazière** Didier, **Gadéa** Charles (dir.), *Sociologie des groupes professionnels*, Paris, La Découverte, p. 242-251.
- DONZELOT** Jacques, 2005, *La police des familles*, Paris, Minuit, 224 p.
- DONZELOT** Jacques, **EPSTEIN** Renaud, 2006, « Démocratie et participation : l'exemple de la rénovation urbaine », *Esprit*, Juillet(7), p. 5-34.
- DONZELOT** Jacques, **ESTEVE** Phillipe, 1994, *L'État animateur : essai sur la politique de la ville*, Paris, Esprit, 238 p.
- DONZELOT** Jacques, **MEVEL** Catherine, 2002, « La participation : entre construction d'un pouvoir et accomplissement d'un devoir. Les corporations de développement communautaire et le développement social urbain », *Lien social et Politiques*, 48, p. 81-93.
- DONZELOT** Jacques, **MEVEL** Catherine, **WYVEKENS** Anne, 2003, *Faire société : la politique de la ville aux États-Unis et en France*, Paris, Seuil, 368 p.
- DONZELOT** Jacques, **PUCHEU** René, **JULLIARD** Jacques, **TREATON** Jean-René, **DOMENACH** Jean-Marie, **FOUCAULT** Michel, **MEYER** Philippe, **THIBAUD** Paul, **VIRILIO** Paul, 1972, « Pourquoi le travail social ? Table ronde », *Esprit*, 4-5, p. 678-703.
- DONZELOT** Jacques, **ROMAN** Joël, 1998, « 1972-1998 : les nouvelles données du social », *Esprit*, numéro spécial : « À quoi sert le social ? », p. 7-25.
- DORTIER** Jean-François, 2017, *Travail, guide de survie*, Auxerre, Éditions Sciences Humaines, 206 p.
- DOUGLAS** Mary, 2016, *De la souillure: essai sur les notions de pollution et de tabou*, traduit par **Guérin** Anne, 1re édition 1966, Paris, La Découverte, 206 p.
- DOURLENS** Christine, 2010, *L'action publique à l'épreuve de la fragilité normative*, Mémoire d'habilitation à dirigé des recherches, Saint-Étienne, Université Jean Monnet, 149 p.
- DOWNS** Anthony, 1968, « Alternative Futures for the American Ghetto », *Daedalus*, 97(4), p. 1331-1378.
- DOYTCHEVA** Milena, 2007, *Une discrimination positive à la française : ethnicité et territoire dans les politiques de la ville*, Paris, La Découverte, 225 p.
- DOYTCHEVA** Milena, 2018, *Le multiculturalisme*, Paris, La Découverte, Repères, 128 p.
- DUARTE** Paulette, 2000, « Les représentations de la dévalorisation urbaine chez les professionnels de la politique de la ville », *Les Annales de la recherche urbaine*, 88(1), p. 30-38.
- DUBAR** Claude, 1992, « Formes identitaires et socialisation professionnelle », *Revue française de sociologie*, 33(4), p. 505-529.
- DUBAR** Claude, 1998, « Identités collectives et individuelles dans le champ professionnel », in **De Coster** Michel (dir.), *Traité de sociologie du travail*, Louvain-la-Neuve, De Boeck Supérieur, Ouvertures sociologiques, p. 385-401.
- DUBEDOUT** Hubert, 1983, *Ensemble, refaire la ville. Rapport au Premier ministre du Président de la Commission nationale pour le développement social des quartiers*, Paris, La Documentation française, 122 p.
- DUBET** François, 1989, *La galère, jeunes en survie*, Paris, Fayard, Mouvements, 503 p.
- DUBET** François, **LAPEYRONNIE** Didier, 1992, *Les quartiers d'exil*, Paris, Seuil, 245 p.
- DUBOIS** Vincent, 2003, *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Économica, 202 p.
- DUBUISSON** Sophie, 1998, « Regard d'un sociologue sur la notion de routine dans la théorie évolutionniste », *Sociologie du travail*, 40(4), p. 491-502.
- DUBUISSON-QUELLIER** Sophie, 1999, « Le prestataire, le client et le consommateur. Sociologie d'une relation marchande », *Revue Française de Sociologie*, 40(4), p. 671-688.

- DUCHESNE** Sophie, **HAEGEL** Florence, 2004, « La politisation des discussions, au croisement des logiques de spécialisation et de conflictualisation », *Revue française de science politique*, 54(6), p. 877-909.
- DUFAUX** Frédéric, **FOURCAUT** Annie, **SKOUTELSKY** Rémy, 2003, *Faire l'histoire des grands ensembles: bibliographie 1950 - 1980*, Lyon, ENS Éditions, Sociétés, espaces, temps, 207 p.
- DURAND** Robert, 2006, *Histoire des centres sociaux*, Paris, La Découverte, 278 p.
- DURET** Pascal, 1996, *Anthropologie de la fraternité dans les cités*, Paris, PUF, 208 p.
- DUVOUX** Nicolas, 2012, « L'expérience vécue par les publics des politiques d'insertion », *Informations sociales*, 169, p. 108-115.
- DUVOUX** Nicolas, 2013, « Comment l'assistance chasse l'État social », *Idées économiques et sociales*, 171(1), p. 10.
- ÉLIAS** Norbert, 1973, *La civilisation des mœurs*, Paris, France, Calmann-Lévy, 447 p.
- ÉLIAS** Norbert, **SCOTSON** John L, 1997, *Logiques de l'exclusion : enquête sociologique au cœur des problèmes d'une communauté*, Paris, Fayard, 278 p.
- ELIASOPH** Nina, 2010, *L'évitement du politique comment les Américains produisent l'apathie dans la vie quotidienne*, traduit par **Hamidi** Camille, Paris, Économica, 352 p.
- ELIASOPH** Nina, **LICHTERMAN** Paul, 2011, « Culture en interaction. Une ethnographie des styles de groupe de deux organisations civiques en Californie », in **Berger** Mathieu, **Cefai** Daniel, **Gayet-Viaud** Carole (dir.), *Du civil au politique: ethnographies du vivre-ensemble*, Bruxelles, Peter Lang, p. 355-399.
- EME** Bernard, 2004, « Généalogie des régies de quartier », *Écologie & politique*, 1(28), p. 45-65.
- EPSTEIN** Renaud, 2012, « ANRU : mission accomplie ? », in **Donzelot** Jacques (dir.), *À quoi sert la rénovation urbaine ?*, Paris, PUF, p. 51-97.
- EPSTEIN** Renaud, 2013a, *La Rénovation urbaine : démolition-reconstruction de l'État*, Paris, Presses de Sciences Po, 377 p.
- EPSTEIN** Renaud, 2013b, « Les trophées de la gouvernance urbaine », *Pouvoirs Locaux*, 37, p. 13-18.
- EPSTEIN** Renaud, **MBOUMOUA** Irène, 2012, « Les indicateurs de la politique de la ville : comparaison entre trois pays, la France, la Grande-Bretagne, les Pays-Bas », Rapport pour le Centre d'Analyse Stratégique et le Secrétariat Général du Comité interministériel des villes, Nantes.
- ERIBON** Didier, 2009, *Retour à Reims. Une théorie du sujet*, Paris, Fayard, 96 p.
- ESPING-ANDERSEN** Gøsta, 1999, *Les trois-mondes de l'État-Providence. Essai sur le capitalisme moderne*, Paris, PUF, 310 p.
- ESPINOLA** Artemisa Flores, 2013, « Subjectivité et connaissance : réflexions sur les épistémologies du 'point de vue' », *Cahiers du Genre*, 53, p. 99-120.
- EVETTS** Julia, 2003, « The Sociological Analysis of Professionalism: Occupational Change in the Modern World », *International Sociology*, 18(2), p. 395-415.
- EYMARD-DUVERNAY** François, **MARCHAL** Emmanuelle, 1994, « Les règles en action : entre une organisation et ses usagers », *Revue Française de Sociologie*, 35(1), p. 5-36.
- FALL** Khadiyatoula, 2015, « De quoi l'expression "le vivre-ensemble" est-il le nom ? Cartographie d'une notion », in **Saillant** Francine (dir.), *Pluralité et vivre ensemble*, Québec, Presses de l'Université Laval, p. 21-36.
- FASSIN** Didier, 1996, « Exclusion, underclass, marginalidad. Figures contemporaines de la pauvreté urbaine en France, aux États-Unis et en Amérique latine », *Revue Française de Sociologie*, 37(1), p. 37-75.
- FAURE** Sylvia, **THIN** Daniel, 2007, « Femmes des quartiers populaires, associations et politiques publiques », *Politix*, 78(2), p. 87-106.

- FAYMAN** Sonia, 1995, « La politique de la ville... et les habitants ? Jeunes et femmes, passerelles entre leur milieu et l'action politique », *Les Annales de la Recherche Urbaine*, 68(1), p. 114-122.
- FEKETE** Anne-Marie, **VANONI** Didier, 2015, « Entretien avec Anne-Marie Fekete », *Recherche sociale*, 214(2), p. 141.
- FELSTINER** William L.F., **ABEL** Richard L., **SARAT** Austin, 1980, « The Emergence and Transformation of Disputes: Naming, Blaming, Claiming . . . », *Law & Society Review*, 15(3/4), p. 631-654.
- FERRANDO Y PUIG** Judith, **PETIT** Guillaume, 2016, « Les usages de la réflexivité dans l'entreprise participative. Un enjeu identitaire aux implications pratiques, théoriques et marchandes », *Participations*, 16(3), p. 19-43.
- FERRON** Benjamin, **NEE** Emilie, **OGER** Claire, à paraître, « Donner et (re)prendre la parole », in **Ferron** Benjamin, **Née** Emilie, **Oger** Claire (dir.), *Donner la parole aux « sans-voix » ? Acteurs, dispositifs et discours*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes.
- FIGEAT** Dominique, 2015, « Démocratiser la gestion des quartiers populaires. Le pari de la Commission nationale pour le développement social des quartiers », in **Kirszbaum** Thomas (dir.), *En finir avec les banlieues ? Le désenchantement de la politique de la ville*, Éditions de l'Aube, La Tour d'Aigues, p. 105-116.
- FIJALKOW** Yankel, 2013, « Crises et mal-logement : réflexions sur la notion de « vulnérabilité résidentielle » », *Politiques sociales et familiales*, 114(1), p. 31-38.
- FLAMAND** Amélie, 2019, « L'invention des espaces intermédiaires. Les lieux du voisinage dans la législation française, XIXe-XXe siècle », in **Rainhorn** Judith, **Terrier** Didier (dir.), *Étranges voisins. Altérité et relations de proximité dans la ville depuis le XVIIIe siècle*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, p. 49-64.
- FLAMAND** Jean-Paul, 1989, *Loger le peuple : essai sur l'histoire du logement social en France*, Paris, La Découverte, 372 p.
- FLANQUART** Hervé, **LAFAYE** Claudette, 2001, « L'habitant et le militant. Dispositifs participatifs et associations dans l'agglomération dunkerquoise », in **Ion** Jacques, **Micoud** André (dir.), *Actions associatives, solidarités et territoires*, Saint-Étienne, CRESAL, p. 323-329.
- FLINT** John, 2006, « Stratégies d'empowerment et lutte contre les comportements « antisociaux » au Royaume-Uni », *Géographie, économie, société*, 8(1), p. 17-36.
- FOLI** Olivia, **DULAURANS** Marlène, 2013, « Tenir le cap épistémologique en thèse Cifre. Ajustements nécessaires et connaissances produites en contexte », *Études de communication*, 40, p. 59-76.
- FOUCAULT** Michel, 1972, « Pourquoi le travail social ? », *Esprit*, 4-5, p. 678-704.
- FOUCAULT** Michel, 1976, *Histoire de la sexualité. La volonté de savoir*, Paris, Gallimard, 248 p.
- FOUCAULT** Michel, 2004, *Naissance de la biopolitique. Cours au Collège de France, 1978-1979*, Paris, Gallimard : Seuil, 355 p.
- FOURCAUT** Annie, 1986, *Bobigny, banlieue rouge*, Paris, Éditions ouvrières, 215 p.
- FOURCAUT** Annie, 2000, *La banlieue en morceaux. La crise des lotissements défectueux en France dans l'entre-deux-guerres*, Grâne, France, Créaphis, 339 p.
- FRANÇOIS** Camille, 2014, « Au mépris des locataires », *Genèses*, 96(3), p. 86-109.
- FRETIGNY** Raphaël, 2015, *Financer la cité : la Caisse des dépôts et l'économie politique du développement urbain*, Thèse de doctorat en science politique, Lyon, Lyon 2, 571 p.
- FROUARD** Hélène, 2005, « Aux origines du 1 % logement : histoire d'un compromis républicain », *Revue française des affaires sociales*, 1(3), p. 55-76.
- FUNG** Archon, 2011, « Délibérer avant la révolution », *Participations*, 1(1), p. 311-334.

- FUNG Archon, WRIGHT Erik Olin**, 2003, *Deepening democracy: institutional innovations in empowered participatory governance*, London, Verso, The real utopias project, 312 p.
- GADREY Jean**, 1994, « La modernisation des services professionnels. Rationalisation industrielle ou rationalisation professionnelle ? », *Revue française de sociologie*, 35(2), p. 163-195.
- GATEAU Matthieu**, 2010, « De l'embauche à la démission ou les écueils du travail associatif dans les associations locales de solidarité internationale », *Socio-logos*, 5.
- GAUDET Stéphanie**, 2018, « Introduction : citoyenneté des enfants et des adolescents », *Lien social et Politiques*, 80, p. 4-14.
- GAULEJAC Vincent de, BONETTI Michel, FRAISSE Jean**, 1989, *L'ingénierie sociale*, Paris, Syros, Alternatives sociales Serie synthese, 177 p.
- GAXIE Daniel**, 1978, *Le cens caché. Inégalités culturelles et ségrégation politique*, Paris, France, Éditions du Seuil, 264 p.
- GAYET-VIAUD Carole, BIDEF Alexandra, LE MENER Erwan**, 2019, « Enquêter sur la portée politique des rapports en public », *Politix*, n° 125(1), p. 7-30.
- GAYET-VIAUD Carole, RIVIERE Clément, SIMAY Philippe**, 2015, « Les enfants dans la ville », *Métropolitiques*, en ligne : <http://www.metropolitiques.eu/Les-enfants-dans-la-ville.html>.
- GENARD Jean-Louis**, 1999, *La grammaire de la responsabilité*, Paris, Cerf, Humanités, 208 p.
- GENARD Jean-Louis**, 2009, « Une réflexion sur l'anthropologie de la fragilité, de la vulnérabilité et de la souffrance », in **Périlleux Thomas, Cultiaux John** (dir.), *Destins politiques de la souffrance*, Toulouse, Érès, Sociologie clinique, p. 27-45.
- GENARD Jean-Louis**, 2013, « De la capacité, de la compétence, de l'empowerment, repenser l'anthropologie de la participation », *Politique et Sociétés*, 32(1), p. 43-62.
- GENDRON Corine**, 2001, « Emergence de nouveaux mouvements sociaux économiques », *Socioeco.org*, 172, p. 175-181.
- GENESTIER Philippe**, 1994, « Mode de vie normal et normalisation de l'espace. Les références et les postulats de la politique de la ville », *Espaces et sociétés*, 73(1), p. 31-50.
- GENESTIER Philippe**, 2002, « Les paradoxes du grand ensemble », in **Baudin Gérard, Genestier Philippe** (dir.), *Banlieues à problèmes. La construction d'un problème social et d'un thème d'action publique*, Paris, La Documentation française, p. 175-206.
- GENESTIER Philippe**, 2013, « La démolition des HLM : entre visibilisation de l'action institutionnelle et occultation de la responsabilité sociale », in **Gaudin Solène, Harismendy Patrick** (dir.), *Vivre la rénovation. Les nouvelles pratiques d'habiter*, Saint-Brieuc, Ville de Saint-Brieuc, p. 25-44.
- GENG J. M.**, 1980, *Mauvaises pensées d'un travailleur social*, Paris, Seuil, Collection Points Civilisation, 220 p.
- GIARD Vincent, MIDLER Christophe**, 1996, « Management et gestion de projet : bilan et perspectives », in *Working Paper n°1996.11*, Paris 1, GRECOR, p. 20.
- GILBERT Pierre**, 2012, « L'effet de légitimité résidentielle : un obstacle à l'interprétation des formes de cohabitation dans les cités hlm », *Sociologie*, 3(1), p. 61-74.
- GILBERT Pierre**, 2014, *Les classes populaires à l'épreuve de la rénovation urbaine : transformations spatiales et changement social dans une cité HLM*, Thèse de doctorat en sociologie, Lyon, Lyon 2, 766 p.
- GILLET Jean-Claude**, 1996, « Praxéologie de l'animation professionnelle », *Recherche & formation*, 23(1), p. 119-134.
- GIMAT Matthieu**, 2017, *Produire le logement social : hausse de la construction, changements institutionnels et mutations de l'intervention publique en faveur des HLM (2004-2014)*, Thèse de doctorat en géographie, Paris, Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne.

- GIUGNI** Marco, 1998, « Social movements and change: Incorporation, transformation, and democratization », in **Giugni** Marco, **MacAdam** Douglas, **Tilly** Charles (dir.), *From contention to democracy*, Lanham, Rowman & Littlefield, p. xi-xxvi.
- GLAYMANN** Dominique, **HEICHETTE** Simon, **ROUPNEL-FUENTES** Manuela, à paraître, « Les injonctions à se former », *L'Homme & la Société*.
- GOFFMAN** Erving, 1975, *Stigmate. Les usages sociaux du handicap*, Paris, Minuit, 176 p.
- GOFFMAN** Erving, 1981, *Façons de parler*, Paris, Minuit, 285 p.
- GOFFMAN** Erving, 1991, *Les cadres de l'expérience*, Paris, Minuit, 573 p.
- GOFFMAN** Erving, 1973, *La mise en scène de la vie quotidienne*, Paris, Minuit, 372 p.
- GOLD** Raymond I., 2003, « Jeux de rôles sur le terrain. Observation et participation dans l'enquête sociologique », in **Cefaï** Daniel (dir.), *L'enquête de terrain*, Paris, La Découverte, p. 340-349.
- GOSSELIN** Camille, **MALOCHET** Virginie, 2017, « « Jusqu'où ne pas aller trop loin ? » Les bailleurs sociaux face aux enjeux de sécurité », *Espaces et sociétés*, 171(4), p. 127-143.
- GOURGUES** Guillaume, 2012, « Avant-propos : penser la participation publique comme une politique de l'offre, une hypothèse heuristique », *Quaderni*, 3(79), p. 5-12.
- GOURGUES** Guillaume, 2013, *Les politiques de démocratie participative*, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble, 150 p.
- GOURGUES** Guillaume, **RUI** Sandrine, **TOPÇU** Sezin, 2013, « Gouvernamentalité et participation », *Participations*, 6(2), p. 5-33.
- GRAFMEYER** Yves, 1994, « Regards sociologiques sur la ségrégation », in **Brun** Jacques, **Rhein** Catherine (dir.), *La ségrégation dans la ville: concepts et mesures*, Paris, L'Harmattan, Habitat et sociétés, p. 85-117.
- GRANJON** Fabien (dir.), 2013, *De quoi la critique est-elle le nom?*, Paris, Mare & Martin, MediaCritic, 212 p.
- GRANOVETTER** Mark S., 1973, « The Strength of Weak Ties », *American Journal of Sociology*, 78(6), p. 1360-1380.
- GRAVEN** Jean-Luc, **BERNE** Anne-Catherine, **NOVE-JOSSERAND** Pascaline, 2008, *Pédagogie du développement social : faire cause commune*, Lyon, Chronique sociale, 232 p.
- GRAVIERE** Lilian, 2013, « Le social case work richmondien, entre clinique, démocratie et pragmatisme », *Nouvelles pratiques sociales*, 25(2), p. 189-203.
- GRAZIANI** Michelle, 2016, « Le devoir de loyauté : contrainte ou opportunité ? », *Centre de Ressources en Économie-Gestion*, en ligne : <https://creg.ac-versailles.fr/le-devoir-de-loyaute-contrainte-ou-opportunite>.
- GRIGNON** Claude, **PASSERON** Jean-Claude, 1989, *Le savant et le populaire. Misérabilisme et populisme en sociologie et en littérature*, Paris, Seuil, 358 p.
- GUERRAND** Roger-Henri, 2010, *Les origines du logement social en France, 1850-1914*, 1re édition 1967, Paris, Éditions de la Villette, 288 p.
- GUIBET-LAFAYE** Caroline, 2011, « Évolutions de l'interprétation de la cohésion sociale », *International Review of Sociology*, 21(1), p. 41-65.
- GUIBET-LAFAYE** Caroline, 2012, « Anomie, exclusion, désaffiliation : dissolution de la cohésion sociale ou du lien social ? », *Pensée plurielle*, 29, p. 11-35.
- GUIGOU** Brigitte, 2002, « Les démarches de gestion urbaine de proximité. Améliorer le quotidien des habitants par une gestion concertée villes-bailleurs », Paris, GIE Villes et Quartiers.
- GUIGOU** Brigitte, 2003, « De l'usage à l'usure. Conflits et construction d'accord entre un organisme HLM et ses locataires », *Espaces et sociétés*, 112(1), p. 199-219.
- GUILLAUMIN** Colette, 1972, *L'idéologie raciste: genèse et langage actuel*, Paris La Haye, Mouton, 247 p.

- GUITARD** Émilie, **MILLIOT** Virginie, 2015, « Les gestes politiques du propre et du sale en ville », *Ethnologie française*, 45(3), p. 405-410.
- HABERMAS** Jürgen, 1993, « Actions, actes de parole, interactions médiatisées par le langage et le monde vécu », in *La pensée postmétaphysique. Essais philosophiques*, traduit par **Rochlitz** Rainer, Paris, Armand Colin, Théories, p. 65-104.
- HABERMAS** Jürgen, 1997, *Droit et démocratie. Entre faits et normes*, Paris, Gallimard, 554 p.
- HABOUZIT** Rémi, 2017, *La copropriété dégradée, le relogement et après ? Professionnels et habitants dans une opération rénovation urbaine*, Thèse de doctorat en sociologie, Montigny-le-Bretonneux, Université Paris-Saclay, 551 p.
- HAIJAT** Abdellali, 2008, « Révolte des quartiers populaires, crise du militantisme et postcolonialisme », in **Boubeker** Ahmed, **Hajjat** Abdellali (dir.), *Histoire politique des immigrations (post)coloniales: France, 1920-2008*, Paris, Éditions Amsterdam, p. 249-264.
- HAMEL** Gérard, **ANDRE** Pierre, 2009, *Une conception rénovée de la politique de la ville : d'une logique de zonage à une logique de contractualisation. Rapport au Premier ministre*, Paris, La Documentation française, 83 p.
- HAMIDI** Camille, 2010, *La société civile dans les cités*, Paris, Économica, 230 p.
- HAMMOUCHE** Abdelhafid, 1996, « La gestion du bailleur et le travail social à l'épreuve de la proximité », *Espaces et sociétés*, 84(2), p. 137-152.
- HARBURGER** Sylvie, 2002, « Les grands ensembles : la logique de leur construction et de leur réhabilitation », in **Baudin** Gérard, **Genestier** Philippe (dir.), *Banlieue à problèmes. La construction d'un problème social et d'un thème d'action publique*, Paris, La Documentation française, p. 69-77.
- HASSENTEUFEL** Patrick, 2008, *Sociologie politique : l'action publique*, Armand Colin, 320 p.
- HATZFELD** Hélène, 2011, *Les légitimités ordinaires : au nom de quoi devrions-nous nous taire ?*, Paris, L'Harmattan, Questions contemporaines, 268 p.
- HAYES** Robert, **WHEELWRIGHT** Steven, **CLARK** Kim, 1988, *Dynamic Manufacturing: Creating the Learning Organization*, New York, Macmillan USA, 400 p.
- HELY** Matthieu, 2004, « Les différentes formes d'entreprises associatives », *Sociologies pratiques*, 9, p. 27-51.
- HELY** Matthieu, 2009, *Les métamorphoses du monde associatif*, Paris, PUF, 320 p.
- HELY** Matthieu, **SIMONET** Maud (dir.), 2016, « Introduction générale », in *Le travail associatif*, Nanterre, Presses Universitaires de Paris-Nanterre, p. 9-15.
- HIRSCHMAN** Alfred, 1995, *Défection et prise de parole*, Paris, Fayard, 216 p.
- HOGGART** Richard, 1981, *La culture du pauvre. Étude sur le style de vie des classes populaires en Angleterre*, Paris, Minuit, Le sens commun, 420 p.
- HONNORAT** Annie, 2005, « Cohabiter malgré tout. Deux copropriétés résidentielles fragiles (Nîmes) », in **Haumont** Bernard, **Morel** Alain (dir.), *La société des voisins*, Paris, Éditions de la Maison des sciences de l'homme, p. 291-301.
- HOUSSEAU** Jérôme, 2020, « "Tolérance zéro", "politique du chiffre" : le grand bond en arrière sécuritaire », *Mediapart*, 13 octobre 2020, en ligne : <https://www.mediapart.fr/journal/france/131020/tolerance-zero-politique-du-chiffre-le-grand-bond-en-arriere-securitaire>.
- HUGHES** Everett, 1996a, « Le drame social du travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 115(1), p. 94-99.
- HUGHES** Everett C., 1996b, *Le regard sociologique. Essais choisis*, Paris, Éditions de l'EHESS, 344 p.
- HUGON** Marie-Anne, **SEIBEL** Claude, 1988, *Recherches impliquées, recherches action : le cas de l'éducation*, Belgique, De Boeck, 185 p.
- ILLOUZ** Eva, 2006, *Les sentiments du capitalisme*, Paris, Seuil, 208 p.

- ION** Jacques, 1990, *Le travail social à l'épreuve du territoire*, Paris, Dunod, 168 p.
- ION** Jacques, 1997, *La fin des militants ?*, Paris, Éditions de l'Atelier, Enjeux de société, 130 p.
- ION** Jacques, 1998, *Le travail social au singulier*, Paris, Dunod, 160 p.
- JEANNOT** Gilles, 2007, « À quoi ne se réfèrent pas les référentiels métier des agents de développement local ? », *Formation Emploi*, 100, p. 121-135.
- JEANTET** Alain, 1987, « L'évolution du rapport locatif », *Les Annales de la recherche urbaine*, 33(1), p. 5-13.
- JOBERT** Bruno, 1981, *Le social en plan*, Éditions de l'Atelier, 272 p.
- JOBERT** Bruno, 1992, « Usagers et agents du service public : proposition pour l'approche d'un système complexe », in **Chauvière** Michel, **Godbout** Jacques (dir.), *Les Usagers entre marché et citoyenneté*, Paris, L'Harmattan, p. 41-59.
- JOBERT** Bruno (dir.), 1994, *Le tournant néo-libéral en Europe: idées et recettes dans les pratiques gouvernementales*, Paris, L'Harmattan, 328 p.
- JOLIS** Sébastien, 2013, « Du logement au cadre de vie. Mobilisations associatives et vie sociale dans les grands ensembles (1968-1973) », *Hypothèses*, 16(1), p. 33-43.
- JOSEPH** Isaac, 1998, *La ville sans qualités*, La Tour d'Aigues, Éditions de l'Aube, 209 p.
- JOUNIN** Nicolas, **PALOMARES** Élise, **RABAUD** Aude, 2008, « Ethnicisations ordinaires, voix minoritaires », *Sociétés contemporaines*, 70(2), p. 7-23.
- JOUSSELIN** Brigitte, **TALLARD** Michèle, 1975, *Les conditions de logement des travailleurs migrants en France. Rapport du Crédoc*, Paris, Crédoc, 265 p.
- KABEER** Naila, 2005, « Gender equality and women's empowerment: A critical analysis of the third millennium development goal », *Gender & Development*, 13(1), p. 13-24.
- KAËS** René, 1963, *Vivre dans les grands ensembles*, La Rochelle, Éditions Ouvrières, 343 p.
- KAMOUN** Patrick, 2005, « Financement du logement social et évolutions de ses missions », *Informations sociales*, 123(3), p. 20-33.
- KAMOUN** Patrick, 2007, « Historique du peuplement », *Informations sociales*, 141(5), p. 14-23.
- KAUFMANN** Jean-Claude, 1989, *La vie H.L.M. : usages et conflits*, Paris, Éditions Ouvrières, 183 p.
- KIRSZBAUM** Thomas, 1998, « Correspondants de nuit », *Esprit*, numéro spécial : « À quoi sert le social ? », p. 77-89.
- KIRSZBAUM** Thomas, 2004, « La discrimination positive territoriale : de l'égalité des chances à la mixité urbaine », *Pouvoirs*, 111(4), p. 101-118.
- KIRSZBAUM** Thomas, 2013, « Vers un empowerment à la française ? », *La Vie des idées*, en ligne : <http://www.laviedesidees.fr/Vers-un-empowerment-a-la-francaise.html>.
- KIRSZBAUM** Thomas (dir.), 2015, « Introduction. La politique de la ville ou les infortunes de l'égalité républicaine », in *En finir avec les banlieues ? Le désenchantement de la politique de la ville*, La Tour d'Aigues, Éditions de l'Aube, p. 7-33.
- KLEIN** Juan-Luis, **LAVILLE** Jean-Louis, **MOULAERT** Frank, 2014, *L'innovation sociale*, Toulouse, Érès, 247 p.
- KNAFO** Ariel, **GALANSKY** Neta, 2008, « The Influence of Children on Their Parents' Values », *Social and Personality Psychology Compass*, 2(3), p. 1143-1161.
- KOKOREFF** Michel, 1992, « L'espace public du métro : propreté, saleté et civilité », in **Ségaud** Marion (dir.), *Le Propre de la ville : pratiques et symboles*, Espace européen, p. 21-43.
- KOKOREFF** Michel, **LAPEYRONNIE** Didier, 2013, *Refaire la cité: l'avenir des banlieues*, Paris, Seuil, 106 p.
- KORNAI** János, 1984, *Socialisme et économie de la pénurie*, Paris, Économica, 587 p.
- KRINSKY** John, **SIMONET** Maud, 2012, « Déni de travail : l'invisibilisation du travail aujourd'hui Introduction », *Sociétés contemporaines*, 87(3), p. 5-23.

- LABELLE** Micheline, 2015, « Multiculturalisme, interculturalisme, antiracisme : le traitement de l'altérité », *Revue européenne des migrations internationales*, 31(2), p. 31-54.
- LACOSTE** Yves, 1963, « Un problème complexe et débattu : les grands ensembles », *Bulletin de l'Association de Géographes Français*, 40(318), p. 37-46.
- LACROIX** Guillaume, 2019, *Les équilibristes du développement durable. Une ethnographie des experts et de l'expertise en durabilité dans la fabrique urbaine*, Thèse de doctorat en urbanisme, Saint-Denis, Université Paris 8.
- LAE** Jean-François, 2015, *Dans l'œil du gardien*, Paris, Seuil, Raconter la vie, 111 p.
- LAFAYE** Claudette, 1990, « Situations tendues et sens ordinaires de la justice au sein d'une administration municipale », *Revue française de sociologie*, 31(2), p. 199-223.
- LAFAYE** Claudette, 2001, « La figure de l'habitant et du citoyen dans les dispositifs de participation dunkerquois », in **Piron** Olivier (dir.), *Cadres de vie, environnement et dynamiques associatives*, Paris, La Documentation française, p. 35-45.
- LAFAYE** Claudette, **THEVENOT** Laurent, 1993, « Une justification écologique ? Conflits dans l'aménagement de la nature », *Revue française de sociologie*, 34(4), p. 495-524.
- LAFERRÈRE** Anne, 2013, « Pauperization and Polarization of French Social Housing », *Revue économique*, 64(5), p. 805-832.
- LAGIER** Elsa, 2011, « Les usages ambivalents des catégories ethnicisées. Quand les travailleurs sociaux d'origine étrangère parlent des populations d'origine étrangère », *Hommes & migrations*, 1290, p. 66-76.
- LAGRANGE** Hugues, 2006, « La structure et l'accident: », in **Lagrange** Hugues, **Oberti** Marco (dir.), *Émeutes urbaines et protestations*, Paris, Presses de Sciences Po, p. 105-130.
- LALLEMAND** Dominique, 1994, *Les métiers du secteur social*, Paris, Marabout, 131 p.
- LAPEYRONNIE** Didier, 2008, *Ghetto urbain : ségrégation, violence, pauvreté en France aujourd'hui*, Paris, Laffont, 630 p.
- LAPIERRE** Simon, **LEVESQUE** Joscelyne, 2013, « 25 ans plus tard... et toujours nécessaires! Les approches structurelles dans le champ de l'intervention sociale », *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, 19(1), p. 38-64.
- LE FLANCHEC** Alice, **ROJOT** Jacques, **FOURBOUL** Catherine Voynet, 2006, « Rétablir la confiance dans l'entreprise par le recours à la médiation », *Relations industrielles*, 61(2), p. 271-295.
- LE GARREC** Sylvaine, 2014, « Les copropriétés en difficulté dans les grands ensembles. Le cas de Clichy-Montfermeil », *Espaces et sociétés*, 156-157(1), p. 53-68.
- LE ROY** Etienne, 2009, « L'intermédiation culturelle judiciaire », in **Tessier** Stéphane (dir.), *Familles et institutions: cultures, identités et imaginaires*, Toulouse, Érès, p. 197-207.
- LE BLANC** David, **LAFERRÈRE** Anne, **PIGOIS** Rémy, 1999, « Les effets de l'existence du parc HLM sur le profil de consommation des ménages », *Économie et statistique*, 328(1), p. 37-60.
- LECLERCQ** Benjamin, 2017, « Devenir des intermédiaires ordinaires. L'ajustement des locataires à l'injonction participative des organismes HLM », *Terrains & travaux*, 30(1), p. 121-142.
- LECLERCQ** Benjamin, 2020, « La participation des locataires : un instrument de dépolitisation ? », *Métropolitiques*, en ligne : <https://metropolitiques.eu/La-participation-des-locataires-un-instrument-de-depolitisation.html>.
- LECLERCQ** Benjamin, à paraître, « Donner la parole aux locataires des quartiers d'habitat social : retraduction et invisibilisation des conflits », in **Ferron** Benjamin, **Née** Emilie, **Oger** Claire (dir.), *Donner la parole aux « sans-voix » ? Acteurs, dispositifs et discours*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes.
- LECLERCQ** Benjamin, **DEMOULIN** Jeanne, 2018, « Promouvoir la « citoyenneté » dans les quartiers populaires : les professionnels du développement social urbain à l'épreuve des enfants et des jeunes », *Lien social et Politiques*, 80, p. 171-189.

- LECLERCQ** Benjamin, **MILLE** Amandine, 2019, « Improving the living environment in French social housing neighbourhoods. Democratic and institutional issues of urban social developers' practices », *International conference Housing for the next European model*.
- LEFEBVRE** Henri, 1960, « Les nouveaux ensembles urbains. Un cas concret : Lacq-Mourenx et les problèmes urbains de la nouvelle classe ouvrière », *Revue française de sociologie*, p. 186-201.
- LEGOULLON** Gwenaëlle, 2016, « La construction des grands ensembles en France : émergence de nouvelles vulnérabilités environnementales », *Vertigo*, 16(3), en ligne : <https://www.erudit.org/fr/revues/vertigo/2016-v16-n3-vertigo03075/1039975ar/>.
- LELEVRIER** Christine, 2004, « Politique de la ville et regroupements d'immigrés », *Raison présente*, 151(1), p. 41-54.
- LELEVRIER** Christine, 2008, « Pratiques de logeurs : de la mixité aux processus de regroupements », in **Jaillet** Marie-Christine, **Perrin** Évelyne, **Ménard** François (dir.), *Diversité sociale, ségrégation urbaine, mixité*, La Défense, PUCA, p. 215-231.
- LELEVRIER** Christine, 2010, « La mixité dans la rénovation urbaine : dispersion ou re-concentration ? », *Espaces et sociétés*, n° 140-141(1), p. 59-74.
- LELEVRIER** Christine, 2015, « "Casser le ghetto, chasser les pauvres ?" Les effets paradoxaux de la rénovation urbaine », in **Kirszbaum** Thomas (dir.), *En finir avec les banlieues ? Le désenchantement de la politique de la ville*, Éditions de l'Aube, La Tour d'Aigues, p. 49-61.
- LELEVRIER** Christine, **GUIGOU** Brigitte, 2005, « Les incertitudes de la résidentialisation. Transformation des espaces, et régulation des usages », in **Haumont** Bernard, **Morel** Alain (dir.), *La société des voisins*, Paris, Éditions de la Maison des sciences de l'homme, p. 51-68.
- LENOIR** René, 1974, *Les exclus. Un Français sur dix*, Paris, Seuil, 184 p.
- LEPOUTRE** David, 1997, *Cœur de banlieue: codes, rites et langages*, Paris, Jacob, 362 p.
- LERNER** Josh, 2014, *Making democracy fun: how game design can empower citizens and transform politics*, Cambridge, Massachusetts, MIT Press, 288 p.
- LEVY** Jean-Pierre, 1984, « Ségrégation et filières d'attribution des logements sociaux locatifs. L'exemple de Genevilliers », *Espaces et sociétés*, 45, p. 141-153.
- LEVY-VROELANT** Claire, 2006, « Migrants et logement : une histoire mouvementée », *Plein droit*, n° 68(1), p. 5-10.
- LEVY-VROELANT** Claire, **DUSSART** Brigitte, **FREY** Jean-Pierre, 2005, « Entre paradoxale transparence et impossible entre-soi. Les espaces collectifs de la cité Beaumarchais », in **Haumont** Bernard, **Morel** Alain (dir.), *La société des voisins*, Paris, Éditions de la Maison des sciences de l'homme, p. 69-91.
- LIANOS** Michalis, **DOUGLAS** Mary, 2001, « Danger et régression du contrôle social : des valeurs aux processus », *Déviance et Société*, 25(2), p. 147-164.
- LIGNIER** Wilfried, **PAGIS** Julie, 2014, « Le dégoût des autres », *Genèses*, 96(3), p. 2-8.
- LIPSKY** Michael, 2010, *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*, New York, Russell Sage Foundation, 275 p.
- LUHMANN** Niklas, 2001, « Confiance et familiarité », *Réseaux*, 108(4), p. 15-35.
- MAGRI** Susanna, 1999, « La réforme du logement populaire : la société française des habitations à bon marché, 1889-1914 », in **Topalov** Christian (dir.), *Laboratoires du nouveau siècle : la nébuleuse réformatrice et ses réseaux en France 1880 - 1914*, Paris, Éditions de l'EHESS, p. 239-268.
- MAMOU** Khedidja, 2015, *(Faire) participer sur le projet urbain. Ressorts et ressources de l'échange en face à face*, Thèse de doctorat en sociologie, Nanterre, Université Paris Nanterre, 410 p.
- MANSBRIDGE** Jane, 1999, « On the Idea that Participation Makes Better Citizen », in **Elkin** Stephen L., **Soltan** Karol Edward (dir.), *Citizen Competence and Democratic Institutions*, University Park, The Pennsylvania State University, p. 291-325.

- MANSBRIDGE** Jane J., 1983, *Beyond adversary democracy*, Chicago, University of Chicago Press, 398 p.
- MANTOVANI** Jean, **SAINT-RAYMOND** Odile, 1984, « Espace et coexistence interethnique », *Espaces et sociétés*, 45, p. 9-21.
- MARCHAL** Hervé, 2007a, « Les gardiens d'immeubles : le présent conjugué au passé », *Formation Emploi*, 97, p. 95-107.
- MARCHAL** Hervé, 2007b, « Sous le "client", la qualité ? Les gardiens d'immeubles de l'habitat social », *Revue du MAUSS*, 29(1), p. 351-376.
- MARCHAL** Hervé, **STEBE** Jean-Marc, 2003, « Les gardiens du logement social : des médiateurs ? », *Urbanisme*, 328, p. 17-21.
- MARCUS** George E., 1995, « Ethnography in/of the World System: The Emergence of Multi-Sited Ethnography », *Annual Review of Anthropology*, 24, p. 95-117.
- MARTIN** Claude, **LELOUP** Xavier, 2020, « La parentalisation du social », *Lien social et Politiques*, 85, p. 5-18.
- MASCLET** Olivier, 2003, *La gauche et les cités. Enquête sur un rendez-vous manqué*, Paris, La Dispute, 317 p.
- MASSON** Gérard, 2015, « Aux origines de FORS », *Recherche sociale*, 214(2), p. 6-11.
- MATTHEWS** Michael R., 1997, « Introductory Comments on Philosophy and Constructivism in Science Education », *Science & Education*, 6(1), p. 5-14.
- MATTINA** Cesare, 2016, *Clientélismes urbains*, Paris, Presses de Sciences Po, 424 p.
- MAURY** Yan, 2001, *Les HLM : l'État providence vu d'en bas*, Paris, L'Harmattan, 288 p.
- MAURY** Yann, 2000, « Profession logeur social. L'État-Providence vu d'en bas », *Les Annales de la recherche urbaine*, 88(1), p. 105-116.
- MAUSS** Marcel, 2012, *Essai sur le don. Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques*, 1re édition 1925, Paris, PUF, 241 p.
- MAZEAUD** Alice, 2009, « Dix ans à chercher la démocratie locale, et maintenant ? Pour un dialogue entre politiques publiques et démocratie participative », *Communication aux Journées doctorales sur la participation et la démocratie participative*, ENS Lyon, GIS « Participation du public, décision, démocratie participative », en ligne : <http://www.participation-et-democratie.fr/fr/node/495>.
- MAZEAUD** Alice, 2012, « Administrer la participation : l'invention d'un métier entre valorisation du militantisme et professionnalisation de la démocratie locale », *Quaderni*, 79, p. 45-58.
- MAZEAUD** Alice, **NONJON** Magali, 2015, « De la cause au marché de la démocratie participative », *Agone*, 56(1), p. 135-152.
- MAZEAUD** Alice, **NONJON** Magali, 2018, *Le marché de la démocratie participative*, Vulaines-sur-Seine, Éditions du Croquant, 365 p.
- MAZEAUD** Alice, **TALPIN** Julien, 2010, « Participer pour quoi faire ? Esquisse d'une sociologie de l'engagement dans les budgets participatifs », *Sociologie*, 1(3), p. 357-374.
- MEISTER** Albert, 1977, *La participation pour le développement*, Paris, Éditions Ouvrières, 176 p.
- MERKLEN** Denis, 2009, *Quartiers populaires, quartiers politiques*, Paris, Dispute, 304 p.
- MERRIEN** François-Xavier, 2002, « La Nouvelle Gestion publique : un concept mythique », *Lien social et Politiques*, 41, p. 95-103.
- MILBURN** Philip, 2000, « Violence et incivilités: de la rhétorique experte à la réalité ordinaire des illégalismes », *Déviance et société*, 24(4), p. 331-350.
- MILBURN** Philip, 2007, « Surveiller et punir au XXI^e siècle. Les nouvelles technologies du contrôle social en France », *Journal des anthropologues*, 108-109, p. 159-182.

- MILLE** Amandine, 2021, *Les bailleurs sociaux à l'épreuve de la gestion du cadre de vie dans les quartiers d'habitat social*, Thèse de doctorat en urbanisme, Champs-sur-Marne, Paris Est, 400 p.
- MILLET** Mathias, **THIN** Daniel, 2006, « Ruptures scolaires et conflits de normes », *Nouveaux regards*, 32, p. 12-16.
- MILLIOT** Virginie, 2015, « Remettre de l'ordre dans la rue. Politiques de l'espace public à la Goutte-d'Or (Paris) », *Ethnologie française*, 153(3), p. 431-443.
- MOHAMMED** Marwan, **TALPIN** Julien, 2018, *Communautarisme?*, Paris, PUF, 107 p.
- MOLINA** Yvette, 2014, « Nouvelle gestion publique et recomposition professionnelle dans le secteur social », *Pensee plurielle*, n° 36(2), p. 55-66.
- MOLLET** Albert (dir.), 1986, *Droit de cité : à la rencontre des habitants des banlieues délaissées*, Paris, L'Harmattan, 158 p.
- MONDOLFO** Philip, 2001, *Travail social et développement*, Paris, Dunod, 224 p.
- MOREL** Didier, 2010, « Une intelligence relationnelle. L'humour comme autorisation », *Le sociographe*, 3(33), p. 25-31.
- MORIN** Gilles, 2003, « Les GAM et l'autogestion », in **Georgi** Frank (dir.), *Autogestion, la dernière utopie ?*, Paris, Publications de la Sorbonne, p. 309-322.
- MOUFFE** Chantal, 2010, « Politique et agonisme », *Rue Descartes*, 67(1), p. 18-24.
- MOULIN** Brigitte, 2001, *La ville et ses frontières. De la ségrégation sociale à l'ethnicisation des rapports sociaux*, Paris, Karthala, 264 p.
- MULLER** Béatrice, 2005, « Les nouveaux modes de régulation de l'action publique », *Pensée plurielle*, 10(2), p. 159-177.
- MULLER** Pierre, 2003, *Les politiques publiques*, Paris, PUF, Que Sais-Je ?, 128 p.
- MULLER** Pierre, 2004, « L'État en action revisité », *Pôle Sud*, 21(1), p. 31-42.
- MURARD** Numa, 2009, « Engagement et proximité : l'idée et le fait de citoyenneté », in **Carrel** Marion, **Neveu** Catherine, **Ion** Jacques (dir.), *Les intermittences de la démocratie. Formes d'action et visibilité citoyennes dans la ville*, Paris, L'Harmattan, p. 245-254.
- MURRAY** Kate M., **HICK** Steven F., 2010, « Structural social work : Theory and process », in **Hick** Steven F., **Peters** Heather I., **Corner** Tammy, **London** Tracy (dir.), *Structural Social Work in Action: Examples From Practice*, Toronto, Canadian Scholars' Press, p. 3-25.
- NACHI** Mohamed, 2006, *Introduction à la sociologie pragmatique*, Paris, Armand Colin, 223 p.
- NATIVEL** Corinne, 2010, « Workfare et transformations de l'aide aux chômeurs », *Informations sociales*, 159(3), p. 60-68.
- NAUDIER** Delphine, **SIMONET** Maud, 2011, *Des sociologues sans qualités ? Pratiques de recherche et engagements*, Paris, La Découverte, 256 p.
- NAVEZ-BOUCHANINE** Françoise, 1996, « L'espace urbain comme ressource », in **Remy** Jean, **Voyé** Liliane (dir.), *Ville et transactions sociales: hommage au professeur Jean Rémy*, Paris, L'Harmattan, p. 7-28.
- NAVEZ-BOUCHANINE** Françoise, 2000, « Compétences collectives, émergence de la société civile et intermédiation sociale dans la gestion urbaine », in **Berry-Chikhaoui** Isabelle, **Deboulet** Agnès (dir.), *Les compétences des citoyens dans le Monde arabe: penser, faire et transformer la ville*, Paris, Karthala, p. 341-368.
- NDIAYE** Abou, 2013, *L'ordre vestimentaire: de la distinction par l'habillement à la culture de l'élégance*, Paris, L'Harmattan, 310 p.
- NDIAYE** Abou (dir.), 2020, *Phénoménologie du débarras des ordures ménagères depuis le haut, sur le territoire de Plaine Commune*, Saint-Denis, Plaine Commune.
- NDIAYE** Abou, **DEBOULET** Agnès, **MAMOU** Khedidja, 2019, « La mécanique de rue : vertus cachées d'une économie populaire dénigrée », *Métropolitiques*, en ligne :

<https://metropolitiques.eu/La-mecanique-de-rue-vertus-cachees-d-une-economie-populaire-denigree.html>.

NEVEU Catherine, 2011, « Démocratie participative et mouvements sociaux : entre domestication et ensauvagement ? », *Participations*, 1(1), p. 186-209.

NEVEU Catherine, 2016, « Un projet d'émancipation à l'épreuve de sa mise en pratiques », *Revue du MAUSS*, 48(2), p. 173-186.

NEVEU Érik, 2015, *Sociologie politique des problèmes publics*, Paris, Armand Colin, 288 p.

NEWMAN Oscar, 1973, *Defensible space: crime prevention through urban design*, New York, Collier Books, xvii+264 p.

NEZ Héloïse, 2011, « Nature et légitimités des savoirs citoyens dans l'urbanisme participatif. Une enquête ethnographique à Paris », *Sociologie*, 2(4), p. 387-404.

NEZ Héloïse, SINTOMER Yves, 2013, « Qualifier les savoirs citoyens dans l'urbanisme participatif : un enjeu scientifique et politique », in **Deboulet Agnès, Nez Héloïse** (dir.), *Savoirs citoyens et démocratie urbaine*, Res Public, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, p. 29-37.

NEZ Héloïse, TALPIN Julien, 2010, « Généalogies de la démocratie participative en banlieue rouge : un renouvellement du communisme municipal en trompe-l'œil ? », *Genèses*, 79, p. 97-115.

NHUAN Nguyễn Duc, 1975, *Revendications urbaines : étude sur les luttes urbaines menées par les groupes sociaux résidentiels*, Paris, Centre de sociologie urbaine.

NICOURD Sandrine, 2000, « Systèmes d'acteurs dirigeants et légitimité d'une recherche-action de longue durée », in **Uhalde Marc** (dir.), *L'intervention sociologique en entreprise. De la crise à la régulation sociale*, Paris, DDB, sociologie économique, p. 230-243.

NONJON Magali, 2005, « Professionnels de la participation : savoir gérer son image militante », *70(2)*, p. 89-112.

NONJON Magali, 2012, « De la "militance" à la "consultance" : les bureaux d'études urbaines, acteurs et reflets de la "procéduralisation" de la participation », *Politiques et management public*, 29/1, p. 79-98.

NORA Simon, EVENO Bertrand, 1976, *Rapport sur l'amélioration de l'habitat ancien*, Paris, La Documentation française.

NOUS Camille, 2020, « Les écoles d'architecture : cobaye d'une mise à mort », *Journal des anthropologues*, Hors-norme(1), p. 43-58.

OBERTI Marco, PRETECEILLE Edmond, 2011, « Cadres supérieurs et professions intermédiaires dans l'espace urbain, entre séparatisme et mixité sous contrôle », in **Bouffartigue Paul, Gadéa Charles, Pochic Sophie** (dir.), *Cadres, classes moyennes: vers l'éclatement?*, Paris, Colin, p. 202-212.

OFFERLE Michel, LE GALL Laurent, 2019, « Introduction. La politique informelle entre incertitudes et inconstances », in **Le Gall Laurent, Offerlé Michel, Ploux François** (dir.), *La politique sans en avoir l'air. Aspects de la politique informelle XIXe-XXIe siècle*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, p. 7-21.

OLIVIER DE SARDAN Jean-Pierre, 1995, « La politique du terrain », *Enquête*, 1, p. 71-109.

OLSON Mancur, 1978, *Logique de l'action collective*, Paris, PUF, 200 p.

OVERNEY Laetitia, 2011, *Par-delà « la participation des habitants » : pour une sociologie des épreuves de vigilance à la Duchère*, Thèse de doctorat en sociologie, Lyon, Université Lyon 2.

PALOMARES Élise, RABAUD Aude, 2006, « Minoritaires et citoyens ? Faites vos preuves ! », *L'Homme & la Société*, 160-161, p. 135-160.

PARADEISE Catherine, 1985, « Rhétorique professionnelle et expertise », *Sociologie du travail*, 27(1), p. 17-31.

PARADEISE Catherine, 1988, « Les professions comme marchés du travail fermés », *Sociologie et sociétés*, 20(2), p. 9-21.

- PARADEISE** Catherine, 1992, « Usagers et marché », in **Chauvière** Michel, **Godbout** Jacques (dir.), *Les Usagers entre marché et citoyenneté*, Paris, L'Harmattan, p. 191-205.
- PARK** Robert Ezra, 1984, « La ville : propositions de recherche sur le comportement humain en milieu urbain », in **Grafmeyer** Yves, **Joseph** Isaac (dir.), *L'École de Chicago. Naissance de l'écologie urbaine*, Paris, Aubier, p. 83-130.
- PASQUIER-MERLET** Elisabeth, 1993, « Bruits de recherche », *Lieux Communs - Les Cahiers du LAUA*, 1, p. 65-73.
- PASSALACQUA** Arnaud, 2011, « Une société du mouvement face à ses nouveaux territoires : les transports dans les grands ensembles et villes nouvelles (1950-1970) », in **Fourcaut** Annie, **Harismendy** Patrick (dir.), *Grands ensembles: intentions et pratiques (1850-1970)*, Saint-Brieuc, France, Ville de Saint-Brieuc, p. 144-161.
- PATEMAN** Carole, 1970, *Participation and Democratic Theory*, Cambridge, Cambridge University Press, 122 p.
- PATTARONI** Luca, 2007, « Le sujet en l'individu. La promesse d'autonomie du travail social au risque d'une colonisation par le proche », in **Cantelli** Fabrizio, **Genard** Jean-Louis (dir.), *Action publique et subjectivité*, Paris, LGDJ, p. 203-218.
- PAUGAM** Serge (dir.), 1996, *L'exclusion, l'état des savoirs*, Paris, La Découverte, 582 p.
- PAUGAM** Serge, 2008, « Les formes de la pauvreté en Europe », *Regards croisés sur l'économie*, 4(2), p. 8-18.
- PAUGAM** Serge, 2012, « S'affranchir des prénotions », in **Paugam** Serge (dir.), *L'enquête sociologique*, Paris, PUF, p. 5-26.
- PAUGAM** Serge, 2018, *Le lien social*, Paris, PUF, Que sais-je ?, 128 p.
- PELLETIER** Denis, 1996, *Économie et humanisme. De l'utopie communautaire au combat pour le Tiers-Monde, 1941-1966*, Paris, Cerf, 529 p.
- PENVEN** Alain, 2013, *L'ingénierie sociale*, Toulouse, Érès, Trames, 198 p.
- PENVEN** Alain, 2015, « Reconnaissance et institutionnalisation des innovations sociales dans le champ des politiques sociales », *Innovations*, 48(3), p. 129-150.
- PERALDI** Michel, 1989, « Lien familial et lien civil en cité HLM », *Les Annales de la Recherche Urbaine*, 41(1), p. 104-111.
- PERALDI** Michel, 1995, « Le cycle du fusible. Jalons pour une histoire sociale du DSU à Marseille », *Les Annales de la recherche urbaine*, 68(1), p. 68-79.
- PEREIRA** Irène, 2018, *Paolo Freire, pédagogue des opprimé-e-s. Une introduction aux pédagogies critiques*, Montreuil, Libertalia, 170 p.
- PERONI** Michel, 2013, « Démolition et mise en mémoire », *Sociographe*, 44(4), p. 21-28.
- PETIT** Guillaume, 2014, « Participations ordinaires et extraordinaires. Des appropriations différenciées d'une offre institutionnelle de participation municipale », *Participations*, 10, p. 85-120.
- PETONNET** Colette, 1968, *Ces gens-là*, Paris, Maspero, 300 p.
- PFEFFERKORN** Roland, 2014, « L'impossible neutralité axiologique », *Raison présente*, 191(3), p. 85-96.
- PHARO** Patrick, 1985, *Le civisme ordinaire*, Paris, Librairie des Méridiens, 237 p.
- PHILIPPE** Damien, 2011, *Analyse socio-historique d'une politique de prévention par le sport : entre inflexions politiques et contexte local, l'exemple de la ville de Trappes*, Thèse de doctorat en STAPS, Rennes, Université Rennes 2, 499 p.
- PIETTRE** Alexandre, 2006, « Entre l'urbain et le social, un espace politique ? », *L'Homme & la Société*, 160-161(2), p. 103-134.
- PINÇON** Michel, 1982, *Cohabiter. Groupes sociaux et modes de vie dans une cité HLM*, Paris, Ministère de l'Urbanisme et du Logement, Plan construction, 246 p.

- POIRET** Christian, 1997, *Familles africaines en France. Ethnicisation, ségrégation et communalisation*, L'Harmattan, 448 p.
- PROUTEAU** Lionel, **TCHERNONOG** Viviane, 2017, « Évolutions et transformations des financements publics des associations », *Revue française d'administration publique*, 163(3), p. 531-542.
- PUTNAM** Robert D., 2013, « Bowling Alone : le déclin du capital social aux États-Unis », in *Le capital social*, traduit par **van Overstraeten** Benoît, La Découverte, p. 35-50.
- QUELIN** Bertrand, 2007, « L'externalisation : de l'opérationnel au stratégique », *Revue française de gestion*, 33(177), p. 113-128.
- QUELQUEJEU** Bernard, 2001, « La nature du pouvoir selon Hannah Arendt », *Revue des sciences philosophiques et théologiques*, 85(3), p. 511-527.
- QUENTIN** Aurélie, 2020, « Ville et gouvernementalité néolibérale en Amérique latine », *Raisons politiques*, 79(3), p. 73-92.
- QUERE** Louis, 2001, « La confiance. Présentation », *Réseaux*, 108(4), p. 9-12.
- RAAD** Lina, 2012, « Pratiques et représentations des couches moyennes en banlieue rouge : stratégies résidentielles et ancrage territorial », *Espaces et sociétés*, 148-149(1), p. 91-110.
- RABAUD** Aude, 2011, « “Montré-caché” de l'ethnicité, de la “race” et du sexe dans l'animation socioculturelle », *Raison présente*, 178(1), p. 71-82.
- RAMOND** Quentin, **CHAPELLE** Guillaume, 2019, « Un parc social, des parcs sociaux : une typologie des configurations locales du logement social en Ile-de-France », *Géographie, économie, société*, 21(3), p. 171-203.
- REMY** Jean, 1990, « La ville cosmopolite et la coexistence inter-ethnique », in **Bastenier** Albert, **Dassetto** Felice (dir.), *Immigrations et nouveaux pluralismes. Une confrontation de société*, Bruxelles, De Boeck, p. 85-106.
- REMY** Jean, 1992, « La vie quotidienne et les transactions sociales : perspectives micro ou macro-sociologiques », in **Blanc** Maurice (dir.), *Pour une sociologie de la transaction sociale*, L'Harmattan, p. 83-111.
- REMY** Jean, 1996, « La transaction, une méthode d'analyse : contribution à l'émergence d'un nouveau paradigme », *Environnement et société*, 17, p. 9-31.
- REMY** Jean, 2005, « Négociations et transaction sociale », *Négociations*, 3(1), p. 81-95.
- RENAHY** Nicolas, 2010, « Classes populaires et capital d'autochtonie. Genèse et usages d'une notion », *Regards Sociologiques*, 40, p. 9-26.
- RHODES RAW**, **MARSH** David, 1995, « Les réseaux d'action publique en Grande-Bretagne », in **Le Galès** Patrick, **Tatcher** Mark (dir.), *Les réseaux de politique publique. Débat autour des policy networks - Patrick Le Galès, Mark Thatcher, Collectif*, Paris, L'Harmattan, p. 31-68.
- RIBARDIERE** Antonine, 2016, « Richesse et pauvreté dans les communes populaires franciliennes : les politiques du logement changent-elles la donne ? », *Espace géographique*, 45(1), p. 61-78.
- RIBARDIERE** Antonine, 2019, « Les territoires populaires du Grand Paris. Entre paupérisation, gentrification et moyennisation », *Métropolitiques*, en ligne : <http://www.metropolitiques.eu/Presidentielle-2017-Les-votes-des-grandes-villes-au-microscope.html>.
- RICHARD-FERROUDJI** Audrey, 2011, « Limites du modèle délibératif : composer avec différents formats de participation », *Politix*, 96, p. 161-181.
- ROBIN** Nelly, 1994, *Villes nouvelles et intégration spatiale des familles maghrébines en Île-de-France*, Paris, ORSTOM Éditions, 280 p.
- ROCHE** Sebastian, 1996, *La société incivile. Qu'est-ce-que l'insécurité ?*, Paris, Seuil, 241 p.
- ROCHE** Sebastian, 2000, « La théorie de la “vitre cassée” en France. Incivilités et désordres en public », *Revue française de science politique*, 50(3), p. 387-412.

- ROGER** Jean-Pierre, 2005, « L'inter-réseaux du développement social urbain », *Gazette des archives*, 199(3), p. 43-48.
- ROGERS** Carl R, 2011, *Le développement de la personne*, Paris, InterEditions, 296 p.
- ROMANO** Iolanda, 2013, « Facilitation », in **Casillo** Ilaria, **Barbier** Rémi, **Blondiaux** Loïc, **Chateauraynaud** Francis, **Lefebvre** Rémi, **Neveu** Catherine, **Salles** Denis (dir.), *Dictionnaire critique et interdisciplinaire de la participation*, Paris, GIS Démocratie et Participation.
- ROSANVALLON** Pierre, 1995, *La nouvelle question sociale. Repenser l'État-providence*, Paris, Seuil, 228 p.
- ROSANVALLON** Pierre, 2004, *Le modèle politique français : la société civile contre le jacobinisme de 1789 à nos jours*, Paris, Seuil, L'univers historique, 445 p.
- ROUCHI** Camille, 2017, « Réflexivité et recherche-action en contrat CIFRE, quand les contraintes du terrain deviennent opportunités », *Nouvelles perspectives en sciences sociales*, 13(1), p. 211-224.
- ROUDIL** Nadine, 2010, *Usages sociaux de la déviance: habiter la Castellane sous le regard de l'institution*, Paris, L'Harmattan, 214 p.
- ROUSSEAU** Dominique, 1990, *Droit du contentieux constitutionnel*, Paris, Montchrestien, 404 p.
- ROUZEAU** Marc, 2016, *Vers un État social actif à la française*, Rennes, EHESP Éditions, 167 p.
- RUFFAT** Michèle, **VOLDMAN** Danièle, 1997, « Permanences et changements aux HLM. L'évolution historiques des missions », *Actualités HLM*, 49, p. 3-73.
- RUI** Sandrine, 2004, *La démocratie en débat. Les citoyens face à l'action publique*, Paris, Armand Colin, 263 p.
- RUI** Sandrine, 2010, « Réflexivité », in **Paugam** Serge (dir.), *Les 100 mots de la sociologie*, Paris, PUF, Que Sais-Je ?, p. 21-22.
- RUI** Sandrine, 2016, « La société civile organisée et l'impératif participatif. Ambivalences et concurrence », *Histoire, économie & société*, 35(1), p. 58-74.
- SAILLANT** Francine, 2015, « Pluralité et vivre ensemble : paradoxes et possibilités », in **Saillant** Francine (dir.), *Pluralité et vivre ensemble*, Québec, Presses de l'Université Laval, p. 1-20.
- SALA PALA** Valérie, 2005, « Le racisme institutionnel dans la politique du logement social », *Sciences de la Société*, 65, p. 87-102.
- SALA PALA** Valérie, 2013, *Discriminations ethniques. Les politiques du logement social en France et au Royaume-Uni*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 302 p.
- SAUNDERS** Doug, 2012, *Du village à la ville. Comment les migrants changent le monde*, traduit par **Poliquin** Daniel, Paris, Seuil, 432 p.
- SAVIDAN** Patrick, 2011, *Le multiculturalisme*, Paris cedex 14, PUF, Que sais-je ?, 128 p.
- SAWICKI** Frédéric, **SIMEANT** Johanna, 2009, « Décloisonner la sociologie de l'engagement militant. Note critique sur quelques tendances récentes des travaux français », *Sociologie du travail*, 51(1), p. 97-125.
- SAYAD** Abdelmalek, 1999, *La double absence: des illusions de l'émigré aux souffrances de l'immigré*, Paris, Seuil, Liber, 437 p.
- SCHIJMAN** Emilia, 2012, « Une ethnographie de l'envers du droit. Contrats, pactes et économie des statuts d'occupation dans une cité HLM », *Droit et société*, 82(3), p. 561-582.
- SCHIJMAN** Emilia, 2013, « Écrire aux HLM, se plaindre à l'État. Quelques figures de la protestation dans un quartier populaire », *Espaces et sociétés*, 154(3), p. 119-135.
- SCHNAPPER** Dominique, 1994, *La communauté des citoyens. Sur l'idée moderne de nation*, Paris, Gallimard, 230 p.
- SCHNAPPER** Dominique, 1998, *La relation à l'autre. Au cœur de la pensée sociologique*, Paris, Gallimard, 562 p.
- SCHNAPPER** Dominique, 2001, *Qu'est-ce que la citoyenneté*, Paris, Gallimard, 320 p.

- SCHÜTZ** Gabrielle, 2012, « Mobiliser par l'affect : contraintes et ressources de l'encadrement intermédiaire de prestations de services peu qualifiés », *Sociologie du travail*, 54(1), p. 70-91.
- SCHWARTZ** Bertrand, 1981, *L'insertion professionnelle et sociale des jeunes. Rapport au Premier ministre*, Paris, La Documentation française, 146 p.
- SCHWARTZ** Olivier, 2012, *Le monde privé des ouvriers*, Paris, PUF, 511 p.
- SCOTT** James C., 1992, *Domination and the Arts of Resistance: Hidden Transcripts*, New Haven & London, Yale University Press, 269 p.
- SEGAUD** Marion, 1992, *Le Propre de la ville : pratiques et symboles*, Espace européen, 268 p.
- SEGUIN** Anne-Marie, 1997, « La cohabitation interethnique en HLM : vie quotidienne et enjeux territoriaux », *Cahiers de géographie du Québec*, 41(114), p. 393-404.
- SEGUIN** Laura, 2015, « Entre conflit et participation : double apprentissage dans un mini-public et un mouvement de contestation », *Participations*, 13(3), p. 63-88.
- SERFATY-GARZON** Perla, 2002, « L'Appropriation », in **Segaud** Marion, **Brun** Jacques, **Driant** Jean-Claude (dir.), *Dictionnaire critique de l'habitat et du logement*, Paris, Armand Colin, p. 27-30.
- SIBLOT** Yasmine, 2005, « "Adapter" les services publics aux habitants des "quartiers difficiles" », *Actes de la recherche en sciences sociales*, no 159(4), p. 70-87.
- SIBLOT** Yasmine, 2006, *Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires*, Paris, Presses de la fondation nationale des sciences politiques, 347 p.
- SIMMEL** Georg, 1991, *Sociologie et épistémologie*, traduit par **Freund** Julien, Paris, PUF, 240 p.
- SIMMEL** Georg, 1995, *Le conflit*, traduit par **Müller** Sibylle, Belval, Circé, 158 p.
- SIMMEL** Georg, 2008, *Les pauvres*, Paris, PUF, 108 p.
- SIMMEL** Georg, 2013, *Sociologie : étude sur les formes de la socialisation*, Paris, PUF, 780 p.
- SIMON** Patrick, 1992, « Banlieues, de la concentration au ghetto », *Esprit*, 182, p. 58-64.
- SIMON** Patrick, 1993, « Les quartiers d'immigration : "ports de première entrée" ou espaces de sédentarisation ? L'exemple de Belleville. », *Espace, populations, sociétés*, 11, p. 379-387.
- SIMON** Patrick, 1995, « La société partagée. Relations interethniques et interclasses dans un quartier en rénovation : Belleville, Paris XXe. », *Cahiers internationaux de sociologie*, 98, p. 161-190.
- SIMON** Patrick, 2003, « Le logement social en France et la gestion des "populations à risques" en France », *Hommes & Migrations*, 1246(1), p. 76-91.
- SIMONET** Maud, 2010, *Le travail bénévole: engagement citoyen ou travail gratuit?*, Paris, La Dispute, 219 p.
- SIMONET** Maud, 2018, *Travail gratuit : la nouvelle exploitation ?*, Textuel, Paris, 152 p.
- SINTOMER** Yves, 2008, « Du savoir d'usage au métier de citoyen ? », *Raisons politiques*, 31, p. 115-133.
- SITRI** Frédérique, 2015, « RDA et genres du "tenant lieu": le cas du "compte-rendu" », *Revista Investigações*, 28, en ligne : <http://www.repositorios.ufpe.br/revistas/index.php/INV/article/view/1842>.
- SOULE** Bastien, 2007, « Observation participante ou participation observante ? Usages et justifications de la notion de participation observante en sciences sociales », *Recherches qualitatives*, 27(1), p. 127-140.
- SOULET** Marc-Henry, 2016, « Le travail social, une activité d'auto-conception professionnelle en situation d'incertitude », *SociologieS*, en ligne : <http://journals.openedition.org/sociologies/5553>.
- SPERBER** Dan, **WILSON** Deirdre, 1989, *La pertinence : communication et cognition*, traduit par **Gerschenfeld** Abel, Paris, Minuit, 396 p.

- STEINMETZ** Hélène, 2013, « Les Chalandonnettes. La production par le haut d'une accession bas de gamme », *Politix*, 101(1), p. 21-48.
- STEINMETZ** Hélène, 2015, « Les politiques du logement en Europe : comparaisons », *Cahier français*, 388, p. 8-14.
- STRAUSS** Anselm L., 1992, *La trame de la négociation. Sociologie qualitative et interactionnisme*, traduit par **Baszanger** Isabelle, Paris, L'Harmattan, 311 p.
- STRAUSS** Anselm L., **BUCHER** Rue, 1992, « La dynamique des professions », in **Strauss** Anselm L. (dir.), *La trame de la négociation. Sociologie qualitative et interactionnisme*, Paris, L'Harmattan, p. 67-86.
- TALPIN** Julien, 2009, « Jouer les bons citoyens », *Politix*, 75, p. 11-31.
- TALPIN** Julien, **VULBEAU** Janoé, **DELPHINI** Antonio, à paraître, « Introduction. Conceptualiser la démobilisation. Pratiques de gouvernement et espace des luttes des quartiers populaires », in *Démobiliser les quartiers populaires. Répression, disqualification et cooptation comme stratégies de gouvernement*, Lille, Septentrion.
- TANTER** Annick, **TOUBON** Jean-Claude, 1983, « Stratégie de la transformation sociale des secteurs dévalorisés. L'utilisation locale de la procédure H.V.S. », Rapport d'étude pour le Plan-Construction, Paris, IAURIF.
- TANTER** Annick, **TOUBON** Jean-Claude, 1999, « Mixité sociale et politiques de peuplement : genèse de l'ethnisation des opérations de réhabilitation », *Sociétés contemporaines*, 33(1), p. 59-86.
- TANTER** Annick, **TOUBON** Jean-Claude, 2002, « Le mouvement HLM dans la construction de la politique de la ville », in **Baudin** Gérard, **Genestier** Philippe (dir.), *Banlieues à problèmes. La construction d'un problème social et d'un thème d'action publique*, Paris, La Documentation française, p. 47-68.
- TASSIN** Étienne, 1991, « Espace commun ou espace public ? L'antagonisme de la communauté et de la publicité », *Hermès*, 10(1), p. 23-37.
- TELLIER** Thibault, 2007, *Le temps des HLM 1945-1975. La saga urbaine des Trente Glorieuses*, Paris, Autrement, 219 p.
- TELLIER** Thibault, 2015a, « De la normalisation des grands ensembles à la constitution d'une politique spécifique : genèse de la politique de la ville », in **Kirszbaum** Thomas (dir.), *En finir avec les banlieues ? Le désenchantement de la politique de la ville*, La Tour d'Aigues, Éditions de l'Aube, p. 49-61.
- TELLIER** Thibault, 2015b, « Habitat et vie sociale ou la contribution de la FORS à la naissance de la politique de la ville », *Recherche sociale*, 214(2), p. 12-24.
- TELLIER** Thibault, 2016, « Henri Théry et l'idée de participation », *Recherche sociale*, 219(3), p. 41-51.
- TELLIER** Thibault, 2017, « Humaniser le béton ou les politiques publiques au service de l'humanisation de la ville. L'exemple de la politique de la ville à ses origines, 1975-1985 », *Histoire urbaine*, 48(1), p. 117-131.
- THEVENOT** Laurent, 2006, *L'action au pluriel : sociologie des régimes d'engagement*, Paris, La Découverte, 312 p.
- TISSOT** Sylvie, 2003, « De l'emblème au "problème" : Histoire des grands ensembles dans une ville communiste », *Les Annales de la recherche urbaine*, 93(1), p. 122-129.
- TISSOT** Sylvie, 2005a, « Reconversions dans la politique de la ville : l'engagement pour les "quartiers" », *Politix*, 70(2), p. 71-88.
- TISSOT** Sylvie, 2005b, « Le développement social urbain : un travail social pacifié ? », in **Ion** Jacques (dir.), *Le travail social en débat[s]*, Paris, La Découverte, Alternatives sociales, p. 104-115.
- TISSOT** Sylvie, 2007a, *L'État et les quartiers. Genèse d'une catégorie de l'action publique*, Paris, Seuil, 308 p.

- TISSOT** Sylvie, 2007b, « Sociologie urbaine et politique de la ville : retour sur une rencontre autour des “quartiers d’exil” », in **Authier** Jean-Yves, **Bacqué** Marie-Hélène, **Guérin-Pace** (dir.), *Le quartier. Enjeux scientifiques, actions politiques et pratiques sociales*, Paris, La Découverte, p. 65-74.
- TISSOT** Sylvie, 2013, « Réflexions critiques sur le “vivre ensemble” », *lan02.org*.
- TISSOT** Sylvie, **POUPEAU** Franck, 2005, « La spatialisation des problèmes sociaux », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 159(4), p. 4-9.
- TOPALOV** Christian (dir.), 1999, *Laboratoires du nouveau siècle : la nébuleuse réformatrice et ses réseaux en France 1880 - 1914*, Paris, Éditions de l’EHESS, 574 p.
- TOPALOV** Christian, **COING** Henri, 1995, « Crise, urgence et mémoire : où sont les vraies ruptures ? », in **Ascher** François (dir.), *Le logement en questions : l’habitat dans les années quatre-vingt-dix : continuité et ruptures*, La Tour d’Aigues, Éditions de l’Aube, p. 261-307.
- TORRE** André, **CARON** Armelle, 2005, « Réflexions sur les dimensions négatives de la proximité : le cas des conflits d’usage et de voisinage », *Économie et institutions*, 6-7, p. 183-219.
- TOUBON** Jean-Claude, **MESSAMAH** Khelifa, 1990, « Coexistence et confrontation dans un quartier pluri-ethnique : le cas de la Goutte d’Or », *Sociétés contemporaines*, 4(1), p. 37-50.
- TOUBON** Jean-Claude, **TANTER** Annick, 1991, « Les grands ensembles et l’évolution de l’intervention publique », *Hommes et Migrations*, 1147(1), p. 6-18.
- TOURAINE** Alain, 1991, « Face à l’exclusion », *Esprit*, 169, p. 7-13.
- TOURAINE** Alain, 1997, *Pourrons-nous vivre ensemble ? Égaux et différents*, Paris, Fayard, 395 p.
- TOURAINE** Alain, **CLEUZIQU** Nicole, **LENTIN** Françoise, 1966, *Une société petite-bourgeoise : le HLM*, Paris, Centre de Recherches sur l’Urbanisme.
- TOURNAY** Virginie, 2011, *Sociologie des institutions*, Paris, PUF, Que sais-je ?, 128 p.
- TURRIAN** François, **GLAUSER** Christa, 2013, « Sensibilisation: informer, connaître, agir », *Schweizerische Zeitschrift für Forstwesen*, 164(3), p. 74-79.
- UGHETTO** Pascal, 2002, « Figures du client, figures du prestataire », *Sciences de la Société*, 56, p. 99-113.
- UGHETTO** Pascal, 2011, « Les organismes HLM en lutte contre les dépôts intempestifs d’encombrants et les locataires qui dégradent, une qualité de service impossible ? », *Annales des Mines - Gérer et comprendre*, 105(3), p. 50-58.
- UNFOHLM**, 1975, « Proposition pour l’habitat : livre blanc », *Revue HLM*, 244.
- VAN ZANTEN** Agnès, 2012, *L’école de la périphérie. Scolarité et ségrégation en banlieue*, Paris, PUF, 442 p.
- VAYSSIÈRE** Bruno-Henri, 1988, *Reconstruction, déconstruction. Le hard French, ou, l’architecture française des trente glorieuses*, Paris, Picard, 327 p.
- VERDES-LEROUX** Jeannine, 1978, *Le Travail social*, Paris, Minuit, 279 p.
- VEZINAT** Nadège, 2012, *Les métamorphoses de la Poste*, Paris, PUF, 460 p.
- VEZINAT** Nadège, 2016, *Sociologie des groupes professionnels*, Paris, Armand Colin, 128 p.
- VIEILLARD-BARON** Hervé, 1996, « Le travail social dans les quartiers “sensibles”. Crise et mutations récentes », *Espaces et sociétés*, 84(2), p. 177-200.
- VIEILLARD-BARON** Hervé, 2004, « Sur l’origine des grands ensembles », in **Dufaux** Frédéric, **Fourcaut** Annie (dir.), *Le monde des grands ensembles*, Grâne, Créaphis, p. 45-61.
- VIET** Vincent, 1999, « La politique du logement des immigrés (1945-1990) », *Vingtième Siècle. Revue d’histoire*, 64(1), p. 91-103.
- VILLECHAISE** Agnès, 1997, « La banlieue sans qualités. Absence d’identité collective dans les grands ensembles », *Revue française de sociologie*, 38(2), p. 351-374.

- VILLETTE** Michel, 2003, *Sociologie du conseil en management*, Paris, La Découverte, 128 p.
- VOIROL** Olivier, 2008, « Pluralité culturelle et démocratie chez John Dewey », *Hermès*, 51(2), p. 23-28.
- VOLCKRICK** Élisabeth, 2007, « Intervenir en tiers aujourd'hui », *Négociations*, 7(1), p. 75-88.
- VOLCKRICK** Marie-Elisabeth, 2005, « Les dispositifs de médiation et la question du tiers. Vers une interprétation pragmatique du tiers », in **Volckrick** Marie-Elisabeth (dir.), *Les dispositifs de médiation et la question du tiers*, Toulouse, Érès, p. 133-158.
- VOLDMAN** Danièle, 2019, « Éduquer les locataires. Un mandat historique du logement social », *Métropolitiques*, en ligne : <https://www.metropolitiques.eu/Eduquer-les-locataires-Un-mandat-historique-du-logement-social.html>.
- WACQUANT** Loïc, 2015, « Pour une sociologie de chair et de sang », *Terrains & travaux*, 26, p. 239-256.
- WARIN** Philippe, 1993, *Les usagers dans l'évaluation des politiques publiques: étude des relations de service*, Paris, L'Harmattan, 317 p.
- WARIN** Philippe, 1995, « Les HLM : impossible participation des habitants », *Sociologie du travail*, 37(2), p. 151-176.
- WARIN** Philippe, 1997, « L'impasse Démocratique de la Politique de la Ville en France », *Swiss Political Science Review*, 3(3), p. 1-27.
- WARIN** Philippe, 2016, *Le non-recours aux politiques sociales*, Fontaine, Presses Universitaires de Grenoble, 242 p.
- WARREN** Mark E., 1993, « Can Participatory Democracy Produce Better Selves? Psychological Dimensions of Habermas's Discursive Model of Democracy », *Political Psychology*, 14(2), p. 209-234.
- WEIL** Simone, 1997, *L'enracinement: prélude à une déclaration des devoirs envers l'être humain*, Reprod, Paris, Gallimard, Folio Essais, 380 p.
- WEILL** Pierre-Edouard, 2017, *Sans toit ni loi? Genèse et conditions de mise en œuvre de la loi DALO*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 298 p.
- WILSON** James Q., **KELLING** George, 1994, « Vitres cassées », *Les Cahiers de la sécurité intérieure*, 1(15), p. 163-180.
- WIRTH** Louis, 2006, *Le ghetto*, Saint-Martin-d'Hères, Presses Universitaires de Grenoble, 252 p.
- WITTMANN** Anne-France, 2003, « Vieillir dans une cite : un double stigmaté », *Sociétés contemporaines*, 51(3), p. 107-128.
- ZALD** Mayer N., **MCCARTHY** John David, 1987, *Social Movements in an Organizational Society: Collected Essays*, New Brunswick, Transaction Publishers, 448 p.
- ZASK** Joëlle, 1999, *L'opinion publique et son double*, Paris, L'Harmattan, 204 p.
- ZITTOUN** Philippe, 2001, *La politique du logement 1981-1995: transformations d'une politique publique controversée*, Paris, L'Harmattan, 288 p.
- ZITTOUN** Philippe, 2004, « Conflits autour de la démolition : la politique du logement en question », *Mouvements*, 35(5), p. 87-95.

Annexes

Annexes 1 : listes des observations

Tableau synthétique des observations		
Terrains, projets, situations observés	Nombre d'observations selon la posture d'enquête	
	Observation-participante	Participation-observante
Evènements internes de la structure	16	74
<i>Dont réunions d'équipe ou réunion globale</i>	3	35
<i>Dont séances de formation interne</i>	8	19
<i>Dont pot de départ</i>		13
<i>Dont réunion sur la Cifre/thèse</i>		5
<i>Autres évènements</i>	5	2
Trappes	58	29
<i>Dont agence locale du bailleur ou autres</i>	4	7
<i>Dont Square des Saules</i>	13	9
<i>Dont Square des Vignes</i>	12	7
<i>Dont Square Iris</i>	24	2
<i>Dont autres squares</i>	5	4
Osny	13	3
Dammarie-les-Lys	3	4
La Plaine-St-Denis		39
Autres terrains d'Epsilon	7	56
Total	97	205

Observations à Trappes

Observation à l'agence locale de Trappes ou autres réunions avec le service DSU

1. 2015.01.09, réunion interne service DSU (2 agents) et prestataires (3 agents) sur le projet DSU.
2. 2015.04.21, réunion interne service DSU (2 agents) et prestataires (3 agents) sur le projet DSU.
3. 2016.04.05, réunion interne service DSU (2 agents) et prestataires (4 agents) sur le projet DSU.
4. 2017.01.12, réunion interne service DSU (2 agents) et prestataires (4 agents) sur le projet DSU.
5. 2017.02.21, déjeuner avec des agents du bailleur (4 agents) et scène d'altercation entre un membre d'amicale et une salariée.
6. 2017.03.02, réunion de préparation de l'appel à projets FIS : 2 agents DSU, 4 prestataires.
7. 2017.03.31, réunion de préparation de l'appel à projets FIS : 2 agents DSU, 3 prestataires.
8. 2017.04.20, réunion de préparation de l'appel à projets FIS : 1 agent DSU, 3 prestataires.
9. 2017.05.02, réunion de préparation de l'appel à projets FIS : 1 agent DSU, 2 prestataires.
10. 2017.05.04, réunion de préparation de l'appel à projets FIS : 1 agent DSU, 2 prestataires.
11. 2017.05.05, Paris 16^e, USH, présentation orale du FIS devant un jury (10 acteurs).

Observations au Square Les Saules

1. 2014.09.02, porte-à-porte d'invitation à un atelier d'informations sur les charges collectives (environ 25 résidents rencontrés).
2. 2014.09.08, atelier d'informations sur les charges locatives, 10 locataires, 1 DSU interne, 3 prestataires DSU externes.
3. 2014.10.06, comité de résidence, 11 locataires, 4 DSU⁵⁵¹, 3 gestionnaires.

⁵⁵¹ Pour alléger les annexes, nous avons noté le nombre de professionnels du DSU internes et externes aux organismes par l'appellation générique de « DSU ».

4. 2014.11.03, porte-à-porte distribution compte-rendu comité de résidence (25 résidents).
5. 2015.01.22, porte-à-porte sensibilisation tri sélectif avec ambassadeurs de tri (20 résidents)
6. 2015.01.29, porte-à-porte sensibilisation tri sélectif avec ambassadeurs de tri (30 résidents).
7. 2015.03.02, réunion de préparation du comité de résidence, 8 locataires, 4 DSU.
8. 2015.03.16, comité de résidence, 11 locataires, 4 DSU, 1 gestionnaire.
9. 2015.03.23, porte-à-porte distribution compte-rendu comité de résidence (26 résidents).
10. 2015.04.27, groupe de travail « points positifs et négatifs » du quartier, 8 locataires, 3 DSU.
11. 2015.07.20, inauguration en pied d'immeuble, chantier éducatif et exposition réalisée par les référents, 8 locataires, 4 DSU, 8 agents municipaux et professionnels du territoire.
12. 2016.02.01, comité de résidence, 11 locataires, 1 gestionnaire, 3 DSU.
13. 2016.06.07, réunion de préparation du comité de résidence, 7 locataires, 3 DSU.
14. 2016.06.28, réalisation de deux visites-conseils avec une coordinatrice.
15. 2016.07.04, comité de résidence, 11 locataires, 4 DSU, 2 gestionnaires.
16. 2016.07.28, réalisation de deux visites-conseils auprès de 2 familles avec un coordinateur.
17. 2016.09.15, porte-à-porte d'invitation, fête des voisins, avec une adolescente (30 résidents).
18. 2016.09.17, fête des voisins, 6 adultes et 33 enfants, 3 DSU.
19. 2016.10.25, visite propreté, 1 gestionnaire, 1 DSU, 1 presta, 6 référents.
20. 2017.01.12, comité de quartier avec 3 habitants, 1 agent municipal et un élu.
21. 2017.06.07, porte-à-porte d'invitation au forum ouvert avec une locataire (12 résidents).
22. 2017.06.13, visite GUP avec 4 agents municipaux, 1 DSU et 1 représentante de locataire.

Observations au Square Les Vignes

1. 2014.09.09, atelier d'informations sur les charges, 9 locataires, 4 DSU.
2. 2014.09.23, porte-à-porte d'invitation atelier d'informations économies d'eau (35 résidents).
3. 2014.09.30, ateliers d'informations sur les économies d'eau, 12 locataires, 2 DSU.
4. 2015.02.18, réunion programmation d'ateliers avec les référents, 5 locataires, 3 DSU.
5. 2015.04.13, atelier préparation exposition-photo sur le quartier, 8 locataires, 4 DSU.
6. 2015.05.20, animation en pied d'immeuble « plantations », 15 enfants, 2 animateurs, 3 DSU.
7. 2015.05.28, réunion préparation de comité de résidence, 8 référents, 2 prestataires.
8. 2015.06.08, comité de résidence, 5 référents, 2 gestionnaires, 3 DSU.
9. 2015.07.22, porte-à-porte de sensibilisation sur le bruit (32 résidents).
10. 2015.07.30, porte-à-porte de sensibilisation sur le bruit (30 résidents).
11. 2015.09.07, réunion sur le dispositif « police-population », 7 locataires, 3 DSU, 1 policier.
12. 2016.01.11, réunion de préparation du comité de résidence, 5 locataires, 3 DSU.
13. 2016.01.25, comité de résidence, 3 locataires, 2 gestionnaires, 3 DSU.
14. 2016.04.05, atelier informations sur la mensualisation de l'eau, 12 locataires, 4 DSU.
15. 2016.06.04, fête des voisins, 15 adultes, 90 enfants, 5 professionnels DSU.
16. 2017.05.29, comité de résidence, 5 locataires, 3 gestionnaires, 4 DSU.
17. 2017.06.14, porte-à-porte d'invitation au forum ouvert (40 résidents).
18. 2017.06.15, animation forum ouvert, 14 résidents rencontrés sur leurs perceptions du quartier.
19. 2017.11.06, réunion de restitution de l'enquête « forum ouvert », 18 locataires, 5 DSU, 2 chercheurs.

Observations au Square Iris

1. 2014.12.02, réunion de préparation comité de résidence, 20 locataires, 10 enfants, 6 DSU.
2. 2014.12.09, réunion de préparation comité de résidence, 19 locataires, 6 enfants, 5 DSU.
3. 2015.02.02, comité de résidence, 26 locataires, 4 DSU, 2 gestionnaires.
4. 2015.03.09, réunion de travail avec les référents-locataires, 26 locataires, 3 DSU.
5. 2015.04.23, porte-à-porte distribution compte-rendu comité de résidence (12 résidents).
6. 2015.05.18, atelier d'informations sur les contrats d'entretien, 21 locataires, 4 DSU.

7. 2015.05.28, porte-à-porte distribution compte-rendu comité de résidence (16 résidents).
8. 2015.06.22, atelier d'informations sur les charges, 14 locataires, 2 professionnels DSU.
9. 2015.07.10, réunion-débat avec la sous-préfète dans le quartier suite à la mort d'un pré-ado, 18 locataires, la sous-préfète, son adjointe, la déléguée du préfet, 3 DSU, 1 éducatrice de rue.
10. 2015.09.15, réunion de préparation d'un comité de résidence, 19 locataires, 2 DSU.
11. 2015.09.28, comité de résidence, 15 locataires, 2 gestionnaires, 4 DSU.
12. 2016.02.02, réunion avec les référents, 25 locataires, 2 DSU
13. 2016.03.29, réunion de préparation du comité de résidence, 19 locataires, 4 DSU.
14. 2016.04.19, comité de résidence, 31 habitants, 4 prestataires, 7 agents du bailleur.
15. 2016.05.27, réunion association *Ensemble pour demain*, 3 locataires, 3 jeunes, 4 DSU.
16. 2016.07.10, fête du quartier organisée par *Ensemble pour Demain*, environ 200 participants.
17. 2016.07.21, réunion bilan de la fête, 3 DSU, 1 référente, une jeune de l'association, 2 éducateurs du club de prévention.
18. 2016.10.10, comité technique, 18 locataires, 2 gestionnaires venus « en observateur », 3 DSU.
19. 2016.10.19, rendez-vous à la loge du gardien pour une « visite propreté », aucun locataire présent, 1 gardien, 1 gestionnaire, 1 prestataire DSU et 1 CDSU.
20. 2016.11.17, comité de quartier de la municipalité. 2 référentes-locataires du Square Iris, 4 riverains, 1 agent municipal, 1 élu municipal.
21. 2016.11.30, réunion de préparation du comité de résidence, 5 locataires, 2 DSU.
22. 2016.12.07, réunion publique de quartier en présence du maire. 8 agents municipaux et élus, 35 habitants, dont 2 du square Iris.
23. 2016.12.15, comité de résidence, 20 locataires, 3 gestionnaires, 2 DSU, 3 prestataires.
24. 2017.02.21, réunion association *Ensemble pour demain*, 4 habitants, 5 DSU.
25. 2017.05.04, réunion association *Ensemble pour demain*, 5 habitants, 3 DSU.
26. 2017.06.15, visite GUP du square, 2 habitants, 1 élu, 1 pompier, 1 policier, 1 agent municipal.

Autres quartiers de Trappes

1. 2015.01.22, Jonquilles, journée de diagnostic du quartier, visite du quartier par l'agent GUP et réunion avec 2 gardiens, 3 prestataires, 1 DSU du bailleur.
2. 2015.03.23, Jonquilles, rencontre avec l'équipe locale préparation programme DSU, 3 gestionnaires, 4 DSU.
3. 2015.03.30, Jonquilles, animation d'une réunion en pied d'immeuble, 1 DSU, 8 locataires.
4. 2015.04.01, Jonquilles, animation d'une réunion en pied d'immeuble, 2 DSU, 10 locataires.
5. 2016.01.20, Figuiers, animation d'une réunion en pied d'immeuble, 1 DSU, 6 locataires.
6. 2016.05.27, réunion entre les acteurs locaux et associatifs au centre social des Merisiers, 3 DSU, 4 associations locales, 3 agents municipaux et élus.
7. 2017.02.03, Figuiers, réunion de préparation du comité de résidence, 10 locataires, 4 DSU.
8. 2017.02.20, Figuiers, comité de résidence, 12 locataires, 3 gestionnaires, 5 DSU.
9. 2017.07.06, Figuiers, animation forum ouvert, 8 résidents rencontrés sur leurs perceptions du quartier.

Observations à Osny (Jacinthes)

1. 2013.11.24, réunion de référents pour préparer le projet de thèse, 10 locataires, 1 prestataire.
2. 2014.09.03, réunion hebdomadaire locataires-référents, 12 locataires, 2 prestataires.
3. 2014.09.17, réunion référent création d'un logo pour le collectif, 9 locataires, 2 prestataires.
4. 2014.10.02, porte-à-porte campagne tranquillité en binôme avec un référent (25 résidents).
5. 2014.10.08, porte-à-porte campagne tranquillité avec une référente (18 résidents).
6. 2014.11.19, porte-à-porte d'invitation atelier bricolage avec une référente (20 résidents).
7. 2014.11.25, atelier bricolage animé par une association spécialisée, 10 locataires, 3 prestas.
8. 2014.12.10, réunion de création du logo, 12 locataires, 3 prestas.

9. 2015.04.09, comité de résidence, 13 locataires, 3 gestionnaires, 1 CDSU, 2 prestas.
10. 2015.11.30, comité de résidence, 7 locataires, 3 gestionnaires, 1 CDSU, 2 prestas.
11. 2016.03.01, réunion interne présentation du projet DSU, 1 CDSU, 2 prestas, 1 gestionnaire.
12. 2016.06.02, réunion référents jardin partagé, 13 résidents, 2 prestas.
13. 2016.06.23, réunion référents fonctionnement du jardin partagé, 9 résidents, 4 prestas.
14. 2016.06.23, comité de résidence, 12 locataires, 2 gestionnaires, 1 CDSU, 2 prestas.
15. 2017.02.22, réunion référents, 13 résidents, 2 prestas.
16. 2017.05.17, comité de résidence, 10 habitants, 2 gestionnaires, 1 CDSU, 2 prestataires.

Évènements internes de la structure enquêtée

1. 2014.09.26, réunion de travail « Difficultés et besoins identifiés », 8 salariés.
2. 2014.10.03, réunion entre responsables, 3 responsables, le directeur, le doctorant.
3. 2014.10.07, réunion d'équipe, 6 salariés.
4. 2014.10.16, Séminaire Profession Banlieue, présentation du directeur d'Epsilon.
5. 2014.10.25, Paris 10^e, pot de départ d'un salarié, 12 salariés.
6. 2014.11.27, réunion d'équipe, 16 salariés.
7. 2014.11.26, réunion de présentation de la nouvelle organisation pour l'année 2015,
8. 2014.12.05, pot de départ de deux coordinateurs, 20 salariés et anciens salariés.
9. 2014.12.17, pot de départ d'une coordinatrice, 12 salariés.
10. 2015.01.09, pot de départ d'une responsable d'équipe, 20 salariés et partenaires.
11. 2015.02.06, pot de départ d'une coordinatrice, 16 salariés et anciens salariés.
12. 2015.02.09, réunion d'équipe, 10 salariés.
13. 2015.02.10, formation interne sur la coordination des conseils citoyens, 9 salariés
14. 2015.02.23, réunion inter-équipe, 13 salariés.
15. 2015.02.25, formation interne sur l'animation des réunions en pied d'immeuble
16. 2015.03.16, réunion d'équipe, 9 salariés.
17. 2015.04.17, pot de départ d'une coordinatrice, 12 salariés.
18. 2015.04.28, pot de départ d'une coordinatrice, 12 salariés.
19. 2015.06.01, réunion d'équipe, 12 salariés.
20. 2015.06.15, séminaire d'entreprise, activités collectives et réflexives, 14 salariés.
21. 2015.07.07, réunion d'équipe, 4 salariés.
22. 2015.09.02, réunion d'équipe, 7 salariés.
23. 2015.09.14, réunion globale, 15 salariés.
24. 2015.10.13, réunion d'équipe, 14 salariés.
25. 2015.11.20, réunion d'équipe, 11 salariés.
26. 2015.11.30, réunion d'équipe, échanges sur les conseils citoyens, 8 salariés.
27. 2015.12.15, réunion interne bilan d'Osny, 4 salariés.
28. 2015.12.12, Paris 11^e, pot de départ d'un coordinateur, 10 salariés.
29. 2016.01.08, réunion d'équipe, atelier de travail co-construction de l'organisation, 12 salariés.
30. 2016.01.16, réunion de restitution de la réorganisation d'Epsilon, 13 salariés.
31. 2016.02.03, point individuel sur la convention cifre, 2 salariés.
32. 2016.02.09, réunion d'équipe, 12 salariés.
33. 2016.02.24, réunion d'équipe, 13 salariés.
34. 2016.03.10, réunion d'équipe, 9 salariés.
35. 2016.03.16, Paris 20^e, pot de départ d'une coordinatrice, 16 salariés et anciens salariés.
36. 2016.03.30, réunion de préparation, atelier de formation mobilisation des habitants, 2 salariés.
37. 2016.04.01, réunion d'équipe, 10 salariés.
38. 2016.05.04, réunion avec les responsables sur les missions du doctorant-salarié, 3 salariés.
39. 2016.05.04, réunion de préparation, atelier de formation positionnement pro, 2 salariés
40. 2016.05.18, réunion globale, 11 salariés.

41. 2016.06.10, Palais de la femme, Paris 11^e, « Journée nationale bilan Conseils Citoyens », atelier animé par Epsilon (environ 60 participants)
42. 2016.06.20, réunion interne sur les jeux pédagogiques de la structure, 7 salariés.
43. 2016.07.11, réunion d'équipe, 11 salariés.
44. 2016.07.21, temps d'échanges sur la coordination des conseils citoyens, 6 salariés.
45. 2016.07.28, ville de proche banlieue parisienne, pot de départ d'une coordinatrice, 14 salariés.
46. 2016.08.30, réunion d'équipe, 14 salariés.
47. 2016.09.09, Paris 19^e, pot de départ d'une coordinatrice, 14 salariés et anciens salariés.
48. 2016.10.14, réunion entre coordinateurs à propos des conditions de travail, 6 salariés.
49. 2016.10.17, réunion globale, 17 salariés.
50. 2016.11.07, réunion entre coordinateurs à propos des conditions de travail, 11 salariés.
51. 2016.12.05, réunion d'équipe, 9 salariés.
52. 2016.12.12, point individuel sur mes missions avec 2 responsables.
53. 2016.12.22, réunion globale, 10 salariés.
54. 2017.01.12, formation interne sur l'animation, 7 salariés.
55. 2017.01.18, réunion restitution du diagnostic « besoins de formation et insertion », 8 salariés.
56. 2017.01.26, Paris 14^e, soirée-cocktail pour fêter un appel d'offres, 3 salariés, 4 CDSU, 20 autres professionnels de l'urbanisme.
57. 2017.02.06, réunion entre coordinateurs, 7 salariés.
58. 2017.03.06, formation interne sur les chartes d'engagement mutuel, 7 salariés.
59. 2017.03.20, réunion globale, 16 salariés.
60. 2017.04.10, réunion de travail sur le thème de la sécurité et du squat, 12 salariés.
61. 2017.04.24, séminaire collectif, état des lieux des problématiques de travail, 8 salariés.
62. 2017.05.02, réunion d'équipe, 11 salariés.
63. 2017.05.03, point sur la thèse avec une responsable d'équipe, 2 salariés.
64. 2017.05.30, réunion d'équipe, 13 salariés.
65. 2017.06.22, réunion à propos de la poursuite de ma thèse, 4 salariés.
66. 2017.06.26, séminaire collectif puis pot de départ de deux salariés, 18 salariés.
67. 2017.07.19, réunion de préparation, formation interne sur la politique de la ville, 3 salariés.
68. 2017.09.08, réunion de restitution d'un diagnostic d'un consultant extérieur, 9 professionnels.
69. 2017.09.14, réunion d'équipe, 12 salariés.
70. 2018.07.20, pot de départ d'une salariée, 16 salariés et anciens salariés d'Epsilon.
71. 2019.07.08, local d'Epsilon, discussion informelle avec d'anciens collègues.

Séances de « formations » ou ateliers de réflexivité pilotés par le chercheur

1. 2015.11.06, animation d'un atelier interne sur la politique de rénovation urbaine, 7 salariés.
2. 2015.12.07, animation d'un atelier de restitution temporaire de la thèse, 8 salariés.
3. 2016.03.17, animation d'un atelier de réflexion sur l'origine du DSU, 10 salariés.
4. 2016.04.19, animation d'un atelier sur la mobilisation des habitants, 14 salariés.
5. 2016.06.02, atelier de formation interne sur le positionnement professionnel, 14 salariés.
6. 2016.07.11, atelier de formation interne sur les techniques d'animation animée par Khedidja Mamou et moi-même, 13 salariés.
7. 2017.01.19, formation khedidja Mamou sur les techniques d'animation, 14 salariés.
8. 2017.02.02, formation Khedidja Mamou sur les conflits, 12 salariés.
9. 2017.02.09, formation Khedidja Mamou sur les techniques d'animation, 12 salariés.
10. 2017.07.03, formation interne sur le développement social urbain, 12 salariés.
11. 2017.07.10, formation interne sur la gestion du logement social, 10 salariés.
12. 2017.08.28, formation interne sur le fonctionnement de la politique de la ville, 14 salariés.
13. 2017.08.31, Clichy-sous-Bois, formation interne auprès de l'équipe MOUS Bas-Clichy sur le développement social urbain, animée par le doctorant.

14. 2017.09.01, Clichy-sous-Bois, formation interne auprès de l'équipe MOUS Bas-Clichy sur sur la gestion du logement social, animé par le doctorant
15. 2017.09.04, formation interne sur l'histoire de la structure et de ses démarches, 16 salariés.
16. 2017.09.05, formation interne sur les techniques d'observation qualitative, 15 salariés.
17. 2017.09.11, formation interne sur les techniques d'enquête quantitative, 14 salariés.
18. 2017.10.04, interne sur les techniques d'observation qualitative, 7 salariés.
19. 2017.11.17, restitution de la thèse en cours, 16 salariés et 3 anciennes salariées.

Dammarie-les-Lys

1. 2015.06.10, animation en pied d'immeuble de jardinage, 2 gestionnaires, 3 DSU, 30 enfants.
2. 2015.06.24, animation en pied d'immeuble environnement, 2 gestionnaires, 3 DSU, 20 enfants.
3. 2015.09.22, comité de résidence, 4 locataires, 4 gestionnaires (dont 2 gardiens), 2 DSU.
4. 2015.10.14, porte-à-porte de sensibilisation au jet par les fenêtres et distribution d'une plaquette d'informations sur le métier du gardien (17 résidents).
5. 2015.12.03, atelier d'informations sur les charges, 2 gestionnaires, 2 DSU, 4 locataires
6. 2015.12.09, animation de décoration des halls de la résidence, 1 locataire et 9 enfants, 2 DSU
7. 2016.01.19, comité de résidence, 4 locataires, 2 gardiens, un gestionnaire, 2 DSU

Projet mémoire de la Plaine-St-Denis

1. 2014.10.30, réunion de pré-cadrage projet mémoire, salle de réunion de l'agence locale du bailleur, 2 prestataires DSU, 2 DSU, la gardienne de La Ruche.
2. 2014.11.13, visite de la résidence par la gardienne, 3 prestataires DSU, 2 agents du bailleur.
3. 2014.11.27, porte-à-porte d'informations sur le projet mémoire (14 résidents).
4. 2014.12.01, porte-à-porte d'informations sur le projet mémoire (16 résidents).
5. 2014.12.03, réunion de lancement du projet mémoire, 5 locataires, 3 prestataires, 1 CDSU
6. 2014.12.04, balade urbaine organisée par l'Association Mémoire Vivante
7. 2015.01.15, co-animation d'un atelier mémoire, 7 locataires, 3 prestataires DSU, 1 CDSU.
8. 2015.01.24, rencontre avec l'association Jardin Partagé Christino Garcia, 2 prestataires.
9. 2015.02.05, rencontre avec le directeur de la Maison de Quartier de la Plaine.
10. 2015.02.19, co-animation d'un atelier mémoire, 6 locataires, 2 prestataires.
11. 2015.03.02, rencontre avec l'association AMAPlaine (AMAP).
12. 2015.03.10, atelier mémoire annulé par faute de mobilisation des locataires. Visite au domicile de 3 d'entre eux et entretien « récit de vie » avec un locataire.
13. 2015.03.11, réunion de suivi d'avancement du projet avec la cliente DSU.
14. 2015.03.25, entretien « récit de vie » avec un couple de locataires.
15. 2015.03.26, entretien « récit de vie » avec un couple de locataires.
16. 2015.03.28, entretien « récit de vie » avec trois locataires.
17. 2015.03.31, entretien « récit de vie » avec deux locataires.
18. 2015.04.02, atelier mémoire avec l'association Mémoire Vivante de la Plaine, 7 locataires, 2 prestataires, 1 associatif.
19. 2015.04.07, rencontre avec une élue locale et avec le responsable de la Maison de quartier.
20. 2015.04.22, réunion de pilotage du projet mémoire en présence du directeur territorial.
21. 2015.05.06, balade urbaine, 2 prestataires, 2 CDSU, 8 locataires, 1 associatif.
22. 2015.05.12, atelier mémoire avec intervention de Benoît Pouvreau, 7 locataires, 2 DSU.
23. 2015.05.29, fête des voisins et restitution intermédiaire du projet mémoire, 18 locataires, 2 prestataires, 1 CDSU, 1 élu local, 1 associatif.
24. 2015.06.12, réunion prestataire-CDSU négociation d'un avenant, 2 prestataires, 2 DSU.
25. 2015.07.23, réunion à l'agence locale du bailleur entre prestataire et CDSU.
26. 2015.09.11, réunion de cadrage de poursuite du projet mémoire entre prestataire et clients.

27. 2015.09.18, animation en pied d'immeuble : présentation de l'état d'avancement du projet mémoire aux habitants, discussions informelles avec 5 locataires.
28. 2015.09.21, entretien « récit de vie » avec une locataire.
29. 2015.09.23, atelier mémoire, 5 locataires, 2 prestataires DSU.
30. 2015.11.19, entretien « récit de vie » avec deux locataires.
31. 2015.12.15, réunion client/prestataire, retours sur la rédaction de la V1 du livret mémoire
32. 2016.01.26, réunion client/prestataire, retours sur la V2 du livret avec le directeur territorial.
33. 2016.03.11, réunion client/prestataire, retours sur la V3 du livret mémoire.
34. 2016.03.24, réunion de présentation de l'avancement du projet mémoire auprès des partenaires du bailleur (ville, etc.)
35. 2016.04.27, atelier avec les habitants, préparation exposition participative, 11 locataires, 1 prestataire DSU, 2 prestataires graphistes.
36. 2016.05.24, Siège social du bailleur, réunion de préparation de l'évènement d'inauguration de réhabilitation de la résidence et du projet mémoire, 8 agents du bailleur (dont 2 DSU), 1 représentant de la mairie, 1 historien, 1 membre d'association, 1 agent de la DRAC, 5 prestataires.
37. 2016.06.28, Siège social du bailleur, réunion de préparation de l'évènement d'inauguration de réhabilitation de la résidence et du projet mémoire, 8 agents du bailleur (dont 2 DSU), 1 représentant de la mairie, 1 historien, 1 membre d'association, 1 agent de la DRAC, 5 prestataires.
38. 2016.09.17, évènement d'inauguration de La Ruche et vernissage de l'exposition et du livret-mémoire, environ 40 résidents, 20 agents du bailleur, 15 acteurs locaux.
39. 2016.10.12, Paris, siège social du bailleur, 3^e édition du « Trophée de l'utilité sociale » (concours du projet de développement social interne au sein du GIE), 60 participants.

Autres terrains de participation-observante

1. 2014.09.16, Houilles, porte-à-porte vote réhabilitation (12 résidents).
2. 2014.09.22, Houilles, porte-à-porte vote réhabilitation (22 résidents).
3. 2014.10.01, Épinay-sur-Seine, La Source, porte-à-porte avec jeune de la bourse au permis pour inviter les locataires à participer au Rallye-Propreté (18 résidents).
4. 2014.10.04, Épinay-sur-Seine, La Source, Rallye-Propreté, animation d'un stand sur les « nuisibles » (80 enfants, 14 résidents adultes, 15 professionnels).
5. 2014.10.07, Clichy-sous-Bois, porte-à-porte de sensibilisation à la propreté (25 résidents).
6. 2014.10.11, Villetaneuse, visites de courtoisie enquête post-réhabilitation (3 résidents).
7. 2014.10.15, Houilles, porte-à-porte vote réhabilitation (25 résidents).
8. 2014.10.21, Clichy-sous-Bois, porte-à-porte de sensibilisation à la propreté (23 résidents).
9. 2014.10.22, Paris, réunion avec Téo et Léa pour parler du futur du projet d'Osny (préparation des préconisations pour 2015 et la futur MOUS réha. Voir mail du 18/11/2014)
10. 2014.10.28, Paris 14^e, enquête de satisfaction post-travaux (4 entretiens avec des résidents).
11. 2014.10.29, Paris 14^e, enquête de satisfaction post-travaux (5 entretiens avec des résidents).
12. 2014.10.21, Villetaneuse, visites de courtoisie enquête post-réhabilitation (4 résidents).
13. 2014.11.04, Pierrefitte, porte-à-porte propreté et informations jardin partagé (18 résidents).
14. 2014.11.05, Paris 14^e, enquête de satisfaction post-travaux (6 entretiens avec des résidents).
15. 2014.11.06, Paris 14^e, enquête de satisfaction post-travaux (4 entretiens avec des résidents).
16. 2014.11.14, Paris 14^e, enquête de satisfaction post-travaux (3 entretiens avec des résidents).
17. 2014.11.18, Gennevilliers, porte-à-porte jet par les fenêtres (16 résidents).
18. 2014.12.08, Saint-Cyr-l'École, porte-à-porte de sensibilisation au tri sélectif (28 résidents).
19. 2014.12.13, Montfermeil, pot de clôture de la MOUS (60 résidents, 20 professionnels, élus).
20. 2014.12.15, Grigny, porte-à-porte de sensibilisation au tri sélectif (32 résidents).
21. 2014.12.18, Etampes, porte-à-porte de sensibilisation aux punaises de lit (38 résidents).
22. 2015.01.13, Etampes, porte-à-porte de sensibilisation aux punaises de lit (26 résidents).
23. 2015.02.04, Epinay-sous-Sénart, porte-à-porte de sensibilisation au tri sélectif (24 résidents).

24. 2015.02.17, Villeneuve-la-G., porte-à-porte invitation réunion jardin partagé (38 résidents).
25. 2015.03.03, Blanc Mesnil, animation réunion en pied d'immeuble, 10 locataires, 2 prestas.
26. 2015.03.04, Poissy, animation réunion en pied d'immeuble, 12 locataires, 2 prestas.
27. 2015.03.05, Pierrefitte, porte-à-porte questionnaire place de parking (20 résidents).
28. 2015.03.18, Goussainville, animation réunion en pied d'immeuble, 9 locataires, 3 prestas.
29. 2015.03.24, Goussainville, animation réunion en pied d'immeuble, 8 locataires, 1 presta.
30. 2015.03.25, Goussainville, animation réunion en pied d'immeuble, 7 locataires, 1 presta.
31. 2015.03.26, Goussainville, animation réunion en pied d'immeuble, 11 locataires, 1 presta.
32. 2015.03.31, Goussainville, animation réunion en pied d'immeuble, 12 locataires, 1 presta.
33. 2015.04.03, Goussainville, animation réunion en pied d'immeuble, 7 locataires, 1 presta.
34. 2015.04.08, Épinay-sur-Seine, visites de courtoisie post-relogement ANRU (3 résidents)
35. 2015.04.14, Noisy-le-Grand, animation réunion en pied d'immeuble, 8 locataires, 1 presta.
36. 2015.04.16, Noisy-le-Grand, animation réunion en pied d'immeuble, 9 locataires, 1 presta.
37. 2015.04.18, Épinay-sur-Seine, mobilisation espace public conseil citoyens (36 résidents).
38. 2015.04.21, Noisy-le-Grand, animation réunion en pied d'immeuble, 12 locataires, 2 prestas.
39. 2015.04.25, Épinay-sur-Seine, mobilisation espace public conseil citoyens (38 résidents).
40. 2015.04.27, Grigny, porte-à-porte sensibilisation tri sélectif (25 résidents).
41. 2015.05.05, Grigny, porte-à-porte sensibilisation tri sélectif (35 résidents).
42. 2015.06.02, Aulnay-sous-Bois, porte-à-porte d'invitation à une action interpartenariale sur les droits sociaux (42 résidents).
43. 2015.06.03, Champigny-sur-Marne, enquête propreté en porte-à-porte (24 résidents).
44. 2015.06.11, Épinay-sur-Seine, réunion conseil citoyen, 14 résidents, 4 prestas, 1 agent Ville.
45. 2015.07.16, Grigny porte-à-porte de sensibilisation au tri sélectif (42 résidents).
46. 2015.09.30, Les Mureaux, animation projet mémoire : recueil de la parole et des souvenirs des passants dans une cité HLM résidentialisée (environ 20 résidents).
47. 2015.10.01, Champigny-sur-Marne, porte-à-porte tri sélectif (34 résidents).
48. 2015.10.12, Pierrefitte, porte-à-porte questionnaire place de parking (18 résidents)
49. 2015.11.03, Aulnay-sous-Bois, visites de courtoisie auprès de ménages (4 résidents)
50. 2015.11.09, Aulnay-sous-Bois, visites de courtoisie auprès de ménages (5 résidents).
51. 2016.01.14, St-Denis, porte-à-porte jet par les fenêtres (18 résidents).
52. 2015.11.16, Épinay-sur-Seine, porte-à-porte et animation en pied d'immeuble sur les économies d'énergie (20 résidents).
53. 2015.12.17, St-Denis, porte-à-porte de sensibilisation jet par les fenêtres (16 résidents).
54. 2016.01.25, Villeneuve-la-G., porte-à-porte passation questionnaire enquête de satisfaction et présentation de la démarche de locataires-référents (12 résidents).
55. 2016.05.02, Choisy-le-Roi, animation d'une réunion de palier, 12 locataires, 3 prestas.
56. 2016.06.01, Épinay-sur-Seine, action réalisée par le conseil citoyen du centre-ville et soutenue par le prestataire, « terrasse de printemps ». Interviews type mini-trottoir avec 3 membres du conseil citoyen et l' élu chargé de la démocratie participative.
57. 2016.07.09, Les Mureaux, animation en pied d'immeuble, 6 enfants, 6 adolescents, 3 DSU
58. 2016.07.26, Saint-Ouen-l'Aumône, animation local sénior (6 résidentes) et entretiens type micro-trottoir avec 3 habitantes et l'animatrice du local.
59. 2016.11.03, Épinay-sur-Seine, porte-à-porte et animation en pied d'immeuble sur les économies d'énergie (25 résidents).
60. 2016.11.22, Paris 13^e, entretiens à domicile chez 2 locataires pour un projet de réhabilitation
61. 2016.11.23, Cachan, porte-à-porte d'enquête sur la propreté (28 résidents).
62. 2016.12.12, Cachan, porte-à-porte d'enquête sur la propreté (35 résidents).
63. 2017.03.29, Clichy-sous-Bois, présentation de la MOUS par Epsilon et visite du Bas-Clichy.

Annexes 2 : présentation des enquêtés⁵⁵²

Légende :

	Prestataire DSU (n=22)
	Salarié d'un bailleur (n=27)
	Acteur d'une administration publique (collectivité, État, organisme...) (n=7)
	Militant d'une amicale de locataire (n=4)
	Locataire « ordinaire » (n=27)

Liste des professionnels du DSU interviewés

Nom	Statut	Âge	Diplôme 1 ^{er} cycle	Diplôme 2 ^e cycle	Origine sociale	Vécu en cité HLM	Date entretien	Lieu	Durée
Matthieu	Epsilon	25-30	urbanisme	DSU	CPIS	Non	23/10/14	Epsilon	1h25
Rémy	Epsilon	25-30	AES	urbanisme	Employé-ouvrier	Pavillon proche	13/12/14	Epsilon	2h15
Léa	Epsilon	25-30	sciences politiques	sciences politiques	Prof. Int.	Non	17/12/14	Epsilon	1h40
Faiza	Epsilon	25-30	carrières sociales	DSU	Employé-ouvrier	Non	12/01/15	Café	1h40
Amina	Epsilon	35-40	sociologie	DSU	ouvrier	Oui	27/01/15	Café	1h25
Leslie	Prestataire	40-45	BEJEPS	<i>sans objet</i>	Employé-ouvrier	Non	13/03/15	Café	2h50
Caroline	Epsilon	25-30	sciences politiques	sciences politiques	CPIS	Non	05/04/15	Café	1h50
Cyprien	Epsilon	25-30	sciences politiques	sciences politiques	CPIS	Non	08/12/15	Epsilon	1h15
Nabil	Epsilon	25-30	sciences politiques	urbanisme	Employé-ouvrier	Pavillon	29/01/16	Epsilon	1h10
Chloé	Epsilon	25-30	histoire	DSU	CPIS	Non	16/03/16	Epsilon	2h20
Zoé	CDSU	25-30	sciences politiques	sciences politiques	CPIS	Non	13/05/16	Café	3h05
Lorène	Resp. DSU	45-50	Droit	Droit	Prof. Int.	Oui	22/07/16	Siège ESH	1h40
Sihem	Epsilon	30-35	sociologie	sociologie	Employé-ouvrier	Oui	25/07/16	Chez elle	2h50
Camille	CDSU	25-30	géographie	géographie	Prof. Int.	Non	28/07/16 16/06/17	Café Siège ESH	1h15 2h40
Soizic	Epsilon	25-30	sociologie	sociologie	CPIS	Non	16/09/16	Epsilon	1h50
Christian	Epsilon	50-55	carrières sociales	<i>sans objet</i>	Employé-ouvrier	Oui	27/10/16	Epsilon	2h30
Marie	CDSU	30-35	sciences politiques	sciences politiques	Prof. Int.	Oui	10/01/17	Epsilon	5h20
Sonia	Epsilon	25-30	carrières sociales	<i>sans objet</i>	Employé-ouvrier	Oui	12/01/17	Epsilon	1h25
Carine	CDSU	30-35	Sociologie	DSU	Employé	Oui	01/02/17	siège ESH	3h
Lisa	Prestataire	25-30	AES	DSU	Prof. Int.	Pavillon	02/02/17	Café	2h10
Abdoul	Epsilon	35-40	sociologie	sociologie	Employé-ouvrier	Oui	12/04/17	Café	3h25
Aude	Epsilon	25-30	sociologie	DSU	Employé	Oui	17/05/17	Chez elle	3h50
Binta	CDSU	25-30	carrières sociales	DSU	Employé-ouvrier	Oui	02/06/17	Café	4h45

⁵⁵² Ces annexes n'incluent pas les entretiens effectués dans le cadre des prestations de DSU (comme ceux de *La Ruche*).

Nom	Statut	Âge	Diplôme 1 ^{er} cycle	Diplôme 2 ^e cycle	Origine sociale	Véçu en cité HLM	Date entretien	Lieu	Durée
Youssef	Agent GUP	35-40	Droit	sans objet	NR	Oui	14/06/17	Local pro	3h10
Anaïs	Asso DSU	30-35	architecture	architecture	CPIS	Non	05/07/17	Local pro	1h30
Mathilde	Asso DSU	30-35	anthropologie	anthropologie	NR	Non	06/07/17	Local pro	2h05
David	Epsilon	20-25	ingénierie du son	sans objet	CPIS	Pavillon proche	10/07/17	Local Iris	2h20
Amélie	CDSU	40-45	carrières sociales	DSU	Prof. Int.	Non	17/07/17	Agence	4h20
Anissa	USH	45-50	géographie	urbanisme	NR	NR	20/07/17	USH	1h05
Téo	CDSU	35-40	géographie	urbanisme	NR	Non	21/07/17	siège ESH	3h45
Cyril	Epsilon	30-35	commerce	urbanisme	Employé-ouvrier	Pavillon	19/10/17	Epsilon	1h10
Tom	Epsilon	25-30	sciences politiques	urbanisme	Employé-ouvrier	Non	30/10/17	Epsilon	2h10

Liste des gestionnaires HLM interviewés

Nom	Statut	Âge	Niveau de diplôme	Origine sociale	Véçu en cité HLM	Date entretien	Lieu	Durée
Linda	resp. agence	45-50	Brevet	Ouvrier-employé	Non	18/07/16	Agence	1h55
Lionel	resp. secteur	50-55	Brevet	Prof. Int.	Non	18/07/16	Agence	1h55
Karim	resp. secteur	45-50	Bac+2	NR	Non	02/03/17	Agence	3h00
Youcef	ch. attribution	40-45	Sans diplôme	Ouvrier-employé	Oui	27/02/17	Local Iris	2h55
Didier	CGL	55-60	Sans diplôme	Ouvrier-employé	Non	21/02/17	Agence	2h00
Yanis	gardien	35-40	Bac +2	Ouvrier-employé	Oui	13/06/17	loge gard.	2h15
Houad	gardien	45-50	CAP gardien	Ouvrier-employé	Oui	20/04/17	loge gard.	2h15
Marise	gardienne	45-50	CAP gardien	Ouvrier-employé	Oui	20/04/17	loge gard.	2h15
Nicolas	resp. agence	50-55	Bac +4	Ouvrier-employé	Oui	06/07/17	Agence	2h35
Exaucée	gardienne	45-50	Bac +5	NR	Oui	25/07/17	loge gard.	1h20
Régine	resp. secteur	45-50	Bac	Ouvrier	Oui	21/02/17	agence	3h10
Jérôme	resp. secteur	30-35	Bac +2	Prof. Int.	Pavillon	29/11/16	agence	3h10
Jean-Paul	dir. service	60-65	Bac +5	NR	NR	17/02/17	siège OPH	1h
Hervé	gardien	50-55	CAP gardien	Ouvrier	Non	05/07/17	loge gard.	1h40
Yvon	administrateur	60-65	Bac +5	NR	Non	25/02/16	siège ESH	1h20

Autres acteurs interviewés

Nom	Statut	Âge	Niveau de diplôme	Origine sociale	Véçu en cité HLM	Date entretien	Lieu	Durée
Aurore	cheffe projet urbain	40-45	Bac+5	Prof. Int.	Non	17/02/17	siège OPH	3h35
Fanny	chargée projet urbain	25-30	Bac+5	CPIS	Non	17/02/17	siège OPH	3h35
Sophie	déléguée du préfet	45-50	Bac+5	Prof Int.	Non	07/12/16	bureau	
Josiane	dir. club de prev.	50-55	Bac+3	NR	oui	01/06/16	Café	0h50
René	Ancien maire	85-90	Bac+3	ouvrier	oui	29/11/16	Chez lui	
Pierre	Chargé de mission	25-30	Bac+5	Prof. Int.	Non	04/05/17	Mairie	
Leïla	Chargé de mission	45-50	Bac+1	ouvrier	oui	16/05/17	Mairie	

Liste des résidents des grands ensembles interviewés

Nom	Assiduité dans le dispositif	Lieu	Origine	âge	Composition du ménage	Profession	Engagement par ailleurs	Arrivée dans le quartier	Diplôme	Date entretien	Lieu	Durée
Mme Touré	Souvent présente	Les Saules	Née à Sarcelles de parents sénégalais	38	Couple avec 4 jeunes enfants	femme au foyer	Association parents d'élèves, ONG	1980	BEP	08/03/16	Son logement	2h00
Mme Traodéc	Toujours présente	Les Vignes	Française d'origine normande	56	Divorcée, vit avec un enfant adulte	Femme de ménage indépendante	Non puis comité de quartier	1982	Certificat d'études	08/03/16	Son logement	2h30
M. et Mme Dia	Souvent présents	Les Saules	Congo	77	couple	Retraités, infirmière et ingénieur	Groupe biblique œcuménique	2003	Niveau licence et Master	05/04/16	Leur logement	2h15
Mme Marchal	Toujours présente	Les Vignes	Française	69	Femme seule	Retraitée, Employée	PCF	1969	Certificat d'études	19/05/16	Son logement	1h30
Mme Beeharry	Souvent présente	Iris	Mauricienne	56	Femme seule avec un enfant	Agent de service hospitalier	Non	1994	Sans diplôme	27/05/16	Son logement	1h25
Mme Ayad	Très intermittente	Les Vignes	Française de parents algériens	34	Couple avec 2 enfants	Professeure des écoles à Trappes	Fait circuler des pétitions dans immeuble	1984	Niveau Master	27/05/16	Local DSU	2h05
M. Taleb	Souvent présent	Iris	Français né en Algérie	42	Couple avec 4 enfants, et ses parents	Employé de la Poste	Non puis amicale	1977	Bac	07/06/16	Restauration du quartier	1h45
Mme Joly	Souvent présente	Iris	"Trappiste depuis 5 générations"	35	Couple avec un enfant de 6 ans	Femme au foyer	Adhérente d'une amicale	Née à Trappes	Bac pro	24/06/16	Son logement	2h30
Mme Guénégan	Très intermittente	Iris	Née en Bretagne	60	Couple	Médiatrice association locale	conseillère municipale, asso locale, ex amicale	1977	Bac	28/06/16	Local associatif	3h45
Mme Sané	Toujours présente	Iris	Sénégalaise, arrivée en France à 20 ans	52	Couple avec 2 enfants adultes	Auxiliaire de vie	Mosquée Tontines	1988	Niveau licence	13/07/16	Restauration du quartier	2h00
Mme Dupont	Toujours présente	Iris	Région parisienne	65	Seule	Retraitée, employée	Non, ex-mari dans l'ex-amicale	1981	Certificat d'études	13/07/16	Son logement	2h20

Nom	Assiduité dans le dispositif	Lieu	Origine	âge	Composition du ménage	Profession	Engagement par ailleurs	Arrivée dans le quartier	Diplôme	Date entretien	Lieu	Durée
M et Mme Leroy	Toujours présents	Iris	Picardie	68 et 61	Couple sans enfants	Retraités agents de sécurité	"Voisins Vigilants" dans leur ex-village Paroisse locale	2013	Certificat d'études	13/07/16	Leur logement	2h10
Mme Ben Ali	Toujours présente	Les Vignes	Algérienne arrivée en France à 20 ans	37	Couple avec 4 enfants	Assistante maternelle	Maraudes avec groupe de femmes	2000	Bac algérien	19/07/16	Son logement	2h15
Mme Genet	Amicale de locataires	St-Ouen-l'Aumône	Région parisienne	86	Seule	Assistante maternelle	Non renseigné	1963	Sans diplôme	26/07/16	Local associatif	1h00
Mme Haddad	Souvent présente	Dammarié	Née en France de parents algériens	42	Femme seule avec 3 enfants	RSA	non	Née à Dammarié	BEP	27/07/16	son logement	1h55
Mme Sy	Souvent présente	Iris	Congolaise, arrivée en France à 3 ans	37	Vit avec son fils de 15 ans chez sa mère	Réceptionniste	Église Évangéliste	1984	BEPC pro	28/07/16	Restauration quartier	1h50
Mme Aziz	Souvent présente	Iris	Née en France de parents marocains	48	Couple avec 3 enfants adultes	Assistante maternelle	Membre de l'ex amicale de locataires	1990	Bac	15/09/16	Son logement	1h35
M. Ayoub	Toujours présente	Les Saules	Maroc, arrivé en France à 14 ans	44	Vit seul	Ouvrier du bâtiment travaux publics	Membre du comité de quartier (CQ)	1982	Brevet	23/09/16	Son logement	3h45
Mme Silva	Toujours présente	Les Saules	Portugal	52	Couple avec 4 enfants	Agent de service scolaire en collège	Membre du CQ	1984	Certificat d'études	23/09/16	Logement M.Ayoub	3h45
Mme Naciri	Toujours présente	Iris	Marocaine arrivée en France à 23 ans	48	Femme seule avec 3 enfants	RSA	Membre du CQ, amicale, asso "Tous ensemble"	2001	licence linguistique arabe	14/11/16	Restauration quartier	3h00
Mme Slimani	Toujours présente	Iris	Née au Maroc, arrivée en France à 10 ans	47	Femme seule avec un enfant adulte	Auxiliaire de vie à temps partiel	Mosquée ; avant : Droit Au Logement	1998	BELEPS (niveau bac)	14/11/16	Son logement	2h55
M. Ba	Intermittent	Les Saules	Sénégalais arrivé en France à 25 ans	39	Couple avec 2 enfants	Intérimaire chauffeur	non	2008	Bac + 2 (droit)	17/11/16	Restauration quartier	1h10

Nom	Assiduité dans le dispositif	Lieu	Origine	âge	Composition du ménage	Profession	Engagement par ailleurs	Arrivée dans le quartier	Diplôme	Date entretien	Lieu	Durée
Mme Diop	Intermittente	Les Saules	Née en France de parents sénégalais	38	Couple avec 5 enfants	Auxiliaire de vie à temps partiel	non	Née à Trappes	Brevet	30/11/16	Son logement	1h45
Mme Burdhou	Souvent présente	Iris	Mauricienne arrivée en France à 21 ans	55	Femme seule avec 1 enfant adulte	RSA - AAH	non	1990	Sans diplôme	12/01/17	Son logement	2h20
Mme Hajji	Intermittente	Iris	Marocaine arrivée en France à 2 ans	46	Femme seule avec un enfant adulte	RSA – AAH, ex assistante de vie, gériatrie	Asso Ensemble pour Demain	1991	CAP assistance de vie	27/02/17	Local associatif	3h00
Mme Le Goff	Toujours présente	Osny	Née en Bretagne, puis île-de-France	71	Femme seule, enfants partis	Retraîtée - minimum vieillesse	Ex amicale. Secours catholique, asso de quartier, asso de retraités, conseil citoyen.	1994	Certificat d'études	09/03/17	son logement	2h45
Mme Taveres	Intermittente	Osny	Capverdienne, arrivée en France à 22 ans	74	Seule	Retraîtée (femme de chambre)	non	1982	Sans diplôme	09/03/17	son logement	2h17
M. et Mme Jaouen	Toujours présents	Osny	Région parisienne	70 et 71	Couple	Retraîtés ouvrier BTP et agent de service	Ex amicale, asso de quartier, asso de retraités	1978	Certificat d'études	22/03/17	leur logement	2h20
Mme Mercier	Non concernée	Tulipes	Région parisienne	65	Couple	Retraîtée secrétaire administrative	Conseillère municipale	1972	CAP dactylo	15/05/17	son logement	2h15
M. Gaillard	Intermittent	Les Vignes	Né à Versailles, adopté	41	Seul	Serveur intermédiaire	Front National	2014	BEP	13/06/17	son logement	3h05
M. Martin	Amicale de locataires	Tilleuls	Région parisienne	74	Couple	Retraité contemporain	Non renseigné	1969	Non renseigné	26/07/17	Local associatif	1h45
M. Tazi et M. Abed	Amicale de locataires	Jonquilles	Né au Maroc Né en France de parents algériens	38 et 41	Couples avec enfants	Chauffeurs de bus	Non renseigné	2000 et né à Trappes	BEP, Bac	24/04/19	Local associatif	45 min

Liste des sigles et abréviations

ADLT : Association de Défense des Locataires de Trappes	IRDSU : Inter-Réseau des professionnels du Développement Social Urbain
AG : Assemblée Générale	LCR : Locaux Collectifs Résidentiels
ALS : Allocation de Logement Social	MOUS : Maîtrises d'Œuvre Urbaine et Sociale
ANCOLS : Agence Nationale de Contrôle du Logement Social	OPAC : Office Public de l'Aménagement et de la Construction
ANRU : Agence Nationale de Renouvellement Urbaine	OPH : Office Public de l'Habitat
APL : Aide Personnalisée au Logement	ORU : Opération de Renouvellement Urbain
APPUII : Alternatives pour des Projets Urbains Ici et à l'International	NPNRU : Nouveau Programme National de Rénovation Urbaine
CA : Conseil d'administration	NR : Non Renseigné
CDC : Caisse des Dépôts et Consignations	PALULOS : Prime à l'Amélioration des Logements à Utilisation Locative et à Occupation Sociale
CDSU : chargé de développement social urbain interne à un organisme HLM	PLAi : Prêt Locatif Aidé d'insertion
CESF : Conseillère en Économie Sociale et Familiale	PLS : Prêt Locatif Social
CGL : Chargé de Gestion Locative	PLUS : Prêt Locatif à Usage Social
CMIE : Chargé de Mission Insertion par l'Économique	PNRU : Programme Nationale de Renouvellement Urbain
CNDSQ : Commission Nationale de Développement Social des Quartiers	PRU : Projet de Renouvellement Urbain
CNL : Confédération Nationale du Logement	PSR : Programme Sociaux de Relogements
CPIS : Cadre et Profession Intellectuelle Supérieure	QPV : Quartier Prioritaire de la politique de la Ville
CSTB : Centre Scientifique et Technique du Bâtiment	REX : Réalisation Expérimentale
CUCS : Contrat Urbain de Cohésion Sociale	SAHLM : Société Anonyme d'Habitation à Loyer Modéré
DALO : Droit Au Logement Opposable	SAS : Société par Action Simplifiée
DSQ : Développement Social des Quartiers	SCIC : Société Centrale Immobilière de la Caisse des dépôts et consignations
DSU : Développement Social Urbain	SEM SATRA : Société d'Économie Mixte Société d'Aménagement de Trappes
ELAN : loi portant l'Évolution du Logement de l'Aménagement et du Numérique	SFHBM : Société Française des Habitations à Bon Marché
ESH : Entreprise Sociale pour l'Habitat	TFPB : Abattement de Taxe Foncière sur la Propriété Bâtie
FIS : Fonds pour l'Innovation Sociale	UNFOHLM : Union Nationale des Fédérations d'Organismes HLM
FORS : Fondation pour la Recherche Sociale	USH : Union Sociale pour l'Habitat
FSL : Fond de Solidarité pour le Logement	ZAC : Zone d'Aménagement Concerté
GAM : Groupe d'Action Municipale	ZUP : Zone à Urbaniser en Priorité
GEX : Gestion Expérimentale	ZUS : Zone Urbaine Sensible
GIE : Groupement d'Intérêt Économique	
GUP : Gestion Urbaine de Proximité	
HBM : Habitation à Bon Marché	
HLM : Habitation à Loyer Modéré	
HSV : réseau Habitat Social pour la Ville	
HVS : Habitat et Vie Sociale	

Table des illustrations

Figures

Figure 1 : cartographie des missions du prestataire enquêté entre 2014 et 2017	7
Figure 2 : nombre de départs volontaires de la structure d'accueil par semestre	42
Figure 3 : une articulation des matériaux de recherche	43
Figure 4 : organigramme de la structure enquêtée	49
Figure 5 : déciles de revenus par UC des ménages selon leur statut d'occupation en 2013	55
Figure 6 : cartographie des marchés de DSU au prisme de la typologie du parc social.....	56
Figure 7 : cartographie historique de la construction du parc social à Trappes	91
Figure 8 : schéma organisationnel d'une agence décentralisée enquêtée.....	109
Figure 9 : Schéma des « responsabilités partagées »	194
Figure 10 : trajectoire professionnelle des coordinateurs enquêtés après deux années d'expériences chez Epsilon	199
Figure 11 : une méthodologie du programme DSU : le « schéma de l'Horloge »	214
Figure 12 : la mise en prestation du DSU	227
Figure 13 : répartition du volume de travail (en jour-homme) des missions ponctuelles et des projets ou programmes confiés au prestataire enquêté entre 2014 et 2017.....	232
Figure 14 : affiche de communication d'un « rallye » et photo d'un stand.....	244
Figure 15 : la dispersion géographique des missions du prestataire en 2017.....	247
Figure 16 : un exemple de sensibilisation « ludique » : la « pêche au tri sélectif »	268
Figure 17 : cartographie des programmes de « locataires référents » entre 2014 et 2017	297
Figure 18 : préparation du comité de résidence du square Iris, décembre 2014	323
Figure 19 : configuration spatiale du premier comité de résidence du square Iris	326
Figure 20 : une succession de module de formation des participants	337
Figure 21 : Exemple d'affiches accolées dans l'immeuble dans le cadre du dispositif de DSU	396

Tableaux

Tableau 1: proportion d'impayés dans quatre squares HLM de Trappes enquêtés en 2016, et dans l'ensemble du parc social français	111
Tableau 2 : taux de rotation dans plusieurs immeubles enquêtés par rapport au taux de rotation observé en région île de France.....	134
Tableau 3 : dysfonctionnements gestionnaires et besoins d'interface en DSU.....	176
Tableau 4 : taille et budgets des services DSU enquêtés	177
Tableau 5 - profils des coordinateurs de projets de DSU rencontrés en cours d'enquête	197
Tableau 6 : type de financement des missions confiées au prestataire entre 2014 et 2017.....	204
Tableau 7 : des demandes des bailleurs aux outils proposés par le prestataire enquêté.....	216
Tableau 8 : analogie entre les interprétations du « jet de déchets » par les professionnels du DSU et la typologie explicative du suicide de Durkheim	218
Tableau 9 : financement du programme DSU de Trappes entre 2014 et 2016	239
Tableau 10 : financement d'un programme DSU enquêté en 2013	240

Table des matières

Remerciements	
Résumé	
Abstract	
Sommaire	1
Introduction. À la recherche d'un <i>mieux</i> vivre ensemble dans les grands ensembles d'habitat social	3
Grands ensembles, rapport locatif et lien civil : quelques éléments de définition	4
Le Développement Social Urbain dans les HLM : agir sur les modes de cohabitation	6
<i>Entre professionnalisation de l'intermédiation et substitution du tissu local. Axes de recherche, hypothèses et problématique</i>	8
Premier axe : entre émancipation et normalisation des comportements	9
Deuxième axe : une professionnalisation inaboutie de l'intermédiation	10
Troisième axe : l'intermédiation à l'épreuve des « corps intermédiaires »	11
Une lutte juridictionnelle entre institution HLM et leurs prestataires ?	13
<i>Structure de la thèse : du problème du vivre ensemble à sa mise en acte</i>	15
Méthodologie et terrains de recherche. De l'illusion de la démocratie participative au marché du vivre ensemble	17
<i>I. De la découverte des grands ensembles à la négociation d'une thèse en convention CIFRE... 19</i>	
I.A. Une double immersion dans le monde HLM et dans les grands ensembles	20
I.B. Une thèse en convention CIFRE ou la négociation d'une recherche « embarquée »	23
<i>II. Le travail du terrain : entre observation participante et participation observante</i>	26
II.A. Trappes et Osny : deux terrains complémentaires	27
1. Osny : une résidence HLM en voie de banalisation	28
2. Trappes : un grand ensemble au cœur de la déferlante médiatique	29
II.B. L'observation sous contraintes managériales	32
1. La désillusion de la découverte du marché du DSU	33
2. La participation-observante face aux missions « ponctuelles » de DSU	35
3. S'improviser coordinateur de projet : le « projet mémoire » de La Ruche	36
II.C. Une recherche sous surveillance	39
1. Une posture de demandeur sur les principaux terrains	39
2. Dammarie-les-Lys : un terrain dénué d'enjeux financiers	40
<i>III. La recherche à l'épreuve du devoir de loyauté</i>	42
III.A. Articuler les observations situées à une série d'entretiens	44
III.B. Des matériaux issus de l'immersion dans et par le marché de l'intermédiation bailleurs-locataires	48
III.C. Des terrains extérieurs : entre militantisme et stratégies de distanciation	50
Première partie. Généalogie du problème du vivre ensemble dans les quartiers HLM.....	53
Chapitre 1. La construction sociale du problème du vivre ensemble dans les grands ensembles HLM	59
<i>I. D'un instrument de moralisation de la classe ouvrière à la décadence d'un modèle universaliste du logement social</i>	61
I.A. Les HBM : une faveur philanthropique réservée aux plus « méritants »	62
1. La SFHBM : une nébuleuse réformatrice face au logement ouvrier	62
2. La Ruche : une opération pilote pour la légitimation des HBM	63
3. Les HBM : entre sélection et éducation des locataires	65
I.B. Les grands ensembles : l'incarnation d'une conception « universaliste » du logement social ...	66

I.C. 1960-1970 : la mise en procès des problèmes de cohabitation	69
1. Les grands ensembles : un urbanisme sous le flot des critiques	70
2. Une diversité de produits HLM	72
3. Des résidents des grands ensembles pas si impuissants.....	74
II. De la ségrégation à la crise du vivre ensemble : la construction sociale du problème des grands ensembles.....	77
II.A. La scène politique du logement face à la crise des grands ensembles.....	79
1. Des réformateurs à l'assaut de la modernisation des politiques sociales.....	79
2. Une lutte entre deux coalitions de politique publique.....	82
3. La réforme de 1977 : vers une paupérisation des grands ensembles	84
4. Le mouvement HLM face à la concentration spatiale des immigrés	86
II.B. Trappes : une banlieue ouvrière face à la spatialisation des problèmes sociaux	88
1. Le Nouveau Foyer : une SAHLM à la conquête d'une banlieue ouvrière.....	89
2. Le communisme municipal face aux regroupements immigrés.....	93
3. De la gestion du vivre ensemble à la chute du communisme municipal.....	96
Conclusion du chapitre 1.....	98
Chapitre 2. De la crise des grands ensembles à la crise du rapport locatif. Entre managérialisation des organismes HLM et moralisation des locataires	101
I. L'entrepreneuralisation des organismes HLM à l'épreuve de l'encadrement des quartiers « sensibles ».....	104
I.A. De l'incorporation du paradigme de l'exclusion dans les organismes HLM à la dualisation du service gestionnaire	105
I.B. Du « locataire-client » au locataire endetté et « captif ».....	109
I.C. Le traitement rationalisé des réclamations et des déviances résidentielles	113
1. La rationalisation des activités des gardiens.....	113
2. La rationalisation gestionnaire à l'épreuve des « incivilités »	116
I.D. De la démolition des grands ensembles à la normalisation des comportements par l'espace... 118	
1. La rénovation urbaine ou le triomphe de l'approche par le bâti	119
2. De la dispersion des ménages à l'encadrement de leurs pratiques résidentielles.....	122
II. La crise du rapport locatif : la gestion des quartiers sensibles à l'épreuve du procès bailleur-locataire	124
II.A. Le procès réciproque en HLM	125
II.B. Trappes : les locataires à l'épreuve de la politique managériale du bailleur	127
II.C. Les agents de proximité à l'épreuve de la managérialisation : de la crise du rapport locatif à la moralisation des locataires.....	130
1. Des <i>street-level bureaucrat</i> à l'épreuve des classes populaires	130
2. Une hiérarchie morale entre les « bons » et les « mauvais secteurs ».....	132
III. Une régulation gestionnaire du procès bailleur-locataire	134
III.A. Gérer le mécontentement des locataires : la régulation politique des grands ensembles	135
1. La gestion des relations avec les amicales de locataires.....	135
2. La gestion du parc social à l'épreuve de l'« ingérence » municipale	137
III.B. De la gestion urbaine de proximité au développement social urbain : la « pérennisation des investissements immobiliers »	138
1. Un dispositif de discrimination territoriale positive pour gérer les secteurs « difficiles ».. 139	
2. De l'abattement de taxe foncière sur les propriétés bâties au financement du développement social urbain dans les HLM.....	141
Conclusion du chapitre 2.....	143
Conclusion de la partie I.....	145
Deuxième partie. Le marché du vivre ensemble dans les grands ensembles HLM.....	149
Chapitre 3. De l'institutionnalisation du Développement Social Urbain dans les HLM au marché du vivre ensemble	153
I. L'émergence du développement social urbain dans les HLM	156
I.A. La genèse du développement social urbain	158

1.	Aux origines de la doctrine du développement social	158
2.	L'hégémonie du développement social dans l'action publique	160
I.B.	Entre institutionnalisation et professionnalisation du DSU dans les HLM	162
1.	L'engagement de la Caisse des Dépôts pour le DSU dans les HLM	162
2.	Une conception managériale du développement social dans les HLM	163
3.	La structuration professionnelle du DSU dans les HLM	165
II.	Les chargés de développement social urbain des organismes HLM : entre internalisation et externalisation du travail	168
II.A.	Le DSU des HLM : une position marginalisée dans les organismes HLM	169
1.	Le DSU comme « service support » ou la délégation du « sale boulot » des agences locatives	169
2.	Des conceptions divergentes du DSU au sein des organismes HLM	171
3.	Le DSU à l'épreuve des actions « partenariales »	174
II.B.	La délégation du face-à-face avec les habitants	176
1.	Une délégation justifiée par des enjeux budgétaires	177
L'impact des budgets des CDSU sur leur positionnement professionnel	179	
2.	Une externalisation justifiée par des arguments rationnels et statutaires	179
3.	La délégation de l'interface à des intervenants spécialisés	182
4.	Des acteurs tiers au secours de la perte d'autorité des bailleurs	184
III.	L'émergence d'un marché du développement social urbain : le cas d'un spécialiste du « terrain »	187
III.A.	Généalogie d'un prestataire pour des organismes HLM : un ancien chargé de mission DSU à la conquête d'un nouveau marché	187
Laure : de l'agent de développement local à la cheffe de projet territorial	189	
III.B.	De la « neutralité » à la rhétorique des « responsabilités partagées »	191
III.C.	Les coordinateurs de projets de DSU : des exécutants du vivre ensemble	195
Anna : de la coordinatrice de projet à la chargée de mission DSU	198	
	Conclusion du chapitre 3	200
Chapitre 4. L'externalisation du développement social urbain : entre professionnalisation et standardisation de l'intermédiation bailleurs-locataires		
203		
I.	Entre militance et ingénierie sociale : imposer son expertise dans le marché du développement social urbain	206
I.A.	L'intermédiation bailleurs-locataires : entre ingénierie et facilitation	207
1.	Faire face à la démonétisation du travail de terrain	208
2.	Donner la parole aux « invisibles » : la retraduction « militante » du travail de terrain	211
3.	Vers une codification des techniques de développement social urbain	213
I.B.	D'une interprétation multifactorielle des troubles résidentiels à la justification des pratiques de l'intermédiation	217
1.	Une interprétation culturaliste des troubles résidentiels	218
2.	Une lecture des problèmes en termes de manquements gestionnaires	222
3.	Une lecture communicationnelle des troubles résidentiels	223
II.	L'intermédiation à l'épreuve du marché : de l'outillage à la standardisation du DSU	227
II.A.	La mise en prestation du travail de terrain : une réduction du développement social à des « outils » et des « actions »	228
Un programme d'action standardisé : le « Programme Résidentiel d'Observation des Pratiques du Respect et de l'Entretien (PROPRE) »	229	
II.B.	Le marché du DSU : entre managérialisation et concurrence	230
L'arrivée de nouveaux acteurs sur le marché du DSU	232	
II.C.	Des commanditaires en quête de prestations standardisées	233
II.D.	Du subventionnement du DSU à la course à l'« innovation sociale »	236
Le Fonds pour l'Innovation Sociale (FIS)	238	
III.	L'impératif participatif sous contraintes managériales	240
III.A.	La participation des habitants comme impératif professionnel	241
III.B.	La « co-construction » à l'épreuve de la rentabilité des prestations	244
III.C.	La dispersion géographique des missions à l'épreuve de la rentabilité	246

III.D. L'extériorité du tiers à l'épreuve de la confiance.....	248
Conclusion du chapitre 4	250
Chapitre 5. Entre délégation du « sale boulot » et quête de « neutralité » : la professionnalisation par le bas du travail du vivre ensemble	253
I. Gérer le hiatus entre normalisation et soutien des pratiques habitantes	256
I.A. Les coordinateurs de projets à l'épreuve de la « sensibilisation » des locataires « déviants » .	257
1. L'écueil du ciblage des populations dans les missions de sensibilisation.....	257
2. Les visites-conseils à l'épreuve de la stigmatisation des ménages	259
3. De la prescription de la « propreté » au jugement moral des classes populaires : les défis de l'intrusion dans la sphère privée.....	261
Les prestataires à l'épreuve du « dégoût des autres »	263
I.B. De la managérialisation des pratiques à la formulation d'une promesse	263
I.C. S'ajuster en situation à la prescription des normes et négocier un rôle de soutien	266
1. Des ressources interactionnelles pour déjouer l'approche moralisatrice	266
L'humour pour dédramatiser les situations	267
2. « Considérer l'autre comme son égal » : un travail symbolique de « non-condescendance » 269	269
3. Un retranchement dans une approche techniciste de la « neutralité »	271
II. Une professionnalisation par le bas de l'intermédiation	273
II.A. La lutte pour l'amélioration des conditions de travail : une forme de professionnalisation par le bas du travail de terrain.....	274
L'éthique du don de soi à l'épreuve de la reconnaissance professionnelle	278
II.B. La relation prestataire-client : entre promotion de l'intermédiation collective et renégociation des missions	279
II.C. Le doctorant-salarié à l'épreuve de la professionnalisation par le bas de l'intermédiation	282
1. Valoriser les actions de l'entreprise ou le chercheur à l'épreuve des « liaisons dangereuses » de la participation	283
2. Des ateliers de réflexivité à la formation descendante sur le DSU	285
Conclusion du chapitre 5	288
Conclusion de la partie II de la thèse	291
Troisième Partie. Le développement social urbain à l'épreuve du vivre ensemble	295
Chapitre 6. De la fétichisation sociologique des « exclus » à la légitimation de la managérialisation du logement social	299
I. Entre substitution et contournement des associations de locataires	301
I.A. De la fétichisation des « exclus » à l'évitement des « inclus ».....	302
Des participants embarrassants : l'investissement des amicales de locataires dans les scènes de DSU	304
I.B. Une délégitimation des modes d'engagement des amicales de locataires	306
1. De la professionnalisation à la notabilisation des « amicales historiques ».....	307
Une amicale de locataires « vieillissante » et délégitimée	308
2. Entre apprivoisement et « ensauvagement » des amicales de locataires.....	309
Une amicale « nouvelle génération » perçue comme « revendicative »	310
3. La disqualification des nouvelles amicales de locataires	311
II. Mobiliser les « invisibles » : entre sélectivité, inclusivité et encadrement de l'expression de la conflictualité	316
II.A. Aller vers les invisibles : entre inclusion et exclusion de l'espace public	318
Une réunion en pied d'immeuble en acte, Les Figuiers, Trappes, janvier 2016	319
II.B. Ethnographie d'un premier comité de résidence : une réunion sous tensions	321
1. L'inclusivité des réunions préparatoires au comité de résidence	323
2. Une mise en débat de la sélectivité du dispositif	326
II.C. Entre conflictualisation et dépolitisation des problèmes techniques	329
1. Les « persona non grata » de la participation à l'épreuve de la construction d'un monde commun.....	329

La disqualification en acte d'un « mauvais participant »	330
2. Le conflit entre usure et usage en acte	332
III. Une citoyenneté capacitaire : entre formation des locataires et pacification des conflits ...	335
III.A. La préparation des réunions : entre accès à l'espace public et étouffement de la critique	337
1. De l'apprentissage des règles du débat public à la responsabilisation des locataires	338
L'intériorisation par les participants des règles tacites de la délibération	339
2. Les comptes-rendus de réunion : entre invisibilisation de la critique et légitimation des modes de gestion	341
III.B. La formation des référents : entre injonction participative et légitimation des modes de gestion	345
1. De l'information à la légitimation de la managérialisation du logement	345
2. Une injonction à se positionner en auxiliaires de l'action publique	348
Agir en acteur de son cadre de vie : entre injonction et impérieuse nécessité.....	349
Conclusion du chapitre 6	351
Chapitre 7. Agir en intermédiaire ordinaire : l'ajustement des locataires à l'injonction participative des organismes HLM.....	353
I. Les référents d'immeuble : une posture exigeante	355
I.A. Des attentes contrastées de la figure du référent d'immeuble chez les professionnels	356
1. Les attentes des gestionnaires : entre élitisme et éducation	357
Régine, gestionnaire : entre promiscuité et distinction des classes populaires	359
2. Les attentes des spécialistes du DSU	360
I.B. L'autosélection sociale des référents	363
II. Entre défense des droits et relais des devoirs : l'ajustement des locataires à l'injonction à agir en relais de l'action publique	368
II.A. Entre relais d'informations et vigilance à l'égard du voisinage	369
De la surveillance à la bienveillance envers le voisinage	370
II.B. Du porte-parole des habitants au médiateur profane	371
Une référente à l'engagement multisitué	372
III. La posture de référents : entre risques et rétributions individuelles et collectives	374
III.A. L'ajustement aux antagonismes entre bailleur et locataires	374
1. La concertation avec le bailleur à l'épreuve des risques.....	374
2. Le rappel de la norme au risque des « représailles »	378
Une résistance collective à rappeler frontalement de la norme	378
III.B. L'ethnicisation de la régulation des parties communes.....	381
III.C. Les référents : entre incitations sélectives et concurrence d'engagement	385
1. Des rétributions qui accroissent les inégalités résidentielles	385
2. La concurrence entre DSU et offre participative municipale.....	387
Conclusion du chapitre 7	389
Chapitre 8. Le développement social urbain à l'épreuve de la « communauté des locataires » : entre autonomie et hétéronomie des groupes de référents.....	391
I. Des face-à-face exclusifs entre locataires et gestionnaires	394
I.A. Le programme DSU de Dammarie-les-Lys : chronique d'un « échec ».....	395
1. Entre spatialisation des problèmes sociaux et moralisation des locataires	395
Un atelier sur les économies de charge locative ne prêchant qu'un public convaincu.....	396
2. Le DSU contre les réseaux familiaux ?	400
I.B. Osny : entre succès technique et apathie collective	403
I.C. Des groupes de référents hétéronomes	407
1. L'absence d'articulation des dispositifs aux groupements qui structurent le tissu social ...	408
2. De la déconflictualisation de la gestion à l'apathie des référents	410
II. Le DSU contre les acteurs intermédiaires	411
II.A. La concurrence entre amicales de locataires et professionnels du DSU.....	411
Les Vignes : une fête de voisins vécue sur le mode de l'échec, juin 2016.....	412
L'ADLT : entre quête de légitimité et élargissement de son champ d'action	413
II.B. Le marché du DSU contre les gardiens d'immeuble ?	414

1. Les effets de l'exclusion des gardiens de la « concertation »	415
2. Une lutte juridictionnelle entre gardien et prestataires	417
III. Une articulation entre DSU et communauté des locataires.....	419
III.A. Les professionnels du DSU à l'épreuve de la communauté résidentielle	419
1. De l'incurie institutionnelle au sentiment d'appartenance commune	420
2. De l'arrivée d'un nouveau bailleur à l'empathie entre prestataires et locataires	422
III.B. Vers un « communautarisme civique » ?	423
Conclusion du chapitre 8.....	429
Conclusion de la partie III.....	431
Conclusion générale. Une analyse de la politique sociale du logement à partir de ses marges	435
Les grands ensembles comme espace d'expérimentation du vivre ensemble	437
Dans l'œil du tiers : une analyse de l'action publique à partir de ses marges	440
La professionnalisation de l'intermédiation : démocratisation ou neutralisation politique de l'encadrement résidentiel des classes populaires ?	443
De la professionnalisation de l'intermédiation, construction d'une communauté résidentielle et empowerment des locataires	446
Axes prospectifs et limites d'une analyse de l'intermédiation sous l'angle du marché du DSU	449
Bibliographie générale	453
Annexes	483
Annexes 1 : listes des observations	483
Observations à Trappes.....	483
Observation à l'agence locale de Trappes ou autres réunions avec le service DSU.....	483
Observations au Square Les Saules	483
Observations au Square Les Vignes	484
Observations au Square Iris.....	484
Autres quartiers de Trappes.....	485
Observations à Osny (Jacinthes).....	485
Évènements internes de la structure enquêtée.....	486
Séances de « formations » ou ateliers de réflexivité pilotées par le chercheur	487
Dammarie-les-Lys	488
Projet mémoire de la Plaine-St-Denis.....	488
Autres terrains de participation-observante	489
Annexes 2 : présentation des enquêtés	491
Liste des professionnels du DSU interviewés	491
Liste des gestionnaires HLM interviewés.....	492
Autres acteurs interviewés	492
Liste des résidents des grands ensembles interviewés	493
Liste des sigles et abréviations.....	497
Table des illustrations	499
Figures.....	499
Tableaux.....	4999
Table des matières.....	501