

## TABLE DES MATIÈRES

<i>Remerciements</i> .....	7
<i>Introduction</i> .....	9

### *Première partie*

## **Ce qu'un logement assure. Les qualités du logement comme objet de politiques depuis la Seconde Guerre mondiale**

### *Chapitre I*

<b>De la modernisation de l'habitat à sa mise en critique</b> .....	27
Compromis autour de la promotion de l'ouvrier par son habitat .....	28
<i>Le soin du foyer comme base morale de l'ouvrier</i> .....	29
<i>Le logement moderne et confortable comme vecteur de promotion</i> .....	34
Les « candidats au déménagement » : des aspirants à la modernité .....	38
<i>Les mises en forme statistique des conditions de logement</i> .....	39
<i>Le désir de modernité comme état moral des populations</i> .....	42
La normativité des normes : besoins, aspirations, émancipation .....	46
<i>Modes de vie et émancipation de la contrainte matérielle</i> .....	47
<i>Les « besoins sociaux » : l'exploitation capitaliste et la vie hors travail</i> .....	50
<i>L'aliénation de la vie quotidienne</i> .....	51

### *Chapitre II*

<b>De l'expression des choix à la fluidité des marchés</b> .....	55
La planification urbaine à l'épreuve de nouvelles aspirations .....	56
<i>L'arbitraire des conventions :</i>	
<i>une occultation de la diversité des modes de vie et des inégalités</i> .....	56
<i>Développer une « économie de la qualité » :</i>	
<i>intégrer l'irréductible diversité des aspirations</i> .....	59
<i>Faire participer les habitants à la conception de l'urbain :</i>	
<i>vie hors travail et besoin d'identification personnelle</i> .....	61
Promouvoir le choix de son habitat : reconfigurations d'un espace de calcul .....	62

Logement et cycle de vie : la formalisation d'une trajectoire résidentielle typique ....	63
Des trajectoires résidentielles aux parcours biographiques .....	66
Réguler les marchés : neutralité des aides et inanité des controverses sur le « droit à l'habitat » .....	68
Fluidifier les marchés : lever les freins à la mobilité .....	72
Parcours de vie et capital humain .....	73
Libérer la demande et activer le parc social .....	76
<b>Conclusion</b> .....	81

## Deuxième partie

**Héberger et loger pour rendre autonome**

## Chapitre III

<b>Qualifier les propriétés d'habitats d'insertion</b> .....	93
Accueillir hors des murs des institutions :	
un logement au service d'une action sociale réformée .....	94
De la critique foucaldienne de l'institution au projet d'insertion .....	95
Des « innovations » associatives au logement des personnes défavorisées .....	97
De l'engagement solidaire aux métiers de l'immobilier .....	100
Reconnaître l'autonomie : établir des frontières entre logement et hébergement ...	104
Hiérarchiser les dispositifs : établir des gradients d'autonomie .....	106
Maintenir un « continuum » de solutions :	
redéfinir la division du travail entre opérateurs .....	108
Les qualités d'un support d'insertion : un territoire privé porteur de sollicitations ...	110
Un espace privatif indexé sur le logement normal .....	111
Les espaces collectifs : des espaces « banalisés » .....	113
Les limites à la banalisation : affirmer une vocation « sociale » .....	115
Reconnaissance d'un territoire privé et destruction du lieu habité :	
le cas des foyers de travailleurs migrants .....	117
Reconnaître l'autonomie et prévenir l'installation :	
les exceptions au régime du temporaire .....	119
Conclusion .....	123
Les personnes défavorisées : inégalités, besoin de lien social et équilibre affecté ....	123
Transformation de l'hébergement et remise en cause du régime temporaire .....	124
Rendre l'hébergement habitable? .....	126

## Chapitre IV

<b>En deçà des qualifications :</b>	
<b>accompagner vers l'accès à un logement autonome</b> .....	129
Mettre en commun les problèmes .....	129
Faire valoir ses activités auprès des pouvoirs publics .....	130
Débattre des « bonnes raisons » de s'accommoder un habitat de fortune .....	132
Les publics auxquels « on ne comprend rien » .....	135

Publiciser la « souffrance psychique » .....	136
<i>Récits d'expériences et mise à distance de la controverse</i> .....	137
<i>L'injonction à l'autonomie et ses exaspérations</i> .....	139
<i>L'indignation comme ressort du basculement en arène</i> .....	140
Conclusion .....	142
<i>Une sollicitude pour ce qui compte pour les personnes</i> .....	143
<i>Les épreuves de l'autonomie ou le retour d'une anthropologie disjonctive</i> .....	144
Chapitre V	
<b>Faire cause commune pour revendiquer le droit au logement</b> .....	147
Échanges agonistiques : des causes et leur grandeur .....	148
<i>Pétitesse des locataires et usagers du logement</i> .....	149
<i>Les publics et leurs besoins comme construction sociale</i> .....	152
Composer entre collectifs associatifs : les dynamiques de l'accord .....	153
<i>L'ouverture de l'échange et l'engagement dans une enquête collective :</i> <i>le texte comme stabilisation des arguments à même de porter</i> .....	155
<i>L'évaluation des accords :</i> <i>le texte comme support d'une égale prise en compte des différentes positions</i> .....	157
<i>S'accorder sur des positions à tenir collectivement :</i> <i>un « service public » du logement et son accessibilité aux « démunis »</i> .....	159
<i>Revendiquer l'opposabilité du droit au logement :</i> <i>organiser une pluralité d'expression</i> .....	162
Conclusion .....	167
<i>Faire valoir ses arguments auprès de l'administration</i> .....	167
<i>Les arènes stratégiques : ce qu'il en coûte de s'affronter</i> .....	169
<i>Ménager l'expression de différends irréductibles</i> .....	171
<i>La levée des exigences de publicité</i> <i>comme condition d'une participation aux échanges</i> .....	173
<i>Les consultations avec l'administration :</i> <i>échanges routiniers et modalités de la critique</i> .....	174
<b>Conclusion</b> .....	177

## Troisième partie

**Le « service rendu » aux locataires de logements sociaux**

Chapitre VI	
<b>Des instruments et leurs principes</b> .....	185
Conforter une gestion « stratégique » du patrimoine social .....	186
<i>Réviser le calcul des équilibres budgétaires</i> .....	187
<i>Remettre en ordre les loyers et ouvrir les négociations</i> .....	189
<i>Donner le pouvoir aux acteurs capables de porter des stratégies de développement</i> ...	191
Gouverner les organisations HLM .....	194
<i>Des engagements négociés aux dénonciations publiques</i> .....	194
<i>Le recours aux instances européennes</i> .....	196
<i>Du contrôle de conformité au gouvernement par objectifs</i> .....	198
Conclusion .....	200

## Chapitre VII

<b>Des réformes et leurs appropriations</b> .....	203
Le Toit : reprendre en main la proximité .....	204
<i>Un organisme et son patrimoine</i> .....	204
<i>Une prise de conscience instrumentée</i> .....	206
<i>De la dépense attestant d'une présence au souci du standard</i> .....	208
<i>Redéfinir les métiers</i> .....	209
<i>Préciser les responsabilités</i> .....	211
<i>Les déconvenues des nouveaux cadres</i> .....	213
Le Logis : devancer une épreuve de marché .....	215
<i>Valoriser un héritage</i> .....	216
<i>Préparer l'organisme à l'éventualité d'une privatisation</i> .....	217
<i>Des valeurs affirmant une continuité : humanisme et innovation</i> .....	220
<i>Le client comme celui dont l'expression de la demande s'impose</i> .....	223
<i>La cible de techniques efficaces de rapprochement de l'offre et de la demande</i> .....	226
<i>Le client comme celui qui doit payer le juste prix</i> .....	227
<i>Les réorganisations portées par la certification de la qualité</i> .....	228
QualiHabitat : une organisation dans un marché .....	229
<i>Un organisme et ses produits : une histoire valorisée comme atout</i> .....	231
<i>Convaincre pour se développer</i> .....	232
<i>Une démarche commerciale ancrée dans la conception de produits</i> .....	233
<i>Négocier localement la qualité des services rendus</i> .....	234
<i>Le trivial et l'essentiel : l'obligation d'amélioration continue</i> .....	237
<i>Le réalisme des épreuves de la qualité ou les basculements vers l'absurde</i> .....	241
Conclusion .....	244

## Chapitre VIII

<b>Rendre service aux locataires</b> .....	249
Les demandes d'interventions techniques :	
assurer des prises fonctionnelles à des préoccupations .....	251
<i>Des préoccupations saisies au plus près d'un côtoiement régulier</i> .....	253
<i>Les préoccupations qui n'offrent pas de prises immédiates à l'action</i> .....	255
<i>Les appuis mobilisés pour clarifier un problème à distance</i> .....	257
Rendre service aux locataires .....	258
<i>Les ressorts cognitifs et moraux du jugement :</i>	
<i>des « visites sensibles » au jugement sur la fonctionnalité des choses</i> .....	259
<i>Prendre en compte ce qui compte pour un locataire</i> .....	262
<i>Les « petits services » comme gestes de sollicitude</i> .....	264
<i>Les petits gestes qui évitent l'offense ou diffèrent la pression</i> .....	267
Des routines et ce par quoi elles sont éprouvées .....	270
<i>Apprécier le geste susceptible de porter</i> .....	270
<i>Repérer des écarts avec ce qui est « normal »</i> .....	273
<i>Des atteintes susceptibles d'affecter personnellement :</i>	
<i>le coup de colère et ses extensions possibles</i> .....	274
<i>La routine comme neutralisation</i> .....	277
Conclusion .....	280

<i>Chapitre IX</i>	
<b>Retour sur l'organisation</b> .....	281
Le Logis : deux agences de proximité .....	282
<i>Des agences accessibles aux préoccupations diverses des locataires</i> .....	283
<i>L'accueil comme effort</i> .....	286
<i>Une composition assurée de manière collective</i> .....	290
<i>Des agents diversement affectés par les réorganisations engagées</i> .....	291
Le Toit : le gardien comme dispositif en personne .....	293
<i>Faire remonter les demandes</i> .....	294
<i>Des gardiens à l'épreuve de la réorganisation</i> .....	297
M. Mimoun : étendre « aux pauvres » ce qui est « beau » .....	298
M. Dezeraud : une « autosatisfaction » à résoudre des problèmes .....	302
M. Dumoulin : une réorientation sur les « trucs classiques des bailleurs » .....	306
M. Cissé : un gardien « faible » et son intégration .....	310
<i>Le chef et son autorité : connaître ses hommes et savoir les gérer</i> .....	312
Conclusion .....	315
<i>S'en remettre à des agents et consentir à un ordre institutionnel</i> .....	316
<i>Publiciser le service rendu et mettre en forme de nouveaux besoins</i> .....	319
<i>La question de la bonne distance</i> .....	321
<i>Une activité de care?</i> .....	324
 <b>Conclusion</b> .....	 329
 <i>Conclusion générale</i> .....	 333
<i>Bibliographie</i> .....	341