

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

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

Par **Benjamin Leclercq**

Sous la direction d'**Agnès Deboulet**

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

Présentée et soutenue publiquement le 9 novembre 2021

Résumé de la thèse

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 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. Au croisement de la sociologie de la politique sociale du logement, de la construction des troubles résidentiels en problèmes publics, 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. 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. 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, mais il élude surtout la place des immigrés et de leurs descendants dans la ville.

La seconde partie de la thèse montre comment les professionnels des organismes HLM 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. 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 ». 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 impacts 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. Cette concurrence aboutit à des processus de délégitimation réciproque entre les différents acteurs qui tend à renvoyer dos à dos les bailleurs et locataires, et à exclure ce faisant de la conflictualité d'autres acteurs situés à d'autres échelles (Villes, État, fournisseurs, etc.).



