

# Donner la parole aux locataires des quartiers d'habitat social : de la retraduction à l'invisibilisation des conflits

*Leclercq Benjamin<sup>1</sup>*

## Introduction

Cette communication examine comment un groupe de professionnels issus du monde HLM, les acteurs du Développement social urbain (DSU<sup>2</sup>), cherchent à légitimer leur expertise et leurs modes d'interventions dans certains quartiers d'habitat social en Île-de-France. Ce travail de légitimation professionnelle repose sur une rhétorique visant à faire exister une demande sociale de participation à l'espace public, et ce en dépit d'un ensemble de dispositifs animés ou encadrés par les professionnels du territoire ou les acteurs associatifs. La construction sociale de l'« impératif participatif » (Blondiaux et Sintomer 2002) que les acteurs du DSU véhiculent s'appuie sur un double diagnostic. D'une part, une partie des habitants serait à leurs yeux « invisibles<sup>3</sup> » dans l'offre participative existante (concertation locative à destination des amicales de locataires, conseils de quartiers, réunions publiques, etc.). Cette invisibilité serait particulièrement prégnante en ce qui concerne les populations des immeubles considérés comme les plus « sensibles », « difficiles » ou « complexes<sup>4</sup> » à gérer pour les organismes HLM. D'autre part, ces mêmes habitants seraient non seulement porteurs de demandes et de revendications non traitées par l'action publique locale, mais seraient en plus, si tant est qu'on l'accompagne dans ce sens, capables de porter des projets et des actions pour améliorer le cadre de vie de leur quartier.

Ce constat légitimerait ainsi de créer de nouveaux dispositifs de communication visant à donner la parole à ces habitants « sans-voix » : des « enceintes » de médiations entre bailleurs et locataires. Après avoir montré comment un tel travail de légitimation et de mise en parole de ces catégories s'inscrit dans le paysage institutionnel local, nous montrerons que les entrepreneurs de cette cause participative opèrent une confusion entre les notions d'invisibilité et d'inaudibilité dans l'espace public pour catégoriser leur public. Cette démonstration nous permettra d'appréhender en quoi ce processus de légitimation de la prise de parole de ces « invisibles » conduit à vouloir assurer à ces-derniers une position de relais de l'action publique à l'échelle locale, et ce, au détriment d'autres types ou modes d'expression et d'engagement. En effet, en pratique, la traduction de la parole de ces « invisibles » doit répondre à l'exigence d'un consensus entre bailleur et locataires qui a pour effet de consacrer la primauté de l'expertise technique, dont les professionnels sont dépositaires, sur l'expertise d'usage ou les savoirs habiter des habitants.

---

<sup>1</sup> Doctorant en sociologie (dir. A. Deboulet) au LAVUE (UMR 7218, équipe CRH), Université Paris 8 Vincennes-Saint-Denis.

<sup>2</sup> Avant d'être le nom d'un dispositif de la politique de la ville, le DSU désigne aussi un modèle d'intervention sociale 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, 2007).

<sup>3</sup> Pour reprendre les termes utilisés par les acteurs sociaux dans nos terrains d'enquête.

<sup>4</sup> Termes indigènes.

### **Encadré méthodologique**

Cette communication s'appuie sur une recherche doctorale en convention industrielle de formation par la recherche (CIFRE) chez un prestataire spécialisé en DSU, et chargé de mettre en œuvre des dispositifs de concertation bailleur-locataire. Cette immersion a conduit à la fois à côtoyer quotidiennement durant 3 ans une vingtaine de professionnels du DSU et leurs interlocuteurs réguliers, mais aussi à s'imprégner de leurs discours, de leurs valeurs, de leurs pratiques, et des tensions qu'ils traversent. Cette recherche « embarquée » avec l'objet et le terrain d'étude a offert les conditions d'une analyse situationnelle des façons dont ces professionnels discutent, fabriquent, animent et font évoluer des dispositifs de médiation participative. L'observation participante de 6 dispositifs de médiation bailleur-locataires<sup>5</sup> a permis de saisir les écarts entre les différentes populations des résidences ciblées par les interventions et celles qui prennent effectivement part aux dispositifs. Nous avons également été attentif aux divergences entre les témoignages des habitants recueillis durant les différentes scènes d'interaction, et les propos officiels des participants tels qu'ils sont reformulés et retraduits dans la littérature grise produite par ces professionnels et destinés au bailleur (comptes-rendus de réunions, bilans, restitutions d'enquêtes, etc.).

### **I - Les acteurs du DSU dans les quartiers HLM : un groupe professionnel en quête de légitimité**

À partir des années 1970, une « nébuleuse réformatrice » (Topalov 1999) a cherché à imposer un mode d'intervention dans les grands ensembles<sup>6</sup>, le « développement social urbain » (DSU), reposant sur l'intermédiation entre habitants et institutions locales. Selon ce principe, le DSU visait à moderniser l'action de l'État et des services publics en combinant « travail de terrain » - sur une base d'éducation populaire - et travail partenarial - sur une base intersectorielle - dans une double perspective d'émancipation individuelle et collective des habitants, et d'amélioration de l'action publique par la contribution directe de leurs destinataires<sup>7</sup> (Donzelot et Estebe 1994 ; Tissot 2007). En dépit d'un important travail de légitimation porté à la fois par des hauts fonctionnaires, des intervenants sociaux, des

---

<sup>5</sup> Nous avons réalisé pendant trois ans l'ethnographie de la mise en participation des habitants dans 6 résidences HLM de la grande périphérie parisienne (soit près de 60 réunions de locataires ainsi que des portes à portes ou des animations en pied d'immeuble), complétées par 80 entretiens semi-directifs avec les parties prenantes.

<sup>6</sup> Nous parlons de « grands ensembles » et non pas de « quartier populaire », pour distinguer les spécificités de cette forme urbaine, de par sa localisation en périphérie des centralités urbaines, et de par les caractéristiques de son peuplement. Contrairement aux « quartiers fondateurs » (Rémy 1990) ou « d'intégration » pour les migrants (Simon 1993) - comme les faubourgs populaires péricentraux - les grands ensembles font office de zones de « fin de carrière » résidentielle - ou d'« exil » pour reprendre les termes de F. Dubet et D. Lapeyronnie (1992) - pour les populations les plus précaires, et de « début de carrière » résidentielle pour les catégories les plus intégrées dans la société salariale (Chamboredon et Lemaire 1970). Cette distinction est importante car les réalités sociales, politiques et institutionnelles des différents quartiers prioritaires de la politique de la ville ne se recoupent pas. Il suffit par exemple de voir les résultats des élections présidentielles : dans les grands ensembles périphériques, les comportements abstentionnistes dominant, alors que les résidents d'autres contextes urbains classés en politique de la ville, comme les quartiers d'intégration ou encore les centres anciens des communes en décroissance, apparaissent beaucoup plus participationnistes (Batardy *et al.* 2017).

<sup>7</sup> L'expérience du CERFISE dans la réhabilitation du Petit Séminaire à Marseille dans les années 1970 est exemplaire de cette approche (Anselme 2000).

intellectuels, des militants et des agents administratifs, ce mode d'intervention n'a pas réellement réussi à s'imposer en France. Il y est pourtant partiellement parvenu dans d'autres contextes nationaux comme aux Pays-Bas (Baillergeau et Duyvendak 2006) ou au Québec (Avenel et Bourque 2017). En France, même si les bailleurs ou les villes se sont mis à recruter des « chefs de projet politique de la ville » ou des « chargés de développement social urbain », ces derniers peinent à imposer l'action citoyenne comme mode de régulation des services publics. D'une part, ils ne disposent pas d'un statut qui leur garantie l'autonomie et l'indépendance nécessaires pour agir en « tiers impartial » entre institutions et habitants (Blanc 1999). D'autre part, ils occupent souvent des positions marginalisées dans leurs institutions d'appartenance (Maillard 2000 ; Carrel 2013 ; Demoulin 2016).

Du fait de la fragilité de la position de ces intervenants sociaux, la thématique originelle de régulation de l'action publique par l'action citoyenne a bifurquée, au fil de l'institutionnalisation de la politique de la ville, vers une politique du lien social, en se concentrant sur le soutien à la vie associative et au maintien du tissu social (Tissot 2007). L'investissement des organismes HLM dans le DSU depuis la fin des années 1970 répond également à cette logique. Au moment où le peuplement du logement social connaît des transformations majeures<sup>8</sup>, le mouvement HLM redéfinit sa mission sociale. Les organismes ne peuvent se contenter d'assurer le droit au logement, mais doivent aussi appréhender l'habitat comme un support d'intégration républicaine (Demoulin, 2016). Pour remplir cette mission, ils vont non seulement créer des services DSU, mais aussi territorialiser le service de gestion locative, par la création d'antennes ou agences de proximité. Ces antennes ont pour fonction d'agir au plus vite face aux demandes des usagers dont le comportement est perçu comme un facteur de risque (Warin 1995 ; Bretesché 2011).

Dans cette perspective, les chargés de DSU des bailleurs ont pour mission d'agir en intermédiaire entre ces agences de proximité et le tissu local. Mais plutôt que de favoriser l'émergence d'une critique ascendante visant à moderniser ou adapter le service de proximité, ces professionnels vont répondre, schématiquement, à trois exigences des organismes HLM : la gestion relationnelle avec le tissu associatif et institutionnel local ; la pérennisation des investissements ; la fluidification des relations bailleurs-locataires. D'une part, leur rôle va être d'inciter le tissu associatif ou institutionnel local à agir en direction de leur patrimoine. Une telle exigence répond aux schèmes intégrationniste et fonctionnaliste de la politique de la ville selon lesquels l'action sociale territorialisée des intervenants locaux (associations, club de prévention, services municipaux, centres sociaux, etc.) doit servir à éduquer les habitants au vivre-ensemble (Roudil 2007), en particulier les populations perçues comme les moins aptes à s'adapter à l'habitat collectif (migrants, familles nombreuses, familles monoparentales, « jeunes », etc.). Dans une perspective de « gestion du risque » complémentaire aux politiques dites « de peuplement » (Simon 2003 ; Lelévrier 2008), les actions éducatives doivent servir à prévenir les dégradations des immeubles. D'autre part, dans les sites où le bailleur a effectué des investissements importants sur le patrimoine (réhabilitation, rénovation, résidentialisation, etc.), les chargés de DSU vont être mobilisés pour réaliser de l'« accompagnement social », c'est-à-dire sensibiliser les ménages à l'appropriation des nouveaux aménagements pour éviter

---

<sup>8</sup>Les grands ensembles, qui constituent alors l'essentiel du patrimoine des bailleurs dans les années 1970, connaissent simultanément un important phénomène de vacance locative tout en se spécialisant dans le logement de populations de plus en plus précarisées (Warin 1995).

leur dégradation. Enfin, leur appui va être sollicité dans les résidences où le personnel de proximité rencontre des difficultés relationnelles avec les habitants (« incivilités », agressions, impayés, etc.).

C'est ce troisième cas de figure qui nous intéresse ici. La réponse proposée aux problèmes relationnels va se traduire, concrètement, par une entreprise de légitimation visant à faire exister une « demande sociale » de participation, à travers la mise en œuvre de nouveaux dispositifs de médiation entre bailleur et locataires. Or, ces dispositifs sont porteurs d'une remise en cause des modes usuels d'encadrement et d'organisation des populations. En effet, il existe déjà des canaux d'expression mis en place pour communiquer avec les habitants. Certains relèvent du travail du bailleur : permanences dans les loges des gardiens, plateforme téléphonique pour récolter les réclamations, etc. D'autres sont destinées aux associations de locataires qui, dès lors qu'elles ont été élues par les locataires pour représenter leurs intérêts, ont la possibilité de négocier certains modes de gestion locaux par des instances spécifiques appelées « conseils de gestion locative » (Demoulin 2016).

Aussi, pour légitimer la mise en œuvre de médiation bailleur-locataires, les chargés de DSU vont devoir remettre en cause la fonction d'intermédiaire entre bailleur et locataire exercée par les gardiens, mais aussi celle des amicales de locataires exerçant un mandat de représentation des habitants. Ainsi, la légitimation de leur critique va impliquer de présenter les autres habitants, ceux qui ne siègent pas dans les commissions des amicales de locataires, comme des « sans-voix » n'ayant pas la possibilité d'exprimer leurs demandes et leurs besoins.

Selon les contextes, le travail de remise en question du rôle des amicales de locataires ne pose pas un épineux problème aux acteurs du DSU<sup>9</sup>. D'abord parce qu'il est très fréquent qu'il n'existe plus d'amicales de locataires au sein des résidences. Ce type de collectif demande en effet d'importantes compétences militantes qui étaient souvent l'apanage des classes moyennes (Cossart et Talpin 2015). Or, celles-ci ont parfois désertés ces quartiers pour poursuivre un parcours résidentiel ascendant. Ensuite, lorsqu'il existe une ou des amicales, il y a consensus chez les agents des organismes HLM pour délégitimer leur fonction de représentation de l'ensemble de la population résidente : soit elles ne sont pas représentatives à leurs yeux de la diversité sociale, ethnique, générationnelle et surtout spatiale<sup>10</sup> des grands ensembles, soit elles ne sont pas « constructives » : les unes seraient engagées dans un registre purement conflictuel avec les agents de l'organisme, ce qui ne ferait qu'exacerber les tensions relationnelles ; les autres seraient captives de rapports clientélistes avec ces derniers, ne songeant qu'à l'intérêt particulier de leurs membres.

Pour ce qui est de la critique des modes usuels de communication du bailleur (l'activité et l'encadrement hiérarchique des gardiens notamment), le travail de légitimation des chargés de DSU reste en revanche beaucoup plus délicat. Ces professionnels n'appartiennent pas directement aux agences de proximité, mais le plus souvent au siège social du bailleur. Autrement dit, ils n'ont pas d'autorité hiérarchique sur leurs collègues pour leur imposer de nouveaux modes de communication. De manière générale, il leur manque un véritable statut indépendant et institutionnellement reconnu leur permettant d'agir en « tiers

---

<sup>9</sup> Dans la suite du texte, nous utilisons l'expression générique d'« acteurs du DSU » pour désigner à la fois les chargés de DSU recrutés par les organismes HLM, et les prestataires spécialisés en DSU qu'ils mandatent.

<sup>10</sup> Elles résident par exemple dans les portions les plus valorisées du quartier, et non pas dans les immeubles « à problèmes » dans lesquels l'action des acteurs du DSU est plébiscitée par le bailleur.

impartial » dans les échanges, à la fois pour s'assurer que la parole des locataires « sans voix » soit prise en compte, mais aussi pour convaincre ces « sans voix » de participer à leur entreprise de refonte du lien social entre bailleur et locataires.

Pour résoudre ce problème statutaire, ils vont faire appel à des prestataires spécialisés, des « coordinateurs de développement social urbain », qui vont pouvoir exercer cette fonction de « tiers » à leur place. Pour assoir la légitimité du travail de ces prestataires auprès de leurs collègues, les chargés de DSU vont mobiliser des ressources de financement publiques et/ou privées faisant fonction d'autorité. L'obtention de subventions publiques, notamment celles délivrées dans le cadre des contrats de ville<sup>11</sup>, légitiment l'action des acteurs du DSU car leur financement fait l'objet d'une négociation entre des partenaires avec lesquels les agences de proximité des bailleurs sont dans une relation d'interdépendance (collectivités territoriales, CAF, etc.). Les subventions privées sont quant à elles majoritairement sollicitées auprès d'une institution disposant d'une importante autorité symbolique dans les HLM : les fédérations de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH). L'obtention d'un financement auprès d'une fédération de l'USH assoit à elle seule la légitimité d'une médiation participative<sup>12</sup> et d'une remise en cause partielle des pratiques de gestion locale.

Outre d'animer la médiation, la première tâche de ces prestataires va être d'identifier des « sans voix » prêts à s'investir dans le nouveau mode de communication proposé entre bailleur et locataire. Or, ce travail d'identification nécessite également un travail de légitimation. En effet, les acteurs du DSU sont censés évoluer dans l'écosystème d'acteur local composés de « partenaires » associatifs ou institutionnels. La fonction de ceux-ci est traditionnellement celle de connaître le tissu local et de fournir un « public » clé en main, prêt à s'investir dans les initiatives « sociales » du bailleur. Comment expliquer alors que des prestataires extérieurs soient mobilisés pour recruter des « sans-voix » sans passer par ces « partenaires » ?

Plusieurs éléments d'explications peuvent être mobilisés. Il y a d'abord une raison intrinsèque à la dimension procédurale des dispositifs de participation citoyenne (Mazeaud et Nonjon 2018). Faire preuve d'innovations en matière recrutement du public occupe une place centrale pour l'attribution des financements ou des marchés. Il y a également une explication plus politique (ou « politicienne ») : en mettant en place de nouveaux dispositifs de médiation, les bailleurs agissent généralement en terrain sensible vis-à-vis des autorités locales, en particulier les élus locaux. Les médiations participatives sont en effet souvent mises en œuvre dans des sites disqualifiés socialement, et tendanciellement, dans des communes populaires où la gestion du logement social occupe une place importante sur le plan électoral<sup>13</sup>. De ce fait, les acteurs du DSU préfèrent souvent mettre en œuvre leurs dispositifs de manière autonome, sans

---

<sup>11</sup> Le « contrat de ville » représente une convention de partenariat entre les différentes institutions locales à l'échelle d'un quartier prioritaire. Dans ce cadre, les organismes HLM bénéficient en principe d'un abattement de 30% de taxe foncière sur les propriétés bâties en échange de leur engagement dans le contrat de ville (cette disposition n'est plus d'actualité depuis la mise en œuvre de la loi ELAN).

<sup>12</sup> La subvention délivrée par le Fond d'Innovation Sociale de la Fédération des Entreprises Sociales pour l'Habitat a en particulier une influence non négligeable dans les rapports entre les services DSU et les autres services des bailleurs. En plus de pouvoir donner des ressources financières non négligeables à des services qui occupent à quelques exceptions près une place subalterne dans l'organigramme des bailleurs (Demoulin 2016), ce type de subvention procure également une visibilité et une légitimité à l'organisme au sein du monde HLM.

<sup>13</sup> Par exemple, sur plusieurs terrains d'enquête, la majorité du parc immobilier est de type HLM. De ce fait, la régulation municipale de la gestion des bailleurs y occupait une place importante dans la campagne électorale de 2014.

mobiliser directement les services municipaux ou les associations subventionnées dont l'implication pourrait attirer « l'ingérence » des élus. Une troisième explication, celle sur laquelle nous voudrions insister ici, réside dans l'entreprise de justification elle-même : dans la rhétorique mobilisée par les acteurs du DSU, les habitants ne sont pas seulement « sans voix ». Ils sont aussi « invisibles », pour une partie d'entre eux, dans les actions ou instances déployées par le tissu local.

## II - Rendre les invisibles audibles : catégorisation et mise en parole des locataires

Pour les professionnels du DSU enquêtés, les « invisibles » se réfèrent aux absents des procédures de participation classique. Ces *invisibles* sont donc 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. Cette définition de la visibilité se confond ainsi en grande partie avec celle d'audibilité, soit l'accès aux lieux du politique en tant que « possibilité de contrôle et de critique effectives par les citoyens des institutions et des pratiques politiques » (Guibet-Lafaye 2012 : 32). Qui sont les *invisibles* ainsi désignés ? En quoi cette catégorisation épouse-t-elle en partie ou non les catégories ordinaires des habitants ? Comment ce public est-il recruté et encouragé à participer dans l'espace public institutionnel ?

### 2.1. Des invisibles inaudibles et passifs ?

Dans les analyses des dispositifs participatifs destinés aux couches populaires, les « absents » ou « invisibles » dans les procédures correspondent généralement aux immigrés, aux jeunes, aux étrangers, aux non-diplômés et aux mères de familles (Carrel 2013). Or, ces catégories de l'invisibilité ne recourent pas tout à fait les représentations ordinaires dans les quartiers d'habitat social. En effet, dans la « culture de rue » par exemple (Lepoutre 1997), les « invisibles » désignent plutôt des personnes qui 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<sup>14</sup>), ou encore des personnes repliées sur la sphère privée (Lapeyronnie 2008). Les personnes désignées comme les plus « visibles » dans

---

<sup>14</sup> Des recherches ont toutefois souligné combien ce type de déclaration, en entretien avec un chercheur ou un intervenant social, était souvent une conséquence de l'effet de « légitimité résidentielle » qui pèse sur les habitants des ensembles HLM disqualifiés. En effet, au contact d'un interlocuteur considéré comme étranger à la cité (tel qu'un intervenant en DSU, un enquêteur...), les enquêtés mettent en œuvre 2 stratégies opposées : d'un côté, il y a ceux qui tendent à survaloriser les interactions avec le voisinage pour montrer une image valorisante de leurs espaces de vie. De l'autre, certains déclarent minimiser les relations sociales à l'échelle locale (« bonjour/bonsoir »), pour ne pas être tenus responsables ou complices par leur interlocuteur des désordres urbains se déroulant dans leurs immeubles (Gilbert 2012). D'autres recherches ont toutefois montré que, dans les quartiers en rénovation urbaine, les déplacements contraints des populations entraînés par les opérations de démolition-reconstruction avaient pour conséquence de modifier le voisinage immédiat et d'affaiblir les relations sociales au sein des immeubles (Gilbert 2014 ; Deboulet et Lafaye 2018). Ceci expliquerait donc en partie pourquoi les intéressés déclarent minimiser les relations sociales dans ce type de contexte.

les représentations ordinaires (à commencer par les « jeunes ») apparaissent quant à elles largement inaudibles politiquement. Ainsi, si les « jeunes qui tiennent les murs<sup>15</sup> » marquent physiquement leur présence dans les espaces collectifs résidentiels, ils sont souvent absents des dispositifs participatifs traditionnels, et ne sont pas non plus ciblés par les dispositifs de médiation bailleur-locataire<sup>16</sup>. Une autre catégorie d'habitants est également visible au sein de certaines institutions locales comme le centre social : ceux qui sont parfois désignés comme « assistés » dans les représentations ordinaires et qui correspondent à la clientèle habituelle des travailleurs sociaux du territoire. Toutefois, aux yeux des promoteurs du DSU, les usagers de ces institutions auraient tendance à « consommer » les activités et services qui leur sont proposés, au lieu d'être engagée dans une posture « citoyenne<sup>17</sup> ».

Bien que les « inaudibles » recourent la grande majorité de la population de ces quartiers, la catégorie d'« invisibles » ciblée par les acteurs du DSU s'avère plus restrictive. L'idée de rendre visible les groupes qui ne le sont pas aux yeux des salariés du bailleur impliquent en effet de révéler une image des habitants des quartiers populaires éloignées des clichés misérabilistes ou sensationnalistes. Par exemple, 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), parfois empruntes d'agressivité (Dubois 2003). Les responsables de résidence, lorsqu'ils se rendent sur le terrain pour constater les dégradations ou contrôler les entreprises prestataires de services, ont quant à eux souvent à faire avec des « jeunes » qui leur sont hostiles.

Les acteurs du DSU entendent au contraire donner la parole à des personnes qui, estiment-ils, se sentent déconsidérés, car injustement associés aux clichés des habitants des quartiers les associant à des êtres immatures et irresponsables. Cet objectif aboutit à développer une ingénierie spécifique : recruter puis former des locataires afin qu'ils puissent jouer un rôle de « ressources » dans leur entreprise de légitimation de la prise de parole des habitants.

## ***2.2 Le recrutement et la formation des « invisibles » : citoyenneté capacitaire et registre consensualiste***

Pour recruter et mobiliser des « invisibles », les prestataires spécialisés en DSU revendiquent une approche d'« hyperproximité » consistant à venir directement chez eux<sup>18</sup> : entretiens à domicile, porte à porte, réunions en pied d'immeuble ou de palier, enquête sociale... Ces actions de mobilisation se déploient sur différents horaires, notamment le soir et le week-end afin de ne pas pénaliser les personnes qui travaillent. Or, si une telle approche se veut universaliste en termes de public visé, elle opère un premier tri social. L'appel à la médiation

---

<sup>15</sup> Termes indigènes.

<sup>16</sup> Les acteurs du DSU leur réservent d'autres types de dispositifs, notamment les « chantiers d'insertion » (Leclercq et Demoulin 2018).

<sup>17</sup> Dans la plupart de nos terrains d'enquête, les acteurs du DSU estiment que les travailleurs sociaux locaux envisagent leur clientèle comme des sujets « passifs » et qu'ils ne les positionnent pas en « acteurs » ou « porteurs d'initiative ». Cette critique est également présente au sein des fédérations des centres sociaux. Leurs dirigeants y mobilisent le référentiel participatif pour encourager le personnel et les bénévoles des centres sociaux à passer d'une logique d'offre à une logique de coproduction de services et d'activités (Bresson 2004).

<sup>18</sup> Dans le sillage des pratiques de développement social (Graven *et al.* 2008), cette approche prend acte que des dispositifs interactionnels doivent être mis en place pour intéresser les personnes les plus éloignées de l'espace public à l'action collective (plutôt que de les inciter à participer par les canaux de communication traditionnels : courriers, messages numériques, affichage).

« bailleur-locataire » tend d'abord à évacuer les habitants qui ne disposent pas du statut de locataire (les hébergés, les enfants...). En l'absence d'interprète, elle rend également difficile la mobilisation des personnes ne parlant pas français. Ensuite, les thèmes de la mobilisation se focalisent sur les problèmes rencontrés par les habitants dans leur environnement immédiat : le logement, les parties communes, les espaces extérieurs<sup>19</sup>. Ce focus sur les « problèmes » ou les « dysfonctionnements » dans les espaces collectifs tend alors à intéresser de prime abord les personnes qui partagent le diagnostic préalable des professionnels concernant le manque de régulation des parties communes<sup>20</sup>. Dans certaines missions, cette attente à l'égard des participants potentiels se retrouve d'ailleurs directement réinterprétée dans les propositions que le prestataire réalise auprès du bailleur. Dans certains devis, il s'agit par exemple de « recruter des personnes sensibles au respect des parties communes<sup>21</sup> ».

Une fois identifiés et mobilisés, ces prestataires ont pour mandat de rendre ces habitants « acteurs » de leurs espaces de vie. Cet objectif se concrétise dans la formulation d'un statut conféré aux participants : celui de « référent » d'immeuble ou de « relais ». Le rôle de référent se conçoit comme une posture intermédiaire entre les agents des bailleurs et le reste de la population ne participant pas aux réunions (Leclercq 2017). Ces référents ainsi désignés se voient investis d'une double mission : rendre compte de leur expertise d'usages pour faire remonter les problèmes résidentiels aux gestionnaires dans des réunions appelées « 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 des résidences et par la politique de la ville (« convivialité », « vivre-ensemble », etc.).

### **Propriétés sociales des référents**

Le profil sociologique des référents les plus impliqués dans les dispositifs de médiation est révélateur du processus de « cens caché<sup>22</sup> » inhérent à tout dispositif participatif. En termes d'âge, de genre, d'appartenance ethnique ou de situation d'emploi, les référents présentent des profils hétérogènes. Si bien qu'il y a consensus chez les professionnels, qu'ils soient acteurs du DSU ou gestionnaires HLM, pour estimer que ces groupes sont plus représentatifs du peuplement des résidences que les membres actifs des amicales de locataires ou des personnes impliquées dans le tissu institutionnel local. Cependant, l'analyse des trajectoires d'engagement des référents révèle que ceux-ci disposent de nombreuses ressources sociales. Tout d'abord, la plupart d'entre eux maîtrise les exigences tacites de la prise de parole pour être audible par le bailleur : ils disposent d'une bonne élocution et d'une capacité délibérative. Si ces compétences communicationnelles sont parfois acquises au cours du dispositif<sup>23</sup>, elles sont plus souvent dues à leur parcours scolaire, ou à leur socialisation familiale ou professionnelle. Au contraire, les

<sup>19</sup> Par exemple, lorsque les prestataires invitent les locataires à participer, ils expliquent qu'ils sont mandatés par le bailleur pour les inviter à parler des « problèmes du quartier », « des problèmes dans les logements » ou dans l'immeuble.

<sup>20</sup> Ainsi, sur nos terrains d'enquête, ce sont principalement les enjeux sécuritaires et d'hygiène qui mobilisent le plus. Ces thèmes sont par ailleurs majoritairement portés par des femmes, notamment des mères de famille.

<sup>21</sup> Proposition de devis du prestataire rédigée auprès d'un bailleur, 2016.

<sup>22</sup> Selon l'expression de D. Gaxie, le cens caché désigne le processus par lequel les personnes les plus démunies en ressources sociales et scolaires tendent à s'exclure spontanément des espaces d'expression politique (Gaxie, 1978 ; Carrel, 2013).

<sup>23</sup> Les différents dispositifs étudiés s'étalent sur plusieurs années, l'objectif de l'intermédiation étant d'en faire un mode de gestion pérenne.

personnes qui maîtrisent mal le français ou les règles du débat public sont plus rares. Dans des contextes où la participation demeure toujours fragile, il suffit qu'une prise de parole soit disqualifiée une fois pour faire définitivement défection. Ensuite, être référent exige une assiduité et une disponibilité qui favorisent de fait la participation des personnes à la fois stables et disponibles, notamment les retraités<sup>24</sup>, les femmes au foyer ou les « petits » fonctionnaires. Enfin, les décalages entre les rythmes de l'action publique et les rythmes de la population (Calame 1999) tend à fidéliser les personnes préalablement socialisées à l'action collective ou institutionnelle. En effet, certaines demandes des habitants exprimées en réunion (la réfection des chaudières pour améliorer la circulation de l'eau chaude par exemple) doivent, pour être prise en compte, obéir à des circuits bureaucratiques dont la temporalité tranche avec les préoccupations quotidiennes des habitants les plus précaires et marqués par l'urgence. En conséquence, les référents qui résistent à l'épuisement dans la durée sont souvent ceux déjà *visibles* dans l'espace public local (dans le centre social, les comités de quartiers municipaux, etc.) ou qui sont familiers du fonctionnement des associations et de l'engagement bénévole<sup>25</sup>. Enfin, les actions d'intermédiation avec le voisinage favorisent la participation des référents disposant d'un ancrage local (activités religieuses, réseau social familial ou liée à l'ancienneté sur le territoire, etc.) qui légitime leurs actions normatives dans l'espace public.

L'action des référents fait l'objet d'un travail de formation animé par les acteurs du DSU. Il vise à réduire les asymétries de pouvoir lors des interactions entre les agents des bailleurs et les locataires. Ce travail est révélateur du registre capacitaire et consensualiste de la citoyenneté défendue par les acteurs du DSU (Leclercq et Demoulin 2018). Il prend la forme de réunion préparatoire, d'ateliers sur le fonctionnement des bailleurs, voire de coaching téléphonique préalable aux comités de résidence. Si cette ingénierie offre aux locataires des ressources pour gagner en audibilité, elle les incite dans le même temps à s'adapter au vocabulaire et aux normes de fonctionnement des institutions. Les ateliers de formation animés par le prestataire visent par exemple à ce que les habitants maîtrisent leurs droits et leurs devoirs de locataires (fonctionnement des charges, fonctionnement des services d'entretien courants, techniques d'économies d'énergie, etc.). Le prestataire, et éventuellement un salarié du bailleur sans aucun pouvoir de décision, animent ces formations. Pour autant, les habitants n'ont pas la possibilité dans ces espaces de structurer ou organiser une critique collective. Ils sont au contraire encouragés à saisir les limites de la responsabilité du bailleur dans leur propre situation, et ce faisant, à prendre conscience de leur « dette sociale » (Astier 2007). Par exemple, les ateliers sur le fonctionnement des charges locatives rappellent aux habitants que le montant élevé des charges locatives, notamment celles d'entretien ménager, est liée aux comportements des habitants. Il leur appartient alors de réguler les « comportements déviants<sup>26</sup> » des autres locataires dans les espaces collectifs afin de maintenir un niveau de propreté satisfaisant, ce qui

---

<sup>24</sup> Les retraités (et de manière plus générales les personnes âgées de plus de 65 ans) sont pourtant sous-représentés dans les quartiers étudiés. Dans l'un d'entre eux, cette population ne représente par exemple que 12 % de la population totale du quartier, alors que le groupe de référents compte 5 retraités sur 13, soit 38 % de l'échantillon.

<sup>25</sup> Il faut toutefois noter que le travail de socialisation à l'action collective et institutionnelle réalisés par les acteurs du DSU encourage souvent certains référents à prolonger par la suite leur engagement local. Certains rejoignent le comité municipal de leur quartier ou le conseil citoyen, d'autres participent à la création d'une nouvelle amicale ou d'une association locale.

<sup>26</sup> Termes indigènes utilisés par les professionnels.

permettra à termes de réduire le nombre de passage hebdomadaire de l'entreprise de ménage pour baisser le montant des charges.

Les ateliers de préparation aux comités de résidence sont quant à eux symptomatiques de la dimension consensualiste de la citoyenneté défendue par les acteurs du DSU. Ils réunissent les référents et le prestataire avec pour objectif de préparer l'ordre du jour à soumettre au bailleur pour le prochain comité de résidence. Les habitants y ont l'opportunité de faire part de leurs doléances avec émotion. Ils n'hésitent d'ailleurs pas à partager leur colère vis-à-vis du bailleur. Dans le même temps, ces ateliers sont aussi l'espace de l'apprentissage des règles tacites d'une vision consensualiste de la délibération : lors des comités de résidence, les émotions doivent à ce titre être contenues pour ne pas froisser les salariés du bailleur peu rétifs à la critique. Ainsi, à la fin d'une réunion de préparation dans une résidence au bâti particulièrement dégradé, Elise<sup>27</sup>, chargée de DSU, met en garde un petit groupe de locataires souhaitant dénoncer l'insalubrité des parties communes :

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

- *Mais c'est légitime d'être en colère ! Répond une locataire.*

- *Oui je sais, c'est justement pour ça que je vous le dis<sup>28</sup> ! »*

Cette tendance à l'évacuation des registres d'expression conflictuelle se concrétise aussi dans le contournement de la figure des « militants » dont les modes d'expression s'inscrivent davantage dans un régime de justification (Thévenot 2006) plus ou moins contestataire à l'égard de l'institution (Flanquart et Lafaye 2001). L'attitude des habitants les plus politisés sur le droit des locataires, notamment certains membres d'amicales, est considérée comme inadaptée car elle concurrence le projet de donner la parole à des locataires « sans voix ». Pour les acteurs du DSU, les « militants » des amicales tendent en effet à « monopoliser » la parole publique pour faire la preuve de leurs compétences citoyennes auprès des autres participants. Cette prise de parole se fait alors « au détriment des autres [qui] du coup se sentent frustrés parce qu'ils n'ont pas eu droit au chapitre<sup>29</sup> ». En conséquence, les acteurs du DSU interpellent les membres de ces amicales par téléphone ou lors de réunion spécifique pour leur rappeler que la médiation n'a pas vocation à leur servir de tribune, qu'ils ont déjà d'autres canaux de communication réservés spécialement pour eux.

Aussi, au regard des nombreux obstacles à ce mode de participation, les médiations bailleur-locataires ciblent des locataires qui, sans être ceux qui ont accès aux lieux du politique les plus valorisés, ne semblent pas pour autant les plus invisibles ni les plus inaudibles dans l'espace local. En encourageant une délibération inscrite dans un registre consensualiste, les médiations aboutissent par ailleurs à mettre en scène un consensus entre bailleur et locataires qui évacue la critique de l'institution.

### **III – Traduction de la parole habitante et évacuation de la critique**

La médiation obéit à un protocole aboutissant à traduire la parole des habitants et celle du bailleur dans un compte-rendu se présentant, dans nos terrains d'enquête, sous forme de tableau

---

<sup>27</sup> L'ensemble des enquêtés et des lieux mentionnés dans le texte sont anonymisés.

<sup>28</sup> Extrait d'une réunion de préparation d'un comité de résidence, 2015.

<sup>29</sup> Extrait d'entretien avec une chargée de DSU, 2017.

à double entrée. Une réunion préparatoire avec les habitants est retranscrite dans un compte-rendu qui sert d'ordre du jour au comité de résidence, selon le modèle suivant :

Problématique/actions évoquées par les locataires ( <i>réunion préparatoire</i> )	Réponses/propositions [du bailleur] et des locataires/prestataire ( <i>comité de résidence</i> )
Thème 1	Réponse au thème 1
Thème 2	Réponse au thème 2

Le compte-rendu final est ensuite distribué à l'ensemble des résidents. Observer le protocole de traduction dans son intégralité apparaît heuristique pour saisir les décalages entre les expressions des habitants et la restitution de leur propos dans le document officiel. Comme dans la plupart des dispositifs participatifs, le processus de traduction entraîne un formatage des discours qui évacue leur pluralité (Charles 2016). Il tend en l'occurrence à occulter certaines critiques des habitants, pourtant parfois largement argumentées et documentées.

Ce processus d'évacuation de la critique est particulièrement visible dans la façon dont le thème de la propreté est traité. De manière générale, ce thème occupe une place importante dans la médiation bailleur-locataires. Il cristallise les tensions car il 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 ça leur est régulièrement rappelé en réunion, de faire respecter cette propreté en rappelant la norme aux habitants aux « comportements déviants ».

Or, dans la plupart des terrains d'enquête, le manque de propreté des espaces collectifs donne lieu à un conflit de responsabilité entre celle du bailleur et celles des habitants. Si la dénonciation des « comportements déviants » de certains habitants fait consensus, l'énonciation des causes du problème divergent. Certains habitants mettent en cause le management du travail de l'entreprise de nettoyage, et le manque de professionnalisme des gardiens dans l'exécution de leurs tâches (une partie du nettoyage, le déplacement des containers à poubelles, la prise en compte des réclamations des locataires). Les professionnels tendent quant à eux à vouloir responsabiliser les habitants dans la normalisation des espaces collectifs.

La retranscription d'une réunion de préparation donne à voir ce conflit de responsabilité. La scène se déroule dans le local de réunion d'une résidence composée de 3 tours de 12 étages d'une centaine de logements chacun. Dans cet ensemble réputé sensible à l'échelle locale, le dispositif de médiation a été mis en œuvre depuis bientôt 3 ans. Il a fragilement fidélisé une douzaine de référents. L'animateur DSU de la réunion commence par demander quelles sont les priorités des habitants pour le prochain comité de résidence. Une première locataire est affirmative : « *la priorité c'est la propreté, c'est le respect* ». L'animateur 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 sale* ». « *C'est les 2, les gens ne respectent pas* » répond-elle. Une autre poursuit : « *depuis que l'ancienne gardienne est partie, y a pas de ménage* ». Elle argumente sa position en mettant en cause directement le travail de ses remplaçants :

- « *À 8h30 ils arrivent. Très bien. Ils accueillent les gens [pour la permanence]. 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. Je me suis renseignée parce que je fais partie d'une autre réunion [...]. 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 ! Ils ne font rien du tout ! [...] Est-ce que vous croyez que ça donne vraiment envie de venir aux réunions depuis 3 ans pour vous dire ces choses-là ? Non ! Moi personnellement j'ai [...] envie d'arrêter [...].*

- *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.*
- *Locataire : Ça fait 3 ans qu'on essaye de trouver des solutions. Mais y a pas de solutions.*
- *Animateur : Mais justement on est là pour ça ! [...] Vous me dites que la propreté n'est pas respectée, dans les deux sens, car c'est pas nettoyé, l'entreprise ne fait pas son travail. Mais vous me dites aussi que les habitants ne respectent pas donc...*
- *Une autre locataire : Bien sûr, bien sûr. Y a de la salissure, c'est sûr. Mais y a un problème dès le départ, c'est que le nettoyage est pas bien fait. Bien sûr que les gens salissent, bien sûr qu'il y a des détritiques dans les halls. Bien sûr. On est complètement d'accord avec ça. 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 7ème étage. 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. Maintenant, y a un problème au niveau du ménage.*
- *Animateur : D'accord. Aujourd'hui, on va demander [au bailleur] de réagir par rapport à cette question-là, parce que vous payez une prestation, elle doit être respectée. [...] Donc 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 participants essayent de construire une argumentation collective mettant en cause la gestion quotidienne du bailleur, rendu responsable du manque de propreté de la résidence. Leur argumentaire propose de dépasser le constat d'incivilité en reprenant à leur compte les théories de la « vitre cassée » : selon cette théorie, les dégradations ou les incivilités doivent faire l'objet d'une intervention rapide des autorités, sous peine d'encourager la récurrence des actes délinquants (Wilson et Kelling 1994). Dans cette logique, 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 pour mettre implicitement en cause le manque de connaissance des habitants sur le rôle des gardiens. Ce processus est notamment visible dans la retranscription de ces propos dans le compte rendu rédigé à l'issue de la réunion. Le thème de la propreté et des missions des gardiens y est reformulé de la manière suivante :

*« 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 ? »*

La critique du travail du gardien est également retranscrite dans la partie « réclamation ». Sa formulation met l'accent sur le manque de connaissance des missions du gardien, en évacuant précisément le travail d'enquête réalisé par certains participants sur leurs tâches quotidiennes :

*« Selon les locataires, les réclamations ne seraient pas prises en compte, ni par le gardien, ni par la plateforme téléphonique. De plus, aucun [récépissé] ne serait délivré malgré les demandes répétées.*

- 1) *Comment faire en sorte que les quittus soient bien transmis ?*
- 2) *Quelles sont les missions du gardien et quel est son rôle ? »*

L'accusation selon laquelle les gardiens n'honorent pas leur mission de déplacer les poubelles se retrouve ainsi invisibilisée dans le compte-rendu. Lors du comité de résidence qui suit cette réunion préparatoire un mois plus tard, les missions des gardiens, absents de la réunion, sont à l'ordre du jour. Dans ce contexte de confrontation devant les agents du bailleur, les habitants sont placés en position d'écoute des réponses de l'institution. Le responsable de l'agence leur explique que l'un des gardiens ne leur donne effectivement pas satisfaction, tout en nuancant sa critique en mettant en avant les difficultés de la polyvalence de leurs tâches : *« c'est vrai qu'aujourd'hui, à la décharge [du gardien], même si je cautionne pas ses actions, on leur demande un peu tout. Ils doivent faire le ménage, mais ils doivent aussi être assistant social, 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 5 pattes qu'on trouvera jamais ».*

Face au problème du ménage, une solution concrète est proposée. 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 prestations ménagères insuffisante)*<sup>30</sup> ». Une telle solution invite ainsi les habitants à prendre conscience en situation de la difficulté de la mission des gardiens ou de l'entreprise de ménage. Elle témoigne du primat de l'expertise technique, dont les professionnels sont dépositaires, 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 du comité de résidence évacue quant à lui le constat partagé selon lequel les gardiens feraient mal leur travail. Il propose au contraire aux locataires, à travers cette « *visite propreté* », de devenir acteur du contrôle de la prestation ménagère, et se contente de rappeler les plannings.

---

<sup>30</sup> Extrait du compte-rendu final du comité de résidence, juillet 2016.

## Extrait du compte-rendu du comité de résidence, section Propreté :

\*\*\*

En définitive, si les acteurs du DSU parviennent parfois à légitimer la parole des « sans-voix » comme nouveau mode de gestion des grands ensembles, c'est au prix d'un retournement de la dimension démocratique qu'ils souhaitaient lui véhiculer au départ. Cette prise de parole constitue en effet plus un renouvellement des modes descendants de communication du bailleur

<p><b>Propreté :</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 ?</p>	<p>Les plannings des prestations ménagères avec le nom du référent du contrôle propreté sont affichés dans les panneaux situés dans les halls.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>Halls et ascenseurs</b> : tous les jours</li><li>➤ <b>Paliers et escaliers</b> : lundi et jeudi</li><li>➤ <b>Extérieurs</b> : tous les après-midis par le gardien</li></ul> <p><b>Bâtiment 1</b> : [gardien]</p> <p><b>Bâtiment 2</b> : Du RDC au 6<sup>ème</sup> étage [gardien], du 7<sup>ème</sup> au 12<sup>ème</sup> entreprise [de nettoyage]</p> <p><b>Bâtiment 3</b> : Entreprise [de nettoyage]</p> <p><b>Parking</b> : Entreprise [de nettoyage]</p> <p>4 contrôles nettoyage par mois sont réalisés par [le bailleur].</p> <p>Une <b>visite propreté</b> sera organisée avec le responsable de site pour constater avec les locataires les endroits où la propreté n'est pas optimale (comportements des locataires ou prestations ménagères insuffisante).</p>
--	--

auprès de certains habitants qu'une véritable régulation de la gestion du logement social par l'action citoyenne. Des locataires sensibles aux normes dominantes, et pouvant jusque-là se sentir inaudibles, ont certes un accès à l'espace public. Mais ils n'ont pas pour autant la possibilité d'y construire une parole politique structurée collectivement. D'une part, la parole des acteurs collectifs organisés, comme les amicales de locataires, tend en effet à être contournée par ces dispositifs. D'autre part, la parole des référents est ici confinée dans le registre de la proximité. Ce focus sur le local tend alors à individualiser la dimension politique et conflictuelle des rapports de domination. Les responsabilités y sont rejetées sur des individus qui agissent sur le cadre de vie immédiat des habitants (gardiens, responsables de gardiens, entreprise de nettoyage, habitants aux « comportements déviants »). Et ce, au détriment des critiques susceptibles de se situer à une échelle plus large (par exemple la mise en cause des décisions prises par la direction de l'organisme HLM au niveau du siège social).

Le registre consensuel et le référentiel capacitaire de ces interventions tendent finalement à positionner les habitants en responsables de leur situation. Ces derniers sont incités à agir en relais de l'action publique à l'échelle individuelle (par le rappel des règles), au détriment à la fois du développement de leurs capacités collectives à pouvoir renégocier les normes des institutions qui les gouvernent, mais aussi de former des alliances avec ces mêmes institutions pour combattre les causes des inégalités et des mécanismes de ségrégation sociospatiale.

## Bibliographie

- Anselme, Michel. 2000. *Du bruit à la parole. La scène politique des cités*, La Tour d'Aigues : Éditions de l'Aube.
- Astier, Isabelle. 2007. *Les nouvelles règles du social*, Paris : PUF.
- Avenel, Cyprien et Bourque, Denis. 2017. *Les nouvelles dynamiques du développement social*, Nîmes : Champ social.
- Baillergeau, Évelyne et Duyvendak, Jan Willem. 2006. « Les enjeux du travail social d'intermédiation d'après l'exemple des Pays-Bas », *Espaces et sociétés*, vol. 124-125, n° 2, p. 223-241.
- Batardy, Christophe, Bellanger, Emmanuel, Gilbert, Pierre et Rivière, Jean. 2017. « Présidentielle 2017. Les votes des grandes villes au microscope - », *Métropolitiques*, URL : <http://www.metropolitiques.eu/Presidentielle-2017-Les-votes-des-grandes-villes-au-microscope.html>, consulté le 12 mai 2018.
- Blanc, Maurice. 1999. « Participation des habitants et politique de la ville », in Blondiaux, Marcou et Rangeon (dir.), *La démocratie locale. Représentation, participation et espace public*, Paris : PUF, p. 177-196.
- Blondiaux, Loïc et Sintomer, Yves. 2002. « L'impératif délibératif », *Politix*, vol. 15, n° 57, p. 17-35.
- Bresson, Maryse. 2004. « La participation des habitants contre la démocratie participative dans les centres sociaux associatifs du nord de la France », *Déviance et Société*, vol. 28, n° 1, p. 97-114.
- Bretesché, Sophie. 2011. « Le service de proximité dans l'habitat social : utopie rationalisatrice et rapport moral au locataire », in Rougé et Berger (dir.), *Être logé, se loger, habiter*, Paris : L'Harmattan, p. 45-56.
- Calame, Pierre. 1999. « Une participation sur injonction », *Économie et Humanisme*, Dossier Développement local, développement humain, n° 350, p. 46-48.
- Carrel, Marion. 2013. *Faire participer les habitants ? Citoyenneté et pouvoir d'agir dans les quartiers populaires*, Lyon : ENS Éditions.
- Chamboredon, Jean-Claude et Lemaire, Madeleine. 1970. « Proximité spatiale et distance sociale. Les grands ensembles et leur peuplement », *Revue Française de Sociologie*, vol. 11, n° 1, p. 3-33.
- Charles, Julien. 2016. *La participation en actes. Entreprise, ville, association.*, Malakoff : Desclée de Brouwer Éditions.
- Cossart, Paula et Talpin, Julien. 2015. *Lutte urbaine: participation et démocratie d'interpellation à l'Alma-Gare*, Vulaines-sur-Seine : Éditions du Croquant.
- Deboulet, Agnès et Lafaye, Claudette. 2018. « La rénovation urbaine, entre délogement et relogement. Les effets sociaux de l'éviction », *L'Année sociologique*, vol. 68, n° 1, p. 155-184.
- Demoulin, Jeanne. 2016. *La gestion du logement social : l'impératif participatif*, Rennes : Presses Universitaires de Rennes.
- Donzelot, Jacques et Estebe, Philippe. 1994. *L'Etat animateur : essai sur la politique de la ville*, Paris : Esprit.
- Dubet, François et Lapeyronnie, Didier. 1992. *Les quartiers d'exil*, Paris : Seuil.
- Dubois, Vincent. 2003. *La vie au guichet: relation administrative et traitement de la misère*, Paris : Economica.
- Flanquart, Hervé et Lafaye, Claudette. 2001. « L'habitant et le militant. Dispositifs participatifs et associations dans l'agglomération dunkerquoise », in *Actions associatives, solidarités et territoires*, Saint-Étienne : CRESAL, p. 323-329.
- 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 2.

- Gilbert, Pierre. 2012. « L'effet de légitimité résidentielle : un obstacle à l'interprétation des formes de cohabitation dans les cités hlm », *Sociologie*, vol. 3, n° 1, p. 61-74.
- Graven, Jean-Luc, Berne, Anne-Catherine et Nové-Josserand, Pascaline. 2008. *Pédagogie du développement social : faire cause commune*, Lyon : Chronique sociale.
- Guibet-Lafaye, Caroline. 2012. « Anomie, exclusion, désaffiliation : dissolution de la cohésion sociale ou du lien social ? », *Pensée plurielle*, n° 29, p. 11-35.
- Lapeyronnie, Didier. 2008. *Ghetto urbain : ségrégation, violence, pauvreté en France aujourd'hui*, Paris : Laffont.
- Leclercq, Benjamin. 2017. « Devenir des intermédiaires ordinaires. L'ajustement des locataires à l'injonction participative des organismes HLM », *Terrains & travaux*, vol. 30, n° 1, p. 121-142.
- Leclercq, Benjamin et 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*, n° 80, p. 171-189.
- Lelévrier, Christine. 2008. « Pratiques de logeurs : de la mixité aux processus de regroupements », in Jaillet, Perrin et Ménard (dir.), *Diversité sociale, ségrégation urbaine, mixité*, PUCA, La Défense : PUCA, p. 215-231.
- Lepoutre, David. 1997. *Cœur de banlieue : codes, rites et langages*, Paris : Jacob.
- Maillard, Jacques de. 2000. « Les chefs de projet et les recompositions de l'action publique. Un nouveau métier urbain », *Les Annales de la recherche urbaine*, vol. 88, n° 1, p. 6-18.
- Mazeaud, Alice et Nonjon, Magali. 2018. *Le marché de la démocratie participative*, Vulaines-sur-Seine : Éditions du Croquant.
- Rémy, Jean. 1990. « La ville cosmopolite et la coexistence inter-ethnique », in Bastenier et Dassetto (dir.), *Immigrations et nouveaux pluralismes. Une confrontation de société*, Bruxelles : De Boeck, p. 85-106.
- Roudil, Nadine. 2007. « De l'indifférence à la différence : la relation entre le centre social de la Castellane et la population d'origine étrangère dans les quartiers nord de Marseille », *ethnographiques.org*, Numéro 12-février 2007.
- Simon, Patrick. 2003. « Le logement social en France et la gestion des "populations à risques" en France », *Hommes & Migrations*, vol. 1246, n° 1, p. 76-91.
- Simon, Patrick. 1993. « Les quartiers d'immigration : "ports de première entrée" ou espaces de sédentarisation ? L'exemple de Belleville. », *Espace, populations, sociétés*, n° 11, p. 379-387.
- Thévenot, Laurent. 2006. *L'action au pluriel : sociologie des régimes d'engagement*, Paris : La Découverte.
- Tissot, Sylvie. 2007. *L'État et les quartiers : Genèse d'une catégorie de l'action publique*, Paris : Seuil.
- Topalov, Christian (dir.). 1999. *Laboratoires du nouveau siècle : la nébuleuse réformatrice et ses réseaux en France 1880 - 1914*, Paris : Éditions de l'EHESS.
- Warin, Philippe. 1995. « Les HLM : impossible participation des habitants », *Sociologie du travail*, vol. 37, n° 2, p. 151-176.
- Wilson, James Q. et Kelling, George. 1994. « Vitres cassées », *Les Cahiers de la sécurité intérieure*, 15 (1er semestre), p. 163-180.