

UNIVERSITE LUMIERE LYON II  
Faculté de Géographie, Histoire, Histoire de l'Art et Tourisme Institut d'Urbanisme de Lyon  
**THESE** pour obtenir le grade de docteur de l'Université Lyon II  
géographie, aménagement et urbanisme  
présentée et soutenue publiquement par  
**Isabelle MESNARD**  
le 9 mai 2003

# LA REHABILITATION DES LOGEMENTS SOCIAUX A TRAVERS LES PROCESSUS D'APPROPRIATION DE L'ESPACE PAR LES HABITANTS

Directeur de thèse : François PLASSARD Directeur de recherches au CNRS

Jury : M. Michel BASSAND M. Hervé BERRIER M. François PLASSARD Mme Thérèse  
SAINT-JULIEN Mme Monique ZIMMERMANN



# Table des matières

<b>REMERCIEMENTS .</b>	1
<b>RESUME : .</b>	3
<b>TITLE : .</b>	5
<b>SUMMARY : . .</b>	7
<b>MOTS CLEFS .</b>	9
<b>INTRODUCTION .</b>	11
Les réhabilitations : des opérations techniques aux effets sociaux. .	12
Les habitants : un acteur privilégié. . .	15
Une relation d'appropriation entre les habitants et leur espace. . .	17
Méthodologie . .	20
Deux échelles territoriales pertinentes. . .	22
<b>PARTIE I. Sites d'étude et cadre d'analyse . .</b>	25
I. Chapitre 1. Les réhabilitations étudiées. . .	26
I.1.Garches et Gennevilliers : deux villes contrastées. .	27
I.2.Deux opérations banales de réhabilitation. . .	44
II. Chapitre 2. Territorialisation et appropriation. .	51
II.1.La territorialisation : aménagement et appropriation. .	52
II.2.L'appropriation de l'espace. . .	70
II.3.Relations entre acteurs. . .	91
<b>PARTIE II. L'appartement et l'immeuble : deux territoires .</b>	101
III. Chapitre 3. Une appropriation de l'espace domestique. . .	102
III.1.Inscrire son identité dans la matérialité de l'espace. .	103
III.2.Construire une image valorisée du logement. .	115
III.3.Les obstacles à l'appropriation. .	128
IV Chapitre 4 . Une appropriation de l'espace collectif. . .	135
IV.1.Identification d'un espace collectif. . .	136

IV.2.Un usage organisé de l'espace commun. . .	144
IV.3.Institution de normes relationnelles spatialisées. . .	154
<b>PARTIE III. Réhabilitation et appropriation des espaces domestiques et collectifs . .</b>	<b>167</b>
V Chapitre 5. Les réhabilitations menées par les organismes HLM . .	168
V.1 Les réhabilitations : des opérations normalisées . .	169
V.2.Office de Gennevilliers : une réhabilitation – solidarité . .	179
V.3.Groupe 3F : une réhabilitation – service . .	186
VI. Chapitre 6. La réhabilitation comme un risque dans l'appropriation de l'espace domestique . .	195
VI.1.Réactions à l'annonce des travaux. . .	195
VI.2. Interventions des habitants dans la réalisation des travaux. . .	207
VI.3.Appropriation de l'espace domestique après réhabilitation. . .	221
VII. Chapitre 7 . La réhabilitation sans grands effets sur l'appropriation de l'espace collectif . .	229
VII.1. Une faible participation à la transformation de l'espace matériel. . .	230
VII.2.Des transformations de l'espace matériel peu significatives pour les habitants. . .	249
VII.3.Une évolution éphémère des pratiques relationnelles à Gennevilliers. . .	258
<b>CONCLUSION . . .</b>	<b>275</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE . . .</b>	<b>287</b>
<b>ANNEXES . . .</b>	<b>297</b>
Récapitulatif des entretiens. . .	297
Grille d'entretien avec les habitants. . .	299
1. Avant la réhabilitation : conditions d'entrée dans le logement et évolution. . .	299
2. La réhabilitation : quelle stratégie. . .	300
3. L'après réhabilitation. . .	301
Illustrations. . .	301
Documents complémentaires . . .	311
Règlement de l'immeuble Paul Eluard . . .	311
Règlement de la résidence des Châtaigniers . . .	312





## REMERCIEMENTS

A l'issue de ce travail, au moment des dernières relectures avec quelque recul, je mesure tout ce que doit la présentation de ces résultats aux conseils de Monsieur François PLASSARD. Qu'il reçoive ici mes plus sincères remerciements pour la gentillesse, la compréhension et la patience dont il a su user pour m'apprendre la rigueur intellectuelle et la ténacité nécessaires pour la réalisation de cet exercice.

Je tiens à exprimer ma reconnaissance à Monsieur Michel BASSAND, Professeur à l'Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne, et Madame Thérèse SAINT-JULIEN, Professeur à l'université Paris I, pour avoir accepté d'être rapporteurs de ce travail, ainsi qu'à Madame Monique ZIMMERMANN, Professeur à l'INSA de Lyon, pour avoir pris le temps de juger cette thèse.

Je remercie également très vivement Monsieur Hervé BERRIER et toute la sous-direction de la qualité de la construction, à la DGUHC, pour leur accueil bienveillant et chaleureux et pour tout l'intérêt qu'ils ont porté à mes travaux dont le thème était pourtant parfois éloigné de leurs préoccupations quotidiennes. Un énorme merci notamment à Jacques FORT pour son soutien amical et sans faille sans lequel je ne serais jamais parvenue au terme de ce travail.

Que les professionnels et les habitants rencontrés soient également assurés de ma reconnaissance car ils ont eu la gentillesse de m'ouvrir la porte de leur bureau ou de leur maison et me livrer un peu d'eux-mêmes. J'espère avoir trahi le moins possible la confiance qu'ils m'ont généreusement accordée.

Sans mes proches, famille et amis, je n'aurais pu trouver le courage d'achever mon projet : merci à vous tous d'avoir cru à l'happy end, de m'avoir poussée et soutenue, rassurée et égayée, réconfortée et encouragée, au cours de tous ces instants passés ensemble. Merci mon Guillaume, tu es le cœur de toutes ces lignes...





---

## RESUME :

Les réhabilitations sont ici considérées comme des opérations de transformation de la matérialité de l'espace habité, initiées et gérées par les organismes HLM et destinées à modifier les pratiques socio-spatiales des locataires. Ainsi analysées, comment les réhabilitations s'intègrent-elles dans les processus d'appropriation de l'espace par les habitants ? L'étude de deux opérations montre que la réhabilitation intervient dans deux processus entrelacés, l'un de l'espace domestique et l'autre de l'espace collectif. Chacun des ménages intervient sur la matérialité de l'espace domestique (en nettoyant, salissant, bricolant, etc.) et l'ajuste ainsi finement à ses aspirations, valeurs et normes. Il construit simultanément une image valorisée du logement qui cristallise une identité socio-spatiale : les habitants se disent « ancrés » dans leur lieu de vie. Les ménages s'approprient l'espace domestique réhabilité en intégrant les nouveaux aménagements dans la construction de l'image de leur logement et bien souvent en réalisant leurs propres adaptations matérielles (travaux personnels complémentaires, etc.). Les groupes d'habitants s'approprient les espaces collectifs (l'immeuble à Gennevilliers, la résidence à Garches) en les identifiant dans leur globalité et leur spécificité par rapport au quartier (mais cette identification ne donne pas lieu à la construction d'une identité socio-spatiale marquée) et en élaborant et respectant des règles et normes comportementales spatialisées, permettant un usage partagé de l'espace commun. Si la réhabilitation semble représenter une opportunité pour créer de nouvelles relations de voisinage et valoriser l'image de l'espace collectif, d'autres facteurs s'opposent à l'émergence de nouvelles pratiques d'appropriation collective.



**TITLE :**

The rehabilitation of housing estates through a process of space appropriation by the inhabitants. The cases of the blocks of flats «Paul Eluard» and «Les Châtaigniers» in Gennevilliers and in Garches.



---

## SUMMARY :

The rehabilitations of housing estates are considered here as operations which transform the materiality of inhabited space. These operations are decided and carried out by the public housing bodies, the owners of the buildings, and they aim to change the socio-spatial practices of tenants. When rehabilitations are considered this way, how to analyse them like a part of the process of space appropriation by the inhabitants ? The study of two operations shows that rehabilitation takes place in two mixed processes of appropriation, one of domestic space, the other of collective space. Each household changes the materiality of domestic space (by cleaning, dirtying, arranging, ...) and adjusts it this way precisely to its aspirations, values and standards. Each household also builds a positive image of its home which crystallises a socio-spatial identity : inhabitants say they feel «anchored» in their home. They invest the rehabilitated domestic space by including the new arrangements in the elaboration of their home's image and often by carrying out their own material adaptations. Inhabitants appropriate the collective spaces (the blocks of flats) as a group by identifying them in their globality and their specificity compared to the district (but this identification does not lead to the emergence of a clear identity). They also elaborate and respect spatialized behavioral rules and standards, which allow them to share the use of the common space. If the rehabilitation seems to offer an opportunity to create new neighbourhood relationships and improve the image of collective space, other factors impede new practices of collective appropriation.



## MOTS CLEFS

appropriation, espace domestique, espace collectif, Garches, Gennevilliers, habitat, identité, logement social, réhabilitation.





---

# INTRODUCTION

Les réhabilitations de logements sociaux étudiées sont des opérations menées par les organismes HLM et subventionnées par l'Etat par les primes PALULOS<sup>1</sup>. Elles consistent en des travaux d'amélioration du confort des immeubles et d'embellissement des façades. Le type de travaux subventionnés est défini par des textes réglementaires. Ils portent le plus souvent sur le confort intérieur (changement des menuiseries, des installations sanitaires et électriques), sur la rénovation des façades et parties communes (peintures, revêtement extérieur) et sur la reprise des isolations thermiques et phoniques.

La politique nationale de réhabilitation a vu le jour en 1977, date à laquelle la ligne de crédits destinés à ce type de travaux a été créée pour la première fois. Elle est toujours menée aujourd'hui. La ligne de crédit destinée aux réhabilitations a été créée à l'occasion d'une réforme du financement du logement social, qui instituait l'aide à la personne en complément de l'aide à la pierre : la réhabilitation n'occupait ainsi qu'une place secondaire dans cette réforme, dont l'enjeu principal restait la construction. La politique de réhabilitation ne s'apparente donc pas à une stratégie autonome à long terme. Elle n'a par la suite bénéficié d'aucune orientation politique forte, le dispositif de l'attribution des subventions ayant été ponctuellement complété par d'autres procédures afin d'atteindre des objectifs ciblés et limités dans le temps, comme la maîtrise de l'énergie (travaux d'isolation privilégiés), le redressement des organismes HLM en difficultés, ou la lutte

<sup>1</sup> PALULOS : Prime à l'Amélioration des Logements à Usage Locatif et Occupation Sociale. Dans le cas général, le taux de la subvention est de 10% du coût prévisionnel des travaux plafonné à 13.000€ par logement (cf. art. R.323-1 à R.323-12 du Code de la Construction et de l'Habitation).

contre le bruit. On ne trouve donc pas de définition claire dans les discours des finalités de la politique de réhabilitation.

## **Les réhabilitations : des opérations techniques aux effets sociaux.**

Telles qu'elles sont instituées par le système de subventions, les réhabilitations sont essentiellement des opérations techniques, qui doivent mener à une mise à niveau des immeubles, correspondant à une mise aux normes de confort supérieures et actuelles. Mais bien que ces interventions ne soient menées que sur la matérialité des immeubles, les élus, les professionnels du logement comme les organismes HLM en attendent des effets qu'ils qualifient de «sociaux».

Si tous les acteurs qui interviennent à un stade ou à un autre dans la réalisation des réhabilitations s'accordent à en attendre un impact social, ils n'ont pas pour autant clairement défini conjointement la nature de ces effets qu'ils souhaitent produire. Néanmoins, même si cet objectif n'est pas nettement posé, les réhabilitations sont généralement associées dans les discours des hommes politiques à la lutte contre l'exclusion. L'idée que les réhabilitations peuvent permettre de recréer du lien social est parfois formulée, cet impact pouvant même être présenté comme l'objectif majeur implicite des opérations, comme leur véritable enjeu.

La dégradation matérielle des immeubles est alors interprétée comme le symbole de la dégradation du statut social des habitants. Cette interprétation est supposée partagée par les locataires, qui seraient ainsi conduits à perdre leur propre estime. La vétusté des logements, leur manque de confort, la dévalorisation des formes urbaines des grands immeubles sont souvent associés dans les esprits à l'isolement des habitants et à la perte d'une vie sociale commune. La réhabilitation devrait ainsi concourir à inverser le processus d'exclusion en passant d'un quartier délabré, qui mêle dégradation physique des immeubles, intériorisation de cette dégradation par les habitants et perte du lien social, à un quartier revalorisé, qui mêle esthétique et confort des immeubles, fierté des habitants et lien social fort.

Les notions de concertation ou de participation des habitants à la conception des projets dans le cadre des opérations de réhabilitation sont également très présentes dans les discours des acteurs qui interviennent dans ce domaine, qui en attendent des effets sociaux importants. Le partage d'intérêts communs sur l'évolution du cadre de vie et l'organisation de réunions qui incitent les habitants à se parler davantage sont des aspects de la concertation qui semblent favorables au développement de relations plus chaleureuses et solidaires au sein des immeubles. Les réhabilitations sont ainsi supposées, si ce n'est provoquer systématiquement, du moins contribuer dans certains cas au développement des relations sociales au sein des immeubles rénovés, moyen de lutter contre l'exclusion. Que ce soit donc par la transformation de l'image des immeubles ou par la nouvelle approche des locataires par les organismes HLM en tant que

---

partenaires du projet, les réhabilitations doivent permettre, pour les différents acteurs qui contribuent à leur réalisation, de renforcer les liens sociaux entre les habitants : il s'agit d'intervenir sur la matérialité du bâti pour susciter des relations sociales plus soutenues.

Cette idée n'est pas nouvelle : la conception des grands ensembles relevait déjà du souci d'engendrer par la construction de nouveaux immeubles collectifs de nouveaux modes de vie et notamment une nouvelle sociabilité. On pensait alors que la multiplication des coursives, par exemple, offrirait aux habitants une multiplication des occasions de rencontre et permettrait de la sorte que se développent des relations et liens sociaux au sein des immeubles. La politique de réhabilitation semble ainsi reposer sur les mêmes principes que la politique initiale de construction des logements sociaux.

Pourtant, il est a priori étonnant de supposer que de simples travaux de remise à niveau des immeubles et d'embellissement des façades soient susceptibles d'engendrer des effets importants de re-dynamisation de la vie sociale, voire de cohésion sociale. S'il est aisé d'imaginer que la politique de la ville peut produire ces effets, grâce à des mesures complémentaires permettant d'intervenir directement dans les champs urbanistiques, sociaux et économiques, il est plus surprenant de trouver dans les discours l'idée qu'une seule intervention technique sur le bâti puisse concourir à engendrer les mêmes conséquences sur la vie sociale.

Mais s'il est difficile d'imaginer ou de mettre en évidence qu'une simple opération de réhabilitation améliore la sociabilité de l'immeuble en plus du confort, on devine en même temps que l'effet de la réhabilitation sera important sur la vie quotidienne des habitants, dans leurs pratiques, leurs comportements, ou encore leurs perceptions ou leurs jugements. Toute intervention sur la matérialité des immeubles de logements ne peut être appréciée par les locataires concernés sous son seul aspect technique. En effet, les bâtiments sont à la fois des objets physiques et des objets de sens (MICOUD, ROUX, 1996). En tant qu'objets physiques, ils sont soumis au passage du temps, qui entraîne un vieillissement naturel, une usure, une obsolescence, auxquels remédie la réhabilitation, en tant que réparation, rénovation, ou amélioration technique. Mais un bâtiment est aussi un objet de sens, en tant que résultat, lieu et objet de relations sociales, porteur d'une histoire et de culture. Sous cet aspect, toute intervention sur l'objet physique, qui vient modifier l'aspect de sa matérialité, est aussi une intervention sur l'objet de sens. La réhabilitation d'un immeuble de logements sociaux ne peut donc être réduite à une opération technique, mais représente également une intervention qui est le fruit et qui s'intègre dans un ensemble de relations sociales, de pratiques et de représentations qui lui donnent sens.

Cet aspect des réhabilitations est d'autant plus prégnant que ces interventions ont un caractère exceptionnel. Le parc immobilier est globalement entretenu en permanence : de menues réparations, des petits changements ou réfections sont réalisés régulièrement, sans attirer l'attention. A l'opposé, les réhabilitations sont des opérations de travaux conséquents et ponctuels. Le système de financement public implique que les organismes HLM déposent des dossiers de demandes de subventions pour une opération ciblée et complète. L'ensemble des travaux à effectuer est déterminé en une fois et comprend presque systématiquement une intervention en façade. Le chantier est réalisé sur un court laps de temps, les différents corps de métier se succédant pour intervenir en

une seule fois sur tous les aspects à traiter. Le résultat est donc particulièrement visible et marque un changement important, pour les locataires de l'immeuble comme pour les autres habitants de la ville. Cette caractéristique des réhabilitations est d'ailleurs souvent particulièrement appuyée par les organismes HLM, qui souhaitent que cette transformation du bâti soit interprétée comme le symbole d'un renouveau.

Les opérations de réhabilitation s'apparentent ainsi à des interventions particulièrement visibles, qui portent exclusivement sur le bâti et dont on attend un impact social fort : il s'agit de transformations de l'aspect matériel des immeubles devant contribuer, du moins dans certaines situations, à une amélioration de la sociabilité au sein des immeubles. Cette attente des professionnels et des élus d'un tel impact, un peu surprenante, en même temps que l'intuition selon laquelle les réhabilitations doivent produire des effets importants sur la vie des habitants, a suscité la curiosité de comprendre comment les réhabilitations s'inscrivent dans une relation très riche avec l'espace bâti. Ce constat est ainsi à l'origine du questionnement de cette recherche : comment lire les opérations de réhabilitation comme des interventions sur des immeubles objets de sens ? Comment comprendre le bouleversement des relations entre l'espace bâti et les acteurs que constitue une opération de réhabilitation ?

En occupant quotidiennement leur lieu de vie, les individus et les groupes développent un ensemble de pratiques d'usage et de représentations de l'espace. Au fil du temps, les habitants adaptent leur logement et l'image qu'ils s'en font pour permettre ou faciliter l'accomplissement des gestes familiers et réciproquement, l'organisation de la vie quotidienne découle de l'organisation spatiale. Les habitants prennent possession de leur logement en y accomplissant les multiples gestes quotidiens, en le transformant matériellement, en élaborant et en exprimant des représentations et des images de cet espace. Le cadre de vie devient peu à peu le reflet et l'expression d'une personnalité, d'une façon de vivre au quotidien, d'un positionnement social. Il est le lieu des habitudes, à la fois lieu de l'intimité et de relations sociales de proximité.

La réhabilitation vient bouleverser l'ensemble de ces pratiques et de ces représentations dont l'espace habité est le support ou l'enjeu. L'opération apporte des modifications matérielles qui auront des conséquences sur ces pratiques socio-spatiales : comment définir et mesurer cet impact ? Quelles habitudes, quel usage, quelles représentations de l'espace la réhabilitation vient-elle modifier ?

A partir de ces premières questions intuitives, l'objet de recherche se construit par la réduction du champ d'étude en privilégiant un acteur particulier : les habitants de l'immeuble réhabilité, et par choix d'une hypothèse de travail, selon laquelle ces habitants sont engagés dans un processus d'appropriation socio-spatiale de leur cadre de vie. Ce processus d'appropriation est alors considéré comme le processus par lequel les habitants prennent possession de leur appartement, l'investissent et s'y investissent, l'adaptent et s'y adaptent, dans un ensemble de pratiques qui tendent toutes à construire leur identité socio-spatiale.

---

## Les habitants : un acteur privilégié.

Les réhabilitations sont perçues de façon particulière par chacun des acteurs concernés : les représentants locaux de l'Etat qui attribuent les subventions, les personnes qui connaissent les immeubles sans y habiter, les organismes HLM qui mènent les opérations, les locataires des bâtiments rénovés ; et chacun de ces acteurs noue avec les immeubles réhabilités une relation spécifique.

Les personnels des Directions Départementales de l'Equipement, chargés de l'octroi des crédits, ne connaissent souvent des immeubles que leurs noms : des visites des lieux des réalisations sont rarement effectuées. Cet acteur connaît donc essentiellement des réhabilitations les programmes de travaux décrits selon leur nature et leur coût et reçoit des notes fournies par l'organisme HLM, sur la concertation effectuée avec les habitants et sur les capacités financières des locataires pour supporter le supplément de loyer provoqué.

A l'opposé, les habitants de la ville ou de l'agglomération, qui connaissent plus ou moins bien le quartier, par ouï-dire ou parce qu'ils y viennent régulièrement, ou encore les anciens locataires des immeubles rénovés, vivent la réhabilitation de façon concrète, même s'ils la vivent à distance. Ils ne sont pas concernés dans leurs habitudes ou leurs usages, mais ils interprètent les travaux et perçoivent les immeubles rénovés d'une façon qui leur est personnelle. La transformation de l'espace urbain donne également lieu à des discussions informelles et souvent à une communication publique, sous la forme d'un article dans le journal de la commune ou d'un discours à la fin des travaux. La réhabilitation est alors perçue à la fois individuellement et collectivement, et ces habitants ajustent ou modifient profondément les images qu'ils avaient pu construire des immeubles, voire de la réputation du quartier.

Pour les organismes HLM, propriétaires des immeubles, les opérations de réhabilitation entrent dans le cadre de leur activité professionnelle de constructeur, bailleur et gestionnaire. Les bâtiments appartiennent à l'ensemble du patrimoine immobilier qu'ils se doivent d'entretenir et de valoriser. Les différents services des organismes interviennent pour mener les opérations et font appel à d'autres professionnels (entreprises de bâtiment, architecte, bureau d'études d'ingénierie sociale, etc.) : les organismes ont de la sorte un important rôle d'interface à jouer au moment des réhabilitations.

Les habitants des immeubles réhabilités enfin sont les destinataires des opérations et contribuent à financer le coût des travaux en supportant une hausse de loyer. La réhabilitation les touche dans leur vie quotidienne, à la fois dans la phase de préparation, lorsqu'ils imaginent ce qui pourra, devrait ou sera réalisé, dans la phase de chantier, qui bouleverse l'usage habituel de leur logement et leur intimité, et dans la phase post-travaux, phase de bilan, de déception ou de satisfaction, et d'adaptation aux nouvelles réalisations.

Entre ces différentes relations entre l'espace bâti et les acteurs concernés, à savoir une simple description écrite pour le personnel représentant de l'Etat, une perception plus ou moins distante pour les habitants de la ville, une gestion patrimoniale pour les organismes HLM et un usage quotidien pour les occupants, cette dernière relation a été privilégiée au cours de cette recherche. Les opérations de réhabilitation étudiées sont donc essentiellement lues comme des bouleversements de la relation d'usage des locataires, même si les autres approches, et notamment la relation patrimoniale des organismes HLM, ont fait l'objet d'une étude complémentaire nécessaire à la compréhension de l'objet principal.

L'action d'habiter un espace consiste à développer de multiples comportements d'usage de cet espace, qui associent un ensemble de pratiques et un système de représentations personnelles. Les pratiques d'usage de l'espace matériel se confondent le plus souvent avec les gestes de la vie quotidienne, notamment les gestes les plus répétitifs ou habituels, comme relever son courrier ou passer l'aspirateur dans l'appartement, mais consistent aussi en des actes ponctuels, comme placer une plante verte sur le palier. Ces pratiques d'usage tendent à modifier l'espace matériel, de façon rapide (passer l'aspirateur pour nettoyer le sol, décorer le palier avec une plante verte) ou lente (relever son courrier tous les jours finit par user la boîte à lettres, qu'il faut donc entretenir ou changer). Ces pratiques prennent sens pour ceux qui les accomplissent à travers un ensemble de représentations personnelles construit à partir d'un système de représentations sociales (valorisation du propre au détriment du sale, par exemple) et collectives (une distinction entre propre et sale peut n'être partagée que par un groupe social, dans le même exemple). Au titre de ces représentations, figure l'image construite de l'espace habité, qui s'enrichit au fil du temps et des expériences.

Par ces comportements d'usage, l'espace matériel fait l'objet d'un investissement très important de la part des occupants et reçoit nombre de modifications, pour l'adapter à la vie quotidienne des habitants. L'espace matériel est le support et parfois l'enjeu des pratiques d'usage. Par exemple, l'installation d'un nouveau point lumineux peut résulter d'une activité de bricolage (l'espace est alors enjeu) et permettre de nouvelles pratiques de loisirs à cet emplacement (lecture, activités manuelles...), ou en être le support. Par les comportements d'usage, l'espace est ainsi modifié, adapté, ajusté sans cesse dans sa matérialité afin de rendre possible les gestes de la vie quotidienne. Et cette adaptation n'est pas seulement matérielle : chaque ménage crée, en fonction de représentations collectives, un ensemble personnel d'idées, d'émotions et d'opinions, qui lui permet de donner du sens et d'interpréter cette matérialité. Les arrangements matériels sont porteurs d'une signification, pour ceux qui les produisent comme pour ceux qui les constatent : dans le même exemple du point lumineux ajouté, cette installation révèle les goûts de décoration et d'activité du ménage, ou l'habileté de son auteur...

L'espace matériel occupé prend donc au fil du temps les caractéristiques d'un patrimoine, porteur d'une histoire et d'une identité lisible à travers ses éléments symboliques. La réhabilitation s'inscrit dans cette relation entre les habitants et leur espace : c'est cette relation qui lui donne sa forme, qui détermine ses caractéristiques, en même temps qu'elle bouleverse cette relation, en produisant d'inévitables effets. Pour analyser et proposer une lecture des réhabilitations sous cette forme complexe, dans

---

laquelle les dimensions spatiales et sociales sont inextricablement enchevêtrées, l'hypothèse de travail suivante a été retenue : la relation entre les habitants et leur espace peut s'analyser comme un processus d'appropriation.

## **Une relation d'appropriation entre les habitants et leur espace.**

Si les processus d'appropriation en tant que tels sont peu étudiés des sociologues et géographes, les concepts de territoire et de territorialisation, qui en sont très proches, ont fait l'objet de multiples recherches. Les géographes s'accordent ainsi globalement aujourd'hui sur le fait que tous les groupes sociaux font de l'espace leur territoire, en le façonnant, en l'organisant et en se l'appropriant. L'espace matériel est bâti, transformé, utilisé, vécu, représenté, imaginé et devient de la sorte le support et l'enjeu des activités du groupe, de son identité, de son pouvoir, de son histoire, de ses symboles. Par le processus de territorialisation, les sociétés construisent le cadre et le support de leur fonctionnement, inscrivent dans la matérialité de l'espace leurs structures sociales, leur passé, leurs systèmes de représentation et d'interprétation, ce qui en fait le socle et l'armature de leur existence.

Le processus de territorialisation ainsi présenté est de type universel, dans le sens où tous les groupes réalisent ce même processus, qui peut revêtir des formes et des degrés variables, tandis que le territoire constitué est unique et ne peut se concevoir qu'en relation avec l'acteur qui lui a donné naissance et qui l'occupe. Il en résulte des types de territoires très différents, selon les caractéristiques de ces acteurs, comme le pays, territoire de l'Etat et de la nation, le village, territoire d'une communauté, l'ensemble des places boursières et bancaires, territoire des acteurs financiers, les lieux de détente, de loisir et de visite, territoire des professionnels du voyage et des touristes...

Le processus de territorialisation, par lequel des territoires aussi différents peuvent être construits, est complexe et multiforme. Certains géographes s'accordent cependant pour le décrire à travers deux de ses dimensions, très liées entre elles : l'aménagement et l'appropriation.

Par le processus d'aménagement, les groupes organisent et gèrent leur espace pour le rendre propre à l'exercice de leurs activités, en en faisant de la sorte le support et l'enjeu de leurs pratiques d'usage. La création et la gestion d'équipements (voies de communication, lieux de production industrielle, carrières, etc.) est une activité essentielle du processus d'aménagement, qui permet au groupe d'assurer son existence. L'organisation sociale, qui attribue des rôles spécifiques aux acteurs, membres du groupe social considéré, chargés de la réalisation et de l'administration de ces aménagements, entraîne une organisation spatiale, un maillage de lieux fonctionnels, reliés par des flux d'informations et d'échanges. Les activités se localisent selon une répartition élaborée par les acteurs. L'ensemble du territoire constitué permet alors d'assurer le fonctionnement global du groupe. Les finalités de l'aménagement sont ainsi utilitaires : les groupes

sociaux construisent leur territoire en adaptant l'espace à l'exercice de leurs activités et de leurs pratiques.

Cette construction ou gestion utilitaire possède également une dimension identitaire : les équipements réalisés, qui permettent au groupe d'exercer ses activités, sont également chargés de sens. Une tour de bureaux luxueuse dans un quartier d'affaires, par exemple, est un équipement d'aménagement en tant que lieu de travail, mais marque aussi la présence de la société qui l'occupe et peut devenir le symbole de sa puissance ou de sa richesse. Le choix de la réalisation d'un équipement par un groupe relève à la fois d'une stratégie d'efficacité quant à son utilisation et de la volonté d'inscrire dans l'espace matériel des éléments significatifs de son existence. En ce sens, un même comportement de transformation de l'espace matériel peut relever à la fois d'un processus d'aménagement et d'appropriation.

L'appropriation est dans cette recherche considérée comme un processus de construction simultanée et interactive de l'identité d'un espace et de l'identité du groupe ou de l'individu qui en fait son territoire. Par la transformation de l'espace en patrimoine, par le travail de mémoire collective, les groupes sociaux inscrivent dans l'espace leur identité, construisant de la sorte l'identité spatiale de leur territoire, qui leur sert en retour de support de leur propre identité. Par ce processus, l'espace devient le support symbolique de l'unité et de la spécificité du groupe, tandis qu'il acquiert simultanément les marques d'une différenciation. Les membres peuvent y reconnaître et y exprimer leur double appartenance, à la fois à leur groupe et à leur territoire. Chacune des deux identités de l'espace et du groupe se nourrit donc l'une de l'autre.

L'appropriation d'un village par ses habitants, par exemple, serait ainsi constituée de l'ensemble des pratiques et des constructions de représentations collectives visant à faire perdurer et évoluer ce qu'on appelle souvent «l'âme» du village, qui exprime le lien profond qui unit la personnalité du groupe des villageois à celle de leurs murs. La place centrale, le monument aux morts, une fontaine ou un vieux lavoir, chargés de récits de faits passés, deviennent ainsi les symboles d'une vie commune antérieure, qui sert d'ancrage à la vie commune à venir.

L'appropriation est ainsi un processus de territorialisation dans lequel sont engagés tous les groupes sociaux et par lequel leur identité socio-spatiale est construite et sans cesse ajustée, au fil du temps et de leur histoire. Si ce processus est aisé à définir, il demeure plus délicat à mettre en évidence. En recueillant les résultats des différents travaux menés en géographie et en sociologie, il est possible de distinguer trois formes générales de comportements relevant de l'appropriation : transformer l'espace matériel, le charger de sens, en faire le support de normes sociales.

La transformation de l'espace matériel permet aux groupes de marquer leur présence et d'exprimer concrètement les caractéristiques de leur identité socio-spatiale. Ces transformations peuvent être des plus visibles aux plus subtiles et revêtir les sens les plus évidents comme les plus cachés. Par exemple, l'installation d'un panneau indiquant le nom de la commune à son entrée montre clairement aux résidents comme aux visiteurs l'existence d'un territoire et ses limites. De façon plus détournée, une famille peut exprimer la même notion de frontière en fixant une corde à linge en séparation de son



---

emplacement de camping. Ces transformations agissent ainsi bien souvent dans une dimension symbolique, en évoquant par association d'idées ou correspondance la présence, les goûts, les habitudes, ou encore les caractéristiques, c'est-à-dire tout ce qui peut relever de l'identité, du groupe social concerné.

Lorsque l'espace matériel n'est pas directement modifié, il peut être lu, interprété ou investi d'un sens particulier de telle sorte qu'une correspondance s'établisse entre l'espace ou le groupe, dans l'esprit de l'acteur qui se l'approprie ou de celui d'autrui. Cet octroi de sens peut être conscient et ponctuel, par exemple lorsqu'une personne précise délibérément le nom de l'hôtel luxueux dans lequel elle s'est installée pour faire valoir sa richesse. Il peut être également inconscient et habituel : la simple mention du terme de «coron», par exemple, évoque à la fois les typiques maisons en briques en bande et les mineurs de fond.

L'espace peut également devenir le support de règles et de normes sociales : les comportements deviennent imposés ou habituels en certains lieux, de telle sorte que ceux-ci acquièrent une spécificité perceptible par autrui. Une zone militaire, par exemple, apparaît comme telle par la présence de multiples éléments matériels (barbelés, miradors, uniformes, véhicules blindés...), mais aussi parce que les règles de comportement y sont particulières, telle que l'obligation d'adopter systématiquement la position de garde-à-vous lors du lever du drapeau, ou de respecter le code de salutation interpersonnelle dépendant du grade hiérarchique. Un autre exemple est celui de badauds formant cercle autour d'un artiste de rue, fixant spontanément une distance de recul respectée et transformant par cette attitude l'espace public en scène provisoire. Dans ces deux exemples, de règles de comportements de militaires ou de normes de comportements de badauds, l'espace est investi d'une identité correspondant au groupe qui se l'approprie, devenant zone militaire ou scène de rue.

Trois types de comportements d'appropriation sont ainsi définis, par lesquels l'identité du groupe et de l'espace sont co-construites : la transformation de l'espace matériel, qui devient le symbole de la présence du groupe et qui révèle ses caractéristiques par sa spécificité, la formation d'idées personnelles et de représentations collectives de l'espace perçu et imaginé en correspondance avec le groupe qui se l'approprie, et l'établissement ou le respect de règles ou de normes de comportements à l'intérieur du territoire ainsi formé.

Pour lire les réhabilitations comme un bouleversement des relations d'appropriation entre le groupe d'habitants et l'espace matériel que forment les immeubles et leurs abords, il s'agit alors de rechercher dans les pratiques des locataires des comportements de marquage et de transformation de l'espace matériel, de construction d'images, d'interprétation, de représentations de l'espace en correspondance avec soi ou le groupe d'habitants, ou encore de reconnaissance, de respect ou de transgression de règles et de normes propres à l'espace territorialisé, avant, pendant et après les réhabilitations. Cette analyse des comportements permet alors de comprendre comment les réhabilitations prennent forme au sein des processus d'appropriation : quel sens les habitants lui donnent-ils, comment la vivent-ils, ainsi que les bouleversements, éphémères et ponctuels, ou généraux et durables, que ces interventions peuvent provoquer dans les relations entre les habitants et leur territoire : les comportements d'appropriation sont-ils

plus aboutis, ou de nature différente ? Les processus pouvant être multiformes et d'un degré d'avancement très variable, en fonction des obstacles auxquels les acteurs peuvent se heurter pour adopter des comportements d'appropriation, l'objet de l'analyse est de permettre de comprendre comment les réhabilitations, telles qu'elles sont vécues, interprétées, représentées par les habitants, peuvent influencer les modes d'appropriation, selon qu'elle offre des conditions favorables ou défavorables aux comportements d'appropriation.

## **Méthodologie**

Pour réaliser cette recherche, la méthodologie mise en œuvre repose sur plusieurs choix, concernant les opérations étudiées et les méthodes d'enquêtes et d'analyse employées. Le projet de lire les réhabilitations à travers des processus d'appropriation semblait plus aisément réalisable sur des opérations «simples», dans le sens où ne se combinaient pas plusieurs mesures et actions portant sur des champs différents, donc hors politique de la ville. Les interventions retenues consistent donc seulement en des travaux de rénovation et d'amélioration, subventionnés par l'Etat dans le cadre de la politique nationale de réhabilitation. Il s'agit également d'opérations «banales», dans le sens où elles font partie de l'activité traditionnelle des organismes HLM et ne se distinguent pas des opérations habituelles, ni par leur ampleur (nombre de logements, nature des travaux), ni par un conflit particulier avec les locataires, ni par les caractéristiques des habitants logés. Les sites étudiés ne présentent donc pas de difficultés de gestion particulières pour les organismes, qui n'évoquent pas de graves conflits entre locataires, de vandalisme, de délinquance, de vacance ou d'impayés importants. Les opérations étudiées font ainsi partie de la très grande majorité des opérations financées par les subventions PALULOS, réalisées par les organismes HLM en dehors de toute condition exceptionnelle.

Néanmoins, afin de mettre plus facilement en évidence les parts de contrainte, de rôle et d'initiative des acteurs, par le biais des comparaisons de comportements, les deux organismes HLM ainsi que les deux sites retenus sont très différents. L'une des opérations est menée par le groupe 3F, société anonyme gérant 120.000 logements, et se déroule à Garches, ville verdoyante et cossue des Hauts-de-Seine, tandis que l'autre est conduite par l'office municipal de Gennevilliers, gérant 7000 logements, Gennevilliers étant une ville de tradition ouvrière et communiste du même département. Il s'agit donc bien de deux opérations de réhabilitation «banales», mais réalisées dans des contextes très contrastés.

Pour appréhender ces opérations, toutes les sources ont été utilisées : les documents écrits produits à cette occasion ont été systématiquement recherchés (article dans le journal de la ville, courriers des organismes adressés aux locataires, etc.), et des entretiens ont été réalisés avec des professionnels intervenant à des niveaux différents : direction, services techniques, services sociaux, services décentralisés, gardiens d'immeubles des organismes HLM et membres des équipes municipales<sup>2</sup>. Des entretiens plus généraux avec des personnes travaillant sur la réhabilitation (DDE, DRE)

---

ou concernées par le sujet (représentant d'association nationale de locataires) ont également permis de compléter cette production de connaissances sur la politique de réhabilitation et la façon dont les deux opérations ont été menées. Cette première phase a donc permis d'analyser les contextes et les comportements des acteurs en relation avec les locataires.

Une deuxième phase a consisté en l'étude des comportements des habitants. Si la méthode de l'observation directe semblait pouvoir donner de bons résultats, elle présentait en fait de nombreux inconvénients. Elle supposait d'une part d'étudier des opérations au fil de leur réalisation, ce qui ne permettait pas, au regard de la durée de ces interventions, de prendre du recul pour observer des comportements plusieurs mois ou années après la réhabilitation, lorsque les habitants ont repris des habitudes, ce qui paraissait pourtant essentiel par rapport à la problématique. D'autre part, si cette observation directe pouvait donner des éléments importants sur les réunions de concertation, ce qui n'est pas le cœur du questionnement, elle aurait par contre montré toutes ses limites dans la compréhension des pratiques quotidiennes à l'intérieur des logements dans l'intimité des familles, sur le travail d'interprétation et de construction de représentations des habitants, ainsi que sur les relations interpersonnelles dans les immeubles, qui, pour être analysées, auraient nécessité une très longue présence sur le site, alors qu'il ne s'agissait que d'un aspect des comportements à étudier. Pour toutes ces raisons, le recours aux entretiens a été préféré.

Le choix des personnes à interroger n'a pas été effectué en fonction de critères standards visant à créer un échantillon présentant une diversité de caractéristiques sociologiques : âge, sexe, profession, etc. En effet, une telle démarche se serait heurtée à la réticence des organismes HLM de fournir des données nominatives sur leurs locataires, ou à la réticence des habitants, qui contactés spontanément, sont peu enclins à répondre à une personne inconnue. Ces obstacles ont pris d'autant plus de poids que l'intérêt d'employer une telle méthode ne paraissait pas évident, dans le sens où l'objectif de la recherche n'était pas de proposer une classification de comportements, mais de comprendre le fonctionnement d'un processus à travers l'analyse de ces comportements. La démarche adoptée a donc consisté non pas à rechercher à interroger des personnes présentant des caractéristiques sociologiques différentes<sup>3</sup>, mais à rechercher des personnes qui acceptent de parler d'elles-mêmes et de leur intimité, ce qui nécessitait de leur inspirer confiance lors de la première prise de contact. Pour ce faire, les gardiens ont servi d'intermédiaire, en choisissant des locataires qui leur paraissaient assez ouverts et ayant le goût de la discussion, et en leur demandant s'ils acceptaient un entretien.

En poursuivant cette démarche visant à susciter une parole riche des habitants, les entretiens ont été menés selon un cadre directif assez lâche et dans une attitude d'écoute. Il s'agissait en effet d'obtenir suffisamment d'éléments pour comprendre les

<sup>2</sup> Cf. en annexe le récapitulatif des entretiens réalisés.

<sup>3</sup> La seule donnée qui semblait importante a priori au regard des processus d'appropriation était la durée d'occupation du logement, et il a donc été demandé aux gardiens de choisir également des locataires qui avaient emménagé récemment. L'analyse a finalement montré que cette donnée avait peu d'influence sur les comportements.

histoires et les points de vue personnels des habitants, qui expliquent leurs comportements d'appropriation. La durée la plus fréquente des entretiens était donc de l'ordre d'une heure et demi, tandis que certains ont duré plusieurs heures. Le nombre d'entretiens s'est ainsi trouvé limité, au regard de la richesse du matériau ainsi constitué (27 entretiens ont été menés auprès des habitants).

La grille d'entretien était construite selon une structure chronologique, trois séries de questions permettant de connaître les pratiques, les réactions et les opinions des interlocuteurs dans les trois phases avant, pendant et après la réhabilitation<sup>4</sup>. Certaines questions étaient très ouvertes et générales, afin de susciter des réponses très libres et personnelles, tandis que d'autres ciblaient des thèmes plus précis, concernant les relations avec l'espace matériel et les autres acteurs, voisins, organismes HLM, ouvriers... L'analyse a ensuite été menée de façon croisée, entretien par entretien afin de rechercher la cohérence des réponses en fonction de la personnalité de l'interlocuteur, et question par question, afin de comprendre comment un même thème était abordé par des personnes différentes. Lors de l'analyse linéaire, une attention particulière a été portée aux points récurrents et aux contradictions. Dans un même entretien, les répétitions peuvent indiquer l'importance que l'enquêté attache à un point précis, tandis que les contradictions ou les illogismes peuvent révéler des constructions complexes d'idées, mêlant représentations collectives et opinions personnelles, ou bien cacher des aspects négatifs que l'interlocuteur préfère taire, consciemment ou non. Dans l'analyse transversale, repérer les ressemblances et les oppositions a permis de dégager des comportements, pratiques ou opinions, communs ou atypiques, et d'en rechercher les raisons.

La démarche développée dans cette étude, qui peut être qualifiée de qualitative et compréhensive, s'oppose ainsi aux techniques d'entretien impersonnel et aux approches quantitatives et hypothético-déductives. Il s'agissait en effet d'encourager par une attitude d'écoute et d'empathie les interlocuteurs à livrer leurs idées, émotions et opinions, afin de rechercher, au sein de leurs comportements multiples et complexes, ceux qui pouvaient relever de comportements d'appropriation lors des opérations de réhabilitation, définis préalablement de façon assez large, par leurs finalités (construire une identité socio-spatiale) et leur nature (transformer l'espace matériel, le charger de sens, en faire le support de normes sociales). A partir de la souplesse théorique initiale et de la richesse du matériau constitué, la construction de l'objet de recherche a pu être achevée en organisant l'analyse autour de l'opposition entre espace domestique et espace collectif.

## **Deux échelles territoriales pertinentes.**

Les processus d'appropriation des logements sociaux peuvent être lus à deux échelles : l'appartement d'une part constitue le territoire du ménage qui l'occupe, l'immeuble ou la cité d'autre part constitue le territoire du groupe d'habitants qui y réside. L'espace étudié

---

<sup>4</sup> Cf. en annexe la grille des entretiens avec les habitants.

peut alors être lu comme une juxtaposition d'espaces individuels ou familiaux, que complète et englobe un espace commun, perceptible dans sa spécificité et dont l'usage est partagé. Les modes d'appropriation de ces deux territoires sont de nature et de degré d'aboutissement très différents : alors que les espaces domestiques font l'objet de comportements de transformation et d'attribution de sens de l'espace matériel riches et multiples, l'espace collectif ne peut être approprié que par la reconnaissance et le respect de règles et de normes comportementales qui tendent à lui donner son existence, ce qui peut contrarier l'usage de l'espace individuel (partie II).

La réhabilitation est donc menée au sein d'un double processus d'appropriation, dont l'articulation dépend de l'action des organismes HLM et des objectifs qu'ils poursuivent. Elle est vécue à la fois comme un danger potentiel de dégradation et comme une opportunité éventuelle de valorisation supérieure de l'espace domestique, et entraîne de ce fait de multiples comportements de défense, de négociation, de nouvelles transformations et d'attribution de sens de l'espace matériel : elle prend donc forme au cœur du processus d'appropriation et le bouleverse profondément. Si cette dimension individuelle ou familiale est importante, l'aspect collectif est beaucoup moins développé. Alors que cette seconde dimension paraît être prégnante dans la conception et la mise en œuvre des opérations pour les organismes HLM, et que la réhabilitation semble offrir des conditions favorables au développement des relations que peut nouer le groupe d'habitants avec l'espace et les autres acteurs (notamment dans le cadre de la concertation), les comportements des habitants n'évoluent guère dans le sens d'un processus d'appropriation plus abouti, en raison de l'absence d'un consensus fort d'une identité socio-spatiale à cette échelle (partie III).



## ***PARTIE I. Sites d'étude et cadre d'analyse***

Avant de présenter les résultats de la recherche proprement dits, il semble utile d'apporter certaines précisions, d'une part sur les cas concrets étudiés : la réhabilitation de l'immeuble Paul Eluard à Gennevilliers et de la cité des Châtaigniers à Garches, et d'autre part sur les ressources conceptuelles qui donnent corps à l'interprétation proposée. Ces préliminaires ont pour objet d'apporter au lecteur les éléments nécessaires à la compréhension des observations de terrain et de la construction théorique, que combine l'analyse dont les résultats sont exposés par la suite.

La présentation des deux sites étudiés s'attache, autant que possible, à fournir des éléments exclusivement descriptifs, en donnant des informations qui ne visent pas à être interprétatives : il s'agit de dépeindre les contextes géographiques, les organismes HLM et les opérations, sans verser dans la présentation des enjeux et des facteurs explicatifs. Il en résulte un aspect nécessairement succinct et superficiel, dû à la recherche d'une présentation qui laisse le plus petit champ possible à l'interprétation et à l'explication, même si ce travail devait être réalisé avec précision. D'autre part, le choix des éléments retenus et leur présentation tendent à mettre en évidence le contraste entre les deux villes, les deux municipalités, les deux organismes HLM et le déroulement des deux opérations de réhabilitation, en détaillant et en opposant systématiquement les caractéristiques des uns et des autres. L'ensemble de la présentation repose donc sur ce principe de différenciation, car c'est cette forte opposition qui permettra, dans le travail

d'analyse, d'asseoir les comparaisons sur des caractéristiques précises. Le premier chapitre est ainsi une succession de descriptions contrastées, source de premières données comparées.

L'évolution de ces opérations lues sur un mode descriptif en un objet de recherche construit supposait d'utiliser les concepts de territorialisation et d'appropriation afin de comprendre les relations entre les habitants et l'espace bâti dans lesquelles les réhabilitations prennent forme. Le deuxième chapitre a donc pour objet de présenter le cadre théorique de l'analyse. Il s'agit non pas d'explorer de façon générale et exhaustive l'ensemble des travaux des géographes et sociologues sur le sujet, mais de cibler les apports utiles au regard de la problématique, sans les isoler de la réflexion plus globale et cohérente qui leur a donné naissance. Cette présentation s'attache ainsi à décrire les caractéristiques des processus de territorialisation et d'appropriation mises en évidence en géographie sociale, en privilégiant les dimensions les plus pertinentes par rapport au thème d'études. Quelques éléments concernant la notion de relation entre deux acteurs seront également présentés, afin de permettre d'analyser l'influence de la relation entre les organismes HLM et les habitants, dont l'espace est l'enjeu au moment des réhabilitations, sur les processus d'appropriation.

L'introduction de ces apports conceptuels permettra ensuite de transformer la première lecture descriptive des opérations en une lecture interprétative des réhabilitations au sein des processus d'appropriation des habitants de leur espace.

## **I. Chapitre 1. Les réhabilitations étudiées.**

Les opérations de réhabilitation étudiées dans le cadre de cette recherche peuvent être considérées comme banales dans le sens où les organismes HLM qui les ont menées ne les distinguent pas des opérations qu'ils réalisent habituellement. Que ce soit par leur taille, la nature des travaux réalisés, les méthodes utilisées ou le type de bâtiments concernés, ces opérations entrent dans le champ d'intervention habituel des organismes HLM. Ont donc été écartées les réhabilitations spectaculaires ou médiatiques, par l'ambition du projet urbain dans lequel elles pourraient s'inscrire, par le travail d'un architecte célèbre ou encore le montant des investissements en jeu. De même, les types d'habitat particuliers, tels que cités-jardins ou Habitations Bon Marché (ancêtres des HLM), ainsi que des travaux autres que de simples améliorations, comme les reconversions d'usage (transformation d'anciennes usines en logement par exemple), ont été évités.

Les caractéristiques des deux opérations étudiées sont ainsi proches des caractéristiques moyennes nationales : les immeubles réhabilités ont été construits grâce à des financements HLMO (Habitations à Loyers Modérés Ordinaires) comme 73% des logements réhabilités en 1997, et leur date de construction (1960 et 1970) appartient à la tranche 1950-1974 qui correspond à la période de construction de 75% des logements réhabilités en 1997<sup>5</sup>. La taille des opérations (95 et 263 logements) est un peu supérieure à la moyenne (70 logements en 1997), ainsi que le coût des travaux par



logement (15.900€ pour la résidence des Châtaigniers et 18.400€ pour l'immeuble Paul Eluard, pour une moyenne nationale de 10.700€).

Outre cet écart peu important avec les moyennes nationales, ces opérations se caractérisent par une situation en dehors des périmètres de la politique de la ville : elles ne bénéficient d'autres subventions que les primes PALULOS accordées par l'Etat et ne font intervenir d'autres partenaires que l'organisme HLM. Les quartiers dans lesquels elles se situent ne souffrent pas d'une mauvaise réputation : pour les habitants, l'organisme HLM ou encore la direction départementale de l'équipement, il s'agit de quartiers «calmes» et «tranquilles», qui ne font pas parler d'eux. Aucun événement particulier, dont les médias aient pu rendre compte, ne s'y est déroulé, tel qu'une explosion de violence ou la présence de trafics bien établis.

Une fois adopté le principe de retenir des opérations «banales», les sites ont été choisis dans le même département des Hauts-de-Seine, à partir des listes de demandes et d'attribution des subventions détenues par la direction départementale de l'équipement. Dans le but d'étudier des opérations dont les habitants ont eu le temps de prendre du recul par rapport à leurs conséquences, tout en conservant la possibilité de retrouver une part importante de locataires présents au moment des travaux, nous avons choisi des réhabilitations qui se sont déroulées de 1993 à 1996 (début de la concertation en 1993 et fin des travaux en 1996), tandis que les entretiens ont été menés en 1999 et 2001. Les autres critères de sélection ont consisté à prendre en compte, afin de les diversifier, le statut du bailleur (société anonyme ou office public), la taille du patrimoine géré par celui-ci, ainsi que les caractéristiques des villes dans lesquelles ces opérations se situent.

En fonction de ces différents critères, le choix s'étant considérablement restreint, et davantage encore par les refus essuyés auprès de certains organismes HLM d'entreprendre une étude sur tout ou partie de leur patrimoine, les sites de Garches et Gennevilliers se sont finalement imposés. Il s'agit dans un cas d'un immeuble unique, l'immeuble Paul Eluard, réhabilité par l'office municipal de Gennevilliers, ville communiste de forte tradition ouvrière, et dans l'autre cas de la résidence des Châtaigniers, réhabilitée par une société anonyme gérant plus de 120 000 logements (le groupe 3F), et située à Garches, ville cossue du même département.

## **I.1.Garches et Gennevilliers : deux villes contrastées.**

---

*A partir des résultats du recensement de 1999 et de l'analyse de la structure urbaine des deux villes (situation géographique, infrastructures, espaces verts, patrimoine architectural, parc immobilier), il est possible de donner les caractéristiques de Garches et Gennevilliers, caractéristiques traditionnellement utilisées pour décrire des espaces urbains habités. Bien que distantes d'une dizaine de kilomètres et situées toutes deux dans le département des Hauts-de-Seine, réputé pour être une riche banlieue accueillant de nombreuses entreprises, ces deux communes offrent un contraste très net. Les deux*

<sup>5</sup> Les chiffres donnés dans ce paragraphe sont issus de la brochure de statistiques "Le logement social, prix et caractéristiques techniques, opérations PALULOS. 1997", réalisée par le ministère de l'équipement, des transports, et du logement. Direction Générale de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Construction.

*portraits instantanés que l'on obtient de cette manière représentent d'une part une ville résidentielle, Garches, et d'autre part une ville industrielle, Gennevilliers.*

### **I.1.1.Des caractéristiques qui s'opposent.**

#### **I.1.1.1.Deux villes des Hauts-de-Seine.**

Le département des Hauts-de-Seine appartient à la petite couronne de Paris et s'étend en forme de croissant autour de la partie ouest de la capitale (*cf. Figure 1. Les Hauts-de-Seine en Ile-de-France*). Il fut constitué en 1964, à partir des anciens départements de la Seine et de la Seine-et-Oise. Situé sur le plateau du bassin parisien, il est marqué par les reliefs qui dominent la vallée de la Seine et la partie nord du croissant s'inscrit dans un des méandres du fleuve.

Avec ses 176 000 km<sup>2</sup>, c'est le plus petit département français. Mais c'est aussi le plus dense d'Ile-de-France : il accueille 2,5% de la population française, soit 1.430.000 personnes. La densité hors espaces verts est de plus de 11.000 habitants par km<sup>2</sup>, contre un peu plus de 20.000 pour Paris intra-muros, et 6.000 pour l'ensemble de la petite couronne. Les 36 communes qui le constituent forment un tissu urbain quasiment continu, totalement intégré au cœur de l'agglomération parisienne. La moitié d'entre elles accueillent de 35.000 à 100.000 habitants. La densité est plus forte dans les communes les plus proches de Paris, sur la façade est du département.

Les réseaux de transports, notamment les transports en commun, sont fortement développés. Ils permettent de rejoindre Paris très rapidement, par deux lignes de RER, une ligne SNCF, certaines lignes de métro pour les communes limitrophes de la capitale et de nombreuses lignes de bus. Une ligne de tramway dessert les villes situées entre La Défense, au milieu du croissant, à Issy-les-Moulineaux, dans le sud, en longeant le cours de la Seine, et une prolongation de cette ligne est envisagée au nord comme au sud.

Les activités industrielles sont très nombreuses et variées (automobile, bâtiment, constructions mécaniques et électroniques, informatique, produits pharmaceutiques,...) et s'appuient sur un réseau d'enseignement supérieur dense (université de Paris X, Ecole Centrale, faculté de pharmacie, ...). Les principaux sites industriels se trouvent le long de la Seine (plusieurs ports), ainsi qu'à Boulogne ou au Plessis-Robinson. Un centre d'études nucléaires est implanté à Fontenay-aux-Roses. Les activités tertiaires, outre l'enseignement supérieur, sont très importantes (bureaux, commerces, hôpitaux,...) et l'ensemble de La Défense, conçu comme un centre d'affaires, est un moteur puissant pour l'ensemble du département. D'après un article de l'Express datant de fin 1989 et intitulé «Il était une fois l'empire Pasqua», le PNB de ce petit département était celui de la Grèce et sur les trois années 87-89, autant de permis de construire d'immeubles de bureaux y avaient été délivrés que dans le reste du pays.

Malgré cette activité et cette urbanisation intensives, les Hauts-de-Seine ont su conserver une très grande quantité d'espaces verts, avec 130 parcs et jardins, 36 km de berges le long de la Seine et 1.550 ha de forêts domaniales. Des bois réputés l'agrémentent, notamment le bois de Boulogne, la forêt de Meudon et la forêt de Fausses-Reposes, une partie du bois de Verrières et les parcs de Sceaux et de St Cloud.

Ces caractéristiques permettent au département des Hauts-de-Seine d'être «réputé aujourd'hui pour son statut résidentiel, pour ses avenues denses et prospères, pour ses quartiers de bureaux câblés sur le XXI<sup>e</sup> siècle, ses autoroutes, ses bois et ses vallons»<sup>6</sup> ; il est généralement considéré comme une riche banlieue résidentielle. Mais ces caractéristiques d'une trame urbaine continue, d'un réseau de transports dense, d'une activité économique très forte et de nombreux espaces verts ne doivent pas masquer la disparité des villes qui le composent. Entre l'urbanisation dense à la parisienne des communes limitrophes de la capitale, le bois de Meudon, le village de Marnes-la-Coquette, les grands ensembles de la boucle nord, entre l'industrie traditionnelle et le pôle tertiaire futuriste, les différences au sein du même petit département sont importantes. Garches et Gennevilliers, deux villes appartenant à ce même département et distantes d'une dizaine de kilomètres, présentent ainsi des caractéristiques très contrastées.

### I.1.1.2. Structures urbaines.

La ville de Gennevilliers compte un peu moins de 42.500 habitants, pour une surface de 1200 ha. Elle se situe dans la boucle nord du département, entre Villeneuve-la-Garenne à l'est, et Colombes et Asnières à l'ouest (cf. *Figure 2. Les communes des Hauts-de-Seine*). Inscrite dans un méandre de la Seine, elle est bordée par celle-ci à la fois au nord et au sud. 6 km séparent le centre de Gennevilliers de la porte de Clichy, porte de Paris la plus proche.

L'autoroute A86 coupe la ville d'ouest en est et permet de rejoindre Roissy sans traverser Paris, tandis que l'autoroute A15 traverse Gennevilliers du nord au sud ; un échangeur au nord de la ville permet de passer de l'une à l'autre. La ligne de RER C, découverte, passe du nord au sud dans la partie est de la ville et dessert deux gares : gares des Grésillons et gare de Gennevilliers. La gare ferroviaire de marchandises de Gennevilliers est la plus importante d'Ile-de-France. La ligne de métro n°13bis relie l'extrémité sud de la ville à Paris. Son prolongement jusqu'au nord de Gennevilliers est inscrit au contrat de plan Etat-région, dont le calendrier prévoit les premiers travaux début 2002 pour une mise en service en 2006. Un projet de prolongement de la ligne de tramway de Bobigny-Saint-Denis jusqu'à la future station de métro de la ligne 13 est également inscrite au contrat de plan Etat-région. 9 lignes de bus desservent tous les quartiers de Gennevilliers, différentes portes de Paris et les grands nœuds d'échanges des villes voisines, notamment La Défense.

Les 1200 hectares de la ville de Gennevilliers peuvent se décomposer en trois parties à peu près égales de 400 ha, entre le port au nord, la zone industrielle à l'est et la zone résidentielle à l'ouest. Les limites entre ces trois secteurs sont matérialisées par les deux autoroutes A86 et A15 (cf. *Figure 3. Gennevilliers*)

La zone portuaire s'étend sur près de 400ha, dont 52ha de plan d'eau. Le port comporte 6 darses et un réseau de transport ferroviaire et routier interne conséquent (12km de quais, 13km de réseau interne routier, 27 km de voies ferroviaires internes). Le port de Gennevilliers, construit en 1971, est la plus grande plate-forme du Port Autonome

<sup>6</sup> CAUE 92. *Le logement social dans les Hauts-de-Seine : architectures, histoires, tendances*. Topos 92, n°14-15. 1995. 319p.

de Paris, premier port fluvial français et second d'Europe. Les infrastructures réalisées et la situation géographique de Gennevilliers font de son port une plate-forme multi-modale, reliant une voie fluviale et fluvio-maritime à grand gabarit, rayonnant sur l'Europe et la Méditerranée, une ligne fluviale de conteneurs avec Le Havre, Rouen et l'Europe du nord, les deux autoroutes A86 et A15, une voie de chemin de fer et un oléoduc. L'activité du port est donc importante : 20 millions de tonnes de flux de marchandises transitent par le port de Gennevilliers chaque année.

Les zones portuaires et industrielles accueillent de nombreuses entreprises. Bien que les usines Chausson ETG et Général Motors, implantées depuis plusieurs dizaines d'années, aient réduit leurs effectifs, d'autres entreprises génèrent une activité industrielle florissante, comme la SNECMA ou Thomson CSF, tandis que de nouveaux secteurs, faiblement représentés il y a une dizaine d'années, se développent aujourd'hui, comme les activités de haute technologie, les transports, le commerce de gros, ou les services aux entreprises. Ainsi, près de 2.500 établissements exercent leur activité sur la commune et assurent plus de 25.000 emplois. Le secteur industriel représente un tiers de l'activité en termes d'emplois, le secteur tertiaire, près de 60%, et la construction, 7%.

La zone résidentielle s'étend sur une bande verticale à l'ouest de la ville et comporte sept grands quartiers. Au centre géographique, «le Village» est l'ancien bourg rénové, où s'alignent le long des rues de petits immeubles collectifs d'architecture traditionnelle. Le quartier «la Cité-jardin» est une authentique cité-jardin construite au début des années 20 et entièrement rénovée dans les années 80, alignant sur des rues courbes des logements individuels et collectifs mitoyens, avec de petits jardins. Les cinq autres : le Luth, les Chevrins, le Fossé de l'Aumône, les Agnettes et les Grésillons ont été largement construits après la seconde guerre mondiale, selon un urbanisme de masse. Les quartiers des Grésillons et du Luth sont classés comme site de Grand Projet Urbain, procédure de la politique de la ville, et font ainsi l'objet d'actions urbaines et sociales importantes (restructuration, réhabilitation lourde, démolition d'immeubles, création de places, etc). L'immeuble Paul Eluard appartient au quartier du Fossé de l'Aumône, au nord ouest de la zone résidentielle.

Si la structure urbaine de la ville de Gennevilliers est très liée à son importante activité industrielle, celle de Garches est tout autre. Cette petite ville compte 18.000 habitants, pour une surface de 270 hectares. Elle se situe dans la zone centrale du département, entre Saint-Cloud, Rueil-Malmaison, Vaucresson et Marnes-la-Coquette (cf. *Figure 2. Les communes des Hauts-de-Seine*). 5km séparent le centre de Garches de la porte de St Cloud, porte de Paris la plus proche.

L'autoroute A13 longe la limite sud de la commune, en dehors de son périmètre. Les départementales 180 et 907 dans un axe est/ouest bordent respectivement les limites nord et sud de la ville. Une ligne SNCF relie la gare St Lazare, La Défense et la gare de Garches-Marnes-la-Coquette, dans un circuit qui contourne Paris sur sa façade ouest. 3 lignes de bus desservent les quartiers nord, sud et centraux de Garches et relient les différentes gares SNCF de la ligne St Lazare (Saint-Cloud, La Celle-Saint-Cloud, Garches – Marnes-la-Coquette) ainsi que La Défense et Boulogne-Billancourt.

L'ensemble de la ville de Garches est une zone résidentielle. 54,7% de la superficie

de la commune est occupée par des espaces verts, soit une moyenne de 82m<sup>2</sup> par habitant. De plus, la partie sud de la ville est bordée par le parc de Saint Cloud, le parc de Villeneuve-l'Etang et le parc de Marnes, tandis qu'à l'ouest s'étend la forêt de la Malmaison et que le nord de Garches est en lisière de l'hippodrome et du golf de Saint Cloud (cf. Figure 4. Garches).

Le patrimoine architectural de la ville de Garches comporte plusieurs bâtiments remarquables, fort bien conservés et entretenus. L'ancienne propriété du Docteur Civiale, qui comporte un château entouré d'un vaste parc, fut transformée en pension de famille au tout début du siècle, puis en pensionnat de jeunes filles dans les années 20. Il accueille aujourd'hui les services municipaux. Le domaine des Quatre Vents, vaste demeure de 4 ha, ancienne propriété du Baron de Gunzbourg, fut achetée par la municipalité en 1972. Il abrite aujourd'hui un conservatoire municipal de musique, de danse et d'art dramatique, ainsi qu'un centre de loisirs pour enfants. L'église Saint-Louis, très sérieusement endommagée par la guerre de 1870, fut entièrement reconstruite à la fin du XIX<sup>ème</sup> siècle. L'orgue, le tympan, les façades et la flèche, les vitraux ont fait l'objet de nombreux travaux de rénovation.

La ville de Garches est célèbre pour son hôpital, l'hôpital Raymond Poincaré. Inaugurée en 1936, cette belle bâtisse entourée de jardins soignés, était destinée à accueillir des malades chroniques. L'épidémie de poliomyélite entraîne sa spécialisation : en 1949, on y ouvre le Centre National de traitement de la poliomyélite et l'hôpital, devenu centre hospitalo-universitaire, est à la pointe depuis cette date en matière de rééducation des malades atteints de formes de paralysie. L'activité hospitalière est aujourd'hui centrée sur la prise en charge des personnes handicapées, de la phase aiguë à la réinsertion.

Le contraste entre les structures urbaines de Garches et Gennevilliers est ainsi particulièrement net. D'une part Garches, «ville-jardin» comme la nomme la municipalité, est une ville essentiellement résidentielle, qui présente un cadre de vie particulièrement verdoyant et un patrimoine architectural de valeur, dont la seule spécialité est l'accueil de malades nécessitant des soins importants et un environnement reposant. D'autre part Gennevilliers, nœud d'échanges par la présence d'infrastructures de transports développées : port, chemin de fer, autoroutes, accueille de nombreuses entreprises et offre un cadre idéal au développement d'activités industrielles et commerciales d'envergure. Le parc de logements de chacune des deux villes présente lui aussi un fort contraste.

### **I.1.1.3..Le parc de logements.**

Le recensement de 1999 fournit des renseignements précis et récents sur la structure du parc immobilier et de la population habitante des villes de Garches et Gennevilliers, structure qui peut être comparée aux moyennes données sur l'ensemble du département. Les valeurs départementales de ces statistiques se situent généralement entre celles de Garches et Gennevilliers.

Dans des villes situées en région parisienne, le nombre de maisons individuelles, par rapport au nombre de logements collectifs, est beaucoup plus faible qu'à l'échelle nationale : la proximité de la capitale entraîne des densités plus importantes. Néanmoins,

## LA REHABILITATION DES LOGEMENTS SOCIAUX A TRAVERS LES PROCESSUS D'APPROPRIATION DE L'ESPACE PAR LES HABITANTS

en prenant comme référence la moyenne du département, on constate que le tissu pavillonnaire est beaucoup plus développé à Garches que pour une ville des Hauts-de-Seine moyenne et qu'à l'inverse, le logement collectif est beaucoup plus développé à Gennevilliers. Les écarts de chiffres sont très marqués, ce qui révèle une différence nettement perceptible lors d'une simple visite de la ville. L'impression de différence qu'aurait un promeneur, entre une ville urbanisée mais comportant des constructions d'immeubles collectifs basses intégrées dans un tissu pavillonnaire et une ville composée essentiellement de logements collectifs, est encore renforcée par la présence à Gennevilliers de tours et de barres, résultats d'un urbanisme de masse des années 60, qui n'existent pas à Garches.

Répartition des résidences principales selon le type d'immeuble	Gennevilliers	Hauts-de-Seine	Garches
Maison individuelle	8,0 %	12,6 %	21,9 %
Immeuble collectif	87,7 %	84,9 %	75,4 %
Autre	4,3 %	2,5 %	2,7 %
<i>Nombre de résidences principales</i>	<i>16 179</i>	<i>624 926</i>	<i>7 416</i>

De même, les logements sont globalement plus confortables à Garches que dans l'ensemble des Hauts-de-Seine, tandis qu'ils le sont moins à Gennevilliers. La référence utilisée par l'INSEE pour caractériser le degré de confort d'un logement est la présence de WC intérieur, de baignoire ou de douche. Ces éléments, qui représentaient un progrès considérable après la seconde guerre mondiale, se sont généralisés très vite et les logements sans installations sanitaires sont devenus très rares. Cependant, malgré une moyenne nationale de résidences principales possédant baignoire ou douche proche de 98%, les écarts observés entre Garches et Gennevilliers sont suffisamment marqués pour être révélateurs d'une différence du degré de confort. Le pourcentage de résidences principales avec sanitaires est en effet de 99,1% à Garches contre 93,7% à Gennevilliers, pour une moyenne départementale de 97,4%.

Répartition des résidences principales selon le confort			
	Gennevilliers	Hauts-de-Seine	Garches
Résidences principales avec WC intérieur	92,4 %	96,1 %	97,8 %
Résidences principales avec baignoire ou douche	93,7 %	97,4 %	99,1 %

Une autre différence très nette concerne le statut d'occupation : alors que 80% des résidences principales sont occupées par des locataires ou sous-locataires à Gennevilliers, moins de la moitié le sont à Garches, alors que la moyenne du département est proche de 60%. Gennevilliers est la ville des Hauts-de-Seine dans laquelle le nombre de logements en location est le plus élevé. Seules quatre autres villes (Bagneux, Clichy, Nanterre et Villeneuve-la-Garenne) ont un pourcentage de résidences louées supérieur à

70%, mais restant inférieur à 80%.

<b>Nombre de résidences principales selon le statut d'occupation</b>			
	Gennevilliers	Hauts-de-Seine	Garches
Propriétaires	16,2 %	37,2 %	48,0 %
Locataires, sous-locataires	81,1 %	58,5 %	47,2 %
Logés gratuitement	2,7 %	4,4 %	4,7 %

La répartition des logements en fonction du nombre de pièces qu'ils comportent ne présente pas de différence très marquée entre Garches et Gennevilliers, excepté le nombre de résidences possédant cinq pièces ou plus. Le pourcentage de logements de cinq pièces ou plus est de 23,4% à Garches contre 7,9% à Gennevilliers, pour une moyenne départementale de 13,2%. Le nombre de logements plus petits est un peu moindre pour chacune des catégories à Garches, ce qui compense cette différence concernant les grands logements.

Enfin, la répartition des logements en fonction de leur année d'achèvement est relativement semblable entre Garches et Gennevilliers, avec un peu plus de la moitié des constructions réalisées entre 1949 et 1974. Le parc de logements est un petit peu plus récent à Garches qu'à Gennevilliers : 16,9% de résidences réalisées après 1982 contre 12,1%, ce qui est compensé par un nombre moindre de résidences datant d'avant 1949 (22,4% contre 27,1%).

De façon générale, Garches est donc une ville dont le tissu pavillonnaire est plus développé et dont le parc de logements est à la fois plus confortable, plus récent et plus grand que Gennevilliers, dont une caractéristique notable est le pourcentage très élevé de locataires par rapport aux propriétaires. Cette description du parc immobilier donne certaines indications sur la population habitante des deux villes, qui peuvent être complétées par les résultats du recensement de 1999.

#### **I.1.1.4. La population logée.**

Si les indicateurs concernant le parc de logements révèlent un plus grand nombre de résidences de cinq pièces et plus à Garches qu'à Gennevilliers, l'indicateur de la taille des ménages montre au contraire que les familles de plus de cinq personnes sont plus nombreuses à Gennevilliers, ce qui est à relier au statut, propriétaire ou locataire, des occupants. Ainsi, 6,6 % des ménages de Garches comptent cinq personnes et plus, pour 11,8 % à Gennevilliers. Il y a donc à la fois sur-occupation des logements à Gennevilliers et sous-occupation à Garches.

La structure par âge de la population n'a pas beaucoup varié dans les Hauts-de-Seine entre 1990 et 1999 ; proche de celle de Paris, elle se caractérise par une des plus fortes proportions de personnes âgées de la région. Néanmoins, la population est plus jeune à Gennevilliers qu'à Garches. La proportion des moins de 40 ans se répartit pour les deux villes autour de la valeur moyenne du département.

<b>Age de la population</b>			
	Gennevilliers	Hauts-de-Seine	Garches
Moins de 39 ans	58,0 %	56,1 %	53,2 %
Plus de 40 ans	42,0 %	43,9	46,8 %

Les deux villes de Garches et Gennevilliers présentent un fort contraste en matière de chômage. Si la moyenne nationale est de 12,9 %, la moyenne des Hauts-de-Seine est plus faible, en s'élevant à 10,2%. Gennevilliers, malgré les nombreuses entreprises implantées dans son périmètre, présente un taux de chômage beaucoup plus élevé tandis que celui de Garches est plus faible. L'activité est plus importante pour les femmes à Gennevilliers, tandis qu'elle est plus importante pour les hommes à Garches.

<b>Taux de chômage de la population active</b>			
	Gennevilliers	Hauts-de-Seine	Garches
Actifs occupés	79,5 %	89,8 %	93,2 %
Chômeurs	20,5 %	10,2 %	6,8 %

De même que le taux de chômage des deux villes, le pourcentage de population étrangère varie de part et d'autre de la moyenne départementale et se montre plus important à Gennevilliers. La définition des étrangers est ici celle employée par l'INSEE. Sont appelées étrangères les personnes qui résident en France mais n'ont pas la nationalité française, par opposition à des personnes françaises, de naissance ou par acquisition (personnes devenues françaises par naturalisation, mariage, déclaration ou à leur majorité).

<b>Population étrangère</b>			
	Gennevilliers	Hauts-de-Seine	Garches
Population étrangère	24,5 %	11,5 %	7,5 %

De façon générale, la population gennevoise est plus jeune, comporte un plus grand nombre de personnes étrangères et connaît davantage le chômage que la population garchoise. Quasiment tous les indicateurs de l'INSEE montrent une opposition des deux villes autour des moyennes du département. Ces analyses, qui donnent quelques indications sur les caractéristiques des deux villes aujourd'hui, révèlent que Garches est une ville essentiellement résidentielle, dont le parc de logements comprend davantage de pavillons et d'habitations en propriété, plus confortables et récentes, et dont la population, plus âgée, est peu touchée par le chômage. Gennevilliers comporte une large zone industrielle, accueillant nombre d'entreprises, mais la population, plus jeune, est très touchée par le chômage. Les immeubles collectifs, en location, y sont très fortement majoritaires. Mais ces portraits grossiers de Garches et Gennevilliers doivent être replacés dans une perspective d'évolution pour être pertinents. La description de l'évolution de ces deux villes permet de mieux comprendre le contraste actuel.

### **I.1.2. Deux histoires qui divergent au xx<sup>e</sup> siècle.**



Ces différences entre les deux villes aujourd'hui sont le fruit d'une divergence d'évolution au début du XX<sup>e</sup> siècle. Jusqu'à la fin du XIX<sup>e</sup> siècle en effet, Garches et Gennevilliers sont deux communes rurales de moins de 1000 habitants, qui exploitent la vigne et approvisionnent Paris. La construction de lignes de chemin de fer va provoquer des bouleversements importants mais différents : pour Gennevilliers, c'est le début de l'essor de l'industrialisation, tandis que Garches devient par le biais du train un lieu de promenade et villégiature. Les deux villes se développent ensuite en accentuant ces formes de spécialisation.

### **I.1.2.1. Deux petites bourgades rurales.**

Du Moyen-Age à la Révolution, Gennevilliers appartenait à l'abbaye de St Denis, qui en fit le siège d'une prévôté. Le bourg s'étendait dans la boucle de la Seine, bordée au sud par Asnières et Colombes. Ses quelques centaines d'habitants vivaient alors essentiellement de la production de leurs vignes. Les terrains, boisés et très giboyeux, étaient réservés par droit de garenne aux seigneurs des lieux, caractéristique qui donna son nom à Villeneuve-la-Garenne, alors hameau de Gennevilliers.

Gennevilliers connut une période brillante dans la seconde moitié du XVIII<sup>e</sup> siècle. Le goût de la chasse attire alors des personnages importants de la Cour, qui font construire de grandes et belles demeures. En 1746, le maréchal de Richelieu fait bâtir par Servandoni un château entouré d'un parc, où il reçoit Louis XV et Madame de Pompadour. En 1783, le roi interdisant toute représentation publique du «Mariage de Figaro», le duc de Fronsac obtient de Beaumarchais que sa pièce soit jouée dans cette propriété. Gennevilliers est alors un lieu de villégiature renommé.

Mais au XIX<sup>e</sup> siècle les mondanités disparaissent. Le village vit par et pour l'agriculture. En 1867, l'administration préfectorale a l'idée d'utiliser les eaux d'égout parisiennes pour féconder le sol de la presqu'île et plus spécialement de Gennevilliers, commune la plus proche de la Seine. Après la guerre de 1870, les premiers essais sont réalisés. La commune de Gennevilliers se plaint de l'insalubrité engendrée, demande à la Ville de Paris de réaliser le drainage du territoire et de construire des canalisations pour la distribution des eaux d'égout. La technique d'épandage est ainsi améliorée et connaît un rapide succès. La culture des céréales est abandonnée au profit des cultures maraîchères, plus rentables, et qui demandent plus de travail. La population de Gennevilliers croît alors de façon importante, passant en 10 ans, entre 1886 et 1896, de 4.500 à 7.500 habitants.

Le peintre Caillebote, ami de Manet, vient s'installer à Gennevilliers en 1887. Il fait construire une grande résidence au bord de la Seine, entourée de jardins particulièrement soignés, constitue une petite flottille et organise des régates. Il y invite régulièrement ses amis impressionnistes, dont Monet. Quelques toiles témoignent de cette époque.

Garches est alors elle aussi une commune rurale, vivant de l'agriculture, de moindre ampleur que Gennevilliers, bien qu'elle commence à croître également à la fin du XIX<sup>e</sup> siècle, passant de 650 habitants en 1817 à 2.200 en 1891. A cette époque, nombre de personnalités font don aux communes de leur fortune, de leurs terres ou de leur demeure pour venir en aide aux malades et aux indigents. C'est le cas à Garches de Casimir

Davaine et Michel Brézin, dont les propriétés sont transformées en hospices, construits sur le plateau pour son air sain. Garches, ville boisée, agréablement vallonnée, à l'abri des fumées des premières usines, devient réputée pour «le bon air qu'on y respire». L'entrée dans le XX<sup>e</sup> siècle est le moment d'importants bouleversements.

### **I.1.2.2.Des essors différents au début du XXe siècle.**

La ligne de chemin de fer qui relie Garches à Paris est inaugurée en 1884. Un tramway, qui part du Val d'Or pour atteindre la porte Maillot, où arrive la première ligne de métro toute neuve, est construit en 1909. Ces nouveaux moyens de locomotion sont rapidement très utilisés. Le commerce et l'artisanat progressent, mais pas les grosses entreprises. Garches devient le lieu de promenade et de villégiature des parisiens.

Si la fin du XVIII<sup>e</sup> a été la période brillante de Gennevilliers, le début du XX<sup>e</sup> siècle est celle de Garches. Des célébrités viennent s'y installer, occupant de vastes villas. Ainsi Arletty, Coco Chanel et Bernstein deviennent garchois dans les premières années du siècle. Le golf de St Cloud tout proche (une des entrées est à Garches), était alors réputé pour être un des plus chics d'Europe, ce qui a représenté pour la ville un atout supplémentaire pour consolider sa réputation de banlieue agréable et recherchée. D'après une expression d'Arletty, «Garches, c'était le bon morceau de la société».

La municipalité dispose de moyens suffisants pour le développement et l'entretien de Garches. Un article du journal *Le Quotidien* donne une description de la ville en 1935 :

**« Garches est une jolie petite ville de la banlieue ouest. En quittant la gare, pour gagner l'hôtel de ville, nous suivons des rues parfaitement entretenues, bordées de pavillons coquets. La mairie est au centre d'un parc superbe. »**

L'article rapporte également les propos du maire, qui donnent des indications sur les habitants:

*«Notre population est composée de petits rentiers, d'employés de commerce et de Bourse. Sauf le laboratoire qui occupe 200 employés, il n'y a que le commerce local. Garches est tout de même une ville privilégiée de la banlieue parisienne. La crise du chômage n'a pas sévi fortement. Le chiffre du nombre des « sans travail » a oscillé, depuis le commencement de la crise, de 20 à 60, ce qui est infime et constitue malheureusement une rare exception parmi les villes des environs de Paris. »*

Si le village rural de Garches s'est transformé en petite ville de banlieue verdoyante et agréable, dans laquelle les parisiens viennent en nombre se promener le dimanche, le bourg de Gennevilliers s'est transformé dans le même temps en ville industrielle.

Une ligne de chemin de fer et une centrale gazière, une des plus puissantes d'Europe, sont construites la même année, en 1905. En 1919, les premiers travaux de construction du port débutent et une centrale thermique électrique est réalisée. La prépondérance de l'industrie métallurgique s'accuse, mais peu d'entreprises encore emploient plus de 50 personnes. Paris refoule vers la banlieue les ateliers, qui se multiplient, à la faveur des prix modiques des terrains et des vastes surfaces offertes aux acquéreurs. En 1918, la crise du logement provoque un afflux de parisiens à la recherche à la fois d'un emploi et d'un gîte. Cette nouvelle main d'œuvre favorise dans la presque totalité une expansion économique. A la fin des années 20, de grandes entreprises viennent

s'implanter, comme Timken, Véchambre, Astra. L'entreprise Chausson, qui ne produisait que les réservoirs et radiateurs des voitures, étend son activité aux carrosseries automobiles, puis aux véhicules complets. Autour de ces usines solidement implantées, quelques ateliers de transformation et surtout des parfumeries et des laboratoires de produits chimiques s'installent. Les derniers champs disparaissent, grignotés par ces nouvelles installations qui s'implantent sans cohérence.

En 1929, Villeneuve-la-Garenne devient indépendante, mais même amputée de cette partie en bord de Seine, Gennevilliers reste une ville importante. Elle comprend presque 30.000 habitants en 1936, alors que Garches n'en compte que 7.500. Cette population nouvelle vient de toutes les régions de France et de la plupart des pays d'Europe et d'Afrique du Nord.

### **I.1.2.3. La fin du XX<sup>e</sup> siècle : les contrastes s'accroissent.**

Lors de la seconde guerre mondiale, les ponts et les infrastructures de Gennevilliers font l'objet de bombardements, qui touchent également des quartiers résidentiels. Jean GRANDEL, premier maire PCF élu en 1934 avec une municipalité de gauche, engagé dans la résistance avec nombre d'autres gennevillois, est fusillé en 1941. La fin de la guerre voit une ville frappée par les destructions.

A la fin des années 1950, plus de 150 entreprises sont implantées à Gennevilliers, dont certaines, à l'image des deux usines phares de la SNECMA ou de Chausson, sont très importantes. Gennevilliers est devenue l'une des villes les plus industrielles de la banlieue parisienne. 67% de la population gennevilloise est alors ouvrière : c'est le plus fort taux du département. Les nombreuses destructions d'habitations et l'afflux de main d'œuvre, puis l'arrivée massive de rapatriés d'Afrique du Nord, entraînent une grave crise du logement.

Après la guerre, sous la direction d'un maire issu de l'équipe de Jean GRANDEL et de la Résistance, Waldeck L'HUILLIER, Gennevilliers se dote d'un schéma général d'aménagement, un des premiers de l'époque. Le parti pris urbanistique retenu est de démolir les anciennes habitations pour reconstruire de nouveaux logements confortables et fonctionnels. Une logique de rationalisation économique est adoptée : pour construire vite et à bon marché, il est nécessaire de faire évoluer le bâtiment du stade artisanal au stade industriel, en utilisant les techniques de «préfabrication» lourde. Dans un effort continu de la commune pour construire rapidement des logements sains, des immeubles en forme de barres et de tours sont édifiés dans tous les quartiers de la ville, remplaçant d'anciens bidonvilles ou des îlots insalubres. Puis sous l'égide de maires communistes (Lucien LANTERNIER de 1973 à 1985, Jacques BRUHNES de 1985 à 2001 puis Jacques BOURGOIN), l'effort de construction diminue pour se porter vers les réhabilitations à partir du début des années 1980.

Au contraire, Garches, peu touchée par la guerre, construit peu. Sous l'égide d'Yves BODIN (1973-1989), maire UDF, puis de Jacques GAUTIER, maire RPR depuis 1989, la ville prend le parti de préserver son caractère verdoyant, de telle sorte qu'aujourd'hui plus de la moitié de la surface de la commune est occupée par des espaces verts (contre un peu plus de 8% pour Gennevilliers). Ainsi, on peut lire dans un livre édité par la ville en

1999 et retraçant l'histoire de la commune :

**« Aujourd'hui, les somptueuses villas ont été conservées, et heureusement, les ensembles immobiliers qui ont surgi depuis les années 60 sont en harmonie. Par le choix de leur emplacement, par leur conception, la qualité des matériaux, leur hauteur raisonnable, les espaces verts qui les entourent, ces ensembles se sont bien intégrés. »**

Le contraste entre les deux villes est donc perceptible par la divergence de leur évolution à partir du XX<sup>e</sup> siècle, comme à travers les caractéristiques quantitatives descriptives, dont les grandeurs se positionnent généralement de part et d'autre des valeurs du département. Chacune des deux communes possède ainsi une identité marquée, celle d'une ville ouvrière et industrielle pour Gennevilliers, et celle d'une ville cossue et verdoyante pour Garches, que les maires s'emploient à préserver.

### **I.1.3 Des municipalités aux discours différents.**

Les équipes municipales actuelles comme celles qui les ont précédées depuis la seconde guerre mondiale, perçoivent ces caractéristiques de leurs communes et tentent de les préserver ou de les amplifier, travaillant à ce que l'image de leur ville continue d'évoluer dans le même sens. Ainsi à Gennevilliers, le maire axe son action autour de la notion de citoyenneté, tandis que le maire de Garches cherche avant tout à préserver le caractère agréable du cadre de vie qu'offre sa commune.

#### **I.1.3.1. Gennevilliers et la citoyenneté.**

La municipalité de Gennevilliers s'efforce d'apporter une information riche et variée à ses habitants, par le biais notamment de son journal «Gennevilliers Magazine». L'analyse de ces articles, des discours du maire et des actions qu'il met en place, montre que l'orientation prise par la municipalité se décline autour de quatre thèmes majeurs : le civisme, une vie sociale animée, la solidarité et la participation des habitants, qui apparaissent clairement dans la présentation du guide la ville par le député-maire J. BRUNHES :

**« Forte de ses traditions solidaires, Gennevilliers garde au cœur les préoccupations sociales de sa population. Ses prestations, accessibles à tous, en témoignent largement. (...) La richesse de la vie associative gennevilloise, la diversité des animations proposées, le dévouement d'une multitude d'acteurs de terrain, demeurent parmi les traits originaux de la commune, sources de vitalité du lien social et de l'esprit civique. »**

Le terme de civisme est régulièrement employé par la municipalité, qui organise annuellement des «ateliers du civisme», au cours desquels des conférences, des rencontres et des débats sont organisés sur ce sujet. L'organisation de ces ateliers, de même que l'emploi fréquent du terme de «civisme» dans les discours de la Ville, recouvre deux axes de travail de la municipalité : la relation entre les habitants et les institutions, et notamment entre les jeunes et les services de police d'une part, et le respect des valeurs civiques d'autre part.

La municipalité se veut proche de ses habitants. Elle s'efforce d'informer au mieux les

gennevillois de ses actions et s'inquiète de leurs attentes. Afin de faciliter toutes les démarches administratives des habitants, le guide et le site Internet de la ville donnent toutes les coordonnées des services à consulter (services municipaux, commissariat de police, gendarmerie, préfecture, recette des impôts, tribunaux), leurs heures d'ouverture au public ainsi que la liste des documents à présenter ou à fournir. Un avocat, qui assure des permanences de conseil juridique à la mairie et le personnel de l'antenne de justice, qui offre des services d'accueil et d'information, d'arbitrage des différends et de médiation entre concitoyens, viennent en aide gratuitement aux habitants. Pour tous les aspects de la vie quotidienne (emploi, logement, enseignement, culture, sport, loisirs, santé, ...) et pour tous les types de population (enfance, jeunesse, personnes âgées, femmes, étrangers, ...) la municipalité apporte un soutien. La notion de civisme, chère à la Ville, recouvre ainsi ce lien étroit entre la municipalité et les habitants.

Les relations entre les habitants doivent également être empreintes de civisme pour la municipalité, qui développe une action «pédagogique» très importante. De très nombreux articles de Gennevilliers Magazine rappellent les droits et les devoirs de chacun qui facilitent la vie en communauté. Limiter le bruit, déposer les objets encombrants et les déchets aux endroits adaptés, respecter la propreté des lieux, museler les chiens méchants, économiser les ressources naturelles, sont des actes de civisme présentés et valorisés par la Ville. Abordés simplement, par des textes et des images clairs, ce type de sujet fait l'objet de recommandations, dont l'intérêt et les conséquences sont nettement explicités. Des relations étroites entre les habitants et les institutions, le respect des autres et du travail de la municipalité sont autant de facettes du civisme, ciment de la vie en société, que souhaite consolider la municipalité.

Le respect de règles de civisme permet qu'une vie sociale animée, largement encouragée par la municipalité, se développe à Gennevilliers. La Ville donne ainsi une priorité forte aux espaces de culture : la commune dispose d'un cinéma classé «art et essai», qui diffuse plusieurs films chaque semaine, d'un théâtre «centre dramatique national» comprenant deux salles, d'un conservatoire reconnu «école nationale de musique». Un espace éducatif, une salle des fêtes, une école municipale des Beaux-Arts, une médiathèque et des équipements sportifs viennent compléter ces lieux de culture reconnus au-delà des limites de la commune.

Mais si la municipalité tient à développer les lieux de culture et de convivialité, elle cherche également à encourager et favoriser le développement d'activités organisées par les habitants eux-même, en accord avec la notion de participation. Gennevilliers ne compte ainsi pas moins d'une centaine d'associations gérées bénévolement par des habitants, couvrant les domaines les plus divers : aide à l'enfance, aux femmes et aux familles, anciens combattants, animations de quartier, culture, loisirs, éducation, formation, logement, santé et prévention, solidarité internationale, sport, syndicats, etc.... Un service de la Ville est spécialement chargé de gérer l'attribution des subventions municipales à ces associations, de mettre du matériel à leur disposition et de leur apporter conseil et assistance.

Depuis 1995, un animateur ou agent de développement social et culturel d'un quartier a également pour fonction de coordonner et encourager la mise en place d'actions ponctuelles ou d'activités pérennes dans chacun des sept quartiers de la ville :

organisation d'un repas, d'une visite, d'un séjour pour les jeunes, d'une sortie pour les personnes âgées, d'un club ciblé sur un thème, etc.... De façon plus générale, ces agents ont pour mission de favoriser le rapprochement entre les services municipaux et les habitants du quartier, de développer les associations, de coordonner le travail social des différents partenaires à l'échelle du quartier.

Cette vie sociale animée doit être accessible à tous : la notion de solidarité est capitale pour les élus. Elle est ancrée sur une représentation de Gennevilliers comme une ville ouvrière, aux taux de chômage important, et dont la population est modeste, voire pour une grande partie très modeste. Dans le guide de la ville, on rappelle donc qu'à «Gennevilliers, la solidarité n'est pas un vain mot». Dans les propositions d'orientations du budget 2001, la solidarité est présentée comme un axe principal de l'action municipale et doit être tournée à la fois vers les plus défavorisés, «avec une intervention forte de l'Action sociale et de tous ses partenaires pour faire face aux situations d'urgence», et vers tous les habitants, «avec le quotient familial qui permet de ne jamais payer le prix réel des nombreuses prestations offertes»<sup>7</sup>.

Cette prise de position se traduit dans les faits par l'action de nombreux services sociaux : les assistantes sociales assurent des permanences et se déplacent même à domicile, certaines d'entre elles sont spécialisées dans le suivi scolaire et travaillent dans les écoles de la ville. Des services administratifs tels que la Caisse d'Allocations Familiales ou la Sécurité Sociale proposent également des permanences afin de renseigner, aider et orienter les habitants qui le souhaitent. Au Centre Communal d'Action Social, il est possible de bénéficier d'allocations diverses sous certaines conditions (aides au règlement des factures d'électricité pour les bénéficiaires du RMI, par exemple). L'atelier pédagogique personnalisé, le pôle permanent d'insertion, la mission insertion, la boutique club emploi de Gennevilliers, le plan local d'insertion par l'économie de Gennevilliers, sont autant de dispositifs destinés à apporter des informations et un soutien aux chercheurs d'emplois de la ville.

Outre ces services spécifiques, destinés à apporter une aide sociale, les élus ont instauré de façon large le principe du quotient familial : le calcul du prix des prestations tient compte du revenu imposable et du nombre de personnes à charge, de telle sorte que les familles les plus modestes paient le moins, tandis que les familles plus aisées paient davantage. Les grilles utilisées sont très précises, comportant jusqu'à une vingtaine de barèmes, et les prestations concernées sont nombreuses : cantine, colonies de vacances, conservatoire, etc....

La participation des habitants à l'organisation de la vie quotidienne est un autre des principes mis en avant par la municipalité, comme l'explique le directeur de la vie des quartiers de la Ville :

**« On multiplie les moments de rencontre avec les habitants sur les sujets les plus divers, on change le rapport institutionnel de la mairie aux citoyens, c'est pas la mairie qui fait toute seule, mais c'est : il y a tel ou tel projet, on peut le faire ensemble, pour résoudre le problème, ou monter le projet » .**

Dès son élection, en 1985, J. BRUHNES a organisé des rencontres directes entre les élus

---

<sup>7</sup> "En direct. Informer pour débattre". Compte-rendu de la séance du Conseil Municipal – novembre 2000- n°114.

et les habitants, afin de connaître les réactions et les attentes de ses concitoyens. Dans les années 1990, une étape supplémentaire a été franchie avec l'apparition des comités de quartier. Tous les deux mois, une équipe élue, présidée par un membre de l'équipe municipale, se réunit en invitant tous les habitants du quartier à venir participer à cette réunion. Cette équipe est le moteur du comité de quartier : elle détermine les ordres du jour et suit les projets. Des groupes de travail sont alors constitués sur des sujets précis, ponctuels (élaboration d'une aire de stationnement par exemple) ou durables (organisation annuelle du carnaval). Le budget d'investissement de la municipalité concernant le quartier y est discuté : c'est l'occasion pour les services techniques à la fois de présenter les actions menées au regard de leur coût et de connaître les attentes précises des habitants. En 2000, les comités ont regroupé entre 70 et 80 personnes selon les quartiers. Cette formule permet à la municipalité de mobiliser un petit millier de genevillois en permanence.

Les élus de Gennevilliers centrent donc leurs discours et l'affichage de leurs actions autour de la notion de citoyenneté, sans qu'ils n'utilisent ce terme en lui-même mais ce qu'il recouvre, à savoir des relations harmonieuses entre les habitants d'une part : relations respectueuses d'autrui, conviviales et animées, ancrées sur la solidarité, et entre les habitants et les institutions d'autre part, relations de proximité, transparentes, les concitoyens jouant un rôle actif dans l'organisation de la vie collective.

### **I.1.3.2. Garches et le charme d'un cadre de vie agréable.**

La ville de Garches est renommée pour son caractère verdoyant, réel puisque 55% de la surface de la commune est occupé par des espaces verts, et largement mis en avant par la municipalité, qui considère comme son devoir de protéger et améliorer cet aspect coquet de la ville.

La municipalité garchoise considère que la ville dispose d'atouts majeurs : alors que la commune est toute proche de Paris et profite donc de l'attrait de la capitale, elle permet également d'échapper aux principaux inconvénients des métropoles, à savoir une urbanisation trop développée, au détriment de la nature, et un anonymat difficile à vivre pour certains.

Ainsi le maire écrit dans l'éditorial du guide de la ville :

**« Vous avez choisi cette ville pour son cadre provincial, son environnement calme et verdoyant aux portes de Paris. »**

Cette représentation de la commune repose sur les éléments concrets mis en évidence : le nombre d'espaces de nature, l'absence d'axe de communication bruyant ou d'activité industrielle perturbatrice. Cette impression de tranquillité est renforcée par le sentiment de sécurité lié au taux de criminalité particulièrement bas : Garches est classée comme la deuxième ville la plus sûre du département, avec un rapport de faits constatés par habitant et par an de 37,4 pour mille (tandis que Gennevilliers est classée 36<sup>e</sup> et dernière, avec un rapport de 93,5 pour mille).

Cet aspect verdoyant et calme est lié à la taille et à l'ambiance de la ville, que la municipalité présente comme un village, vivant et convivial (le Secrétaire Général de la municipalité) :

**« C'est Garches notre village, c'est un peu le logo qu'on a voulu se donner, et c'est vrai que le terme de village démontre bien ce caractère convivial qu'on retrouve sur Garches. C'est une commune encore à taille humaine, pas trop grosse, et les gens se connaissent bien. »**

Cette représentation repose sur des éléments concrets : le marché, qui se tient au pied de l'église deux fois par semaine, attire de nombreux habitants, les différents équipements (le conservatoire municipal, le cinéma, les médiathèques, les centres de sports) accueillent de nombreux adhérents, et les associations, nombreuses et dynamiques, proposent régulièrement des animations très fréquentées : fête de la jeunesse et des sports, semaine sportive, brocante, fête de la Saint-Jean, cross des jeunes, fête de Garches, etc....

La municipalité est très consciente de ces atouts de la ville et considère que les habitants attendent d'elle qu'elle préserve et améliore cet environnement calme et verdoyant (le Secrétaire Général de la municipalité) :

**« Garches se définit comme une ville résidentielle, avec un cadre de vie privilégié, et les habitants de Garches sont très attachés à ce cadre de vie privilégié, à cet aspect verdoyant de notre commune, donc c'est vrai que ce qu'attendent les habitants, c'est que ça ne change pas, que cet aspect verdoyant de la commune soit maintenu, et d'ailleurs nous nous y attachons. »**

De même, la municipalité est soucieuse de préserver et d'encourager la convivialité et considère qu'il est de son ressort d'être au service des habitants (le Maire écrit dans l'éditorial du guide de la ville) :

*«Vous découvrirez, grâce à cet ouvrage, une ville dynamique et accueillante, soucieuse d'accroître le confort et le bien-être de ses habitants »*

Les actions entreprises par la Ville sont ainsi en accord avec cette politique générale : les squares ont été rénovés, le réseau électrique et téléphonique est enterré au moment de la rénovation des voiries dès qu'il est techniquement possible de réaliser les travaux, malgré un coût de la prestation extrêmement élevé, et des difficultés de mise en œuvre importante (il faut que les habitants soient présents)... La municipalité s'est également engagée dans le «fleurissement» de la commune, en investissant dans l'agrandissement des serres, afin de pouvoir remettre en terre 30.000 plants chaque année. Cet effort est récompensé par le prix départemental des villes fleuries, qui accorde 3 cèdres, et par une proposition au prix régional. D'autres investissements ont été réalisés en matière de rénovation (rénovation de l'ensemble des lampadaires) et d'entretien (achat de machines pour ramasser les crottes de chiens). La sécurité n'est pas négligée : afin de répondre aux exigences des habitants, malgré le taux de criminalité particulièrement bas dans la commune, la municipalité a créé en 2000 une police municipale, chargée de lutter principalement contre les vols et les actes d'incivilité.

La municipalité se veut également à l'écoute des habitants et c'est pourquoi le Maire organise des réunions de quartier, auxquelles sont invités tous les habitants du secteur afin que chacun puisse donner son avis et faire des suggestions, et confie la réalisation d'un sondage à un bureau d'études, destiné à connaître les principales attentes de ses concitoyens. La municipalité considère également que l'aspect dynamique de la commune est de sa responsabilité, car si les habitants peuvent relayer un élan, la Ville se doit de



donner une impulsion en cohérence avec une action plus générale.

En se plaçant à l'écoute des habitants et en estimant de son ressort de répondre aux mieux à leurs attentes, en terme d'organisation et de gestion de la ville, l'équipe municipale se considère comme au service des habitants et se trouve donc interpellée pour toutes sortes de problèmes (le Secrétaire Général de la municipalité) :

**« Le cadre de vie, pour eux c'est la commune, pour nombre de problèmes, les habitants se retournent vers la mairie, on doit trouver des solutions pour tout : le coq de la voisine qui chante, les pigeons qui font leurs déjections au-dessus du toit, les abeilles : c'est la mairie ! pour nombre de problèmes, ils se retournent contre nous, ne sachant pas à qui s'adresser, c'est vrai qu'on est un peu utilisé par les habitants comme un service de renseignement en tous genres »**

L'approche des réhabilitations des logements sociaux par la Ville s'inscrit dans le cadre de cette conception du rôle de la municipalité en termes de service, et de cette politique générale visant à préserver et à améliorer le cadre de vie des habitants. Ainsi, l'équipe municipale explique qu'elle intervient pour encourager et inciter les organismes HLM à entreprendre la réhabilitation de leur parc situé sur la commune. Dans un article de Garches Magazine, la Ville donne même l'impression d'être à l'origine des travaux <sup>8</sup> :

**« En quatre années, la Ville a obtenu des sociétés HLM bailleurs sur la commune, la rénovation de 823 logements, auxquels il conviendra d'ajouter, en 1999, les 162 logements de la rue Guynemer »**

En 2000, tous les logements sociaux de la ville ont été réhabilités grâce à des subventions PALULOS. Afin d'encourager ces travaux, la municipalité a fait savoir qu'elle soutiendrait ces démarches auprès des services de l'Etat et a systématiquement apporté sa garantie bancaire aux organismes HLM, garantie généralement exigée par la Caisse des Dépôts et Consignations. En contrepartie, elle a pu obtenir des droits d'attribution des logements.

La municipalité intervient également parfois au moment de l'instruction des permis de construire, en suggérant d'employer d'autres matériaux, ou d'autres couleurs, afin d'améliorer les façades. Mais le Secrétaire Général de la municipalité précise que la Ville ne dispose dans ce cas que de moyens incitatifs, et non coercitifs. Le Maire participe aussi parfois aux réunions de concertation et peut jouer le rôle d'intermédiaire ou de médiateur en cas de conflit.

L'équipe municipale de Garches se considère donc au service de ses concitoyens, cherchant à préserver le caractère particulièrement coquet de la ville et à satisfaire les habitants à partir d'une représentation de la commune comme un village. Le maire, très favorable aux réhabilitations, entretient de bonnes relations avec la directrice de l'agence des Hauts-de-Seine du groupe 3F, qui partage cet objectif d'amélioration, notamment esthétique, des immeubles.

Les deux municipalités ont ainsi des conceptions très particulières de leurs responsabilités et des actions qu'elles se doivent d'entreprendre au regard de la spécificité des villes qu'elles gèrent. Pourtant, à l'intérieur de deux communes si contrastées, se trouvent des immeubles de logements sociaux ressemblants sur le plan

<sup>8</sup> Garches Magazine, n°39, décembre 1998, p.13.

architectural et dont les réhabilitations, menées par deux organismes HLM très différents, conservent nombre de caractéristiques communes, dues notamment au respect de la législation en la matière.

## **I.2. Deux opérations banales de réhabilitation.**

---

*Certaines opérations sont exceptionnelles par leur ampleur et correspondent à des restructurations lourdes, à l'exemple de la réhabilitation de la Caravelle, à Villeneuve-la-Garenne, ville voisine de Gennevilliers : 900 logements sont concernés, dont certains sont en copropriété, les autres appartenant à trois organismes HLM différents, et le retentissement médiatique est important, par l'intervention notamment d'un architecte renommé (R. CASTRO). L'inscription dans les périmètres de la politique de la ville (dans le cas de la Caravelle, inscription en zone de redynamisation urbaine, en zone urbaine sensible, en zone d'emploi de ville et en contrat de ville) permet d'obtenir des crédits conséquents, provenant d'autres sources que l'Etat et qui offrent la possibilité, par des montages juridiques et financiers complexes, de traiter d'autres aspects que la seule réhabilitation des logements (traitement des problèmes de stationnement, gestion améliorée des déchets, démarches d'insertion pour les jeunes, etc.).*

*Par opposition, les deux opérations étudiées peuvent être qualifiées de banales, car elles ne mettent en jeu que le seul organisme HLM propriétaire de l'immeuble ou du groupe d'immeubles, et les seuls crédits de l'Etat appelés PALULOS ; elles appartiennent de ce fait à la très grande majorité des opérations de réhabilitation réalisées chaque année. Ainsi, malgré les différences importantes entre d'une part les villes où se situent les opérations et les organismes HLM intervenant d'autre part, les opérations de réhabilitation de l'immeuble Paul Eluard et de la résidence des Châtaigniers se sont déroulées selon un modèle général, imposé par le cadre de la politique nationale de réhabilitation.*

### **I.2.1. Contexte des deux réhabilitations.**

#### **I.2.1.1. L'office municipal de Gennevilliers et l'immeuble Paul Eluard.**

L'office municipal de Gennevilliers a été créé sous le nom initial d'«office municipal d'habitations à bon marché» en 1947, devenant «l'office municipal d'HLM de Gennevilliers» en 1950. Les différents présidents de l'office qui se sont succédés étaient également maires ou adjoints au maire, assurant des liens étroits entre l'office et la municipalité. Jacques BOURGOIN, premier adjoint et président de l'office a été élu maire en 2001. L'office municipal emploie environ 150 personnes, dont 65 gardiens et une vingtaine de personnes travaillant pour la régie, et se structure en trois grands services : entretien, construction/réhabilitation et gestion locative.

Aujourd'hui, l'office a construit et gère près de 7.300 logements situés exclusivement sur la commune de Gennevilliers. L'effort de construction n'a pas été soutenu de façon homogène dans le temps : la plus grande partie du parc a été construite dans les années 1960 et 1970 et plus de la moitié des logements a plus de 30 ans à présent. Les trois

ensembles les plus importants appartenant à l'office sont le «Fossé de l'Aumône» (1057 logements), «les nouvelles Agnettes» (1006 logements) et le Luth (931 logements appartenant à l'office sur 3.000). L'ensemble du quartier du Fossé de l'Aumône a vu le jour dans les années 1960 et se compose essentiellement de barres, tandis que le quartier du Luth date des années 1970 et comporte un immeuble particulièrement massif de 700 logements. Un autre immeuble imposant est l'immeuble Victor-Hugo, de 537 logements. Les «nouvelles Agnettes» se compose essentiellement de tours. L'ensemble du patrimoine de l'office est composé d'immeubles de logements collectifs (la cité-jardin ne lui appartenant pas), dont la taille moyenne est de 95 logements par bâtiment.

L'office a débuté tardivement la réhabilitation de son patrimoine : alors que les premiers crédits PALULOS sont attribués en 1978, Gennevilliers a mené ses premières réhabilitations huit ans plus tard, en 1986. Le directeur explique que l'office avait initialement des réticences car il préférait éviter les augmentations de loyer liées aux travaux, puis qu'il a jugé nécessaire d'entreprendre des améliorations face à la dégradation du parc. Les opérations neuves se sont alors nettement ralenties et le service construction s'est étoffé, devenant le service construction/réhabilitation. Au plus fort de la politique de réhabilitation de l'office, au début des années 1990, le service construction/réhabilitation employait 10 personnes et réhabilitait 450 logements par an quand il en construisait 150.

Aujourd'hui, la quasi-totalité des immeubles de plus de trente ans ont été réhabilités, par des travaux portant sur l'intérieur des logements, sur le remplacement des fenêtres et sur la reprise des façades. L'office souhaite à présent reprendre les façades non pérennes des bâtiments plus récents. Il s'est également engagé dans une opération de rénovation importante du quartier du Luth, opération dirigée par la municipalité dans le cadre de la politique de la ville, qui doit permettre de modifier profondément la structure urbaine, par le rachat et la réhabilitation d'immeubles, la restructuration (percement de barres) et la démolition de certains bâtiments. L'office a également décidé d'augmenter le rythme de ses nouvelles constructions, dont la taille est maintenant de l'ordre de 70 logements par bâtiment.

L'immeuble Paul Eluard se situe dans le quartier du Fossé de l'Aumône (*cf. Figure 5. Paul Eluard : plan de situation dans Gennevilliers*). Ce quartier s'étend en forme de bande allongée du nord au sud, sous le quartier du Luth, au nord ouest de la ville. Les immeubles sont disposés le long du boulevard de Coubertin sur son côté ouest. Le Fossé de l'Aumône comprend un immeuble en forme de barre recourbée de 140 logements (immeuble Renoir, surnommé «la banane»), 3 tours de 124 logements, 3 barres de 95 logements (Paul Eluard, Georges Sand et Jules Guesde) et 4 barres de 65 logements (*cf. Figure 7. Plan masse des abords de l'immeuble*). Le quartier comprend de nombreux équipements : une crèche, une école primaire (Paul Langevin), un gymnase et une des deux maisons de l'enfance communales (maison Youri Gagarine), mais très peu de commerces. Le quartier est desservi par deux lignes de bus, sans bénéficier de la proximité immédiate du métro.

L'immeuble Paul Eluard, au nord du quartier, orienté est/ouest, est une barre comprenant 95 logements sur 12 étages. Aucune coursive transversale ne permet de parcourir l'immeuble dans la longueur : le bâtiment se structure autour de 4 cages

d'escalier indépendantes, numérotées «2», «4», «6» et «8». Chaque escalier dessert un appartement de 4 pièces sur la gauche et un appartement de 3 pièces sur la droite. Le F3 de l'entrée 6, premier étage (il n'y a pas d'appartement en rez-de-chaussée) est à la fois le logement et la loge de la gardienne.

L'immeuble a été mis en location le 1<sup>er</sup> janvier 1960. Son architecture est caractéristique des années 1950 et 1960, par sa simplicité, sa fonctionnalité et sa symétrie. Les halls d'entrée sont assez étroits, un escalier permet de descendre pour accéder aux boîtes aux lettres et de monter pour atteindre les appartements du premier étage et l'ascenseur. Le chauffage est collectif, mais la production d'eau chaude est individuelle. Le stationnement des véhicules s'organise face à l'immeuble et perpendiculairement au boulevard, les places étant réservées par logement. Un petit square s'étend derrière l'immeuble, agrémenté d'arbres et de bancs.

### **I.2.1.2. Le groupe 3F et la résidence des Châtaigniers.**

Si l'office de Gennevilliers ne gère que 7.300 logements et n'intervient que sur le territoire de la commune, le groupe 3F gère à présent plus de 120.000 logements dans de nombreux départements et possède le statut d'une société anonyme.

A l'origine de la constitution du groupe immobilier 3F, se trouve la société anonyme d'habitation à bon marché «le Foyer du Fonctionnaire», créée en 1928, et dont les premières réalisations datent de 1933. En 1949, le Foyer du Fonctionnaire devient le Foyer du Fonctionnaire et de la Famille (FFF). Le FFF participe activement à l'effort de reconstruction après guerre, construisant notamment des cités d'urgences, logements économiques de première nécessité. Son essor est tel qu'en 1960, le FFF a produit 10.000 logements et emploie 430 salariés. De très grands chantiers ont vu le jour et la cadence annuelle de construction atteint 2.500 logements par an. Cinq ans plus tard, le nombre de logements construits a doublé, passant à 20.000.

La période 1965-1975 est une période de croissance forte. Le FFF construit des opérations de taille imposante dans les villes nouvelles et dans les ZUP (zones à urbaniser en priorité), et réalise des opérations de rénovation urbaine, plus longues et difficiles car faisant intervenir des problèmes de démolitions et de relogement. De nouvelles antennes de gérance sont ouvertes dans les différents départements dans lesquels des concours importants, quant à la taille des opérations, sont remportés. Le tout début des années 1970 est le point culminant de cette croissance, avec la mise en chantier de 6.000 logements par an, mais très vite la crise apparaît. En 1973, le gouvernement décide de contrôler le gigantisme et de freiner le développement des ZUP et des opérations trop massives.

En 1976, le FFF a construit 70.000 logements et en gère 50.000. Face à la crise, la décision est prise de freiner l'activité de construction locative : moins de 1000 logements sont mis en location par an, avec une taille moyenne de moins de 100 logements par opération. Le FFF développe parallèlement une activité de construction destinée à la vente, qui chutera au point de quasiment disparaître en 1985. Au début des années 80, le FFF entreprend de réhabiliter totalement la partie la plus ancienne de son parc. Il accorde également plus d'importance à l'entretien en continu du patrimoine et se consacre à une

diversification du parc géré et des ménages logés, par le biais notamment d'opérations d'acquisition-amélioration, et à la modernisation de sa gestion. En 1989, le FFF devient le groupe immobilier 3F. En 1998, le groupe 3F fête ses 70 ans d'existence et la construction de son 120.000<sup>e</sup> logement. 1600 employés y sont salariés, dont environ un millier de gardiens, pour un chiffre d'affaires de quatre milliards de francs. Le groupe 3F est présent dans 400 communes et 30 départements, situés dans 10 régions, 80% du patrimoine restant cependant en Ile-de-France.

Le groupe 3F dispose donc d'un patrimoine diversifié quant à l'année de construction, la taille et la situation des opérations, aux échelles locale et nationale. Ce parc, dont plus de la moitié a été construite avant 1975, a bénéficié d'une politique de réhabilitation importante, menée précocement, puisque 80.000 logements avaient été réhabilités à la fin des années 1990. Pour achever dans les temps cet objectif, un vaste programme de rénovation portant sur la réhabilitation de 10.000 logements en Ile-de-France a été lancé en 1996, sur une durée de 2 ans. Seuls 3.000 de ces logements ont bénéficié d'une prime de l'Etat PALULOS, les autres étant financés par emprunt auprès de la Caisse des Dépôts et Consignation et utilisation de fonds propres, pour un coût moyen de travaux de 80.000 F par logement. Cette politique est actuellement poursuivie en province.

La résidence des Châtaigniers, réhabilitée en 1996, a été ouverte à la location en 1970, exactement dix ans après l'ouverture de l'immeuble Paul Eluard. La résidence est située à l'extrémité nord de la ville (*cf. Figure 6. Les Châtaigniers : plan de situation dans la ville*). Elle est desservie par deux lignes de bus, mais ne profite pas de la proximité immédiate avec la gare SNCF de Garches. On ne trouve ni équipement ni commerces à proximité, excepté le groupe scolaire Ramon.

La résidence comprend 7 bâtiments, 5 en forme de barres et 2 en forme de plots (*cf. Figure 8. Plan masse de la résidence*). Ces immeubles s'élèvent sur une hauteur de 4 à 6 étages, pour un nombre de logements compris entre 20 (bâtiment D) et 59 (bâtiment G). Le bâtiment G, en forme de plot, se situe à l'extrémité est de la résidence, avec un percement central laissant un passage pour les voitures. La disposition des autres immeubles s'organise autour du plot central du bâtiment D, verticalement et horizontalement, formant deux L. Le nombre total de logements est de 263, qui se répartissent en 30 appartements d'une pièce, 78 appartements de 2 pièces, 130 appartements de 3 pièces et 25 appartements de 5 pièces. Les plots sont desservis par une unique cage d'escalier, tandis que les barres en comportent 3 (excepté le bâtiment E qui n'en comprend que deux), chaque cage d'escalier renfermant un ascenseur. Le couple de gardiens de la résidence dispose d'un logement et d'une loge ou espace d'accueil indépendant, situé dans le plot D, au centre donc de la résidence.

Le chauffage et la production d'eau chaude sont collectifs. A chaque logement est associé une cave en sous-sol et une place de stationnement aérienne. La résidence dispose de deux entrées, protégées par des barrières qui se soulèvent pour laisser passer les voitures, aux extrémités ouest et est. Des plantations agrémentent les abords immédiats des immeubles. L'architecture des bâtiments est caractéristique des années 1960, par sa simplicité et sa fonctionnalité : banalisation des entrées, régularité des percements et de l'emplacement des balcons, toits terrasse.

Ainsi, si la conception des bâtiments de la résidence des Châtaigniers et de l'immeuble Paul Eluard est semblable, la ville dans laquelle ils se situent et l'organisme HLM auquel ils appartiennent possèdent quant à eux des caractéristiques très contrastées. Mais le déroulement des opérations de réhabilitation est relativement proche.

### **1.2.2.Déroulement des opérations.**

Chacune des deux opérations étudiées a débuté en 1993 et s'est achevée en 1996. Les deux premières années ont permis, par le biais notamment d'une phase de concertation avec les habitants, d'élaborer un projet précis, qui a ensuite été soumis à la direction départementale de l'équipement, afin de bénéficier d'une prime PALULOS. Puis une seconde phase, en 1995 et 1996, a permis de réaliser les travaux prévus.

#### **1.2.2.1.Chronologies.**

A Gennevilliers, le processus de concertation débute en février 1993 par une réunion d'information générale, organisée par l'office, à laquelle tous les habitants sont conviés. Le président de l'OPHLM y présente les grandes lignes du projet, concernant les travaux, les délais, les financements et la méthode de travail retenue. A l'issue de la réunion, un groupe de travail constitué de locataires volontaires est formé, chaque cage d'escalier devant y être représentée.

Un mois plus tard, le groupe de travail est réuni afin de participer à l'élaboration d'un questionnaire qui doit permettre à l'office de connaître à la fois les principaux problèmes rencontrés par les locataires et leurs souhaits concernant des améliorations techniques. Les principaux sujets abordés sont relatifs au bruit, à l'humidité, au chauffage, aux installations électriques, aux fenêtres, aux balcons et aux sanitaires. Les questionnaires remis en mars à tous les locataires concernés doivent être retournés en avril 1993. Pour l'immeuble Paul Eluard, 87 ménages remplissent le questionnaire, ce qui correspond à un taux de réponse de 93%. La majorité des locataires mentionnent des difficultés pour les points évoqués, signalant des problèmes de bruit, d'humidité, de chauffage, d'électricité et d'étanchéité des fenêtres. 86% d'entre eux sont favorables à la fermeture des balcons et 41% préfèrent une baignoire à une douche. La fin de l'année 1993 est alors consacrée à l'élaboration d'un programme de travaux, à partir des résultats de l'enquête et par des réunions avec le groupe de travail.

En février 1994, l'office procède à une enquête sociale auprès de tous les ménages de l'immeuble, afin d'évaluer individuellement les hausses de loyer et les aides personnalisées au logement auxquelles les locataires peuvent prétendre, grâce au conventionnement lié à l'attribution des primes PALULOS. En mars et avril 1994, l'office réalise les travaux projetés dans un logement témoin et convie les locataires intéressés à le visiter et à faire part de leurs observations. Parallèlement, le groupe de travail donne son accord sur le contenu du programme de travaux et sur la base du calcul d'augmentation de loyer.

Cet accord scelle la phase de concertation et le dossier de demande de subvention peut être présenté. Les deux phases de concertation (notamment la réalisation des enquêtes) et de réalisation des travaux sont menées parallèlement dans les autres

immeubles du quartier du Fossé de l'Aumône situés le long du boulevard de Coubertin et présentant la même architecture que l'immeuble Paul Eluard. Le dossier de demande de subvention déposé à la direction départementale de l'équipement porte ainsi globalement sur les trois immeubles Paul Eluard, Georges Sand et Jules Guesdes. Les autres bâtiments du même quartier font l'objet de réhabilitations plus tardives, excepté les trois tours, réhabilitées en premier.

Les premiers travaux sur l'immeuble Paul Eluard consistent à changer les fenêtres et fermer les loggias, et se déroulent de mi-juin à fin 1994. Le reste des travaux, prestations à l'intérieur des logements et traitement des façades, débute en septembre 1995 pour une durée de plus de 8 mois. Avant d'intervenir à l'intérieur des logements, le pilote du chantier organise une visite de chaque appartement, afin de définir très précisément les travaux à effectuer en fonction de l'état des installations et des souhaits des locataires, puisqu'une petite partie des travaux étaient réalisés «à la carte» (choix de la couleur des peintures, de l'emplacement des prises électriques...). Le pilote organise le chantier de telle sorte que les corps d'état à l'intérieur d'un même appartement s'enchaînent et ne dépassent pas une durée d'une semaine ou une semaine et demi. Un planning global est affiché dans les halls, indiquant les coordonnées du pilote. Les locataires ont la possibilité de modifier les dates de passages prévues par ce planning. Les dates d'intervention sont confirmées quelques jours à l'avance par un avis individuel. Chaque intervention intérieure donne lieu à la rédaction d'une fiche par l'ouvrier responsable des travaux, qui doit être validée par le locataire et le pilote de chantier.

Les travaux sont achevés mi 1996 et les loyers sont augmentés en septembre 1997.

A Garches, la phase de concertation commence de la même manière qu'à Gennevilliers : une réunion générale d'information est organisée en novembre 1993 par le groupe 3F. Tous les locataires y sont conviés. Le maire de la ville procède tout d'abord à une introduction, dans laquelle il rappelle les dernières réalisations effectuées dans la commune, insiste sur la nécessité de réhabiliter la résidence, et présente le principe de financement, expliquant que la municipalité assurera la garantie de l'opération. Un architecte mandaté par le groupe 3F présente ensuite les grandes lignes du projet, et les différents représentants du groupe 3F (la directrice d'agence, l'ingénieur chargé de la réhabilitation, le gérant et les gardiens) apportent des précisions et répondent aux questions de l'assistance. Un groupe de travail rassemblant les habitants volontaires et l'amicale des locataires est finalement constitué.

Le projet architectural présenté, qui prévoit que les balcons soient reliés les uns aux autres par un aménagement en forme d'échelle, suscite alors des réactions assez vives auprès des habitants, qui considèrent que cette conception risque d'entraîner une recrudescence des cambriolages. La directrice d'agence du groupe 3F ayant connaissance de ces opinions, par le biais des gardiens et du groupe de travail, décide d'organiser un référendum sur cette question, ainsi que sur l'opportunité de la pose d'interphones. Un courrier est donc adressé dès la mi-décembre 1993 à tous les locataires pour leur demander de se prononcer pour ou contre le projet architectural d'aménagement des balcons et la pose d'interphones. La pose d'interphones remporte un assentiment général (108 réponses favorables contre 33 opposées), tandis que le projet d'aménagement des balcons ne remporte que 91 réponses favorables contre 43

négligentes.

Le groupe de travail est alors réuni en janvier puis en mars 1994. Chaque réunion fait l'objet de l'envoi d'un compte-rendu à l'ensemble des locataires. En janvier, une vive altercation entre la directrice de l'agence et la présidente de l'amicale des locataires «Boileau-CNL» entraîne le départ de cette dernière, qui ne se manifesterait plus, ni au cours de la réhabilitation, ni après. Après visite d'un appartement d'une autre opération de réhabilitation, mais dont les travaux concernant l'électricité sont les mêmes que les travaux projetés, le groupe de travail se prononce en faveur du programme de travaux proposé. Celui-ci est adressé à tous les locataires fin mars, accompagné d'une estimation personnalisée de la quittance future et d'un coupon-réponse. Sur 263 logements, 107 ménages retournent leur réponse (ce qui correspond à un taux de retour de 40%), 98 se prononçant en faveur de la réhabilitation contre 9 se déclarant opposés au projet.

Après appels d'offres et acceptation du dossier par la direction départementale de l'équipement, les travaux débutent en décembre 1995. Le groupe de travail demande à poursuivre son activité afin d'améliorer les conditions de réalisation des travaux ainsi que l'organisation générale du chantier. En avril 1996, un courrier est adressé à l'ensemble des locataires pour leur demander de débarrasser leurs caves afin de procéder au flocage des plafonds. Devant les difficultés que représente cette entreprise pour nombre de locataires, et après avis du groupe de travail, le projet est abandonné par le groupe 3F.

Les travaux sont achevés en octobre 1996 et une brochure apportant des conseils d'entretien des nouvelles installations dans les logements est adressée à tous les locataires.

### **1.2.2.2. Les travaux réalisés.**

L'élaboration du programme et la réalisation des travaux sont appréhendés un peu différemment par l'office municipal de Gennevilliers et par le groupe 3F. Depuis le début des années 1990, l'office travaille avec l'entreprise Rebulard façades qui intervient comme entreprise générale et assure le pilotage du chantier. En interne, le suivi de la réhabilitation est assuré par le responsable du service construction/réhabilitation et par un pilote. Pour l'opération menée sur l'immeuble Paul Eluard, sont également intervenus la société d'ingénierie sociale «Habitable Urbain» pour la réalisation des enquêtes «souhaits des locataires» et «estimations des loyers individuels après travaux», ainsi qu'un architecte pour la rénovation des façades.

Le groupe 3F a également fait appel à un cabinet d'architecte (le groupe Arcane, spécialiste des réhabilitations), qui a travaillé à l'élaboration du projet et au suivi du chantier. Un ingénieur détaché du siège, la directrice d'agence, le responsable du secteur et les gardiens ont suivi l'ensemble de la réhabilitation, en participant notamment à toutes les réunions de concertation et d'organisation du chantier avec le groupe de travail.

Si le mode d'élaboration des projets et le suivi interne des chantiers diffèrent entre les deux organismes, les programmes de travaux sont pourtant assez proches, bien que les interventions à l'intérieur des logements soient plus importantes pour l'immeuble Paul Eluard (changement des éviers et baignoires, pose de faïence dans les cuisines et salles de bains, réfection des peintures), tandis que les travaux sur les parties communes sont



privilegiés pour la résidence des Châtaigniers (portes métalliques dans les sous-sols, télésurveillance dans les ascenseurs, brise-chutes sur les descentes de vide-ordures). Mais l'essentiel des travaux porte dans un cas comme dans l'autre sur le ravalement, l'embellissement et l'isolation des façades, le changement des menuiseries par des fenêtres en PVC double-vitrage, la réfection avec mise aux normes des installations électriques intérieures et la rénovation des halls d'entrée, comportant notamment la pose d'interphones (cf. Figure 9. Programme des travaux).

Le programme de travaux réalisés sur l'immeuble Paul Eluard est plus coûteux puisqu'il revient à 18.400€ par logement contre 15.900€ par logement pour la résidence des Châtaigniers. Si les deux organismes ont largement recours aux emprunts et aux subventions, seul le groupe 3F investit des fonds propres, tandis que l'office bénéficie d'une subvention importante de la commune (cf. Figure 10. Plans d'investissement).

En conclusion, les opérations étudiées s'inscrivent dans le champ de la politique nationale de réhabilitation et sont considérées comme des opérations courantes, dans le sens où les organismes interviennent sur des immeubles des années 1960 qui composent la majorité de leur patrimoine, selon des méthodes de concertation et de suivi des chantiers habituelles pour leurs services. Les travaux réalisés ne comportent aucune originalité et sont réalisés très fréquemment, si ce n'est systématiquement pour certains, comme la remise aux normes des installations électriques intérieures lors des réhabilitations, que les organismes ont commencées dès les années 1980.

Mais cette banalité des opérations ne doit pas masquer la différence des contextes dans lesquels elles se déroulent. L'immeuble Paul Eluard se situe dans la ville de Gennevilliers, ville à forte tradition ouvrière et communiste, et appartient à l'office municipal de Gennevilliers, qui ne gère que 7.000 logements, alors que la résidence des Châtaigniers appartient à une société anonyme gérant 120.000 logements et se situe dans la ville de Garches, ville cossue et verdoyante du même département.

## II. Chapitre 2. Territorialisation et appropriation.

Si les réhabilitations sont des opérations de transformation de la matérialité réalisées par des professionnels, initiées par les propriétaires gestionnaires des immeubles dans le cadre d'une politique nationale, elles touchent la vie quotidienne non pas de ceux qui les organisent, mais des occupants des immeubles. Même si les habitants ne sont pas à l'origine des travaux et ne les dirigent pas, ils n'adoptent pas un comportement passif pour autant : ils peuvent tenter d'influencer le maître d'ouvrage ou les ouvriers, ils peuvent apporter eux-mêmes des modifications en réalisant d'autres travaux, et surtout, ils interprètent ces modifications, ils chargent leurs logements nouvellement refaits de sens, de valeurs, d'impressions, d'opinions, d'idées... De nouvelles fenêtres, la peinture refaite, des façades neuves deviennent pour eux et par eux leur nouveau cadre de vie, utilisé et appréhendé d'une façon qui leur est propre. La réhabilitation, même présentée comme l'œuvre des professionnels qui la regardent souvent avec fierté, est l'affaire des habitants : ce sont eux qui respectent ou dégradent les nouvelles installations, décident d'utiliser les

nouveaux digicodes ou de laisser les portes ouvertes, qui échangent des opinions sur l'embellissement ou non des façades, ou même qui les ignorent totalement. Par leurs comportements d'usage, les locataires font leurs les immeubles réhabilités, dans un jeu complexe d'interrelations et de stratégies. Sous cet angle, la réhabilitation peut être lue comme une vaste action d'interprétation ou d'achèvement réalisée par les habitants, au sens le plus large.

Ces comportements des habitants relèvent d'un processus d'appropriation, tel que celui-ci apparaît dans les travaux de géographie sociale, qui s'intéresse essentiellement aux relations entre les sociétés et l'espace et aux micro-territoires. Les recherches développées sur de tels territoires tendent à mettre en évidence des comportements de même nature ou produisant les mêmes effets, auxquels pourront être confrontés les comportements des habitants des immeubles réhabilités. C'est pourquoi le présent chapitre s'attache à présenter, au travers des résultats des travaux menés en géographie et en sociologie, les finalités des comportements d'appropriation, considérée comme une dimension du processus de territorialisation, ainsi que les formes que ces comportements peuvent revêtir.

Lors des réhabilitations, l'appropriation des immeubles par les habitants est influencée par la relation qu'ils entretiennent avec l'organisme HLM, dont l'espace est l'enjeu, et c'est pourquoi, au-delà des concepts de territorialisation et d'appropriation qui sont au cœur de la construction théorique, des éléments concernant la notion de relation entre deux acteurs seront également rapidement présentés.

## **II.1.La territorialisation : aménagement et appropriation.**

---

*Pour les géographes, la territorialisation est le processus par lequel un groupe ou une société construit son territoire. Cette formulation n'est guère explicite, car le sens du terme «territorialisation» est ainsi étroitement lié au sens du mot «territoire» que cet énoncé ne définit pas, mais cette formulation a l'avantage de mettre en évidence un trait de caractère fondamental du territoire : celui-ci ne peut se concevoir qu'en relation avec un ensemble d'individus. Le territoire est avant tout le fruit de l'action des sociétés et c'est bien cette action que nous interrogeons. Le processus de territorialisation s'accomplit par la mise en œuvre de comportements relevant de l'aménagement ou de l'appropriation, ou des deux à la fois, qui permettent de construire un territoire, un espace physique et représenté, dans lequel le groupe qui le construit se reconnaît et se distingue des autres. Ce type d'approche des rapports territoriaux est celui de la «géographie sociale» .*

### **II.1.1.Une approche de la territorialisation par la géographie sociale.**

La démarche cherchant à lire les réhabilitations comme des éléments et des bouleversements des processus d'appropriation interroge la relation entre les habitants et leur espace quotidien. Or ce type de relation peut facilement faire l'objet des problématiques développées par la géographie sociale, qui place la relation entre les hommes et l'espace au cœur de ses problématiques, sans ignorer les rapports sociaux au profit des rapports individuels, et qui s'intéresse aux comportements d'acteurs non

institutionnels développés dans des espaces investis par des usages quotidiens.

### **II.1.1.1. La relation entre les hommes et l'espace au cœur de la problématique.**

Une définition relativement large et communément admise de la géographie sociale est la suivante (FREMONT, CHEVALIER, HERIN et BERNARD, 1984, p.90) :

**« Géographie des faits sociaux, et sociologie des faits géographiques, la géographie sociale consiste fondamentalement en l'exploration des interrelations qui existent entre les rapports sociaux et les rapports spatiaux, plus largement entre sociétés et espaces. »**

Une telle géographie ne prend pas pour principal objectif de décrire l'espace ou de localiser les activités humaines, d'étudier une répartition d'individus ou d'objets, que ce soit par une observation directe de l'environnement, ou par le biais d'une modélisation, d'une quantification de variables descriptives. Ce n'est pas seulement, ni même principalement, la spatialisation des phénomènes sociaux qui intéresse la géographie sociale, mais le rôle de l'espace dans les rapports sociaux par l'intermédiaire des processus de construction dont il fait l'objet. Il ne s'agit pas de lire dans l'espace le résultat d'une action humaine, sans interroger le lien entre l'espace et la société qui le façonne : l'objet de recherche est avant tout une interrelation entre des sociétés ou groupes qui construisent un territoire, territoire qui contribue en retour à la forme de leur existence.

Cette relation, définie de façon si large, ne peut être que riche et complexe, ce qui amène A. VANT à proposer une autre définition de la géographie sociale, qui est pour lui (WECKERMANN G., «Géographie sociale et politique», *Encyclopedia Universalis*, édition 1993, corpus 10, p.320) :

**« soucieuse de hiérarchiser (...) l'ensemble des dimensions techniques, économiques, politiques, juridiques, psychologiques et physiques, dont les combinaisons multiples font la spécificité des espaces et des lieux » .**

L'étude des relations qui se nouent entre espaces et sociétés paraît d'après cette définition difficile, puisqu'elle ne privilégie pas une approche par rapport à une autre et qu'elle n'isole pas un ensemble de caractéristiques a priori, mais elle a l'avantage de chercher à réaliser une présentation pertinente de ces relations dans leur globalité, sans restreindre son champ a priori.

Il semblerait regrettable de négliger notamment dans l'étude de ces relations la dimension politique, au sens large, en occultant le fait que l'espace est un enjeu pour les sociétés et les groupes qui le territorialisent. Il paraît impossible maintenant d'escamoter de l'analyse des faits les différentes formes de pouvoir, domination ou influences indirectes, qui se heurtent ou s'imposent, s'inscrivant dans l'espace et dont l'espace est la source. L'interprétation de ces forces permet de comprendre les stratégies et les idéologies qui s'opposent ou convergent, et qui se concrétisent sous la forme d'actions sur et dans l'espace, actions qui appartiennent à l'ensemble des relations objets de recherche. En ce sens, nous adoptons une des propositions de consensus sur les principes de la géographie sociale de R. ROCHEFORT, qu'elle présente dans un article destiné à susciter un débat de positions chez les géographes (ROCHEFORT, 1984,

p.14) :

**« consensus contre ceux qui disent que la géographie est la science de l'espace, en entendant par-là seulement l'espace contenant et les objets qui le remplissent, mais en escamotant l'espace champ de forces, l'espace enjeu, l'espace tissé de stratégies généralement conflictuelles des groupes et individus » .**

Le champ de forces et le pouvoir évoqués sont pris dans un sens large et non dans un sens étroit de domination d'un acteur sur un autre. Des relations d'influence peuvent intervenir également, mais surtout, les individus comme les groupes peuvent agir indirectement sur l'espace et sur d'autres acteurs en propageant des idées et des opinions, ou en adoptant un comportement qui participe à susciter telle ou telle représentation. Ainsi, nous faisons nôtre un autre des consensus proposés par R. ROCHEFORT (ROCHEFORT, 1984, p.15) :

**« consensus pour considérer ceux qu'on étudie non pas comme des objets spatiaux mais comme des sujets, même si leur pouvoir sur l'espace est nul, et pour s'intéresser à la manière dont ils vivent leur espace, voire le rêvent »**

Adopter cette approche, qui place la relation entre l'espace et les sociétés au cœur de la problématique et qui considère les personnes et les groupes comme des acteurs développant tous types d'action, concrètes ou d'interprétation, permet d'étudier les relations entre les habitants des logements sociaux et leur cadre de vie dans toutes leurs dimensions, et de considérer ces habitants comme des acteurs agissant sur leur espace par leurs comportements, qu'il s'agisse de leurs pratiques, de l'adaptation de leurs opinions ou de la construction de représentations collectives. La géographie sociale ne cherche pas seulement à voir dans la matérialité de l'espace le résultat de processus de territorialisation dans une approche descriptive. En posant comme principe qu'elle étudie avant tout une interrelation entre les hommes et leurs territoires, elle s'interroge sur les raisons qui poussent les sociétés à agir de telle ou telle manière, et tente de déceler les enjeux que représente alors l'espace pour les différents groupes.

En dépassant également l'aspect strictement matériel de l'espace, pour accéder aux représentations, à la charge symbolique dont il est porteur, la géographie sociale étudie, au-delà d'une action des hommes sur leur espace, des processus de co-construction des groupes et des territoires, chacun de ces deux termes en relation participant à la constitution et à l'élaboration de l'autre. C'est pourquoi la géographie sociale s'intéresse, au-delà des seuls individus et par le biais du territoire aux sociétés et aux groupes, donc aux relations qui se nouent entre les hommes, et aux représentations collectives, aux normes et aux idéologies qu'ils produisent.

### **II.1.1.2. Une géographie des rapports sociaux, au-delà de l'individu.**

La géographie a longtemps privilégié une approche qui cherchait à décrire l'espace, qu'il s'agisse de la description des morphologies des paysages, naturels et construits, ou de la présentation par variables quantifiables des lieux et des distances. Les deux notions d'espace utilisées étaient celles d'espace absolu et d'espace relatif (BAILLY, BEGUIN, 1990, p.58).

L'espace absolu est l'espace géométrique, sans substance. Il s'agit d'un système de

localisation, un cadre de référence qu'utilise le géographe pour situer les objets et les événements auxquels il s'intéresse. L'espace absolu est un quadrillage, par longitude, latitude et altitude, éventuellement doté d'un axe des temps, qui permet de répondre à la question longtemps fondamentale de la géographie : «où ce fait se situe-t-il ?». Cet espace absolu, fait de points et de distances, espace contenant, est le cadre de référence d'un espace relatif. Dans cet espace relatif, les lieux ne sont pas seulement définis par leur localisation, mais aussi par leurs caractéristiques, leurs attributs : population, activité, climat, relief, etc. L'espace relatif peut être décrit en fonction de variables quantifiables : les distances par exemple peuvent être absolues, exprimées en unité de longueur, mais aussi relatives, correspondant au temps nécessaire ou encore aux coûts qu'il faut supporter pour les parcourir.

Dans toutes ces recherches, la description de l'espace était réalisée dans le souci de construire des représentations quantifiables et rationnelles de celui-ci. Comme dans d'autres sciences sociales, le recours à la notion de perception et de représentation personnelle a ouvert d'un coup de vastes champs d'investigation à la géographie. Au-delà des espaces absolu et relatif, on découvrait un espace perçu et représenté individuellement. On acceptait qu'un lieu pouvait être non seulement décrit par des critères impersonnels, mais aussi à partir des images qu'il suscite chez ceux qui le connaissent, et que ces images pouvaient être différentes d'un individu à l'autre. Nombre de géographes ont alors élaboré de nouvelles problématiques et méthodologies permettant d'accéder à la subjectivité de l'espace, en privilégiant les relations que les individus entretiennent avec lui.

Si la géographie sociale a largement bénéficié de cet apport, elle a tenu à se détacher de démarches strictement comportementalistes, qui accordent dans leurs explications la priorité à l'étude des processus cognitifs individuels. Elle a cherché à éviter le piège du «psychologisme», selon la formule de G. DI MEO, qui consiste à ignorer complètement les rapports sociaux, pour se restreindre aux seuls comportements et représentations individuelles (DI MEO, 1991, p.360) :

***« Pas plus qu'un phénomène social ne peut se réduire à une somme d'actes individuels, notre rapport à l'espace ne relève de notre seule fantaisie perceptive (...) parce que nous ne pouvons pas éviter de poser comme axiome que nos pratiques sociales nous renvoient à une rationalité collective – globale sinon de détail – qui ne néglige ni notre appartenance à une classe de sexe et à une classe d'âge, ni notre inclusion dans une classe socioprofessionnelle ou socio-économique, voire territoriale ou socio-spatiale » .***

Chaque individu possède sa propre expérience, un caractère et une personnalité unique, qui lui permettent de se comporter et d'élaborer des représentations qui lui sont propres. Mais ces actions sont également influencées par sa place dans la société et par les relations qu'il noue avec les autres. Une personne qui juge qu'un paysage est beau fait appel à une réflexion personnelle, mais également à sa culture, aux jugements d'autrui, dont elle ne peut faire abstraction. Les comportements, les représentations susceptibles d'être observés par le géographe peuvent être individuels mais aussi sociaux, et la somme des uns ne constitue pas les seconds. Pour se former, les sociétés produisent une idéologie collective et partagée, un ensemble de règles et de normes, grâce

auxquelles les individus peuvent comprendre ce qui les entoure et se situer par rapport aux autres et à leur environnement. L'espace matériel est ainsi interprété, chargé de sens, de valeurs identitaires, et constitue un des supports de cette idéologie.

La géographie sociale s'intéresse aux faits sociaux, à l'idéologie collective que produisent les groupes et les sociétés, qui nourrissent et se nourrissent des comportements et représentations individuels. En portant toute son attention aux groupes, la géographie sociale réfute la notion d'un homme transcendantal, considéré indépendamment de la société à laquelle il appartient. Nous retenons donc un autre des consensus sur les principes de la géographie sociale proposés par R. ROCHEFORT : (ROCHEFORT, 1984, p.14) :

**«consensus contre les géographes qui disent encore l'homme, et non les hommes, comme si les individus étaient interchangeables à l'intérieur d'une société ou d'une société à l'autre.»**

Dans le cas des réhabilitations des logements sociaux, adopter cette approche permet d'étudier chacune des opérations dans sa spécificité, en considérant les relations qui se nouent au sein des groupes d'habitants, et les représentations et normes de comportements que chaque ensemble de locataires d'un immeuble ou d'une cité peut produire collectivement. Il s'agit de comprendre, dans l'observation des pratiques individuelles, ce qui peut relever de représentations communes, que les habitants produisent, interprètent, mettent en cause ou acceptent.

Ces groupes d'habitants sont de taille réduite, tout comme l'espace étudié à l'échelle de l'immeuble ou de la cité : c'est un autre atout que présente la géographie sociale pour notre recherche que d'intégrer dans ses problématiques la particularité d'étudier des «micro-espaces».

### **II.1.1.3.Micro-géographie et territoires du quotidien.**

Lorsque la géographie sociale a adopté la notion d'espace représenté, au-delà de l'espace relatif et absolu, elle a pu s'intéresser à des pratiques individuelles tout en y recherchant des rapports sociaux, ce qui l'a amenée à travailler à des échelles spatiales beaucoup plus réduites que celles qui étaient décrites par des données quantifiables (BAILLY, BEGUIN, 1990, p.58) :

**« A s'intéresser aux images des individus et des groupes, la géographie a dû compléter son domaine d'intervention ; certes elle s'intéresse toujours aux attitudes spatiales collectives, mais de plus, elle s'attache aux petits groupes et même aux individus pour mieux comprendre leurs pratiques spatiales. En complétant ainsi la « macro-géographie » (celle des aires régionales ou plus vastes, davantage fondée sur des données agrégées) par la « micro-géographie » (celle des aires plus petites, davantage fondée sur des comportements individuels), peuvent apparaître les variétés des attitudes et vécus spatiaux. »**

Longtemps la géographie a privilégié l'étude de territoires définis comme des aires sur lesquelles s'exerce l'autorité et le contrôle d'une institution. Le découpage de l'espace retenu correspondait au découpage administratif, qui délimite des zones emboîtées, pour lesquelles on élit ou désigne des personnes chargées de leur gestion. En plaçant les individus ou les groupes au centre de ses préoccupations, la géographie sociale a pu

ouvrir son champ d'investigation à une territorialisation réalisée non plus par les institutions et les organisations de toutes sortes, mais par les simples citoyens ou habitants. En partant non plus de descriptions quantitatives de l'espace mais de l'analyse des comportements et représentations des individus, la géographie sociale a placé les lieux de l'individu et l'espace familier au centre de ses recherches. Les pratiques observées sont celles de la vie quotidienne, dans leur banalité. Ainsi, pour G. DI MEO (DI MEO, 1998, p.5) :

**«La géographie sociale s'efforce de retracer les itinéraires, les cheminements au fil desquels chacun de nous invente son quotidien, à la fois social et spatial, sous les effets conjoints de sa position dans la société, des modèles culturels que nourrit la mémoire collective, de l'imaginaire que secrète notre conscience personnalisée.»**

Cette démarche semble délicate, car il s'agit d'analyser les faits ordinaires, les habitudes et les attitudes les plus fréquentes de simples individus, généralement inorganisés pour établir une relation spécifique à l'espace, et dont les objectifs et les stratégies ne sont ni explicites, ni exprimés, et peut-être même non partagés. Cependant, malgré cette difficulté d'observer la banalité et la quotidienneté des citoyens, plutôt que des faits sociaux extraordinaires ou l'action des institutions, cette démarche permet à la géographie sociale d'engager des recherches sur de nouveaux sujets.

La géographie sociale a donc des objectifs ambitieux. Elle cherche à comprendre essentiellement les relations entre les sociétés ou les groupes et leurs territoires, les hommes construisant leur espace à la fois matériellement et symboliquement, celui-ci étant dans une interaction permanente le support et l'enjeu de leurs pratiques. La géographie sociale tente de ne négliger aucune des dimensions (économiques, politiques, juridiques, sociologiques, psychologiques, physiques) du territoire, en interrogeant l'interférence entre le social et le spatial. Plus qu'elle ne décrit quantitativement un espace, elle étudie des espaces subjectifs à partir des comportements et des représentations des individus, sans les isoler des groupes sociaux auxquels ils appartiennent. Elle recherche dans la banalité de la vie quotidienne les indices de la territorialisation.

C'est pour cette démarche générale, sans entrer dans le détail de distinctions méthodologiques que peuvent établir les géographes selon leurs spécialisations et leurs thèmes de recherche, que cette approche semble pertinente pour aborder les réhabilitations au sein des processus d'appropriation de l'espace. Or les travaux des géographes développent une conception de l'appropriation très étroitement liée à celle de la territorialisation et du territoire, dont les caractéristiques sont aujourd'hui bien établies.

### **II.1.2. Caractéristiques du territoire.**

Le concept de territoire présente un intérêt croissant pour les géographes depuis le milieu des années 1970 (PIOLLE, 1991) et le nombre de recherches et publications utilisant ce terme s'est multiplié. On peut avancer diverses raisons pour expliquer cet engouement, en évoquant une crise économique et culturelle, un vide social, les mythes du «village» et du «terroir», l'usure des référents territoriaux traditionnels ou encore la volonté de se rassurer en recherchant des processus de territorialisation semblables aux anciens

processus ruraux. Mais quelque soient ces raisons, ce concept s'est peu à peu imposé, de telle sorte que J. SCHEIBLING en vient à en faire l'objet de la géographie, alors que le concept d'espace lui était auparavant préféré (SCHEIBLING, 1994, p.146) :

*«Qu'est-ce alors que la géographie ? elle est l'étude de l'organisation et du fonctionnement des territoires ».*

Le terme de territoire est polysémique et ses sens ont beaucoup évolué au fil du temps, en s'enrichissant des précisions apportées par des approches différentes, mais il est possible, à partir de cette abondante production, de dégager certaines des caractéristiques du territoire qui font aujourd'hui l'objet d'un large consensus auprès des géographes. Il ressort de ces travaux que le territoire est à la fois concret (c'est une portion de la surface terrestre) et abstrait (c'est un espace représenté), et lentement construit dans la matérialité et dans les esprits par la société qui lui donne existence.

### **II.1.2.1 Le territoire : espace matériel délimité d'un groupe social.**

Pour J. SCHEIBLING, le territoire est d'abord une portion de l'espace physique, une fraction de la surface de la Terre : c'est «une notion concrète qui renvoie donc à une terre, non à un espace géométrique» (SCHEIBLING, 1994, p.142). Le territoire doit pouvoir être localisé et possède une forme, une superficie, des caractères physiques, des propriétés. Ce peut être son climat et son relief, son réseau hydrographique, sa faune et sa flore. Ces facteurs naturels n'intéressent pas le géographe en eux-même, mais en tant que contraintes ou atouts pour les sociétés qui construisent leur territoire. Le caractère physique et concret du territoire n'est pas donc pas constitué de ces seuls aspects naturels ; il comprend également toutes les formes matérielles produites par les hommes, habitations, usines, réseaux de transports, bureaux, plantations, ports, etc.

Si le territoire a longtemps été considéré sous une forme compacte et continue, il peut être de forme complexe et/ou discontinue, et on parle aujourd'hui de territoires en forme de réseaux, constitués d'îlots épars, qui peuvent être nombreux mais toujours identifiables.

Quelle que soit sa forme, le territoire est un espace fini et possède donc des limites. Celles-ci peuvent être plus ou moins floues, ou tracées plus ou moins nettement, mais elles restent toujours discernables, car ce sont des frontières, dans le sens où elles définissent à la fois un dedans et un dehors. Ces limites inscrites dans l'espace, sous quelque forme que ce soit, permettent aux individus et aux groupes de se situer par rapport au territoire, espace matériel, mais aussi par rapport à ceux qui l'occupent. Elles renvoient de la sorte à la notion d'identité que nous aborderons par la suite.

Cette dimension d'un espace clos par des limites ou des frontières ne doit pas faire croire que les territoires ne résultent que de découpages, formant des surfaces continues et séparées les unes des autres de façon permanente par ces limites, à l'exemple du découpage administratif. Outre leur forme éventuellement discontinue, les territoires peuvent également avoir des formes qui se recouvrent partiellement ou totalement, de façon variable dans le temps. Un même espace peut ainsi être le support de plusieurs territoires : une place, par exemple, peut à la fois appartenir au territoire formé des lieux de visite des touristes de la ville le jour, et être un terrain de jeu pour adolescents le soir.



La notion de territoire est passible d'analyses à des échelles variées, des plus locales, aux nationales et supranationales. On peut parler du territoire d'une petite communauté comme celui d'une nation ou d'une industrie qui se déploie à l'échelle mondiale.

Cette pluralité d'échelles n'est rendue possible que parce que le territoire n'existe pas en lui-même, mais toujours en fonction de l'individu ou du groupe qui le construit. Le territoire ne peut se définir que par rapport à l'acteur qui l'utilise et le produit, dans une interrelation permanente. On ne peut donc parler abstraitement du territoire en général, comme d'un espace théorique, puisque chaque territoire est spécifique, et possède une dimension comme des configurations qui lui sont propres.

Le territoire est modelé et remodelé constamment par une société en évolution permanente, qui produit, utilise et modifie des formes et des structures spatiales servant de cadre à son fonctionnement et à sa reproduction. Le territoire est ainsi, comme le définit Y. BAREL dans une vision très large (TIZON, 1996, p.21) :

**« le milieu de vie, de pensée et d'action dans lequel et grâce auquel un individu ou un groupe se reconnaît, dote ce qui l'entoure de sens et se dote lui-même de sens, met en route un processus identificatoire et identitaire » .**

Par cette définition, le territoire est la portion d'espace adéquate à la vie d'une société ou d'un groupe. Lorsque ce groupe est une institution, un acteur organisé pour développer une stratégie dans un but partagé, le territoire est avant tout le milieu de l'action de l'acteur considéré. L'espace environnant représente un enjeu pour cet acteur, qui cherche à exploiter ses ressources au mieux, en fonction de ses contraintes, et à transformer l'espace matériel pour le rendre propre à l'exercice de ses pratiques d'usage. D'autres acteurs peuvent prétendre à l'utilisation de cette même portion d'espace, ce qui peut mener à des conflits, ou du moins à des négociations, sources de relations de pouvoir et d'influence.

Dans le cas d'acteur non organisé, et notamment pour les habitants, le territoire «milieu de vie, de pensée et d'action» recouvre l'espace pratiqué ou l'espace de vie. Il s'agit de l'espace matériel considéré comme le résultat et surtout le support de pratiques spatiales, d'individus et de groupes. On pourrait parler également de cadre familial de l'existence, d'espace concret du quotidien : c'est l'espace fréquenté régulièrement, composés de lieux autour desquels se déroule l'existence, lieux de travail, de loisir, d'habitation... L'espace de vie est l'aire des pratiques spatiales.

M. LE BERRE propose la définition suivante du territoire (LE BERRE, 1992, p.622) :

*« Le territoire peut être défini comme la portion de la surface terrestre, appropriée par un groupe social pour assurer sa reproduction et la satisfaction de ses besoins vitaux. C'est une entité spatiale, le lieu de vie du groupe, indissociable de ce dernier. »*

On retrouve dans cette définition ces caractéristiques du territoire qui font l'objet d'un large consensus chez les géographes aujourd'hui : le territoire est une portion de la surface terrestre, quelle que soit sa forme ; c'est donc un espace matériel, naturel et construit, indissociable du groupe social qui le pratique et le reconstruit sans cesse. Le territoire est le cadre d'existence du groupe qui l'occupe, «son lieu de vie». Le territoire ne peut être analysé indépendamment des processus de territorialisation qui le font vivre et exister, que M. LE BERRE appelle «appropriation». Ce processus inhérent au territoire

permet de dépasser la stricte dimension matérielle et concrète du territoire : il s'agit également d'un espace représenté, ou pour reprendre la formule de Y. BAREL, outre le «milieu de vie, de l'action» du sujet, le territoire est aussi le «milieu de pensée» du groupe social qui le pratique.

### **II.1.2.2. Le territoire : un espace représenté.**

Si les géographes s'accordent généralement pour dire que le territoire possède une dimension physique, cela ne signifie pas que tout ce qui le caractérise soit matériel. Lorsqu'un groupe social construit, transforme, utilise son espace dans un processus de territorialisation, il développe des comportements qui découlent de sa culture, qu'on peut considérer de façon grossière comme un ensemble de valeurs, d'idées, de normes, d'opinions, de pratiques, de croyances, partagées par le groupe.

Tout groupe social produit un ensemble de représentations collectives, c'est-à-dire (JODELET, 1989, p.36) :

**« une forme de connaissance, socialement élaborée et partagée, ayant une visée pratique et concourant à la construction d'une réalité commune à un ensemble social » .**

Les représentations collectives forment un système d'interprétation qui régit notre relation au monde et aux autres, orientent et organisent les conduites et les communications locales. Les décisions prises par les sociétés, leurs comportements, les règles et normes qu'elles établissent dépendent du système de représentations collectives qu'elles adoptent. L'espace matériel, la relation à l'espace ou encore la relation à autrui médiatisée par l'espace font l'objet d'un système de représentations. L'espace environnant est perçu, représenté, imaginé, jugé et critiqué, apprécié ou ignoré, à la fois collectivement et individuellement, par ceux qui l'occupent et ceux qui le connaissent de l'extérieur. Ainsi, lorsque A. FREMONT cherche à savoir si la région est un territoire, il dit (FREMONT, 1976, p.14) :

**« La région, si elle existe, est un espace vécu. Vue, perçue, ressentie, aimée ou rejetée, modelée par les hommes et projetant sur eux des images qui les modèlent. C'est un réfléchi. Redécouvrir la région, c'est donc chercher à la saisir là où elle existe, vue des hommes » .**

Pour pouvoir parler de territoire, il faut donc que le groupe qui l'occupe l'identifie et le reconnaisse dans sa globalité et sa spécificité, dans ses représentations comme dans ses pratiques. La région peut n'être qu'une représentation du géographe, si ce n'est pas une entité vécue et représentée comme un milieu de vie cohérent par ses habitants. La notion de territoire peut être qualifiée dans ce sens d'ego-centrée ou socio-centrée. C. RAFFESTIN explique ce caractère à partir d'un modèle formel (RAFFESTIN, 1980). Il dessine un schéma fait de points et de droites disposées aléatoirement. Puis il choisit un des points auquel il associe un acteur (A). On obtient un dessin centré sur le point (A) : les autres points sont des positions d'acteurs ou des propriétés qui se définissent à partir de (A), les lignes définissent des relations ou des surfaces par rapport à (A). C. RAFFESTIN conclut de ce schéma (RAFFESTIN, 1980, p.132) :

**« On se rend compte que cette représentation est égocentrique puisqu'elle serait toute différente, hypothèse vraisemblable, si l'on considérait un autre acteur situé**

***dans une autre portion du plan ci-dessus. La représentation proposée ci-dessus est donc un ensemble qui est défini par rapport aux visées d'un acteur. Il ne s'agit donc pas de « l'espace » mais d'un espace construit par l'acteur qui fait communiquer par le truchement d'un système sémiotique ses intentions et la réalité matérielle (...) l'espace devenant territoire d'un acteur dès qu'il est pris dans un rapport social de communication » .***

C'est en raison de ce caractère ego-centré ou socio-centré que l'étude des territoires doit attacher autant d'importance à la signification des objets qu'aux objets eux-mêmes. Les groupes développent des représentations de leur environnement, qu'ils chargent de sens. Cette interprétation nourrit les comportements des sociétés et les explique, elle joue un rôle majeur dans l'élaboration des stratégies des acteurs. Lorsque B. DEBARBIEUX, par exemple, étudie les pratiques sociales et spatiales en haute-montagne, il s'attache à décrire l'interprétation et la charge symbolique que les habitants et les élus donnent à l'altitude (quelles idées de risques, de pureté, de richesses, de développement y attachent-ils ?) autant que les contraintes naturelles qu'elle peut générer, car cette analyse permet de comprendre l'appropriation à laquelle des zones situées en haute-montagne ont pu donner lieu (DEBARBIEUX, 1988). C'est à partir des représentations des hommes et des acteurs qu'on peut expliquer des processus de territorialisation.

Or le territoire fait l'objet de représentations multiples. Chaque individu se forge une carte mentale des lieux qu'il fréquente quotidiennement, composée de zones d'ombre pour les secteurs qu'il connaît le moins, et de sections très détaillées pour les lieux qu'il parcourt le plus souvent. Chacun utilise également des images des endroits où il n'est jamais allé, à partir du savoir culturel qui lui est transmis. La relation de tout individu à son espace est donc spécifique et dépend de ses connaissances, de ses préférences, de son expérience et de sa personnalité.

Néanmoins, ce rapport individuel à l'espace se nourrit de représentations collectives, partagées plus ou moins largement. Chaque habitant de France développe une relation à son pays qui lui est propre, qui dépend des lieux qu'il fréquente, de sa culture, de son passé, de sa position sociale, de sa personnalité, mais qui dépend aussi des éléments tels que la notion d'hexagone, représentation géométrique du pays, la baguette de pain et le béret, stéréotypes utilisés à l'étranger, ou les paysages typiques de la côte méditerranéenne, des plages normandes, des volcans d'Auvergne ou des vastes champs de la Beauce, qui sont autant d'images largement diffusées.

On construit à partir de l'espace en même temps qu'on projette sur lui un système de représentations sociales, faites d'opinions, d'images, d'attitudes, de préjugés, formant une certaine cohérence, que reconnaissent un ensemble plus ou moins important d'individus ; l'espace devient en retour le support matériel de ces représentations, susceptibles d'évolution. On comprend pourquoi l'espace peut devenir un enjeu symbolique : un acteur peut chercher à en modifier la matérialité pour en faire évoluer les représentations. Certains maires par exemple travaillent sur la diffusion d'une image positive et attractive de leur ville afin d'en permettre le développement. Il ne suffit pas dans ce cas de construire les infrastructures publiques nécessaires au développement de la vie économique de la ville, encore faut-il les faire connaître largement pour faire venir les

entreprises.

Le territoire est donc à la fois le milieu d'action et de vie du groupe, notamment dans ses caractéristiques matérielles, et le milieu de pensée du groupe, dans le sens où le territoire ainsi que les relations au territoire s'enrichissent en même temps qu'elles contribuent à nourrir un système de représentations sociales, qui permet au groupe de partager une interprétation et un cadre de référence, destiné à orienter ses comportements et ses actions. Le territoire se place donc dans un processus d'interrelations permanentes, ce qui nous conduit à préciser la dimension temporelle du territoire, objet d'un large consensus chez les géographes aujourd'hui.

### **II.1.2.3. Le territoire : un espace patrimonial.**

Le terme de «construction», appliqué à l'action des groupes sur leur espace indique clairement la part de créativité qu'elle suppose, mais peut induire une confusion en laissant entendre que les sociétés élaborent entièrement de nouvelles représentations à partir du seul espace naturel, indépendamment du territoire existant. Il s'agit en fait le plus souvent d'une construction dans le sens d'un ajustement, car il faut du temps pour forger une mémoire sociale qui présente les repères patrimoniaux qui jalonnent et qualifient le territoire.

Les processus de formation du territoire sont souvent comparés à des effets de stratification : l'histoire se cristallise dans l'espace matériel, les représentations évoluent en même temps que les sociétés, de nouvelles idées et valeurs remplaçant peu à peu les anciennes. Le territoire est alors considéré comme un ensemble de traces historiques encore visibles et d'impressions actuelles plus vives. Cette comparaison a l'intérêt de montrer l'importance de la durée et de l'histoire dans la construction des territoires, mais elle doit être dépassée pour prendre en compte la relativité du temps pour les groupes, ce qu'explique J.L. PIVETEAU (PIVETEAU, 1995, p.9) :

**« Le présent de notre relation territoriale est sectionnement de chaîne, sectionnement de multiples temps sociaux qui associent dans une même saisie instantanée des pesées historiques extrêmement différenciées »**

*L'évolution de l'environnement et des sociétés ne se produit pas uniformément suivant un écoulement du temps linéaire. Les faits sociaux se déroulent suivant des logiques temporelles qui leur sont propres, selon un rythme spécifique ; le temps ne pèse pas d'un poids égal en tout lieu. Les milieux naturels changent sur une échelle pluri-millénaire, les noms des villes et des villages sont souvent séculaires, nombre de nos constructions datent de la révolution industrielle, et notre présent s'enracine dans l'ère néo-fordiste. (DI MEO, 1998).*

Le territoire considéré à un instant donné s'est donc construit dans le passé selon des logiques temporelles différentes. Non seulement ce passé s'est déroulé dans des rythmes variés, mais il est aussi reconstruit par les sociétés. C'est ce que M. HALBAWCHS appelle la «mémoire collective» (HALBAWCHS, 1925), qui correspond à du passé transformé collectivement dans les représentations afin de répondre aux besoins du présent. Les groupes sociaux choisissent des faits historiques et des lieux symboliques dont ils font des souvenirs vivants dans les mémoires, au besoin rappelés par des fêtes,

des mémoriaux, ou encore des noms de lieux, dans le but de consolider leur identité et la cohésion de leurs membres. Le territoire se construit notamment par le biais de cette mémoire collective, qui propose une interprétation du passé cohérente avec les préoccupations du présent.

Si la notion de mémoire collective associée à celle du territoire permet d'insister sur le caractère construit du territoire à partir de souvenirs organisés et symboliques, celle de patrimoine permet de mettre en relief l'importance de l'espace matériel en tant que cristallisation du passé, chargé de valeurs et de sens. Comme pour le territoire, entrent dans le champ du patrimoine aussi bien des réalités matérielles (forêts, bâtiments, statues, ponts, etc.) que des phénomènes abstraits (langue, littérature, mythes, traditions folkloriques, etc.). L'importance de la mémoire pour le patrimoine comme pour le territoire est un autre point de convergence.

Le patrimoine fournit de solides références culturelles, qui permettent une continuité historique à l'évolution des sociétés. En ce sens, le territoire a un caractère patrimonial. Tout souvenir, collectif ou personnel, s'inscrit dans des représentations partagées : il fait référence à des idées, des valeurs, des personnes illustres ou des personnages mythiques, des événements historiques ou des faits de la vie quotidienne, appartenant à une culture commune, mais aussi à des lieux, à des entités spatiales singulières. En sens inverse, la répétition des faits quotidiens et les événements laissent leur empreinte dans la matérialité de l'espace. L'ensemble des souvenirs construit de façon cohérente et pertinente pour le présent : la mémoire collective, repose donc sur des repères territoriaux, sur une matérialité érigée en symbole et «patrimonialisée», en même temps qu'elle contribue à valider, consolider ou effacer ces repères.

*Un des aspects des processus de territorialisation consiste ainsi à « patrimonialiser » l'espace, c'est-à-dire à inscrire l'espace matériel et l'espace représenté dans une interprétation cohérente dans la durée, en liaison étroite avec le passé, à lui donner la place qui lui revient dans la mémoire collective, ou selon les explications de DI MEO (DI MEO, 1998, p.62) :*

«Toute société localisée s'efforce d'ancrer son rapport spatial dans la longue durée, réelle ou mythifiée. Dans ce dessein, elle mobilise des éléments fort variés qu'elle érige en valeurs patrimoniales : biens matériels ou immatériels, savoirs organisés, traditions cérémonielles et festives, lieux de mémoire, paysages, etc.»

Le territoire est donc pour nous une surface délimitée, de quelque forme que ce soit, qui est tout à la fois le milieu de vie, d'action et de pensée d'un groupe social. Le territoire est fait de matière et d'idées qui tendent à lui donner sa cohérence. Les groupes sociaux construisent en permanence un espace matériel et représenté, évoluant au fil du temps, en cohérence avec leur passé grâce au travail de mémoire collective et au recours à des valeurs patrimoniales.

Le territoire se trouve donc dans un rapport d'interrelation avec le groupe social qui l'occupe et le construit, et ne peut exister indépendamment de lui. Ce rapport d'interrelation peut être appelé territorialité, en accordant à ce terme un sens large, à l'exemple de C. RAFFESTIN, pour qui la territorialité est (RAFFESTIN, 1980, p.145) :

**« un ensemble de relations prenant naissance dans un système tri-dimensionnel**

***société-espace-temps en vue d'atteindre la plus grande autonomie possible compatible avec les ressources du système » .***

Pour C. RAFFESTIN, la territorialité peut être identifiée comme l'ensemble des relations qu'une communauté ou une société, et par conséquent les individus qui lui appartiennent, entretiennent avec l'extériorité – environnement physique – et avec l'altérité – environnement social – pour satisfaire ses besoins à l'aide de médiateurs dans la perspective d'acquérir la plus grande autonomie. Cette définition très large a l'avantage de montrer la complexité des relations territoriales, qui s'engendrent les unes les autres : établir une relation avec un espace notamment (par exemple, délimiter une frontière), est une façon d'entrer en relation avec autrui ou un autre groupe (la limite spatiale devient frontière entre les hommes). Mais ce concept semble moins opérant que celui de territorialisation, qui a l'avantage de permettre d'analyser les comportements dans un processus dynamique, alors que la territorialité ne cible pas cet aspect.

**II.1.3. La territorialisation comme un double processus d'aménagement et d'appropriation.**

La territorialisation est un processus, dans le sens à la fois d'un mécanisme, d'un agencement d'éléments dont la combinaison permet d'atteindre un but commun, et d'une évolution lente, qui dégage peu à peu un résultat d'une masse de facteurs interdépendants. Si le terme d'action montre bien que le groupe social peut être considéré comme un acteur qui réalise dans et sur son espace une intention ou une impulsion (intention implicite), celui de processus insiste sur la multiplicité des facteurs et le long terme ; la territorialisation est ainsi action et processus.

Le processus de territorialisation relève à la fois de l'aménagement et de l'appropriation du territoire. La distinction entre aménagement et appropriation tient à leurs finalités. Ces deux types d'action sont menés par le groupe social sur la dimension matérielle du territoire comme sur sa dimension imaginaire, mais le premier vise à adapter le territoire au développement des activités, tandis que le second tend à asseoir une identité marquée du territoire liée à l'identité du groupe. On retrouve ces deux dimensions dans la caractérisation du territoire que réalise J. SCHEIBLING, lorsqu'il écrit que le territoire «est conjointement le produit d'un processus d'appropriation d'un groupe social et le cadre de fonctionnement de la société», en considérant que la territorialisation revient également à produire le «cadre de fonctionnement de la société» selon un processus d'aménagement (SCHEIBLING, 1994, p.143).

Cette distinction entre aménagement et appropriation trouve son origine dans la différence des deux approches, politique et éthologique, qui ont chacune contribué à forger le concept de territoire dans sa richesse actuelle.

**II.1.3.1. Le territoire : un concept issu d'approches politique et éthologique.**

Les géographes s'accordent à dire que le concept de territoire est le fruit de l'association d'une ancienne définition qui ne voyait en lui qu'une aire sur laquelle s'exerçait une autorité, selon une approche politique ou juridique, et d'une nouvelle interprétation, générée par l'étude du comportement des animaux, qui le considère comme une zone

appropriée et défendue par une espèce. Ainsi M. LE BERRE explique (LE BERRE, 1992, p.620) :

**« L'usage du terme territoire en géographie révèle une double filiation : celle qui provient directement du domaine juridique qu'on trouve dans l'expression aménagement du territoire ; celle, d'inspiration plus neuve, issue du cheminement par l'éthologie, l'anthropologie, la psychologie et la sociologie » .**

De cette «double filiation», il découle pour G. DI MEO deux conceptions extrêmes du territoire (DI MEO, 1998, p.273) :

**« Si l'on se réfère à l'abondante littérature produite à propos du territoire, on remarque que cette notion navigue entre deux polarisations, entre deux conceptions à la fois totalitaires et extrêmes, dont nous aimerions nous démarquer, sans pour cela les écarter de notre propos : une vision exclusivement politique que défendent les politologues et qu'exprime bien Bertrand BADIE lorsqu'il assimile le territoire à la « marque essentielle de l'Etat » ; une vision de caractère naturaliste, éthologique, que résume parfaitement Robert Ardrey lorsqu'il le réduit à « un espace vital terrestre, aquatique ou aérien, qu'un animal ou qu'un groupe d'animaux défend comme étant sa propriété exclusive » » .**

Dans son acception première, le territoire renvoie à l'exercice du pouvoir. C'est une étendue de terre qui dépend d'un empire, ou d'une province, d'une ville, d'une juridiction. On y trouve donc une ou des personnes chargées de contrôler l'activité qui s'y développe et de faire respecter les règles établies, en usant d'une autorité. Cette autorité s'exerce sur tout individu se tenant à l'intérieur de la zone délimitée matériellement, mais elle est sans effet en dehors des frontières. En ce sens, le territoire est une articulation entre une aire géographique et un régime de pouvoir, ce qu'explique ainsi B. BADIE (BADIE, 1995, p.11) :

**« Un espace délimité s'établit en un territoire politiquement pertinent dès lors que sa configuration et son bornage deviennent le principe structurant d'une communauté politique (nation) et le moyen discriminant de contrôler une population, de lui imposer une autorité, d'affecter et d'influencer son comportement » .**

Le territoire politique le plus accompli et le plus stable est celui de l'Etat-nation, qui associe étroitement une portion d'espace physique, un régime politique et une organisation sociale. Ce principe, qui repose sur la délimitation et la défense de frontières matérielles précises, a éclipsé d'autres modes de territorialité plus anciens, tels que les cités-Etat, soumises à des logiques micro-sociales fragmentaires, ou le système féodal, reposant sur des rapports d'allégeance d'homme à homme non inscrits dans l'espace. L'Etat-nation s'est maintenant imposé comme modèle organisationnel des relations internationales. En raison de son développement à l'échelle mondiale depuis plusieurs siècles, les géographes ont longtemps associé le territoire à cette forme d'utilisation politique de l'espace, qui permet d'asseoir très solidement une organisation sociale stable.

D'autre part, les éthologues ont étudié les comportements des sociétés animales dans leur milieu naturel, et ont défini le territoire animal comme une zone géographique à l'intérieur de laquelle la présence permanente ou fréquente d'un ou de plusieurs congénères interdit l'accès aux membres de la même espèce, voire d'espèces différentes. Cette territorialisation se manifeste par des comportements de marquage physique et de

défense de la zone définie qui peuvent être agressifs (marquage olfactif, attitude menaçante et de combat, etc.). La territorialité animale repose donc sur deux réactions complémentaires, l'une d'attachement à un site particulier, l'autre d'exclusion à l'égard d'autres congénères.

Cet usage de l'espace territorialisé (un animal ne chasse pas et ne se repose pas dans n'importe quel endroit de son milieu) permet d'assurer dans de meilleures conditions le cycle de reproduction de l'espèce. La recherche de nourriture, la constitution d'abris, l'assurance d'une sécurité pour la progéniture s'en trouvent facilitées. La théorie darwinienne de l'évolution par la sélection naturelle explique ces comportements territoriaux : les animaux les mieux adaptés au milieu, les plus forts, capables d'imposer leur territoire, ont plus de chances de jouer un rôle dans la reproduction de l'espèce et de transmettre les caractères génétiques ou l'apprentissage de comportements qui leur assurent cette supériorité sur leurs congénères.

Le transfert de connaissances du territoire animal au territoire humain doit être effectué avec la plus grande prudence car si on peut parler de territorialisation «naturelle» pour les espèces animales, on serait plus tenté de parler de territorialisation «culturelle» pour les hommes. Néanmoins, on retrouve dans le territoire politique comme dans le territoire éthologique un certain parallélisme qui permet l'utilisation du même terme : à l'image des animaux, les institutions et les appareils politiques marquent, bornent, délimitent, défendent et conquièrent des zones qui deviennent ainsi des territoires. L'éthologie, puis les sciences sociales, ont permis d'enrichir ce concept, en adjoignant à la notion de domination politique celle d'appropriation, qui découle de cette volonté de marquer et défendre son espace (DI MEO, 1998, p.48) :

***«C'est bien à la lumière des enseignements de l'éthologie que nous regardons aujourd'hui le territoire de l'Homme comme un espace approprié en fonction d'un jeu d'interactions complexes, mettant aux prises l'instinct (ou si l'on veut, la nature) et la culture.»***

Le concept de territoire est donc le fruit d'une approche politique, qui privilégie l'idée de délimitation d'une aire, dont les frontières servent de fondement à l'exercice d'une autorité, qui va permettre d'aménager le territoire pour satisfaire les besoins du groupe, et d'une approche éthologique et sociale, qui met en avant l'action des hommes qui marquent et défendent leur territoire, façon de s'approprier le territoire. Ce sont bien ces deux actions d'aménagement et d'appropriation qui constituent les fondements de la territorialisation. La description du territoire de M. LE BERRE repose aussi sur la distinction entre ces deux actions. Pour cet auteur, le territoire possède trois facettes : une facette physique, une facette organisationnelle et une facette existentielle (LE BERRE, 1992). La facette physique du territoire est constituée des configurations territoriales, qu'elles soient naturelles (climat, relief, ressources,...) ou construites et organisées par les hommes (plantations, réseaux de transports, bâtiments,...). La facette organisationnelle relie ces configurations aux acteurs sociaux qui leur donnent naissance ou les utilisent. Elle décrit un fonctionnement territorial, identifiant des acteurs, leurs actions, les flux et échanges d'informations, les processus décisionnels. Elle découle d'un processus d'aménagement. Sous sa facette existentielle, le territoire est «considéré comme une entité dotée d'une identité propre», qui est le résultat d'un processus



d'appropriation.

### II.1.3.2. Aménagement : la facette organisationnelle du territoire.

Les groupes sociaux ont besoin d'organiser leur cadre de vie en fonction de l'exercice de leurs activités. Ils décident d'un certain nombre d'interventions et d'actions dans et sur l'espace, en fonction de leur culture, et notamment de leur compétence technique, de leur organisation sociale et politique. M. LE BERRE définit l'aménagement comme (LE BERRE, 1992, p.623) :

**« l'ensemble des actions entreprises par le groupe social dans le but précis d'assurer son maintien et sa reproduction. Le résultat en est la production d'un territoire doté dans le temps d'une certaine stabilité. »**

Cet aménagement concerne bien sûr l'espace matériel, qui est transformé afin de répondre aux besoins de communication, de production, d'échanges, etc. La création d'équipements tels qu'usines, réseaux de transports, logements, bâtiments publics, barrages, et tout autre type d'infrastructures fait partie du processus d'aménagement. Mais les sociétés ne construisent pas un territoire à partir du seul espace naturel : elles héritent d'un espace spécifique, avec ses constructions passées, ses répartitions spatiales, avec lequel elles doivent compter. Outre une dimension de création, l'aménagement comporte donc une dimension de transformation et d'adaptation, qui consiste à entretenir, réparer, protéger, sauvegarder, moderniser, ou encore améliorer un territoire physique existant.

Au-delà de la création et de l'adaptation, l'aménagement comprend aussi des actions de gestion du territoire, qui génère des flux d'informations, de produits, d'argent, d'individus, d'énergie entre des lieux structurés, destinés à remplir certaines fonctions et reliés en réseau. L'organisation du passage des trains sur une ligne de chemin de fer par exemple, qui peut privilégier une desserte très fréquente ou au contraire très rare des stations, fait partie du processus d'aménagement de l'espace au même titre que la construction ou l'entretien de la voie. L'élaboration des configurations territoriales est donc à comprendre dans une logique organisationnelle et non pas seulement dans un processus de construction. L'organisation du territoire est une facette de l'aménagement, ce qui implique d'identifier les fonctions de chaque acteur, les échanges d'information et les mécanismes décisionnels, par rapport à l'espace, pour comprendre les processus de territorialisation.

Ces choix d'aménagements sont réalisés à des échelles différentes, des plus locales (édification de la salle polyvalente d'un village) au supranationales (ouverture de lignes aériennes internationales) à partir d'éléments que les sociétés se représentent comme autant de besoins, de finalités, d'atouts, d'avantages, d'obstacles. Il résulte de ces choix une hétérogénéisation du territoire car les lieux sont sélectionnés et aménagés dans leur diversité en fonction de leurs caractéristiques perçues. L'aménagement dépend donc étroitement à la fois du contexte dans lequel agissent les différents groupes sociaux sur les plans politiques, sociaux, techniques, économiques, et des propriétés du territoire, qu'elles soient naturelles (utilisation du relief, du climat, de la flore,...) ou héritées de l'action passée des hommes (transformation d'anciennes casernes ou voies ferrées, insertion de nouveaux bâtiments dans une trame existante,...).

Le processus d'aménagement s'accomplit par l'accumulation des actions de nombreux acteurs, dont la taille, les objectifs, les stratégies sont très variables, et qui interviennent sur des lieux différenciés. Mais tout groupe social engendre une homogénéisation globale de la transformation et de la gestion du territoire permettant un exercice cohérent des activités sur l'ensemble du territoire, cet exercice global constituant le fonctionnement territorial. Il s'ensuit une homogénéité due à un objectif général de maintien sur le territoire propre à l'ensemble du groupe. Le processus d'aménagement qu'un groupe social réalise sur son territoire peut ainsi être lu à la fois à une échelle globalisante, qui permet de comprendre un fonctionnement et des objectifs généraux, et à une échelle locale, où des actions contextuelles répondent à une logique sectorielle.

La cohésion sociale d'un groupe, qui permet un aménagement et un fonctionnement territorial à l'échelle de l'ensemble de l'espace territorialisé, est en relation avec l'espace. Les groupes sociaux construisent leur territoire en l'organisant, mais aussi en se l'appropriant, ce qui leur permet d'imposer, de renforcer, de défendre leur identité (donc leur cohésion) en même temps que celle de leur territoire, ces deux identités se nourrissant l'une de l'autre.

L'aménagement et l'appropriation, les deux processus fondamentaux de la territorialisation, sont étroitement liés, certains comportements relevant à la fois de l'un et de l'autre. Le respect d'une norme de courtoisie établie entre les membres du groupe par exemple, relève à la fois de l'aménagement et de l'appropriation du territoire, puisqu'il s'agit du même coup d'en permettre le fonctionnement social et de renforcer sa cohésion. De même, la transformation de l'espace matériel est souvent réalisée dans le double but d'améliorer le confort et la décoration, donc de jouer à la fois sur l'organisation et le champ symbolique des objets.

### **II.1.3.3. Appropriation et appartenance : la facette existentielle du territoire.**

A. MOLES lie très étroitement appropriation et identification, puisqu'il définit comme «loi d'appropriation d'un lieu» la formule suivante (MOLES, 1992, p.191) :

«Pour être appropriable, un lieu doit posséder une identité. Plus cette identité est grande, plus facile est l'appropriation.»

Or le territoire est identifié à la fois dans sa globalité et dans sa spécificité par les individus et le groupe qui l'occupe comme par ceux qui se trouvent en dehors. La marque la plus claire de l'identité d'un territoire est son nom, qui est l'une de ses caractéristiques fondamentales. Donner un nom à un espace est un acte particulièrement lisible d'appropriation (LE BERRE, 1992, p.627) :

**« Donner un nom, c'est créer la première relation de dépendance entre un lieu et son inventeur, c'est le repérer, le signaler, transmettre son existence aux autres qui pourront le retrouver ; c'est aussi faire référence à une portion de la surface terrestre précise et donc permettre sa localisation ; c'est enfin montrer aux autres sa marque d'appropriation sur un morceau plus ou moins répandu de terre, et éventuellement, son appartenance à ce lieu approprié. »**

Le nom d'un lieu peut donc être considéré comme une marque d'appropriation clairement intelligible. Il en va de même des conflits et des luttes qui opposent des groupes

cherchant à s'approprier la même portion de surface terrestre, revendiquant chacun des relations privilégiées à cet espace, ainsi que de la définition et de la défense de frontières qui délimitent et séparent les territoires. Les exemples les plus évidents de cette concurrence d'appropriation, qui révèle très clairement ces processus de territorialisation, ont trait à la défense des Etats, qui peuvent faire l'objet d'attaques de la part d'autres nations. Dans ce cas, l'espace matériel est le premier enjeu du conflit, ou plutôt la part facilement repérable de celui-ci, mais la part symbolique est tout aussi importante, puisque l'espace matériel est revendiqué pour être intégré au territoire et devenir un élément du support de l'identité du groupe. D'autres exemples d'appropriation, peut-être moins habituels pour les géographes, peuvent également être cités : poser des effets personnels pour réserver une place dans un lieu public ou mettre des plantes vertes dans un lieu de travail sont autant de gestes équivalents à des actes d'appropriation de l'espace. Ils consistent en effet en l'inscription d'une marque dans l'espace matériel, éventuellement temporaire, qui le charge d'un sens de personnalisation compréhensible par autrui.

Toutes ces actions d'appropriation ont en commun de participer à un processus visant à faire de l'espace un territoire au sens de D. RETAILLE, qui le définit comme une (RETAILLE, 1997, p.116) : «forme spatiale de la société qui permet de réduire les distances à l'intérieur et d'établir une distance infinie avec l'extérieur, par delà les frontières». Les individus qui occupent le territoire se sentent donc à la fois plus proches les uns des autres, en partageant la même terre support de représentations communes, et plus distants de ceux qui ne partagent pas cet espace, qui se trouvent à l'extérieur des frontières. Par le processus d'appropriation qui le fait exister, le territoire devient le support d'un double principe d'exhaustivité et d'exclusivité. L'espace matériel et les normes, les idées, les valeurs, l'organisation qu'il porte, est à la fois celui de tous les membres du groupe qui l'occupe, sans négliger aucun individu qui se trouve dans cet espace, et de ceux-ci uniquement, les étrangers au territoire étant avant tout considérés comme des intrus, quel que soit l'accueil qui leur est réservé.

Le processus d'appropriation construit une identité du territoire dans laquelle le groupe se reconnaît ; il y a donc toujours simultanément appropriation et appartenance. Les sociétés inscrivent dans leur espace les marques de leur identité collective, marques qui deviennent les supports de leur cohésion, voire les symboles de leur attachement au territoire. L'espace matériel exprime alors la cohésion du groupe ou de la société qui le construit. Tout membre du groupe se reconnaît comme appartenant à la fois à cette collectivité et à son territoire.

Dans le cas des logements sociaux, les opérations de réhabilitation peuvent être analysées comme un élément et un bouleversement du processus de territorialisation par les habitants. Ceux-ci aménagent leur espace dans le sens où ils réalisent eux-mêmes certains travaux, ou influencent le maître d'ouvrage ou les ouvriers pour obtenir certaines améliorations, dont l'objet est de faciliter leur vie quotidienne. Néanmoins, cette phase d'aménagement, qui se déroule à l'échelle réduite d'un immeuble ou d'un groupe d'immeubles, ne présente pas l'intérêt d'organiser un fonctionnement territorial, ou de sélectionner, structurer et relier un ensemble de lieux différenciés, touchant un nombre d'acteurs conséquent. Les configurations territoriales à cette échelle offrent bien peu de

matière à l'analyse. Les comportements d'aménagement relèvent également souvent des processus d'appropriation, et c'est pourquoi cette dimension est privilégiée dans notre recherche, bien que les géographes, qui lient l'appropriation à la territorialisation et en font le cœur de leurs problématiques, ne consacrent étrangement que très peu de travaux destinés à en préciser le contenu.

## II.2.L'appropriation de l'espace.

---

### II.2.1.La notion d'appropriation.

Nous adoptons la distinction qu'opère M. LE BERRE entre la facette organisationnelle et la facette existentielle du territoire. Pour elle, la première est le fruit d'un processus d'aménagement visant à transformer, adapter et gérer l'espace pour permettre un fonctionnement territorial, et la seconde est le résultat d'une appropriation de l'espace qui permet au groupe de construire parallèlement son identité et celle de son territoire. Ces deux actions d'aménagement et d'appropriation se nourrissent l'une de l'autre, formant un processus de territorialisation.

Certains géographes, comme G. DI MEO, n'utilisent pas la notion d'appropriation pour forger le concept de territoire dans leurs travaux. Mais pour nombre d'entre eux, l'appropriation est une notion centrale, indispensable dans l'explication de la formation des territoires, étroitement liée à la nature de ceux-ci. Pourtant, bien que cette notion soit très employée par les géographes comme par les sociologues, ceux-ci, à l'exception de certains auteurs tels que B. DEBARBIEUX, S. DUPUYS ou encore J.REMY et L.VOYE cherchent peu à lui donner un contenu.

#### II.2.1.1.L'appropriation : une notion très employée, peu définie.

Le terme d'appropriation est très souvent employé par les géographes qui l'emploient généralement dans le sens de territorialisation (action et processus par lequel un groupe social construit son territoire), sans chercher à en décrire les caractéristiques, à l'image de C. RAFFESTIN (RAFFESTIN, 1980, p.129) :

**« Le territoire est généré à partir de l'espace, il est le résultat d'une action conduite par un acteur syntagmatique (acteur réalisant un programme) à quelque niveau que ce soit. En s'appropriant concrètement ou abstraitement (par exemple, par la représentation) un espace, l'acteur « territorialise » l'espace. »**

Les auteurs qui cherchent à décrire de nouveaux territoires, qui n'étaient pas traditionnellement considérés comme tels auparavant, ont également recours à la notion d'appropriation en tant que relation entre le groupe social et son espace. X. PIOLLE, par exemple, définit deux modèles de territorialité, la territorialité sédentaire qui se caractérise par un enracinement dans un espace continu majoritairement partagé comme référence commune et première (le village mythique pour faire court), et la territorialité nomade, qui tient compte de la mobilité croissante des sociétés actuelles, mobilité qui engendre une dispersion dans l'espace des repères spatiaux. Il prend garde alors de préciser que le «nomade» n'est pas en rupture par rapport à l'espace, ce qui l'amène à associer

construction du territoire et appropriation (PIOLLE, 1994, p141) :

**« Le nomade n'est pas en rupture par rapport à l'espace mais il le vit tout à fait autrement que le sédentaire, s'appropriant des « territoires circulatoires » faits d'étapes et de routes traversant des étendues étrangères et jalonnées de repères, outils fonctionnels et objets d'identification dans une mémoire collective » .**

J. VIARD tente aussi de tenir compte de la mobilité récente pour décrire et comprendre de nouveaux territoires en « archipel », qui s'étendent sur l'ensemble de la planète grâce aux nouveaux moyens de communication et modes de déplacement. A la naissance de ces nouveaux territoires correspond inévitablement pour lui une nouvelle appropriation (VIARD, 1994, p.77) :

*« Nous sommes engagés dans une aventure de la ré-appropriation spatiale qui passe par la conscience de la solidarité planétaire, par l'affirmation des voisinages continentaux et par la réorganisation de notre urbanité dans les villes invisibles »*

Certains auteurs associent également étroitement les notions d'appropriation et d'appartenance, comme J-L. PIVETEAU et R. BRUNET, qui y voient les caractères fondamentaux du territoire :

**« Le territoire implique toujours une appropriation de l'espace : il est autre chose que l'espace. Le territoire ne se réduit pas à une entité juridique (...) Il y faut quelque chose de plus, et d'abord les sentiments d'appartenance (je suis de là) et d'appropriation (c'est à moi, c'est ma terre, ou mon domaine) » (BRUNET, 1992, p.480). « Sous l'angle des structures socio-spatiales auxquelles elle donne lieu, comment imaginer que la notion de territoire puisse jamais perdre ses deux caractères d'appartenance et d'appropriation liés comme dans un anneau de Moebius » (PIVETEAU, 1995, p.7).**

Mais si tous ces auteurs s'accordent pour considérer l'appropriation comme un processus de territorialisation, ce processus en lui-même n'est pas décrit et son contenu reste des plus flous. La notion d'appropriation, quand elle fait l'objet d'un effort de définition, est d'abord présentée dans un sens relativement étroit. Dans le dictionnaire critique de géographie de R. BRUNET, par exemple, c'est une « prise de possession d'une étendue de terrain », dont les caractéristiques sont les suivantes (BRUNET, 1992, p.40) :

**« L'acte peut être individuel, mais s'exprimant par rapport aux autres, il est bien un acte social. Il peut également être collectif, le fait d'un groupe, d'une communauté, d'un peuple. L'appropriation crée le maillage de l'espace, sous ses différentes formes (du parcellaire aux Etats), et dans toutes ses limites, du simple bornage aux frontières » .**

Dans un souci d'élargissement du sens de cette notion, R. BRUNET ajoute ensuite que l'appropriation peut ne s'exprimer que par un usage, notamment dans des pays peu peuplés, et il cite l'exemple des fermiers ou locataires qui s'approprient, par l'usage, les terres ou le bâti appartenant à un propriétaire clairement identifié comme tel. R. BRUNET donne encore les exemples de l'appropriation d'un quartier résidentiel par ses habitants, qui entendent empêcher l'accès de leur secteur aux non-résidents la nuit, et de l'appropriation des quartiers ou du moins des rues de grandes villes par les jeunes, par le biais des graffiti, ce qui lui permet de conclure que l'appropriation tend toujours à s'exprimer par un marquage symbolique du territoire.

Pour nombre de géographes, l'appropriation est un acte de construction du territoire qui ne se distingue pas de la territorialisation. Cette notion est donc très utilisée, mais n'a pas encore de contenu reconnu par tous. Certains chercheurs cependant ont travaillé à son enrichissement, dans des disciplines différentes.

### **II.2.1.2.L'appropriation comme concurrence de territorialisations.**

Dans sa thèse de doctorat intitulée «Territoires de Haute-Montagne : recherches sur le processus de territorialisation et d'appropriation de l'espace de haute montagne dans les Alpes du Nord», B. DEBARBIEUX étudie les modes de construction de territoires en haute montagne, espace dont les caractéristiques naturelles sont très particulières. Il montre que cet espace peut représenter un enjeu considérable pour les divers acteurs susceptibles de l'occuper et que les objectifs d'usage de l'espace comme les stratégies mises en œuvre par les acteurs peuvent être divergents, ce qui génère des relations conflictuelles ou consensuelles. B. DEBARBIEUX utilise pour mener cette recherche les deux notions de territorialisation et d'appropriation en explicitant le sens qu'il leur donne et les caractéristiques qu'il leur attribue.

Il précise tout d'abord qu'il préfère insister sur le processus plutôt que sur les états, et préfère donc parler de territorialisation plutôt que de territorialité, pour mieux rendre compte de l'importance de la durée dans la construction du territoire. Puis il prend appui sur la définition du territoire de C. RAFFESTIN (DEBARBIEUX, 1988, p.9) :

«Le territoire est un produit à partir de l'espace par les réseaux, circuits et flux projetés par les groupes sociaux»

Il en déduit que le territoire ne peut être considéré indépendamment de la collectivité qui le construit, et que cette collectivité peut être n'importe quel groupe social et non pas seulement une entité politique. Il reproche à cette définition de ne considérer qu'un seul groupe à la fois, ce qui l'amène à distinguer la territorialisation de l'appropriation (DEBARBIEUX, 1988, p.10) :

**« Cette définition, [celle du territoire par C. RAFFESTIN] comme la plupart des définitions de géographes et d'éthologues, ne distingue pas l'organisation socio-centrée de l'espace pour les besoins du groupe, ce qui est pour nous la territorialisation stricto-sensu, de la définition relative de ces espaces les uns par rapport aux autres, ce que nous préférons appeler appropriation » .**

Pour B. DEBARBIEUX, les deux notions de territorialisation et d'appropriation sont donc très proches et leur matérialisation est similaire. Il s'agit dans les deux cas de «La mise en place d'une structure nouvelle et spécifique, idéelle et / ou matérielle, d'un espace donné par un groupe social quelconque». La territorialisation comme l'appropriation ne sont donc pas uniquement matérielles pour B. DEBARBIEUX : elles peuvent consister en une re-signification mentale des lieux et des objets existants, et / ou en une production d'objet ou une réification de l'espace. Mais bien que ces deux processus soient simultanés, ils relèvent de deux rationalités différentes, et c'est pourquoi B. DEBARBIEUX préfère les distinguer.

Pour lui, on ne peut parler d'appropriation qu'au sujet de la mise en concurrence de plusieurs territorialisations. L'appropriation est donc un enjeu social : l'espace est un objet

de pouvoir et de lutte ou de négociation entre les groupes, qui entrent en relation au sujet et par le territoire. Ces processus d'appropriation qui s'opposent et se déroulent les uns par rapport aux autres, ne peuvent s'accomplir que par la pluralité de signification des lieux. Des fragments de l'espace font ainsi l'objet de rivalités entre les acteurs qui tentent de leur imposer un sens et une représentation partagés qui satisfassent leurs objectifs.

Si la distinction entre aménagement, appropriation et territorialisation issue des conclusions de M. LE BERRE n'est pas exactement celle qu'utilise B. DEBARBIEUX, les définitions qu'il propose des notions d'appropriation et de territorialisation n'en sont guère éloignées. On retrouve dans les deux approches l'idée que le territoire est construit immatériellement et concrètement par le groupe qui l'occupe dans un processus de territorialisation, l'appropriation étant considérée comme la construction d'une identité pour M. LEBERRE, et comme une mise en concurrence de territorialisations effectuées par des groupes différents pour B. DEBARBIEUX. Cette appropriation des géographes peut être rapprochée de celle des sociologues, qui, pour certains d'entre eux, ont souvent recours à cette notion.

### **II.2.1.3.Appropriation et dynamique socio-spatiale.**

Les analyses de J. REMY et L. VOYE qui visent à faire de la ville un concept interprétatif des dynamiques socio-spatiales, reposent sur la notion d'appropriation, sans que celle-ci ne soit nettement définie dans ces travaux (REMY, VOYE, 1992). Ces recherches ont pour but de montrer comment l'urbanisation, considérée comme un processus d'intégration de la mobilité à la vie quotidienne, conduit à une redéfinition de l'incidence des modes de territorialité sur les formes sociales d'échange et de structuration des rapports de force. Pour ces auteurs, la ville et la campagne peuvent être analysées d'un point de vue morphologique ou descriptif, et sous un angle fonctionnel. Cette double définition renvoie à un mode donné de territorialité, entendue comme un mode de relation entre le lieu d'habitat et la vie sociale. Ce mode de relation est modifié par l'urbanisation, qui tend à faire passer d'une situation non urbanisée où il y a presque superposition entre la morphologie de l'espace et la structuration de la vie collective (dont l'idéal-type correspondant serait le village campagnard), à une situation urbanisée où les liens deviennent beaucoup plus lâches (dont l'idéal-type serait cette fois la grande ville anonyme).

Pour comprendre la ville comme un concept interprétatif, il faut pour J. REMY et L. VOYE définir le lien entre un type d'appropriation de l'espace et une dynamique collective. La ville apparaît alors comme une entité sociale qui joue un rôle majeur dans les échanges. L'espace urbanisé, qui permet une grande mobilité spatiale dans la vie quotidienne, est le lieu où les groupes divers peuvent coexister et se rencontrer, dans des échanges programmés ou dus au hasard. L'analyse développée dans ces travaux concerne la structure sociale et vise à mettre en évidence les mécanismes qui permettent de s'approprier un espace donné et d'en retirer certains avantages, en fonction des atouts et des handicaps que représentent les positions sociales et les activités.

Ces auteurs opposent l'analyse en termes d'appropriation qu'ils mènent à une analyse en termes de production, qui ciblerait alors les différents acteurs ayant l'initiative

de la transformation de leur cadre spatial. L'analyse selon une logique d'appropriation part de la composition spatiale comme un espace donné, faisant l'hypothèse que l'espace ainsi structuré va, selon les différentes modalités de son usage social, être pour tel ou tel groupe un atout qui le sert ou un handicap qui le marginalise.

La description la plus précise de l'appropriation de J. REMY et L. VOYE est celle-ci (REMY, VOYE, 1992, p.76) :

**« L'appropriation du milieu urbain ne correspond ni au mode d'usage d'un hôtel par des clients ni à l'errance du Hobbo [prototype du travailleur libre, sans attache aucune, et parfaitement mobile]. Elle suppose au contraire que se reconstituent des formes d'intégration tant au niveau du système social qu'à ceux des systèmes culturel et de la personnalité, formes d'intégration qui incorporent la mobilité spatiale comme condition de dynamique sociale »**

Pour ces auteurs, l'appropriation ne présente pas un intérêt en elle-même (ils ne cherchent pas à décrire les processus d'appropriation), mais pour la compréhension qu'elle permet des formes d'intégration et de dynamique spatiale. Les modalités d'appropriation s'avèrent différentes selon les groupes. Elles témoignent de la capacité et de la possibilité de chaque acteur d'intégrer positivement la mobilité, donc de s'urbaniser, d'où l'intérêt de procéder à une analyse selon une logique d'appropriation.

Pour J. REMY et L. VOYE, l'appropriation de l'espace de la ville peut également être subjective. Dans l'idéal-type de la ville complètement urbanisée, l'appropriation se fait à partir d'une multiplicité de lieux dispersés, reliés les uns aux autres par des axes de communication. Les habitants des grandes villes les perçoivent à partir de lieux marquants, retenus en fonction de divers critères, plus que comme des ensembles cohérents.

Sans que les modes d'appropriation ne soient analysés en tant que tels, il ressort des travaux de J. REMY et L. VOYE que les groupes sociaux et les individus développent des comportements et des représentations spatiaux qui leurs sont propres et donc différents les uns des autres, qui intègrent le développement urbain, donc de la mobilité croissante, considérée comme un atout ou un inconvénient dans leurs stratégies. L'appropriation de l'espace serait alors la mise en place de ces nouveaux comportements territoriaux en fonction de la structure spatiale donnée et de l'évolution du contexte, notamment du développement conséquent de la mobilité.

A une échelle plus réduite que celle de quartiers ou de villes, les sociologues de l'habitat ont étudié les processus d'appropriation des logements par les habitants.

#### **II.2.1.4. Appropriation et différenciations sociales.**

Dans sa thèse de doctorat intitulée « Modes d'appropriation et relations sociales face au programme de réhabilitation du logement social en France », S. DUPUY étudie les conséquences des réhabilitations des logements sociaux, montrant qu'elles entraînent parfois des actes de dégradation qui peuvent être considérés comme des formes d'appropriation négatives (DUPUY, 1983). Pour mener cette recherche, S. DUPUY utilise les résultats des travaux de sociologues de l'habitat sur l'appropriation de l'espace.

Pour ceux-ci, le terme d'appropriation met en cause deux actions distinctes, l'une de



prise de possession, l'autre d'adaptation d'un bien matériel ou abstrait pour le rendre propre à un usage. Appliquée à un objet tel que le logement, l'appropriation consiste à (DUPUY, 1983, p.6) :

«rendre un lieu adéquat à un usage défini, le faire sien par la perception, l'usage ou la parole».

L'appropriation est ainsi un phénomène social, au-delà d'une accumulation d'actes individuels. C'est un processus déterminé par référence à un modèle socio-culturel, profondément marqué par l'ensemble des structures sociales et des représentations sociales. Toute société définit des modèles d'appropriation de l'espace en fonction de sa culture. Les différents groupes sociaux qui la composent s'écartent de ces modèles, instaurant une relation à l'espace qui leur est propre, et qui est à la fois le résultat de leur spécificité et l'expression d'une différence sociale. Chaque individu s'approprie un fragment d'espace en transformant sa matérialité en fonction de sa personnalité, mais aussi de son statut social et de son positionnement culturel. En retour, les objets construits et leur situation sont porteurs de message : l'appropriation de l'espace est communication, elle exprime une appartenance sociale.

L'appropriation est donc à comprendre comme un élément contribuant à construire une identité. Pour s'approprier un logement, le faire sien, il faut imprimer dans l'espace matériel des marques perceptibles, qui rappelle à son auteur et montre aux autres son identité, sa personnalité. A l'inverse, la conception architecturale et la disposition des éléments d'aménagement conduisent à privilégier certains comportements. Il est par exemple commun de respecter la séparation jour / nuit prévue par les architectes en installant les chambres à l'opposée de la cuisine, ou de disposer ses meubles en fonction de la fonctionnalité des pièces imaginée lors de la conception des logements. L'appropriation est donc un savant mélange de reconnaissance de normes de comportement, à laquelle incite l'agencement initial des habitations, et d'une distanciation, qui révèle une personnalité et une appartenance sociale et culturelle.

Appartiennent donc aux processus d'appropriation les mécanismes de différenciation décrits par P. BOURDIEU lorsqu'ils s'inscrivent dans l'espace (BOURDIEU, 1979). L'appropriation est dans ce sens une stratégie intentionnelle, qui permet de se distinguer du groupe supposé immédiatement inférieur, qui sert de repoussoir, pour s'identifier au groupe de rang immédiatement supérieur. Pour que ces mécanismes puissent se mettre en place, il faut qu'il y ait reconnaissance par autrui de cette différenciation. L'espace matériel devient ainsi le support ou le moyen d'expression de cette différenciation, qu'il rend perceptible pour les autres.

Pour S. DUPUY, si les architectes et les urbanistes ont pu penser être investis d'une mission d'éducation auprès de la population et chercher à provoquer des comportements identiques par leur conception de nouveaux logements fonctionnels, les sociologues de l'habitat constatent aujourd'hui que les pratiques de l'espace développées dans les grands ensembles sont très variables. Ces logements dotés d'éléments de confort similaires ne sont pas habités comme l'imaginaient leurs concepteurs par des hommes – machines, pour lesquels l'acte d'habiter se réduirait à assouvir des besoins primaires (manger, dormir, se laver, se distraire, etc.), mais par des individus socialisés pour lesquels l'acte

d'habiter est aussi un moyen de construire et d'exprimer une identité.

D'une part certaines familles ont recours à des stratégies de différenciation que nous avons décrits, qui reposent sur la reconnaissance et l'adoption de normes de comportement appartenant à des groupes sociaux jugées comme valorisantes. D'autre part, certains habitants détournent ou transgressent ces normes, soit parce qu'ils ignorent, de par une culture différente, les règles d'usage communément admises, soit parce que leur transgression est un moyen d'exprimer une non-reconnaissance des valeurs qui sous-tendent le modèle normatif.

Les sociologues de l'habitat décrivent donc des processus d'appropriation comme autant de moyens d'expression d'un positionnement par rapport à un système de normes, qui révèlent une personnalité et une appartenance sociale et culturelle, par le biais de la transformation de la matérialité de l'espace du logement et de l'adoption de comportements spatiaux spécifiques. L'appropriation participe à la construction et utilise des stéréotypes dominants ou des modèles de rapports socio-spatiaux.

Les divers auteurs cités donnent ainsi un contenu différent à la notion d'appropriation en fonction de leur discipline et surtout de leurs objets d'étude. Tandis que B. DEBARBIEUX y voit une concurrence de processus de territorialisation par des groupes différents, J. REMY et L. VOYE préfèrent la considérer comme un processus d'évolution des dynamiques socio-spatiales. S. DUPUY préfère quant à elle l'associer notamment à un processus d'inscription dans l'espace et de reconnaissance par l'espace de différenciations sociales. Ces différentes approches permettent d'adapter les analyses de l'appropriation de l'espace à l'échelle spatiale donnée.

Les résultats de S. DUPUY qui d'une part concernent l'habitat et d'autre part correspondent à une échelle d'observation très réduite semblent les plus pertinents au regard de notre objet de recherche, les immeubles ou cités de logements sociaux. Nous souhaitons néanmoins adopter une définition de l'appropriation plus large que celle-ci, qui tend à se centrer sur des processus individuels, même si les références à une culture partagée y sont décrites. Il nous semble que les recherches effectuées sur ou à partir des notions de territoire et de territorialisation permettent d'appréhender des processus d'appropriation collective de l'espace, même à une échelle aussi réduite que celle d'un immeuble ou d'un groupe d'immeubles.

Dans ce but, nous avons pris le parti de définir l'appropriation comme un processus de co-construction de l'identité d'un lieu ou territoire et du groupe qui l'occupe. Par la transformation de l'espace en patrimoine, par le travail de mémoire collective, les groupes sociaux inscrivent dans l'espace leur identité, construisant de la sorte l'identité spatiale de leur territoire, qui leur sert en retour de support de référence de leur propre identité. Chacune des deux identités de l'espace et du groupe se nourrit donc l'une de l'autre.

Cette définition de l'appropriation comme une co-construction de l'identité spatiale et sociale intègre la notion de concurrence, chère à B. DEBARBIEUX, puisque pour qu'un groupe puisse construire et préserver son identité, indispensable à sa permanence, celui-ci est obligé de défendre une utilisation de l'espace qui lui est personnelle, et donc potentiellement divergente de celle que souhaitent en faire d'autres groupes. La conception de S. DUPUY, qui voit dans l'appropriation du logement un acte destiné à le

faire sien, et notamment à exprimer à travers lui une différenciation sociale, est le versant individuel ou à l'échelle d'un groupe tel qu'une famille, de la construction d'une identité socio-spatiale. Cette conception retenue de l'appropriation comme une co-construction identitaire semble donc assez consensuelle, même si elle renvoie et nécessite donc de préciser le concept d'identité.

### **II.2.2.Appropriation et identité collective.**

Identité individuelle et identité collective sont étroitement liées : l'identité personnelle se constitue par intériorisation du social, donc par une reconnaissance et un positionnement par rapport à des identités collectives, tandis que les identités collectives s'élaborent par projection des attributs d'individualité aux groupes. Il s'ensuit que l'étude de la construction des identités collectives doit s'appuyer sur la notion d'identité individuelle, afin de comprendre les mécanismes d'interaction en jeu. L'identité, en effet, est le résultat d'un long processus d'ajustement et non pas une donnée a priori de la conscience individuelle ou des représentations collectives, et c'est pourquoi est associée à la notion d'identité celle de construction, de même que pour la notion d'appropriation.

#### **II.2.2.1.La construction des identités collectives.**

L'identité des individus fait l'objet d'une construction permanente, en étant sans cesse réajustée. Elle se forme à la fois par la contribution des autres (chacun apprend qui il est au cours de sa vie par le biais du regard qu'on lui porte et des paroles qu'on prononce à son égard) et par réaction aux paroles et attitudes d'autrui, par revendication d'appartenance et de qualités, par et pour soi-même, ce qui fait l'unicité de chaque construction identitaire. L'identité individuelle appartient au processus de socialisation. Elle naît de l'interaction entre un mécanisme psychologique, qui permet d'établir une continuité dans son expérience, et de facteurs sociaux, et elle tend à se construire dans un processus d'ajustements permanents entre représentations de soi et regards d'autrui. L'individu se juge lui-même à la lumière de ce qu'il découvre être la façon dont les autres le jugent par comparaison avec eux-mêmes et par rapport à une typologie à leurs yeux significative. Dans ce processus, les communautés ou les groupes primaires (famille, etc.) jouent un rôle primordial dans la construction de l'identité de l'enfant. Ces identifications infantiles ont une action durable sur la construction de la personne, qui procède par intériorisation de normes, de valeurs, d'idéaux.

Mais le processus de socialisation ne saurait être une simple imprégnation de modèles sociaux. La construction de cette identité sociale n'est pas le simple reflet ou la juxtaposition dans la conscience de l'individu de ses appartenances et des rôles que lui attribue la société : c'est une totalité dynamique, dont les éléments interagissent dans la complémentarité ou le conflit (LIPIANSKY, 1998). L'identité sociale résulte de stratégies identitaires par lesquelles le sujet tend à défendre son existence et sa visibilité sociale, son intégration à la communauté, en même temps qu'il se valorise et recherche sa propre cohérence.

Si cette socialisation a longtemps été considérée par les sociologues comme une simple transmission, certains y voient à présent de plus en plus une expérimentation

douloureuse, semée d'embûches et de ruptures, qui impliquent des remises en cause et des ajustements de l'identité individuelle de plus en plus fréquents (DUBAR, 1998). A la notion d'appartenance collective se transmettant de génération en génération, s'est substituée la notion de formes identitaires différentes, dans lesquelles un même individu peut se reconnaître au cours de sa vie. Prenant l'exemple de la culture ouvrière, O. SCHWARTZ montre la décollectivisation du monde ouvrier : les attributs les plus spécifiques de ce groupe, tels que l'importance accordée à la famille et au foyer, la valorisation du travail, l'attachement à une claire division des tâches, perdent de leur valeur. Par une forme d'embourgeoisement, par les effets de la crise et de la désindustrialisation, les jeunes ouvriers ne reconnaissent plus aussi unanimement les mêmes valeurs que leurs anciens et la culture ouvrière s'affaiblit (SCHWARTZ, 1990). La notion de formes identitaires, qui correspond à une appartenance plus ponctuelle, s'apparente à des logiques sociales, qui permettent de définir des identités de situation qui se multiplient pour une unique personne. On peut se construire des identités soit en continuité, soit en rupture avec son passé, si celui-ci n'est plus valorisé par les autres, dans un processus d'ajustement et de négociation permanent, par l'appropriation d'une forme identitaire mais aussi par passages d'une de ces formes à l'autre. L'identité individuelle se construit donc par intériorisation de modèles sociaux, par une double recherche de cohérence et de valorisation personnelle et d'adoption de formes identitaires, de reconnaissance d'une appartenance à des groupes.

L'identité collective se construit par l'adoption commune d'un ensemble de traits caractéristiques fortement associé au groupe. Par ce processus, le groupe est unifié et reçoit des propriétés qui tendent à renforcer son homogénéité, telles qu'unité, cohésion, continuité dans le temps. Cette personnification du groupe favorise l'identification et le sentiment d'appartenance de l'individu à la collectivité. La puissance, le pouvoir, la valorisation que le groupe obtient pour lui-même rejaillit sur chacun de ses membres, qui s'approprie les attributs collectifs positifs.

L'identité de groupe est une représentation sociale construite et soigneusement entretenue, relevant du mythe et de l'idéologie. Le groupe élabore une représentation partagée de lui-même qui symbolise son unité, sa cohésion, sa différenciation avec les autres groupes, sa spécificité et ses particularismes. Cette représentation constitue une catégorie d'identification, de classement et de distinction, qui opère par l'existence et la vie même du groupe. L'identité collective est donc sans cesse à construire et à imposer, selon le même processus de recherche de cohésion dans le temps et d'ajustements permanents dépendants des contextes rencontrés que celui de construction de l'identité individuelle.

L'expression, l'affirmation ou la défense d'une identité collective sont donc le reflet d'une unité culturelle et sociale, et plus encore, un moyen par lequel le groupe cherche à renforcer sa cohésion et donc sa permanence. La représentation consensuelle et mobilisatrice ainsi créée rassemble les membres du groupe par l'image d'une totalité unifiée au-delà des diversités et des scissions potentiellement dangereuses. Dans un processus d'interaction permanente, l'affirmation d'une identité fortement marquée du groupe renforce sa cohésion, tandis que son unité ainsi confortée facilite le partage d'attributs communs et largement reconnus, permettant ainsi de consolider son identité.

L'affirmation de l'identité d'un groupe est un moyen de renforcer sa cohésion, mais aussi de se positionner par rapport à d'autres groupes. De même qu'une identité individuelle, l'identité collective se définit par rapport à d'autres, dans un mouvement d'assimilation, d'adoption d'attributs valorisés, et de différenciation, d'affirmation de sa différence et de son originalité par rapport aux autres (LIPIANSKY, 1998). Les groupes sociaux ne peuvent exister de façon isolée : c'est dans les échanges avec d'autres collectivités, par communication et transactions qu'ils peuvent prendre conscience et faire prendre conscience à autrui de leur spécificité. L'identité collective est donc «un processus social dynamique, en continuelle évolution, qui se construit par rassemblement et opposition» (LIPIANSKY, 1998, p.146).

L'affirmation d'une identité collective signifie donc à la fois rassembler les membres du groupe par le partage d'une représentation d'une unité solide, et s'opposer, se distinguer par rapport aux autres groupes. Cette opposition, inhérente à la construction de l'identité collective nécessaire à la permanence du groupe, s'exprime par l'attribution à l'autre d'une identité jugée négative. Le groupe construit son identité en adoptant des traits qu'il considère comme positifs, cherchant à ressembler à son modèle, mais aussi en reconnaissant et rejetant des traits qu'il estime négatifs et qu'il attribue à d'autres groupes, desquels il cherche à se différencier.

L'identité collective est ainsi le fruit à la fois du comportement des individus qui le compose et des rapports avec les autres groupes, de stratégies individuelles et collectives. L'exemple de la noblesse, qui parvient à préserver une unité et une identité fortes, illustre la nécessité d'une concordance entre comportements individuels et collectifs (MENSION-RIGAUD, 1998). Le respect de nombreux codes, l'adoption d'un langage spécifique, le récit des hauts faits de personnages illustres et de l'histoire des différentes familles qui alimente la mémoire collective, l'effacement des intérêts de l'individu devant ceux de la lignée, l'appartenance à des réseaux, sont autant de comportements individuels qui marquent une appartenance à une collectivité, qui peut en retour adopter un positionnement collectif. Le groupe social que forme la noblesse peut ainsi se distinguer des autres groupes sociaux, et peser du poids que lui confère sa cohésion dans ses rapports avec d'autres groupes. Par cette construction d'une identité collective, le groupe consolide son unité et se distingue des autres, exprimant sa spécificité, autour des attributs positifs qu'il reconnaît (langage, mémoire, réseaux, codes, etc.).

L'utilisation de l'espace matériel dans la construction de l'identité collective ne semble pas indispensable, à l'image de la noblesse qui l'ignore<sup>9</sup>. Pour nombre de groupes sociaux cependant, l'espace se trouve être un élément déterminant dans leur construction et représente un enjeu considérable dans leur permanence, pouvant donner lieu à des conflits entre groupes en cas de divergence.

#### **II.2.2.2. La construction d'une identité socio-spatiale.**

Les travaux des sociologues menés sur l'identité des groupes montrent donc que celle-ci

---

<sup>9</sup> Si la noblesse s'est longtemps distinguée par la propriété de châteaux, parcs ou hôtels particuliers, ces symboles forts ne sont plus d'actualité : il s'agit d'un attribut qui n'est plus partagé par un assez grand nombre de personnes nobles.

se construit et se consolide autour de deux éléments principaux, qui sont d'une part la création, le perfectionnement et l'affirmation d'une représentation partagée et mobilisatrice de cohésion, fondement de l'unité du groupe, et d'autre part l'adoption d'attributs jugés collectivement comme positifs et valorisants, qui permettent aux membres de faire preuve de leur appartenance au groupe et de montrer la spécificité de celui-ci par rapport à d'autres groupes.

En définissant l'appropriation comme un processus de construction simultanée et interactive de l'identité d'un espace et du groupe qui en fait son territoire, que nous appelons aussi construction d'une identité socio-spatiale, il devient possible de lire les résultats des travaux des géographes qui étudient des phénomènes de territorialisation à la lumière des nouvelles connaissances sur la construction de l'identité collective. Nous rechercherons donc dans les processus d'appropriation une représentation fondamentale d'unité et de distinction ainsi que des attributs positifs adoptés par les membres du groupe, éléments qui s'inscrivent dans l'espace ou qui lui doivent leur existence et leur permanence.

La relation posée ici théoriquement entre territorialisation et identité collective n'est pas novatrice, car nombre de géographes placent la construction d'une identité au cœur du processus de territorialisation, à l'exemple de DI MEO, qui dit à la fois que «l'éthologie nous permet de comprendre de quelle manière les principes sociaux de l'identité et de l'altérité s'élaborent dans l'espace, au travers du territoire» et que «l'éthologie décrit l'archétype du territoire des sociétés humaines» (DI MEO, 1998, p.42), ou de G. SENEAL : «le territoire est une émulsion de l'identité collective» (SENEAL, 1992, p.40). Mais si ce lien théorique entre territorialisation et identité paraît établi pour les géographes, une analyse en terme d'appropriation, considérée à la fois comme une partie du processus de territorialisation et comme la construction d'une identité socio-spatiale, est plus rare, et permet de cibler et d'analyser plus finement un certain mode de territorialisation. Nous avons choisi trois exemples de territorialisations étudiées par les géographes ou les sociologues qui, interprétées à la lumière de la notion d'identité, révèlent des formes d'appropriations différentes.

Le premier exemple retenu est celui de l'Etat-nation, l'archétype du territoire pour de nombreux géographes. Les Etats rassemblent des groupes qui ne partagent pas exactement la même culture : des bretons aux corses, des alsaciens aux basques et aux savoyards, les différences sont marquées, si l'on choisit l'exemple de la France. Mais au-delà de ces particularismes locaux ou régionaux, il se construit une identité nationale capable de fédérer ces groupes, permettant qu'existe un «peuple français». L'instauration d'un régime politique stable ou l'adoption d'une langue unique commune, la permanence dans la mémoire collective de faits historiques concernant la nation ou l'application de lois sur l'ensemble du pays spécifiques à celui-ci, sont autant d'éléments de construction d'une identité nationale, qui permettent de renforcer la cohésion de la nation au-delà de la divergence d'intérêts des divers groupes qui la constituent, et de se définir sur la scène internationale.

Mais cette construction identitaire nationale ne pourrait se réaliser indépendamment de l'espace : un Etat se définit, pour lui-même et par rapport aux autres, grâce à ses frontières. La légitimité politique étatique repose sur des limites spatiales, comme

---

l'explique DI MEO (DI MEO, 1998, p.264) :

**« En s'identifiant à l'espace d'un pouvoir étatique surpuissant, le territoire (au sens politique du terme) devient l'élément central des identités nationales. C'est à partir de sa géographie et de sa cartographie que se distingue désormais l'interne de l'externe, ce qui est étranger de ce qui ne l'est pas. »**

Les frontières matérielles inscrites dans l'espace géographique sont le support de la distinction entre les habitants du pays et les étrangers : les limites d'appartenance et de non-appartenance au groupe sont représentées sur le sol. Le bornage de l'espace permet de transformer une communauté politique en nation. L'autorité politique, qui contrôle la population, lui impose son autorité et règle ses comportements, tire sa légitimité des frontières tracées.

A l'intérieur de ces frontières, il devient possible de rappeler à la fois l'unité de la nation et sa spécificité en inscrivant dans la matérialité de l'espace les reflets de son existence et de la puissance de l'autorité politique. La représentation fondamentale, unanimement partagée et mobilisatrice de la cohésion de la nation se matérialise dans le patrimoine construit national, notamment dans les édifices symboliques, tels que statues, mémoriaux, monuments historiques...

L'appropriation de l'espace correspond dans ce cas à la construction d'une identité nationale qui repose principalement sur la reconnaissance de frontières, fondement d'une conception et d'une organisation socio-spatiale rassemblant tous les habitants d'un pays à l'intérieur de l'aire délimitée et les distinguant des autres. Ce processus permet de rendre particulièrement valide une représentation commune, associant et mêlant à la fois l'espace géographique, les habitants et l'autorité politique. Le nom de «France», suivant le même exemple, désigne ainsi à la fois une portion de la surface terrestre, l'ensemble de la population et ses représentants personnifiés en une entité unique.

Mais l'appropriation de l'espace ne procède pas toujours par bornage, exemple le plus évident de prise de possession d'une terre. De nombreux exemples d'appropriation ou de constructions socio-identitaires sont présentés dans l'ouvrage collectif dirigé par J. BONNEMAISON, L. CAMBREZYL, L. QUENTY-BOURGEOIS, dont le fil conducteur est «les relations entre territoire et identité – le territoire comme espace d'identité, comme espace d'appartenance – examinées à différentes échelles» (BONNEMAISON J., CAMBREZYL L., QUENTY-BOURGEOIS L. (dir.), 1999, p.12). Nous avons retenu, parmi ces contributions, celle de M. BRUNEAU, qui présente un processus de reconstruction par les grecs pontiques, car elle est particulièrement révélatrice de la capacité d'appropriation de l'espace par des groupes indépendamment de toute frontière (BRUNEAU, 1999).

Les Grecs pontiques, qui possèdent une identité ethno-régionale forte, ont été déracinés de leur terre d'origine, la Turquie, en 1923-24. Ils sont environ 800 000 aujourd'hui à vivre en diaspora dans les villages de Macédoine et dans quelques quartiers et banlieues d'Athènes et de Thessalonique. Les Pontiques se sont bien intégrés dans la société grecque et ont joui assez rapidement d'une certaine prospérité. Entre 1950 et 1970, le mouvement associatif a repris et s'est orienté en partie vers la reconstruction dans le nouveau lieu de vie des principaux monastères pontiques.

Les anciens monastères, fondés à l'ère byzantine, fortifiés et édifiés sur des sites montagneux extrêmement difficiles d'accès, ont fonctionné du XV<sup>e</sup> au XX<sup>e</sup> siècle comme des refuges et des bastions de résistance à la domination turque et à l'islamisation. Centres spirituels, culturels et politiques, ces monastères ont accueilli matériellement les résistants grecs dans les moments difficiles, ont représenté des lieux de pèlerinage et d'enseignement (par la présence de riches bibliothèques, d'un lycée). Ils ont donc permis de préserver l'identité pontique pendant des siècles, en constituant un support de représentation fondamental.

Les monastères construits en Grèce sont strictement semblables dans leur architecture et leur emplacement, au sommet de montagne et en forme de triangle sous une même orientation, aux sanctuaires originaux. Ils abritent à présent les objets sacrés les plus précieux que les moines ont pu sauver lors de leur départ précipité des monastères originaux, avant que ceux-ci ne soient pillés et partiellement détruits. Cette ressemblance et ces objets constituent un lien entre anciens et nouveaux monastères, de telle sorte que ces derniers soient authentifiés et qu'une continuité symbolique soit préservée.

*Cette reconstruction a donc représenté un investissement considérable pour la diaspora pontique, qui a ainsi reconstitué un élément central dans l'affirmation et le maintien de son identité, en restaurant la fonction spirituelle et culturelle de ces centres, à la fois hauts lieux et lieux de mémoire. Les monastères nouvellement construits accueillent à nouveau des pèlerinages. Des milliers de pèlerins, venant des grandes agglomérations ou de pays lointains, se rassemblent lors de fêtes annuelles, pour participer à des cérémonies religieuses, des cérémonies du souvenir, à des processions et des concours de danses au son de musiques et dans des costumes traditionnels. Durant quelques jours, les pontiques exposent les liens qui les unissent entre eux et qui les unissent à leur passé.*

En édifiant ce «géosymbole», selon la formule de J. BONNEMAISON, c'est-à-dire «un lieu porteur d'une identité, un territoire racine» (BONNEMAISON J., CAMBREZYL L., QUENTY-BOURGEOIS L. (dir.), 1999, p.12), les pontiques s'approprient leur nouvel espace de vie. Il ne s'agit pas de délimiter des frontières et d'en exclure ceux qui n'appartiennent pas au groupe pontique, mais de construire un ancrage spatial à une identité collective, de renforcer un sentiment d'appartenance à une communauté et à son espace de vie, sans rejet de l'appartenance à la nation grecque. Le territoire que forme la diaspora pontique se superpose aux découpages territoriaux nationaux, sans les remettre en cause ; c'est un territoire discontinu, que forme l'ensemble des lieux d'accueil des pontiques à travers le monde (en Macédoine, mais aussi en Allemagne, aux USA, en Australie), mais unifié autour du symbole matériel et spatialisé que constituent les monastères reconstruits.

Outre de la délimitation de frontières, l'appropriation de l'espace peut se passer d'une construction matérielle, même réduite : le dernier exemple retenu montre une identité socio-spatiale indépendante de toute édification ou transformation de l'espace physique. Il concerne une cité de la banlieue parisienne, étudiée en termes d'appropriation spatiale par J. BORDET (BORDET, 1998).



Pour J. BORDET, l'espace de la cité est découpé et chargé de sens très précis, notamment pour et par les jeunes qui l'habitent, qui développent des comportements fortement spatialisés. La cité est pour eux une base de repli et de pouvoir, un centre attractif et un lieu d'emprise. L'accès à un habitat indépendant est matériellement très difficile pour la plupart des jeunes en âge d'y prétendre, notamment à l'extérieur de la cité, tandis que l'accès au logement parental est souvent source de conflits et de tensions. Les jeunes préfèrent donc se regrouper et rester ensemble dans l'espace public de la cité. Cinq lieux à l'intérieur de la cité sont occupés par les jeunes et font l'objet d'un investissement important : les porches, la petite place, l'espace devant le logement de la famille leader, le haut de la place et le parc.

Le porche est le lieu de transition entre l'espace familial et l'espace de la micro-société des jeunes, c'est donc à la fois un refuge pour ceux qui ont peu de vie intime et un espace d'ouverture pour ceux qui ont une vie sociale, et les jeunes y stationnent de très longs moments. Pour l'ensemble des habitants, cette occupation des porches est considérée comme un désagrément : ils reprochent aux jeunes de les déranger, de faire du bruit, d'exercer des trafics, de rester inactifs, et surtout de donner une mauvaise image de la cité, de montrer sans cesse que les normes de comportement valorisées, qui n'utilisent l'espace public que pour des usages définis (prendre le courrier, traverser, échanger quelques phrases) ne sont pas respectés. Il s'agit pour eux d'une dégradation de leur cadre de vie. Cet espace de transition devient ainsi un espace de confrontation, d'évitement, de conflit ouvert.

La petite place est le quartier général, le lieu de la reconnaissance et de l'affirmation. Il regroupe les enfants et les jeunes qui y déploient une activité importante. Après 17 heures, c'est un lieu de rencontre et de discussion et le seul fait d'y venir constitue un signe d'affirmation de soi. Les aînés surveillent et contrôlent ce qui s'y passe. Les filles ne fréquentent pas cet endroit, à moins d'y être invitées au titre d'amie. La petite place représente le centre de la cité, lieu de convergence et de circulation. C'est donc le lieu de cristallisation des enjeux entre le groupe des jeunes et les représentants de l'autorité.

La localisation du logement de la famille B. est un facteur qui a facilité l'accès de la famille au statut de leader : au rez-de-chaussée, proche du bord extérieur de la cité, cette disposition permet de voir toutes les allées et venues entre la cité, la petite place et l'extérieur, et de se garer facilement exactement devant le logement. Les frères aînés de la famille restent le plus souvent devant leur logement, affirmant de la sorte leur autorité, accueillant les étrangers et surveillant les occupations des autres. Par le rôle capital que joue cette famille dans la micro-société des jeunes, l'espace contenu devant leur logement est un lieu charnière qui leur permet de créer ces relations particulières.

Le haut de la place est l'endroit d'entrée et de sortie pour la plupart des habitants, le lieu de jonction entre les deux parties de la cité. Cet endroit a représenté jusque dans les années 80 le lieu de domination des jeunes, qui sont devenus à présents les aînés, qui ont une trentaine d'années et occupent toujours cet espace, en tant maintenant que «galériens». Certains jeunes hommes y stationnent de longs moments, dans des renforcements sombres de manière à voir sans être vus, d'autres traversent seulement le haut de la place. Ces «galériens» sont les gardiens de la cité, et se faire reconnaître par eux représente une preuve de virilité pour les plus jeunes, mais ils représentent aussi le

risque de la fixation, de l'enfermement dans la cité sans activité qui permette d'en sortir régulièrement. Les «galériens» rappellent à la fois le pays d'origine, un risque de pétrification et des relations de solidarité traditionnelles, et c'est pourquoi ils font l'objet d'un double mouvement de respect et de rejet.

Le parc enfin est très fréquenté par tous les résidents et donne l'impression de faire partie de la cité. Bien entretenu et accueillant, ce parc est très apprécié des habitants, dont certains déménagent pour s'en rapprocher, se créant l'illusion d'avoir une maison à la campagne. Ceux qui appartiennent au groupe des jeunes y viennent entre amis, les autres avec leur famille. C'est un espace de cohabitation : les jeunes l'occupent sans domination territoriale, les rencontres y sont choisies.

La cité qu'étudie J. BORDET fait ainsi l'objet d'une appropriation par les jeunes qui l'occupent, qui se manifeste par une domination de certaines zones par confrontation avec les adultes, par leur omniprésence à certains endroits, par la création de lieux dont ils imposent la signification. La micro-société des jeunes est considérée comme un groupe uni et différent des autres habitants par l'usage spécifique de l'espace qu'ils créent et imposent, par la visibilité qu'ils offrent d'eux-mêmes. Les jeunes découpent l'espace et attribuent un sens aux lieux ainsi définis : par cette opération, les porches sont des espaces de regroupement et de confrontation, la petite place est un centre de discussion attractif, le parc est partagé avec les autres sous un mode de cohabitation... Cette maîtrise de l'espace imposée aux autres habitants se crée par une simple occupation des lieux ou une simple présence, qui suffit à montrer que la cité est celle du groupe des jeunes.

Cette identité socio-spatiale était d'autant plus visible dans les années 80, pendant lesquelles la relation d'appartenance au territoire était exacerbée par des actes d'affirmation, de défense et de contrôle de l'espace par rapport aux groupes de jeunes des cités voisines. La notion de frontière à défendre était alors très présente dans les représentations des jeunes, ce qui renforçait la représentation d'un groupe de jeunes «possédant» la cité pour les autres habitants. Cette représentation est restée dans les esprits, alors que la situation a changé : plus qu'une défense visible du territoire, les jeunes utilisent l'espace pour un trafic invisible, créant des réseaux avec les autres cités. Une certaine clandestinité, permettant mobilité et rapidité, a remplacé les rendez-vous démonstratifs et les marques de présence ostensibles, mais l'effet de ces dernières dans les représentations perdure encore.

Ces trois exemples paraissent très différents : la relation à l'espace d'une nation, d'un peuple en diaspora ou des jeunes d'une cité peuvent sembler n'avoir rien en commun. Pourtant, dans chacun de ces cas, nous retrouvons le même principe d'une appropriation de l'espace, c'est-à-dire d'une construction d'une identité spatiale et d'une identité sociale, qui se renforcent l'une de l'autre, reposant sur une représentation unitaire et l'adoption d'attributs spécifiques. Dans le cas d'un Etat, la nation se définit par une délimitation inscrite au sol, elle scelle son unité et sa spécificité par la reconnaissance de frontières. Pour la diaspora pontique, la construction d'un «géosymbole» (les monastères) permet d'ancrer dans l'espace son iconographie<sup>10</sup>, d'établir un lien de correspondance entre un espace de vie discontinu et une forte identité collective. Dans le cas de la cité étudiée par J. BORDET, les jeunes de la cité imposent par leur omniprésence une domination de

l'espace, construisant une représentation partagée d'une cité occupée massivement par un groupe de jeunes, représentation que les autres habitants jugent dévalorisante pour leur lieu de vie, ce qui génère des conflits d'usage de l'espace.

L'appropriation de l'espace se déroule donc selon des processus très différents les uns des autres, selon les contraintes et les objectifs des groupes sociaux, dont les stratégies varient. Les trois exemples décrits montrent des types de comportements développés dans et sur l'espace matériel pour procéder à son appropriation, qu'il soit construit matériellement (construction de frontières, de symboles) ou qu'il soit utilisé comme support de comportements particuliers, ce qui conduit à définir trois types de comportements d'appropriation de l'espace (matériel, social et symbolique), qui sont bien souvent mis en œuvre simultanément dans un processus de territorialisation.

### **II.2.3. Trois types de comportements d'appropriation.**

La distinction entre les différents types de comportements d'appropriation, matériel, social et symbolique, est utilisée en géographie culturelle, comme l'expliquent les premières phrases de l'ouvrage de J. BONNEMAISON, L. CAMBREZYL, L. QUENTY-BOURGEOIS, déjà cité (p. 11) :

*« Sous plusieurs aspects : celui des repères que l'homme construit dans cet espace, celui des discours de la société qui façonne cet espace, sous l'angle enfin des rapports sociaux que des individus entretiennent dans cet espace, l'identité culturelle et l'identité géographique se fondent dans un même espace et donnent naissance au territoire » .*

La formation de repères, de discours, de rapports sociaux, correspondent à des comportements portant sur les différentes caractéristiques de l'espace, puisqu'il s'agit d'intervenir sur sa matérialité, sur les représentations et les relations auxquelles il donne lieu. La distinction de ces différents types de comportements permet de faciliter l'analyse de l'appropriation de l'espace, même si dans les faits ces différents comportements d'appropriation se mêlent et se complètent dans un processus général de territorialisation.

#### **II.2.3.1. Transformer l'espace matériel.**

De nombreux exemples d'appropriation par transformation de l'espace matériel ont déjà été décrits dans les pages précédentes, qu'il s'agisse d'instituer des frontières, de construire des géosymboles et plus généralement un ensemble patrimonial (monuments, statues, emblèmes...), de décorer un local ou de poser des affaires personnelles dans un espace public pour réserver une place... Il existe une infinie variété de façons possibles de transformer l'espace et d'y inscrire sa marque, des plus durables aux plus éphémères, des plus volumineuses et visibles aux plus réduites et discrètes.

Ces transformations ne se limitent pas aux seules nouvelles constructions. Toute action venant modifier la matérialité peut être prise en compte, qu'elle vienne ajouter un élément par construction, qu'elle retire quelque chose par démolition, ou qu'elle ne fasse

---

<sup>10</sup> "Iconographie" est le terme employé par l'auteur de l'étude, M. BRUNEAU, qu'il emprunte à J. GOTTMANN. Cette "iconographie" est constituée de tous les éléments identitaires d'une collectivité ; elle s'exprime ici à travers les divers objets sacrés, les monuments, les cérémonies, le folklore traditionnel...

qu'apporter un changement, important ou mineur, par un nettoyage, un entretien, une retouche ou une remise à neuf, une dégradation ou une détérioration volontaires... Même l'absence de réaction face à l'usure du temps peut être considérée comme un choix, donc comme une action intentionnelle. Si ces modifications revêtent des formes si variables, leurs auteurs sont tout autant différents. Depuis le simple individu jusqu'aux collectivités les plus larges, chaque groupe, quelle que soit sa taille, est susceptible d'intervenir sur la matérialité de l'espace. L'intervention peut être indirecte, par exemple dans le cas d'organismes qui s'associent financièrement et confient la réalisation à des spécialistes, de telle sorte qu'il est parfois difficile d'identifier un unique auteur.

Tout l'intérêt de l'étude de ces modifications tient pourtant en l'identification précise de l'auteur et surtout de ses motivations, de la stratégie qu'il met en place. Ce n'est pas l'acte en lui-même qui est appropriation mais la volonté qui se cache derrière lui, qui lui donne naissance. Bien plus que l'acte concret de transformation en lui-même, c'est le sens qu'il revêt pour son auteur et qu'il indique aux autres, qui est forme d'appropriation. La construction des monastères pontiques que nous avons évoquée est une forme d'appropriation non seulement parce qu'il s'agit d'une modification de l'espace matériel mais aussi essentiellement parce que cette modification est porteuse d'un sens fort pour l'ensemble du groupe et résulte de la volonté de recréer les supports matériels de ses traditions. En ce sens, l'appropriation physique de l'espace se double toujours d'une appropriation symbolique, par laquelle l'espace devient porteur de représentations et se trouve chargé de sens.

A l'inverse, il existe des conditions qui impliquent que l'appropriation ne peut être que symbolique, indépendamment de toute transformation matérielle. Les acteurs se heurtent aux contraintes imposées par les sociétés et notamment au droit de propriété, qui limite l'accès et encadre l'usage des constructions en place. Il est par exemple généralement interdit d'intervenir sur des espaces situés en propriété privée ou publique, et même les actions importantes concernant le bâti privé sont soumises à réglementation (délivrance d'un permis de construire).

Par analogie avec la théorie de la propriété, qui concerne les biens matériels susceptibles de générer un profit, il est possible de définir trois degrés de propriété : selon cette théorie, à tout actif matériel (moyen de production, bien, actif immobilier), sont associés des droits de propriété, donc un pouvoir de décision spécifique, relevant de trois natures différentes. Le droit d'usage (usus) est le pouvoir de décider de l'utilisation de l'actif. Le droit de jouissance (usus fructus) est le pouvoir de décider de la répartition et de l'appropriation du profit retiré de l'actif. Le droit de disposition absolue (abusus) est le pouvoir de vendre l'actif, d'en modifier la forme, d'en interdire l'accès à autrui : c'est une propriété économique complète. Dans l'exemple d'un bien immobilier, le locataire ne dispose que de l'usus tandis que son propriétaire dispose de l'abusus, mais des lois viennent encadrer les droits et devoirs de chacun de façon plus pertinente (délais pour rompre un bail, dédommagement du locataire en cas de travaux dérangeants, etc.).

L'appropriation n'est donc pas un processus de prise de possession menant à de nouveaux types de propriété, mais un processus qui intègre les règles établies, que ce soit en les respectant (déposer une demande de permis de construire) ou en les transgressant (dégrader une construction publique). Dans l'exemple du locataire, les

comportements d'appropriation par transformation matérielle sont possibles (comme repeindre les murs), mais limités, par l'interdiction de modifier la nature même du bien (interdiction d'abattre une cloison). L'appropriation par modification de l'espace matériel est donc parfois très contrainte et seule l'appropriation par charge symbolique devient possible dans certains cas.

### **II.2.3.2. Faire de l'espace matériel le support de normes sociales.**

L'appropriation peut également être réalisée par la spatialisation de comportements sociaux : l'espace matériel devient le support de règles et de normes. Les travaux d'A. MOLES expliquent ce processus dans le cas de l'appropriation sociale individuelle que réalise toute personne au cours de sa vie. Pour cet auteur (MOLES, 1978, p.63) :

**« L'homme n'appréhende l'espace qu'en se l'appropriant, dans un conflit constant entre l'intuition qu'il a d'être le centre de l'univers, et la perception qu'il subit de l'existence d'autres êtres qui se partagent l'espace » .**

S'approprier individuellement l'espace, pour A. MOLES, revient à reconnaître l'existence de zones différentes, définies par rapport à soi selon une échelle de distance, et à adopter un comportement spécifique et adapté à chacun de ces espaces délimités, qui forment autant de coquilles autour de chaque individu. Ces coquilles sont au moins au nombre de 8, s'échelonnant de la plus proche à la plus lointaine : l'enveloppe corporelle (la surface de la peau étant la frontière de l'être), la zone du geste immédiat (zone accessible par un seul geste, sans déplacement général du corps), le domaine visuel (une pièce dans un appartement, par exemple), le logement (le refuge de l'intimité), le quartier (domaine familial, sécurisant, où les rencontres sont possibles), la ville centre (espace dense et anonyme), la région (qui offre un inconnu maîtrisable) et le vaste monde (zone de projets et d'exploration). Les relations qu'établit un individu avec autrui, le comportement qu'il adopte, dépendent de sa situation par rapport à ces coquilles : relations intimes pour les coquilles les plus étroites, puis privées, puis publiques pour les coquilles les plus larges. Chaque individu s'approprie donc l'espace en établissant ses repères auxquels correspond un mode comportemental et relationnel donné.

Par analogie, l'appropriation collective de l'espace peut être considérée comme sociale lorsqu'elle procède par définition d'espaces au sein desquels les comportements ou les relations entre les individus doivent suivre les lois, les normes ou les codes imposés par le groupe. L'espace sert alors de médiateur entre les relations : il est le support qui permet de définir les domaines d'application de normes de comportements, que celles-ci soient respectées ou transgressées. Il s'agit alors d'un processus d'institution de normes comportementales et relationnelles spatialisées. Ce processus peut être considéré comme une forme d'appropriation de l'espace car il permet de renforcer l'identité du groupe. Ce lien entre règles et identité est montré par une expérience rapportée par J. KELLERHALS (KELLERHALS, 1997).

Le principe de cette expérience est d'analyser la réaction d'individus chargés de rétribuer leur propre contribution ainsi que celle d'un collègue, ces contributions étant inégales, dans un sens puis dans l'autre. Dans un premier temps, les personnes sont seules dans la pièce. La moitié d'entre elles sont placées dans une pièce nue, l'autre moitié dans une pièce qui contient un miroir. Lors de la comparaison des rétributions

effectuées, on observe que la présence du miroir entraîne une *proportionnalité* accentuée : la différence entre les deux contributions apportées est nettement plus reconnue sous forme de récompense par les personnes face à un miroir. Dans un deuxième temps, les deux personnes ayant produit des contributions différentes sont placées dans la même pièce et chargées de réaliser ensemble leur rétribution. De la même façon que précédemment, la moitié des personnes est placée dans une pièce nue, l'autre moitié devant un miroir. Cette fois, les résultats sont inversés : la présence du miroir tend à accentuer une *égalité* des rétributions, indépendamment de la différence de contribution. Ainsi, la présence d'un miroir, qui tend à renforcer la conscience de soi ou de l'appartenance à un groupe, entraîne une modification des règles de distribution.

Les auteurs concluent de l'expérience (KELLERHALS, 1997, p.77) :

**« La conscience de groupe accentue ici l'idée de similitude, d'indifférenciation des partenaires ou leur sentiment de la communauté de leur destin. Ils peuvent alors renoncer à la règle de proportionnalité. »**

Ce qui signifie que plus l'identité d'un groupe est marquée et mieux sont établies et respectées les règles qui régissent les relations au sein du groupe.

C'est donc la conscience de son identité et de son unité qui permet au groupe d'instaurer et de respecter des règles communes, et réciproquement, l'adoption de normes comportementales propres au groupe renforce le sentiment d'appartenance et marque plus clairement l'identité du groupe. En ce sens, lorsqu'une collectivité utilise l'espace comme support d'un ensemble de règles, elle crée ou renforce une identité socio-spatiale, ce qui relève d'un processus d'appropriation.

La cité appropriée par le groupe des jeunes qui l'habitent, qu'étudie J. BORDET, est un exemple révélateur de tels comportements. Les délimitations spatiales opérées par le groupe des jeunes dans la cité, qui délimitent des espaces au sein desquels ils imposent des normes comportementales, sont reconnues par l'ensemble des habitants : il s'agit d'une domination territoriale caractéristique d'une appropriation spatiale. Alors que l'usage du parc est partagé sous un mode de cohabitation, l'occupation quasi-permanente des porches par les jeunes est l'expression de leur volonté de modifier les normes comportementales dans cet espace, qui veulent traditionnellement qu'on n'y stationne pas plus longtemps que le temps nécessaire pour reprendre son souffle, prendre son courrier ou échanger quelques mots entre voisins. Les relations conflictuelles qui en découlent sont révélatrices de la résistance qu'opposent les autres habitants à l'appropriation comportementale, par les jeunes, d'un espace qu'ils revendiquent.

Certains endroits font l'objet d'une appropriation sociale complète par les jeunes, comme certaines caves, cages d'ascenseurs, fractions de cages d'escaliers de la «tour des survivants», immeuble désaffecté, qui forment des caches destinées à dissimuler de la drogue ou des produits de reclus. Une certaine forme de clandestinité et de secret étant nécessaire aux jeunes qui les occupent, leur groupe interdit l'accès de la tour aux autres habitants, par une présence physique et des menaces. De la sorte, les jeunes délimitent leur territoire par des frontières et imposent une règle d'utilisation, ou plutôt de non-utilisation de l'espace, qui s'applique aux autres groupes : en ce sens, leurs comportements visant à établir des normes d'usage de l'espace et de leurs comportements de délimitation se conjuguent pour produire leur territoire.

Ce mode d'appropriation, par l'institution de normes sociales spatialisées, peut être indirecte et nécessiter l'appui d'un groupe intermédiaire. Dans le cas des «journées sans voitures» organisées par certaines villes, par exemple, des mouvements associatifs relayés par le pouvoir politique, favorables à l'usage d'autres moyens de transports que l'automobile dans les centre-ville, sont parvenus à une modification temporairement des règles d'utilisation de l'espace public, de façon à imposer un autre comportement au sein d'un espace délimité. Il s'agit donc d'une appropriation ponctuelle de l'espace par les «anti-voitures».

Ces modes d'appropriation sont particulièrement visibles et perceptibles par les membres d'autres groupes, ou individus étrangers au groupe, ce qui permet de renforcer l'identité socio-spatiale de la collectivité qui génère ce processus. L'association entre le groupe et son espace est bien marquée et les nouvelles normes de comportement sont autant d'attributs valorisés distinctifs, dont le respect unanime est un facteur de cohésion et d'unité du groupe.

### **II.2.3.3.Charger de sens l'espace matériel.**

Les récents travaux des géographes font état de représentations multiples de l'espace, celui-ci étant porteur d'images, d'opinions, de jugements, de valeurs, de codes normatifs... Chaque individu construit ses propres images spatiales, fonction de son expérience, de sa personnalité, des lieux qu'ils fréquentent, et surtout, par référence aux représentations collectives qui lui sont transmises et auxquelles il a accès. Ces représentations collectives sont organisées pour former une idéologie spatiale, qui permet aux groupes de partager une interprétation du monde qui les entoure, fondement de leurs actions.

Les représentations collectives auxquelles donne lieu un espace approprié par un groupe sont des représentations socio-spatiales identitaires, qui mettent en scène l'unité et la spécificité de la collectivité en relation avec des éléments spatiaux caractéristiques et symboliques de cette identité. C'est ce qu'explique G. SENEAL en employant le terme d'«imaginaire», qu'il définit comme un «ensemble d'images, de symboles et de codes qu'intériorisent les individus» (SENEAL, 1992, p.30) :

«Ne peut-on pas soutenir que l'imaginaire demeure justement ce fil invisible qui relie les individus à un espace ?»

Ces représentations transcendent les significations personnelles et expriment des traits culturels, pour certains semblables à ceux d'autres sociétés et pour de nombreux autres spécifiques au groupe, marquant la distinction en affichant nombre de différences ponctuelles.

L'appropriation symbolique de l'espace par un groupe procède donc par formation de représentations, voire d'une idéologie, qui sont à la fois le socle et le reflet du lien identitaire étroit qui relie le groupe à son espace. La formation de ces représentations est un processus extrêmement complexe, car il met en jeu des rapports de causalité multiples, interactifs et imprévisibles. Le processus de production d'une idéologie territoriale par un groupe ne peut être considéré selon un schéma linéaire et déterministe, selon lequel les phénomènes de causalité sont rationnels et univoques, le nombre d'interactions restreint et les changements linéaires, dans un mécanisme idéal. Il serait

donc exagérément simplificateur de considérer qu'un groupe décide de produire une idéologie spatiale et le crée de toutes pièces selon une stratégie entièrement volontaire et rationnelle.

Néanmoins, les géographes ont étudié des situations dans lesquelles l'action d'un groupe dans le processus de production d'une idéologie territoriale est clairement perceptible. Les exemples les plus lisibles concernent le pouvoir politique, et notamment les discours, images et toutes les autres formes de communication élaborées par les collectivités locales, dans un contexte de concurrence territoriale dont l'enjeu est un développement socio-économique et culturel (DI MEO, 1998). L'image de Tours par exemple, comme une «ville-carrefour», comme un espace de rencontre où les habitants sont riches d'échanges de qualité, apparaît dans tous les textes produits sur la ville, depuis le simple prospectus publicitaire jusqu'aux ouvrages plus conséquents. Pendant plus de trente ans, le maire a incarné l'image de la ville, en étant constamment présenté comme un homme de parole, droit, rigoureux, tenace, impartial, prudent. Dans une représentation symbolique unitaire, ces vertus étaient à la fois celles du maire, des habitants et de la ville. G. DI MEO conclut de la construction de cette image (DI MEO, 1998, p.246) :

**« Cet exemple éclaire à la perfection la nature profonde du pouvoir politique : imprégné de l'idéologie qu'il contribue lui-même à renforcer et à infléchir, il dirige l'action sociale dans l'espace. Il fonctionne alors comme le bras séculier de l'idéologie, comme l'indispensable courroie de transmission tendue entre les représentations de toute chose et l'action. »**

Mais le pouvoir politique n'est pas le seul segment de la production d'une idéologie territoriale : certains groupes parviennent à imposer leur représentation, ce que montre A. VANT dans l'exemple de Saint-Etienne (VANT, 1981). Parallèlement à la formation d'une image mythique de «ville noire» aux environs de 1850, due à l'exploitation du charbon, deux images sociales s'y sont développées. Il s'agit d'une part d'une image de «ville de travailleurs» élaborée et diffusée par la bourgeoisie, dans un sens péjoratif. Trois figures emblématiques y sont utilisées : celle d'une stéphanoise ouvrière laide et grossière, celle d'un négociant âpre au gain et malhonnête et celle d'un homme rustre. D'autre part, à partir de 1830, l'écriture ne constituant plus le monopole la bourgeoisie, le groupe ouvrier produit à son tour son propre discours et sa propre image de la ville, qui présentent Saint-Etienne comme une «ville rouge». Cette nouvelle représentation s'enracine dans les chansons ouvrières, les mots d'ordre politiques, les discours syndicaux... A partir des années 1950, ces deux images sont effacées au profit d'une représentation plus unanime d'une transformation profonde de la ville, régénératrice du cadre urbain.

Dans les cas de Tours («ville d'échange») et de Saint-Etienne («ville rouge»), comme dans le cas de la cité étudiée par J. BORDET («cité de jeunes»), un système de représentations qui relie un groupe et son espace sous une même identité est mis en place, de telle sorte qu'il s'impose aux membres du groupe comme aux autres. Cette idéologie territoriale est forgée par les comportements, les discours, la communication mis en œuvre par le groupe, qui s'appuie sur des repères matériels déjà en place ou éventuellement créés par lui.

L'appropriation collective de l'espace, partie intégrante du processus de



territorialisation, considérée comme la construction d'une identité socio-spatiale, caractérisée par l'unité et les attributs distinctifs du groupe et de son espace, s'accomplit ainsi par trois types de comportements, qui peuvent avoir lieu conjointement ou séparément. L'espace physique est transformé pour marquer la présence du groupe et exposer des éléments symboliques de son identité. Il devient également le support de normes sociales et relationnelles, ainsi que de représentations identitaires.

Ces comportements sont ceux d'un unique acteur engagé dans un processus de territorialisation, mais un même espace matériel peut donner lieu à deux processus d'appropriation concurrents : c'est le cas des immeubles des logements sociaux. Ceux-ci appartiennent en effet aux organismes HLM, qui les considèrent comme un patrimoine à exploiter, donc à gérer, à entretenir, à améliorer. Ils développent donc un ensemble de comportements dans et sur cet espace : des entreprises de nettoyage sont chargées de maintenir propres les parties communes, les services de gestion doivent encaisser les loyers, les services d'entretien doivent assurer la maintenance des équipements, etc. D'autre part, les habitants s'approprient les immeubles par l'exercice de leurs activités familiales et l'usage de leur logement.

Cette double appropriation est organisée de telle sorte que chacun des acteurs puisse y satisfaire ses intérêts : les locataires versent une rétribution aux organismes HLM en échange des services rendus. Les deux acteurs établissent donc une relation globalement consensuelle, dont l'espace est l'enjeu, même si des situations de conflits ponctuels surgissent parfois. Mais la réalisation des opérations de réhabilitation est une situation de forts conflits potentiels, puisqu'il s'agit de transformer d'un coup l'espace matériel approprié par chacun des acteurs. Les habitants adaptent alors leurs comportements d'appropriation en fonction de la relation qu'ils établissent avec l'organisme HLM.

C'est pourquoi, même si les réhabilitations sont essentiellement lues, dans cette recherche, comme des bouleversements du processus d'appropriation de l'espace par les habitants, l'analyse des comportements de ces derniers lors de la phase de réhabilitation tient compte de la relation qu'ils entretiennent alors l'organisme. Afin de permettre cette partie de l'étude, la relation entre les habitants et l'organisme HLM est abordée comme une relation déséquilibrée entre deux acteurs, notion que les lignes qui suivent s'attachent à préciser.

### **II.3.Relations entre acteurs.**

---

*La relation entre un organisme HLM et un groupe d'habitants met en jeu deux acteurs aux caractéristiques très différentes. L'organisme HLM d'une part est une organisation : chacun de ses membres se voit attribuer, de façon ordonnée, des tâches, dont l'accomplissement permet à l'organisme de remplir le rôle pour lequel il existe, à savoir loger dans les meilleures conditions possibles des personnes aux ressources modestes. Le groupe d'habitants d'autre part ne dispose pas d'une telle organisation : le seul lien entre les membres du groupe est de partager le même espace de vie, dont le contrôle du devenir devient ainsi le rôle du groupe. Mais ce rôle est flou et les habitants ne sont pas organisés pour le remplir. Lors de la réhabilitation, l'organisme HLM prend l'initiative,*

*décide et mène l'opération : c'est donc lui qui a le plus de ressource pour remplir son rôle, même s'il offre aux habitants des possibilités de s'exprimer, lors de la phase de concertation, ce qui déséquilibre en sa faveur la relation entre les deux acteurs.*

*Ces différences de statut et de pouvoir entre acteurs rendent délicate l'analyse de leurs stratégies et du rapport de force qui s'établit entre eux, lors de la réhabilitation. Néanmoins, certaines précisions peuvent être apportées sur ce type de relation, qui relèvent de travaux généraux menés en sociologie de l'action, ainsi que des études sur les mécanismes de participation des habitants aux projets de travaux qui les concernent.*

### **II.3.1. Acteur et stratégie.**

Les individus et les groupes sont engagés dans de multiples formes de sociabilité et appartiennent à un système qui les relie les uns aux autres de façon inextricable ; un acteur est alors défini par les relations sociales auxquelles il prend part et se caractérise par trois éléments : sa position sociale dans la structure, son projet formé de buts à atteindre dans un futur plus ou moins proche et dépendants de ses ressources, et son pouvoir, possibilité de contrôler les actions d'autres acteurs. L'acteur est donc celui qui compose avec les autres pour arriver à ses fins. (BASSAND, 1990).

Le terme d'acteur utilisé par les sociologues provient d'une métaphore théâtrale : on considère que les acteurs interviennent sur une scène publique, jouant un rôle attendu tout en improvisant largement. De même que dans la commedia dell'arte, le masque définit le personnage et contraint sa relation aux autres, lui donne son rôle, sans que pour autant la façon de jouer ne soit unique. L'acteur évolue dans un système contraignant mais qui lui offre également des opportunités, et dispose toujours d'une marge de liberté, source d'incertitude pour les autres mais aussi source de pouvoir pour lui. L'acteur tente à tout instant de mettre à profit sa marge de liberté pour négocier sa participation, en s'efforçant de manipuler ses partenaires de telle sorte que celle-ci soit payante pour lui. L'opposition permanente et l'équilibre à trouver entre le jeu du rôle attendu et l'utilisation des marges de liberté en vue d'obtenir des effets favorables, ou encore l'équilibre entre le respect de normes et valeurs et la recherche d'intérêt, sont à comprendre dans une démarche stratégique.

Un acteur agit en fonction d'une certaine rationalité. Mais, d'une part, les objectifs qu'il poursuit ne sont pas clairs et cohérents mais multiples, ambigus et contradictoires, car l'acteur est sans cesse amené à reconsidérer sa position et à s'adapter aux évolutions du contexte, ce qui implique qu'il serait illusoire de considérer son comportement comme réfléchi, comme un calcul lucide d'actions en fonction d'objectifs fixés au départ. D'autre part, le comportement de l'acteur est actif et s'il est toujours contraint et limité, il n'est jamais directement déterminé : des marges de liberté y sont nécessairement présentes. A défaut d'être rationnel par rapport à des objectifs, le comportement d'un acteur est donc rationnel par rapport aux opportunités qu'offre la situation et aux comportements des autres acteurs, au parti que ceux-ci prennent et au jeu qui s'établit entre eux. Il faut donc comprendre la stratégie mise en œuvre par rapport au contexte, alors qu'elle n'est ni synonyme de volonté, ni nécessairement consciente. L'utilité du concept de stratégie est de pouvoir s'appliquer aux comportements en apparence rationnels comme à ceux qui paraissent erratiques : il s'agit de rechercher des logiques comportementales dans le

contexte organisationnel et dans le vécu de l'acteur et des autres. Une simple réflexion sur l'acteur est ainsi insuffisante pour expliquer son comportement, puisque celui-ci ne peut se concevoir en dehors du contexte dont il tire sa rationalité.

Il faut donc voir l'acteur par rapport à la scène et aussi par rapport au système d'interaction pour comprendre sa rationalité, qui sont les raisons pour lesquelles les acteurs agissent comme ils le font. Chaque acteur, en fonction de sa personnalité, de son attitude par rapport au risque, de ses ambitions, de son information sur les données de la situation, s'efforce de prendre la décision la plus convenable par rapport à ses intérêts tels qu'il les conçoit. En ce sens, la notion de stratégie se complète par celle de jeu. Le joueur reste libre, mais doit, s'il veut gagner, adopter une stratégie rationnelle en fonction de la nature du jeu et accepter les règles de celui-ci. Il doit donc accepter pour l'avancement de ses intérêts les contraintes qui lui sont imposées. (CROSIER, FRIEDBERG, 1992).

Les raisons qu'un acteur peut avoir d'agir sont de deux ordres : la recherche d'un intérêt ou le respect de valeurs. Il est à la fois poussé par des forces inertielles et tiré par des perspectives d'avantages futurs, guidé par une rationalité autonome et des normes sociales. Si l'intérêt est considéré comme le strict usage de la raison calculatrice et les valeurs comme de simples motifs de comportements, ces deux approches deviennent difficilement réconciliables. Il faut donc élargir leur conception, pour retrouver les notions de liberté et de jeu précédemment décrites. Dans ce sens large, l'intérêt n'est pas seulement matériel, il dépend étroitement des références et du parcours social de l'acteur et s'apparente à une orientation comportementale cohérente par rapport à ce qu'entrevoit un acteur dans une situation donnée. Les valeurs quant à elles sont considérées comme des filtres d'information, comme une grille d'interprétation des situations vécues. Il y a donc une forme d'intériorisation des valeurs, qui tend à régler la conduite des acteurs au-delà du rôle qu'attendent les autres, qui leur permet de concevoir ce rôle et qui explique, par la grille de lecture qu'elles fournissent, le comportement rationnel et intéressé de l'acteur.

Les valeurs sont des références sociales qui préexistent à l'acteur, mais qui restent indissociables de son parcours. Un individu parvient à un état déterminé de conscience, que constitue un mélange unique de savoirs, croyances, valeurs et intérêts, à la suite d'une longue série d'expériences relationnelles, au cours desquelles il se constitue des ressources dans ces relations. L'acquis de ces expériences représente un guide pour jouer les rôles à venir. L'acteur est donc plus qu'un simple agent de rôle, car il peut à la fois témoigner des valeurs qui transcendent son existence et participer à leur construction ou consolidation par l'usage de ses propres références au cours de son parcours. L'acteur dispose donc d'une autonomie irréductible, sans être libre de toute détermination. (GIRAUD, 1994).

Les acteurs se trouvent donc sans cesse dans des situations d'interaction, dans lesquelles ils sont appelés à jouer un rôle, qui est une forme de comportement attendu par les autres. L'acteur mobilise à la fois ses valeurs, normes héritées et retenues d'expériences passées, afin d'interpréter cette situation, le rôle à jouer et l'intérêt d'adopter un comportement plus ou moins conforme, plus ou moins inattendu, que lui permettent les marges de liberté inhérentes à toute action.

Ainsi, l'analyse des comportements de l'organisme HLM comme du groupe d'habitants lors de la réhabilitation s'attachera à rechercher la stratégie de ces deux acteurs, non pas sous la forme d'un calcul lucide des actions à mettre en œuvre pour atteindre des objectifs clairement fixés, mais comme un ensemble d'actions, cohérent par rapport aux opportunités qu'offre la situation, motivé par la recherche d'un intérêt qui peut être flou et ambigu, et par la volonté, lucide ou non, de respecter des normes intériorisées.

Dans l'élaboration de leurs stratégies, les acteurs disposent de ressources différentes. Au titre de celles-ci, figure la possibilité d'influencer le comportement d'autres acteurs, qui est liée à la notion de pouvoir. Dans le cas des réhabilitations, l'organisme HLM a légalement le droit d'imposer à ses locataires la réalisation d'un programme de travaux, à condition que celui-ci n'ait pas fait l'objet d'une opposition du tiers des ménages. Il dispose de la sorte d'une capacité d'imposer son action. Mais cette légitimité reconnue ne lui donne pas pour autant la possibilité de créer une obligation sans réaction de la part des habitants : le pouvoir n'est pas une caractéristique des acteurs, mais se conçoit sous une forme relationnelle.

### **II.3.2. Une relation déséquilibrée.**

Il arrive que dans l'élaboration de leurs stratégies, les acteurs soient amenés à poursuivre des intérêts divergents. Il arrive également que des acteurs, en poursuivant le même objectif et en partageant le même intérêt, réalisent des interprétations différentes de la situation présente, par exemple sur le rôle ou les motivations de l'un d'entre eux. Dans ces deux cas, les acteurs peuvent être amenés à adopter des comportements d'opposition, en se trouvant dans une situation conflictuelle. Les stratégies qu'ils mettent alors en œuvre relèvent de la négociation, par laquelle chacun des acteurs va chercher à faire évoluer la situation de telle sorte qu'elle s'équilibre pour que chacun atteigne au mieux ses intérêts en fonction des ressources dont il dispose. Au cours de cette phase de négociation, chacun des acteurs a recours aux attributs du pouvoir dont il peut disposer (force, richesse, prestige, autorité légitimée, savoir, compétence, etc.). Néanmoins, même si un acteur dispose de très grandes ressources pour exercer son pouvoir, ces ressources peuvent être non pertinentes au regard de la situation, et surtout, il ne peut les utiliser de telle sorte qu'il puisse contraindre entièrement le comportement du ou des autres acteurs. (CROSIER, FRIEDBERG, 1992).

Ainsi, même l'autorité, exercice d'un pouvoir reposant sur des moyens de contrainte directe, peut rencontrer l'opposition d'une influence, exercice d'un pouvoir par lequel un acteur parvient à convaincre un autre acteur de l'intérêt commun d'adopter un comportement favorable. Un acteur peut également tirer son pouvoir de la production, souvent inconsciente et implicite, de croyances, de représentations, qui forment les valeurs et normes, grilles d'interprétation utilisées par d'autres acteurs pour interpréter la situation et donc adapter leur comportement, et cette forme d'exercice du pouvoir entraîne réciproquement un contre-pouvoir, visant à produire de la subversion, un renversement des idées et valeurs établies et reçues. (DE CERTEAU, 1990).

Une relation déséquilibrée est donc toujours réciproque : c'est un rapport de force,

dans lequel l'un des acteurs peut retirer plus et parfois beaucoup plus que l'autre, mais dans lequel le second n'est jamais entièrement démuné. Ce qui fait la puissance de l'un ou l'autre des acteurs engagés dans une relation de pouvoir est la multiplicité de possibilités d'action. Plus un acteur est susceptible de marchander sa volonté d'accomplir l'acte attendu, ou encore, plus il lui est possible de conserver un comportement imprévisible et plus la relation de pouvoir est déséquilibrée en sa faveur.

Dans le cas des réhabilitations, les organismes HLM et les habitants peuvent se trouver dans des situations conflictuelles, par exemple s'ils ne souhaitent pas la même évolution de l'espace matériel, ou s'ils ne partagent pas la même conception de leur rôle ou de celui de l'organisme HLM. Ils vont alors mettre en œuvre des stratégies de négociation, dans lesquelles chacun utilise les ressources dont il dispose pour exercer son pouvoir, afin de contraindre le comportement de l'autre.

L'organisme dispose de moyens de contrainte directs qui reposent sur la loi (les travaux peuvent être imposés légalement), et en prenant l'initiative de mener et en dirigeant l'opération de réhabilitation, il produit un ensemble de représentations sur cette opération. Mais cette situation qui peut paraître très déséquilibrée en faveur de l'organisme ne doit pas faire oublier la nécessaire marge de manœuvre dont disposent les habitants. Ceux-ci, s'ils ne peuvent utiliser des moyens directs, peuvent user d'influence, en convainquant l'organisme d'agir selon leurs propres intérêts, ou encore construire, utiliser et partager un ensemble d'idées, d'opinions, ou de représentations collectives divergentes.

Le recours aux travaux menés sur les acteurs et les relations déséquilibrées de pouvoir permet ainsi de concevoir les rapports entre l'organisme et les habitants comme une relation générale déséquilibrée, et d'orienter l'analyse vers la recherche d'exercice d'autres formes de pouvoir que celle de domination et d'autorité, en étudiant en ce sens les comportements des habitants. Cette relation générale, avant, pendant et après la phase de travaux, prend une forme particulière lors de la phase de concertation : les organismes HLM considèrent qu'il peut être entre dans leur intérêt ou dans leurs valeurs de prendre en compte les souhaits des habitants, et offrent ainsi aux habitants de nouvelles conditions d'influence.

Cette participation des habitants aux projets visant à améliorer leur cadre de vie est une forme de négociation organisée particulière, utilisée depuis longtemps dans des situations différentes et dont la mise en œuvre a fait l'objet de nombreux travaux d'analyse. Les relations entre les organismes HLM et les habitants lors de la concertation élaborée par les organismes HLM peuvent ainsi être replacées dans ce contexte particulier.

### **II.3.3. La participation des habitants.**

Pour J. DONZELOT l'offre faite aux habitants de participer aux projets d'amélioration de leur cadre de vie a changé de nature par le double effet de la crise et de l'évolution du mode de contestation (DONZELOT, 1995). Dans les années 1960 prédomine le mode de la consultation des habitants par le biais de l'action des associations reconnues par l'Etat ou les élus locaux. Dans un contexte de technicisation du pouvoir, selon une idéologie

planiste, cette offre de participation résulte de la volonté d'équilibrer la raison des experts et l'expression concrète des citoyens. Les associations agissent alors, dans les cadres de la vie quotidienne, par analogie aux syndicats qui interviennent dans les usines ou les entreprises. Elles représentent pour les autorités une force vive qui accepte de se confronter aux experts jusqu'à l'obtention d'un consensus. Leur consultation possède la faculté de légitimer démocratiquement les projets de l'administration ou des élus. Puis, dans les années 1970, les effets de la crise économique se font sentir et les associations tendent à souffrir d'asphyxie ou de clientélisme. La vie associative s'étiole et la consultation fonctionne à vide.

Au tout début des années 1980, l'explosion des Minguettes vient entièrement modifier les conceptions des revendications. Les autorités ont tout à coup à faire face à des émeutiers qui ne revendiquent aucun pouvoir, aucune responsabilité. De façon caricaturale, on pourrait dire qu'ils ne demandent pas à être consultés mais à ce qu'on leur fasse une place, ou encore qu'ils veulent un partage non du pouvoir mais de l'espace urbain. Dans des quartiers où les classes moyennes, qui entraînaient les classes populaires (bases arrières du militantisme) dans leurs revendications par le biais des associations, sont parties, le modèle de la consultation apparaît comme défaillant, alors que la participation semble une nécessité plus impérieuse que jamais. La représentativité étant devenue introuvable, on cherche à la remplacer par une présence active des habitants, à passer d'un modèle de consultation à un modèle d'implication. Selon une conception duale de la société, qui adopte les notions de fracture sociale, d'exclusion, d'opposition entre un dehors et un dedans, la participation directe des habitants doit permettre d'inscrire ou de réinscrire l'individu dans le collectif.

Les organismes HLM ont été directement concernés par l'évolution de la conception de cette offre de participation. Pour P. WARIN, c'est au milieu des années 1970 que cette notion fait son apparition dans le milieu du logement social, d'une part parce que l'effort porte moins sur la construction neuve et davantage sur l'entretien et l'amélioration d'immeubles occupés, et d'autre part parce qu'avec l'apparition de références nouvelles comme le cadre de vie et l'environnement (qui viennent compléter celle du logement seul) et le transfert progressif des compétences vers les collectivités locales, la démocratie devait gagner en proximité (WARIN, 1995). Les organismes HLM ont donc été amenés à organiser la participation des habitants au projet de réhabilitation de leur immeuble, qu'il s'agisse d'une unique opération ou d'un projet plus vaste à l'échelle du quartier, dans le cadre de procédures de politique de la ville.

Au début des années 1980, les bailleurs sociaux engagent une réflexion sur le thème de la gestion adaptée. Inquiets des processus de dégradation des ensembles bâtis, de l'accroissement de la pauvreté de leurs locataires et de l'augmentation de la vacance, les organismes HLM demandent à un groupe de travail, constitué de leurs représentants, de responsables municipaux et de délégués d'organisations syndicales du personnel d'élaborer une méthodologie de «gestion adaptée». La méthodologie élaborée repose sur trois points majeurs : la décentralisation de la gestion, la formation du personnel pour le rendre plus attentif aux locataires, et l'utilisation d'indicateurs et de tableaux de bord de gestion. Pour P. WARIN, les organismes HLM ont alors intégré plus facilement la nécessité de montrer et d'accroître leurs compétences financières et gestionnaires, se

rapprochant d'un comportement propre aux entreprises privées sur un marché concurrentiel, plutôt qu'ils n'ont cherché à aboutir à des résultats concrets en matière de participation des habitants, qui était une volonté clairement énoncée de l'Etat.

La notion dominante alors retenue par les bailleurs sociaux est donc celle de client, bien plus que celle de partenaire. Néanmoins, sous une approche marketing et dans l'objectif de satisfaire leurs clients, les bailleurs sociaux se doivent de connaître leurs souhaits. C'est pourquoi les organismes HLM se sont engagés dans une démarche visant à obtenir de l'information des locataires, à rechercher leur assentiment pour leurs projets, sans susciter de véritables velléités de participation, qui risquent de les embarrasser plus qu'elles ne les aident à atteindre cet objectif. Pour P. WARIN, la participation n'a été évoquée que sur le mode incantatoire et l'attitude des organismes HLM ont pour objectif (WARIN, 1995, p.153) :

**« d'impliquer ponctuellement les habitants dans un but gestionnaire, mais tout en évitant la visée émancipatrice d'une participation durable ou élargie. »**

Pour nombre d'auteurs, la participation des habitants, quand elle n'est pas complètement fictive, est très limitée. Afin de cerner les divers degrés de la participation à partir de l'observation des pratiques des acteurs sur le terrain, A. MOLLET a proposé une typologie de la participation selon quatre niveaux (MOLLET, 1986). Au plus bas niveau, il s'agit d'une participation-information, par laquelle les organismes HLM expliquent le projet touchant leur immeuble aux habitants, au cours de réunions sans réels échanges, dans un souci de clarification et de précision, sans attente d'un quelconque retour. Au niveau supérieur, on peut définir une participation-consultation, par laquelle les bailleurs expliquent le projet puis demandent aux habitants leurs avis sur la question, au cours de réunions et/ou par un vote de type référendum, par lequel les locataires se prononcent pour ou contre le projet, sans entrer dans les détails. L'organisme HLM se réserve le droit ensuite de tenir compte ou non des résultats de la consultation. Le niveau suivant correspond à une participation-animation, par laquelle des responsabilités sont déléguées aux habitants par le biais d'associations structurées. Enfin le niveau le plus élevé correspond à une participation directe, dans laquelle les habitants sont considérés comme des partenaires à part entière.

Si ce dernier niveau est très rarement atteint, car les organismes HLM préfèrent se restreindre à une information ou une consultation des locataires, il existe malgré tout quelques cas d'une participation exemplaire. Une de ces exceptions concerne un quartier de Woippy-Saint-Eloy, étudié par J-M. STEBE, qui a cherché à comprendre les raisons de cette originalité (STEBE, 1993-a). Pour cet auteur, ce quartier a bénéficié d'une synergie d'atouts, dont quatre d'entre eux ont joué un rôle fondamental. Tout d'abord, à la différence de nombreux quartiers d'habitat social, les locataires de Saint-Eloy se connaissaient avant leur arrivée dans la cité et partageaient une histoire commune, commencée dans le centre-ville de Metz. Ensuite, l'architecture de la cité fait que le nombre d'habitants est relativement restreint et que des logements individuels y sont présents. Les habitants de ces pavillons ont plus participé que les autres, car ce type d'habitat offrait une plus grande possibilité de décoration, avait un turn-over de locataires plus faible et se trouvait plus détérioré que les logements collectifs. Saint-Eloy bénéficiait de plus d'une longue tradition de mobilisation : c'est au prix de nombreuses actions

collectives que le quartier s'était doté des équipements collectifs nécessaires, ce qui lui conférait un certain savoir-faire en matière de participation. Enfin les travaux ont pu démarrer très rapidement grâce à des subventions importantes, ce qui a incité les habitants à participer, voyant qu'il s'agissait d'actions concrètes et rapides, respectueuses de ce qu'ils avaient pu souhaiter. Alors que des opérations qui s'étendent dans la durée engendrent une démobilité, des réalisations rapides permettent de dynamiser le processus de participation.

Ainsi, à l'exception d'opérations telles que Saint Eloy, qui a pu bénéficier d'une synergie d'atouts, la participation des habitants à l'élaboration et à la réalisation de projets relatifs à l'amélioration de leur cadre de vie se restreint à des formes d'information et de consultation proposées par les bailleurs. Ceux-ci peuvent en effet provoquer de la sorte l'adhésion de leurs locataires aux projets, ce qui représente un atout en termes de gestion puisqu'ils assurent ainsi la satisfaction de leurs clients, tout en évitant un réel partenariat susceptible de les déstabiliser. Les organismes HLM font ainsi également preuve de bonne volonté vis à vis de l'Etat, qui prône la participation des habitants, considérées comme un moyen de lutter contre la fracture sociale en réintégrant l'individu dans le collectif.

Les habitants ont ainsi une capacité d'intervenir directement sur le projet de réhabilitation généralement assez réduite, même si les organismes HLM mettent en place des procédures de concertation qui doivent tendre à équilibrer le rapport de force. Chacun des deux acteurs élabore une stratégie, dont le devenir du même espace commun est l'enjeu, en fonction de son interprétation de la situation, de l'intérêt qu'il imagine retirer et de normes intériorisées. Les habitants et les organismes HLM se trouvent donc dans une relation déséquilibrée en faveur de l'organisme, qui disposent de ressources et de moyens de contrainte supérieurs pour orienter l'évolution de l'espace matériel.

Mais cet espace est aussi, outre le patrimoine des organismes, l'espace approprié des habitants, qui adoptent des comportements dont la finalité est de construire une identité socio-spatiale, que ce soit par le biais de la transformation de l'espace matériel, de la construction de représentations collectives ou de l'institution de normes spatialisées. Les habitants qui ont développé une relation très forte avec leur espace de vie sont ainsi susceptibles d'adopter de forts comportements d'opposition face à l'organisme HLM, en engageant des négociations dans le sens qu'ils souhaitent.

La réhabilitation se lit alors comme une phase du processus d'appropriation des habitants, dans laquelle ceux-ci vont adopter des comportements particuliers vis à vis de l'organisme HLM et de leur espace, en fonction du degré d'aboutissement de leur territorialisation de l'espace. Ils vont de la sorte donner leur propre signification à l'opération et peuvent profiter de ces transformations matérielles et de ces nouvelles relations avec l'organisme HLM pour construire plus solidement ou non leur identité socio-spatiale.

A l'issue de ces préliminaires, l'objet de recherche se précise : il s'agit d'étudier les réhabilitations de la résidence des Châtaigniers à Garches et l'immeuble Paul Eluard à Gennevilliers, sous l'angle de la relation entre les habitants et leur espace.

Ces deux réhabilitations sont des opérations «simples», c'est-à-dire en dehors de tout



périmètre défini par la politique de la ville : seuls des travaux de remise aux normes du confort des logements et d'embellissement des façades sont réalisés et font l'objet de subventions de l'Etat. Ces opérations sont également banales, dans le sens où elles appartiennent au champ d'activité d'amélioration et d'entretien du patrimoine habituel des organismes HLM, qui ne rencontrent pas de difficultés particulières dans la gestion de ces deux sites. Le programme de travaux et les concertations effectuées avec les habitants sont relativement semblables entre ces deux réhabilitations. Mais les contextes de leur réalisation sont très contrastés : d'une part, les villes de Garches et de Gennevilliers ont une identité marquée et différenciée, la première comme une ville agréable, verdoyante et cossue, la seconde comme une ville industrielle, ouvrière et de tradition communiste, et d'autre part, les organismes HLM qui interviennent ont chacun des statuts différents, puisqu'il s'agit de l'office municipal de Gennevilliers et du groupe 3F, société anonyme de grande envergure.

Ces deux organismes HLM réalisent les opérations de réhabilitation pour les habitants, destinataires de leur action, qui ont la possibilité d'exprimer leurs souhaits lors de la phase de concertation, contribuent financièrement au coût des travaux par une hausse de loyer et supportent les désagréments liés aux travaux. Or les habitants développent une relation très riche avec leur espace en territorialisant au fil du temps leur cadre de vie. Ce processus de territorialisation consiste en un aménagement de l'espace, afin de le rendre propre à l'exercice de pratiques, et surtout en une appropriation de l'espace, qui consiste à construire une identité socio-spatiale.

Cette identité est construite par de multiples comportements, dont la finalité échappe le plus souvent à leurs auteurs. Ces comportements consistent à créer des représentations collectives, ou des images et opinions personnelles, qui lient l'espace et l'acteur qui se l'approprie, en mettant éventuellement en relief des caractéristiques de l'un ou de l'autre. La construction de ces représentations et images peut s'appuyer sur une transformation de l'espace matériel, qui prend une dimension symbolique, ou sur l'institution de normes ou de règles sociales qui s'appliquent dans ou sur l'espace ainsi territorialisé.

L'objet de recherche consiste alors à comprendre comment les deux opérations de réhabilitation s'inscrivent dans ce processus de territorialisation de l'espace par les habitants et comment elles le bouleversent, en fonction des différences contextuelles observées. Comment les comportements de marquage physique et d'attribution de sens à l'espace, d'institution de normes comportementales spatialisées, sont-ils modifiés à l'annonce des réhabilitations, pendant et après les travaux ? Peut-on avancer des éléments d'explication quant à ces modifications en fonction des caractéristiques contextuelles ? Quelles significations les habitants donnent-ils aux réhabilitations qui viennent modifier leur territoire ?

Avant d'aborder les réponses à ces questions qui placent les réhabilitations au sein des processus de territorialisation, il est utile de comprendre plus précisément comment ceux-ci prennent forme, par quels comportements des habitants ils s'accomplissent, à quel degré d'aboutissement ils sont parvenus avant que les travaux ne soient annoncés et réalisés.



## ***PARTIE II. L'appartement et l'immeuble : deux territoires***

Avant d'aborder les questions qui placent les réhabilitations au sein des processus de territorialisation et d'appropriation, cœur de la recherche, il est utile de comprendre plus précisément comment ceux-ci prennent forme, par quels comportements des habitants ils s'accomplissent, à quel degré d'aboutissement ils sont parvenus avant que les travaux ne soient réalisés. L'analyse montre que l'appropriation de l'espace par les habitants génère deux territoires, l'un à l'échelle de l'appartement, espace domestique, et l'autre à l'échelle de l'immeuble ou de la résidence, espace collectif. Les comportements des habitants sont très différents entre ces deux territoires et peuvent être en contradiction, de telle sorte que les processus d'appropriation, en concurrence, s'équilibrent et s'articulent l'un à l'autre afin de permettre aux deux territoires de coexister.

L'espace domestique est très investi par les habitants qui sont nombreux à réaliser de menus travaux dans leur appartement, destinés à faciliter leur vie quotidienne et à décorer en fonction de leurs goûts, malgré leur statut de locataire qui pourrait rendre ces investissements peu avantageux. L'espace domestique est également lié dans les esprits à l'histoire de la famille et fait l'objet d'images positives, souvent construites par comparaison avec des lieux repoussoirs. Ces comportements des habitants tendent à valoriser le logement tout en permettant aux occupants de s'identifier à lui. Le processus d'appropriation de l'espace domestique est de la sorte particulièrement abouti.

Mais l'usage de l'appartement et plus généralement les comportements

d'appropriation de cet espace peuvent être entravés par l'usage partagé de l'espace collectif et par les règles et normes dont il est le support. Contraindre son usage à l'intérieur de l'espace domestique, comme par exemple s'imposer de limiter le bruit produit pour ne pas gêner ses voisins, ou respecter des règles de préservation de l'espace commun, comme s'interdire d'étendre du linge sur le balcon, consiste à adopter des comportements d'appropriation collective de l'immeuble ou de la résidence. Ces comportements participent ainsi à la territorialisation de l'espace collectif, qui repose également sur la production de normes relationnelles de voisinage (il s'agit de saluer ses voisins et de s'entraider sans devenir trop proches afin de préserver son intimité).

L'analyse des deux territoires, l'appartement du ménage et l'immeuble ou la résidence du groupe d'habitants, montre ainsi qu'ils sont appropriés selon deux processus qui s'articulent et dépendent l'un de l'autre. Il a paru peu utile d'analyser d'autres échelles, telles qu'un fragment de l'appartement ou la ville. L'appropriation de l'espace domestique dépend également de l'appropriation réalisée par chacun des membres du ménage, qui tend à recréer à l'intérieur de l'appartement son territoire personnel (la chambre des enfants, le « coin » réservé d'un adulte), tandis que l'immeuble ou la résidence s'insère dans un quartier dans une ville qui peut jouir d'une identité marquée et reconnue, formant de la sorte le territoire de ses occupants. Mais ces autres échelles semblent moins pertinentes au regard des réhabilitations, pour lesquelles les habitants ont été amenés à se prononcer par ménage (pour voter sur l'ensemble des travaux et pour choisir les travaux à la carte) et collectivement, à l'échelle de l'immeuble ou de la résidence. C'est pourquoi seule l'articulation entre les processus d'appropriation des espaces domestiques et collectif fait l'objet des développements suivants.

### **III. Chapitre 3. Une appropriation de l'espace domestique.**

Les opérations de réhabilitation entraînent généralement une rénovation particulièrement visible de l'aspect extérieur des bâtiments, par les travaux menés sur les façades ou sur les halls d'entrée. Mais ces changements externes très perceptibles ne doivent pas masquer l'impact de la réhabilitation sur les espaces intérieurs et privés qui font le plus souvent l'objet de travaux, ne serait-ce que par le changement des menuiseries, amélioration très fréquemment réalisée par les organismes HLM. L'espace domestique fait ainsi l'objet, au moment de la réhabilitation, d'une évolution que les habitants ne maîtrisent pas entièrement, alors qu'ils sont par ailleurs engagés dans un processus d'appropriation de leur espace privé particulièrement abouti.

La réhabilitation est alors une phase où deux appropriations entrent en concurrence sur le même espace matériel, l'appartement lieu de vie pour les habitants et le logement à valoriser pour les organismes HLM. Cet espace devient un enjeu pour chacun des deux acteurs, organisme HLM et ménage, dont les intérêts peuvent diverger ou converger. Mais avant d'analyser les stratégies et négociations mises en œuvre au moment de la

réhabilitation, au sein du processus de territorialisation de l'espace domestique par les ménages, il s'agit de mettre en évidence les comportements d'appropriation adoptés par les habitants vis à vis de leurs appartements.

Il ressort de l'analyse que ces comportements sont nombreux et peu différents d'un site à l'autre. Ils portent d'une part sur la matérialité de l'espace, sous la forme d'actions de nettoyage ou de dégradation, ou encore de menus travaux d'aménagement et de décoration, qui semblent nécessaires aux habitants bien qu'ils leur demandent de réaliser des efforts parfois importants. Ces comportements portent d'autre part sur la dimension symbolique et imaginaire de l'espace et consistent en la construction d'images valorisantes de l'appartement en lien étroit avec le ménage qui l'occupe, son histoire et ses idées et opinions, malgré des représentations collectives négatives des logements HLM. Le processus d'appropriation de l'espace domestique est de la sorte abouti.

### **III.1. Inscrire son identité dans la matérialité de l'espace.**

---

*L'espace matériel de l'appartement que nous considérons à présent est celui qui sera concerné par la réhabilitation et par la concurrence d'appropriation, parce qu'il appartient à l'organisme HLM tandis qu'il est utilisé par les habitants. Il comprend donc les murs, les sols et plafonds, ainsi que les équipements tels que sanitaires, volets, installations de chauffage, etc., mais pas le mobilier et éléments de décoration personnels des locataires.*

*La liste exhaustive des modifications que cet espace matériel ainsi défini peut recevoir des habitants est impossible à dresser : les actes qui viennent modifier l'espace privé dans la vie quotidienne sont innombrables. Ils peuvent cependant être classés selon leurs caractéristiques, en distinguant les actes de nettoyage, les menus travaux d'aménagement et de décoration et les comportements de dégradation.*

*Si la finalité de ces actions peut être claire pour leurs auteurs, par exemple lorsqu'il s'agit de décorer ou de faciliter la vie quotidienne, elle peut également leur échapper : les comportements de nettoyage par exemple sont souvent adoptés par habitude. Certaines actions peuvent également modifier l'espace matériel sans que ce changement ne soit leur but initial : l'utilisation des radiateurs électriques qui noircissent les murs, le rangement d'un matériel à la même place qui finit par abîmer la peinture en sont quelques exemples.*

*Mais le moindre de ces gestes d'usage ou de transformation de l'espace matériel, qui peut sembler anodin, par sa banalité ou sa répétitivité, établit un lien rendu perceptible entre le ménage et son espace domestique, et en ce sens, relève de l'appropriation de l'espace.*

#### **III.1.1 Nettoyer : instaurer de l'ordre.**

La propreté est un sujet très important pour les habitants rencontrés. Que ce soit en exprimant des souhaits, des satisfactions ou des insatisfactions, des explications ou des associations d'idées, la notion de propreté survient facilement dans les discours : les termes de «propre», «sale», ou «nettoyage» ne sont pas mentionnés dans seulement deux des 27 entretiens réalisés. Si ce thème est si souvent abordé, c'est notamment

parce qu'il renvoie directement aux relations entre personnes : entre les habitants entre eux (la saleté dans les parties communes est considérée comme un manque de respect entre voisins), et entre les habitants et le personnel de l'organisme (le manque de nettoyage dans les parties communes est perçu comme un manque de considération), ainsi qu'aux relations entre l'espace et les habitants (la saleté de l'espace donne des indications sur l'identité des occupants). C'est sous cette dernière forme d'une relation entre le ménage et son espace domestique que les comportements vis à vis de la propreté sont ici analysés.

### **III.1.1.1 «L'essentiel, c'est que ce soit propre».**

Nombre d'habitants affirment que la propreté de l'appartement dans lequel ils vivent est quelque chose de primordial. C'est une condition suffisante pour que les locataires soient globalement satisfaits de leur appartement, même s'ils peuvent parallèlement en regretter certains défauts. L'expression «l'essentiel, c'est que ce soit propre» est ainsi utilisée aussi bien à Garches qu'à Gennevilliers :

- «Le tout est de très bas de gamme, je suis contente, je fais avec, l'essentiel, c'est que ce soit propre» (n°12, Gennevilliers, femme).
- «Il faut se taper dessus [pour obtenir de l'organisme les travaux souhaités], et même si vous vous tapez dessus, ça ne sert à rien, alors avec ma femme, on a dit : «on est tranquille, l'essentiel, c'est que ce soit propre chez nous», et puis c'est tout.» (n°8, Garches, couple).

Le terme «essentiel» appliqué à la propreté est associé à trois idées connexes : la propreté est considérée comme absolument nécessaire, indispensable, d'une part, comme la chose la plus importante, principale, d'autre part, et enfin, les actes de nettoyage sont présentés comme des actes minimums à accomplir. En développant cette analyse, en cherchant systématiquement à quoi la propreté est nécessaire, sur quoi elle doit primer, quel acte complémentaire le nettoyage peut engendrer, on réalise deux constats.

D'une part, la propreté est essentielle pour se sentir chez soi : lorsque l'appartement est propre, on peut y vivre sans plus s'occuper des autres. La propreté est la condition principale, qui lorsqu'elle est remplie, permet l'usage personnel du logement en oubliant le monde extérieur, comme le laisse entendre cette habitante :

- «Nous, on est chez nous, le restant, tu sais ! On s'occupe pas d'ailleurs. Nous, c'est propre, c'est entretenu, c'est le principal» (n°10, Gennevilliers, femme). D'autre part, la propreté est un préalable indispensable à la beauté ou au luxe et le nettoyage peut être complété par des actes plus conséquents d'amélioration de l'espace, par de plus gros travaux par exemple :
- «Hormis l'entretien courant, les peintures, on n'a pas fait de gros travaux (...) on fait quand même le minimum, que ce soit propre (...) à part tenir au propre, ce qui est la moindre des choses, on ne va pas faire de gros travaux» (n°8, Gennevilliers, couple).

Le nettoyage est donc le premier acte d'appropriation de l'espace, qui peut se suffire à

lui-même ou être le préalable à une adaptation plus personnelle : une fois que l'espace domestique est propre, on est chez soi, on s'y reconnaît, même si on peut regretter qu'il ne soit pas plus beau encore. A l'inverse, on ne peut juger beau quelque chose qui serait sale, la beauté devenant de la sorte artificielle, sans qu'on puisse y croire, comme le rappelle un habitant qui compare la propreté de l'espace à la propreté corporelle :

· « *C'est comme une belle femme, qui sent bon, qui a une belle robe, mais qui n'est pas lavée.* » (n°8, Garches, couple).

Si les habitants rencontrés considèrent unanimement le nettoyage comme un acte primordial, ils possèdent chacun une opinion personnelle différente de la limite entre propre et sale. Ainsi, une habitante explique qu'elle supporte mal de ne pouvoir nettoyer son balcon elle-même de l'intérieur et qu'elle serait prête à payer une entreprise pour effectuer un nettoyage par nacelle par l'extérieur, mais qu'elle ne soumet pas l'idée à l'organisme HLM car elle est sûre que les autres habitants ne voudront pas supporter les coûts de cette tâche, ne partageant pas le même point de vue qu'elle.

Mais quelles que soient les limites entre propre et sale que fixe chaque ménage, les actions de nettoyage restent primordiales, car elles sont indispensables pour permettre un usage personnel du logement et forment un préalable nécessaire pour la réalisation d'autres travaux de personnalisation de l'appartement.

### III.1.1.2. Au-delà de la propreté : la notion d'ordre.

La propreté est également essentielle car elle renvoie à d'autres notions et notamment à celle d'ordre. Les termes de «saleté» et «propreté», souvent utilisés par les habitants, sont associés à des termes qui décrivent plus précisément en quoi consiste cette saleté ou cette propreté, et qui recouvrent un champ lexical assez vaste. On trouve ainsi en complément à la propreté : «entretenus», «désinfectés», «hygiène», et en complément à la saleté : «noir», «noirs de crasse», «dégoûtant», «vieux», «vétustes», «imbibé de poussière», «abîmé», «moisi», «des crottes de rats», «des cafards», «c'est un peu le chantier», «on voit un peu tout», «il y a en partout»...

La propreté et la saleté, qui s'opposent, sont donc deux termes génériques, indifféremment associés aux pollutions, à l'usure, ou au désordre. Leur sens profond et leur intérêt ne résident pas dans la description précise des faits qu'ils peuvent donner, mais dans l'opposition binaire à laquelle ils renvoient, entre du positif (le propre) et du négatif (du sale).

On retrouve toute la force de cette opposition dans les associations d'idées auxquelles renvoie l'utilisation de ces termes. L'association la plus fréquente et la plus directe est celle qui concerne l'apparence, dans laquelle l'opposition propre/sale est associée avec l'opposition beau/laid :

· «*Il y en a d'autres dans l'escalier [d'autres voisins], c'est pas très joli , moi, je n'ai pas à me plaindre, c'est toujours propre*» (n°3, Gennevilliers, femme).

· «*Ça a donné un nouveau look , c'était pas très propre*» (n°4, Gennevilliers, femme).

- « *Le lavabo, il n'est pas très très **beau**, mais il n'est pas cassé, je le nettoie : il est **beau*** » (n°13, Gennevilliers, couple).
- « *J'ai encore eu ma famille qui sont venus l'autre fois, avant hier, « mince, qu'est-ce que c'est **beau** ici», ils n'étaient pas venus depuis les travaux, ils ont dit «c'est drôlement propre»» (n°1, Garches, femme).*
- «De l'extérieur, ça fait propre, quand ils sont tous venus, ça fait beau» ; «ça fait beaucoup plus propre, c'est plus joli» ; «ça commençait à devenir sale, c'est vrai que quand on rentre dans la résidence, quand on regarde, ça fait quand même une autre apparence « (n°8, Garches, couple).
- «C'est plus **joli** de voir les murs propres» (n°10, Garches, couple).
- «Ça serait bien d'avoir un petit coup de propre, un petit coup de **neuf**» (n°11, Garches, femme).

De façon plus lointaine, la notion de propreté renvoie à l'ambiance, aux impressions agréables qu'elle peut susciter. Bien sûr, la notion de propreté est associée à une ambiance positive, agréable, gaie et même de liberté, comme le laisse entendre la première citation :

- «Les couleurs, tout ça, ça fait propre, c'est bien, ça ne fait pas trop **cage à poules**» (n°12, Gennevilliers, femme).
- «L'ambiance, c'est plus **gai**, plus propre» (n°5, Garches, femme).
- «Et puis c'est plus propre, c'est plus **gai**» (n°6, Garches, couple).
- «Les murs propres, c'est plus **agréable**» (n°10, Garches, couple).

Enfin, la dernière association relevée, la plus rare ou la moins lisible, mais certainement la plus révélatrice du sens profond de la propreté, est celle relative aux notions d'ordre, de netteté, de conformité à une norme, quelle qu'elle soit :

- «Il y a un aspect assez **correct**, à l'époque, moi, je disais toujours «on se croirait en Pologne», c'était noir, sale» (n°5, Gennevilliers, homme).
- «Peut-être parce qu'ils ont fait proprement, **dalle par dalle**, ils ont essayé de faire une **symétrie**» (n°12, Gennevilliers, femme).
- «Une maison qui est propre, où **tout fonctionne**» (n°14, Gennevilliers, femme).
- «Tout le monde, maintenant que c'est fait, essaie de garder tout **net**, d'avoir quand même des bâtiments propres» (n°5, Garches, femme).
- «Les gens qui ont des parkings ne mettent pas leur voiture dans les parkings, les mettent là, c'est embêtant – Ça vous empêche de passer ? – Ça empêche de passer, et ça fait pas... pas propre» (n°9, Garches, homme).
- «Je ne sais pas ce qu'ils faisaient, ce qu'ils ramassaient, c'était très sale, très **bizarre**» (n°10, Garches, couple).

La propreté est donc liée, par des associations d'idées parfois confuses, à la notion d'ordre, de conformité. En ce sens, nettoyer n'est pas un acte seulement rationnel, destiné



à traquer des microbes afin d'éviter des maladies. Le nettoyage est surtout un acte d'une grande portée symbolique, il revient à ordonner, classer, structurer l'espace, à montrer que sont respectées les règles d'hygiène et surtout des normes positives plus générales. On retrouve ainsi les résultats de l'anthropologue M. DOUGLAS, qui s'intéresse à l'écart artificiel entre le propre et le sale, c'est-à-dire le pur et l'impur, pour mettre en évidence les rapports sociaux qui structurent un système, le corps étant alors le miroir de la société. Pour elle, la saleté absolue n'existe pas, elle découle d'une construction sociale (DOUGLAS, 2001, p.24) :

**« En faisant la chasse à la saleté, en recouvrant telle surface de papier, en décorant telle autre, en rangeant, nous ne sommes mus ni par l'angoisse ni par la crainte de la maladie : nous mettons simplement un nouvel ordre dans les lieux qui nous entourent – et c'est un acte positif –, nous les rendons conformes à une idée. (...) Nous accomplissons un geste créateur, nous tentons de lier la forme et la fonction, d'imposer une unité à notre expérience. »**

Le nettoyage est donc une forme d'inscription de soi dans l'espace : la modification matérielle qui en résulte est significative, pour soi-même et pour autrui, des représentations personnelles des frontières entre propre et sale, entre pur et impur, et de son positionnement par rapport à cet ordre. La propreté faisant également l'objet de représentations collectives qui la valorisent, le nettoyage est également pour les habitants une façon de montrer qu'ils s'insèrent dans une société dont ils respectent les normes. Le fait de rendre propre l'espace domestique est alors un acte qui tend à lui conférer une identité conforme à son identité personnelle, ce qui permet en retour de montrer et de conforter son identité ; c'est de la sorte un acte d'appropriation.

Le bricolage, réalisation de menus travaux, est également un moyen de marquer l'espace en fonction de son identité.

### **III.1.2.Réaliser de menus travaux : ajuster l'espace.**

Les habitants réalisent et font réaliser parfois des travaux destinés à changer les tapisseries et les peintures, plus rarement les revêtements des sols et des plafonds, ainsi que les équipements, notamment les sanitaires et les installations électriques. Lorsqu'ils réalisent ces travaux eux-mêmes, les habitants disent qu'ils «bricolent».

Le terme de «bricolage» peut être trompeur car il désigne dans le langage usuel «une réparation faite tant bien que mal, un travail d'amateur», et dérive du mot «bricole», qui évoque «un menu objet, une chose insignifiante»<sup>11</sup> : ces définitions donnent à penser que le bricolage est une broutille, un acte de réparation sans conséquence, alors que dans les discours des habitants, il s'agit au contraire d'une action souvent très importante. L'activité de bricolage est généralisée et permet aux habitants de répondre à un besoin d'adaptation de l'espace à leurs usages et à leurs idées.

#### **III.1.2.1.Le bricolage comme un besoin.**

La question des travaux personnels intérieurs n'a pas été abordée dans deux des

---

<sup>11</sup> Définitions extraites du dictionnaire "Le petit Robert", édition 1981.

entretiens réalisés et seule une locataire a expliqué ne pas avoir fait de travaux dans son appartement depuis six ans qu'elle y habite car celui-ci était refait à neuf quand elle a emménagé. Dans les 24 autres entretiens, les habitants ont donc déclaré avoir réalisé ou fait réaliser des travaux. Les travaux les plus souvent cités consistent en la réfection des peintures et des papiers peints, en allant parfois jusqu'à poncer les murs pour éviter les «grumelots» ou «picots», petites pointes de plâtre en saillie qui pourraient percer le papier. Certains posent également du carrelage, changent des équipements tels que la baignoire ou les WC, modifient le circuit électrique pour poser des appliques ou des plafonniers, installent un raccord d'arrivée et d'évacuation d'eau pour pouvoir utiliser une machine à laver, ou encore posent une porte pour fermer une pièce initialement conçue ouverte. Ces travaux sont ainsi destinés à rénover l'appartement au moment de l'emménagement, ou à l'entretenir par la suite, lorsqu'il est usé ou sali, à le refaire à son goût lorsqu'il ne plaît pas ou qu'il ne plaît plus, ou encore à améliorer le confort qu'il peut offrir. La réalisation de ces travaux est très fréquente et les habitants expriment le sentiment d'avoir besoin de les réaliser.

En effet, non seulement la quasi-totalité des habitants qui occupent leur logement depuis longtemps ont réalisé ces travaux de bricolage, mais cette activité est également présentée comme banale et fréquente pour les locataires, voire normale, comme le montrent les petits mots glissés dans ces réponses :

- «Est-ce que vous avez réalisé des travaux, depuis que vous êtes ici ? - Oui, **bien sûr**, il y a les tapisseries, peintures, carrelage, même, dans la salle de bain. (n°2, Garches, couple).
- «Est-ce que vous avez réalisé des travaux ? - Des travaux à l'intérieur ? - Oui - Ah oui, on a refait toutes les pièces, **ça c'est tout le monde**, sauf la cuisine, on ne l'a pas refaite, mais sinon, on a refait toutes les pièces. Ça, c'est selon le goût de chacun.» (n°3, Garches, femme).

Les habitants expliquent également se sentir «obligés» de réaliser des travaux, montrant que le bricolage est une nécessité et répond à un besoin :

- «Et vous avez fait des travaux dans votre appartement ? - Ah oui, oui, en arrivant on était **obligé**. C'était peint en bleu, en rose, de toutes les couleurs ! **On n'avait pas le choix !**» (n°3, Gennevilliers, femme).
- «Est-ce que vous aviez fait des travaux chez vous, avant la réhabilitation ? - On est **obligé** pour entretenir ! Bah oui ! Si on veut un appartement propre, il faut quand même faire des travaux tout le temps.» (n°10, Gennevilliers, femme).
- «Vous avez réalisé des travaux vous-même... - *Ah oui, ça, on a refait, on était **obligé**. Ça, vous savez...*» (n°13, Gennevilliers, couple).

Le bricolage est ainsi, dans les cas des habitants rencontrés, une sorte de passage obligé pour s'approprier son appartement. La nécessité de cet acte peut se mesurer également à l'aune de l'investissement important qu'il demande parfois. Il peut s'agir d'un investissement matériel, comme ce locataire qui considère comme une chance d'avoir pu dépenser une somme importante, nécessaire pour refaire sa salle de bain :

- *« Moi, j'ai mis 7.000F [1.070€] dans la salle de bain, mais ce n'est pas tout le monde. Il y a beaucoup de gens, des veuves, là, comme Mme H. qui me disent « j'aimerais bien changer ma salle de bain, mais je ne peux pas ». Grâce à Dieu, j'ai pu le faire, mais il y en a encore beaucoup qui vivent dans des salles de bain pourries, pourries ! » (n°8, Garches, couple).*

L'investissement peut se présenter sous forme de travail : certains locataires expliquent passer beaucoup de temps, dépenser beaucoup d'énergie, pour faire des travaux dans leur logement, comme dans cet exemple :

- *« Quand on a emménagé, j'ai tout refait là dedans, (...), à l'époque, j'étais jeune, et bon, bah le travail ne me faisait pas peur, donc j'ai amélioré, j'ai nettement, nettement amélioré » (n°7, Garches, couple).*

D'autres récits montrent que les habitants peuvent décider de surmonter des difficultés importantes pour parvenir à réaliser les travaux qu'ils souhaitent. Ainsi, une locataire raconte qu'elle a voulu faire refaire sa tapisserie par un ami de sa fille, au chômage, moyennant une rémunération. Celui-ci est parti en laissant le chantier en plan et en prenant l'argent. Cette locataire a donc terminé les travaux aidée de membres de sa famille éloignée, puis, ayant ainsi appris des rudiments de savoir-faire, s'est lancée seule dans la réfection d'autres pièces :

- *« J'ai fait les trois quarts toute seule, et moi, je ne suis plus toute jeune, vous savez... » (n°9, Gennevilliers, femme).*

La réalisation de menus travaux est donc une tâche souvent chère et délicate, qui demande de s'impliquer, en temps, en argent, en énergie, mais les habitants décident presque à l'unanimité de faire face à ces difficultés pour bricoler leur appartement à leur idée, selon leurs souhaits d'aménagement, d'embellissement et de propreté. Cette appropriation, souvent coûteuse, laborieuse et ardue, mais qui répond à un besoin impérieux, peut être aussi vécue comme un moment de liberté, de désir et de rêve.

### III.1.2.2. Le bricolage comme une liberté.

Le terme de « bricoleur » est parfois employé par opposition au terme de « professionnel » : un professionnel du bâtiment ne bricole pas, il travaille, c'est-à-dire qu'il utilise des méthodes, un savoir-faire, des compétences qu'il a apprises, pour réaliser des travaux qui ont été décidés par d'autres que lui. Il doit donc se conformer à un rôle et agir selon ce que son patron ou le commanditaire des travaux attend de lui. A l'opposé, lorsque les habitants disent d'un professionnel qu'il bricole, cela signifie qu'il adapte son travail en dehors des règles de l'art et qu'il se montre inventif et ingénieux pour parvenir à ses fins. Dans les discours, un travail de professionnel hors des règles de l'art mais créatif peut ainsi être traité de « bricolage », comme dans cet exemple :

- *« Du fait que ça n'a pas été fait dans la foulée des constructions, ils [les ouvriers] ont été obligés de **bricoler** un peu, si j'ose dire, vous voyez ça, par exemple, [les*

*baguettes], les nouveaux câbles passent là dessous » (n°10, Garches, couple).*

Lorsque les habitants réalisent eux-mêmes les travaux, ils utilisent le même terme de «bricolage», qui évoque un travail d'amateur, par opposition au professionnel. Mais en même temps, cette ingéniosité d'amateur, qui remplace les méthodes des professionnels, n'est pas synonyme de travail bâclé, ou peu soigné. Au contraire, sachant qu'ils œuvrent uniquement pour eux-mêmes, que leur débrouillardise et leurs idées se concrétiseront et pourront ainsi être montrées et critiquées par autrui, les bricoleurs aiment généralement s'appliquer, pour faire de leur mieux, à l'exemple de cette locataire qui dit de son mari qu'il est «bricoleur et méticuleux», et que «quand il fait quelque chose, c'est très très long, mais après, on n'y revient plus» (n°4, Gennevilliers, femme).

Ce souci de réaliser méticuleusement les travaux résulte de la volonté de présenter une image valorisante de son appartement et de ses capacités et compétences, de montrer son estime pour le travail bien fait, valeur importante pour nombre d'habitants. Un bricolage soigné est une façon d'être reconnu par autrui, de montrer son respect de valeurs collectives telles que le travail bien fait, donc de montrer son insertion dans un groupe par respect des normes, tout en apportant une touche personnelle qui permette de montrer sa personnalité et sa distinction.

Cet aspect inventif et créatif du bricolage, associé à la volonté de bien faire, permet de réaliser des désirs, des attentes, des idées, d'inscrire dans la matérialité de l'espace sa personnalité tout en la mettant en valeur. Le bricolage, acte d'appropriation, est une forme d'ajustage de l'espace à soi-même, ou selon les mots de J.MAGLIONE (MAGLIONE, 1982, p.27) :

**« Comment en effet parler de l'appropriation d'un lieu sans passer par cette spirale comprimée du ressort du temps grâce à laquelle peuvent se reconstituer les liens d'intentionnalité entre l'être porteur de son espace intérieur et l'offre nouvelle d'espace qui se donne à investir ? » .**

Le bricolage est donc la traduction matérielle d'envies, d'idées et d'opinions personnelles, situées par rapport à des représentations collectives, qui établit des relations et des liens entre l'espace réel, concret et l'espace rêvé, fantasmé et désiré. Une habitante se laisse ainsi aller à évoquer la maison de ses rêves, que le bricolage pourrait rapidement mettre à sa portée :

*« Mon mari est très bricoleur, donc il n'y a pas de problème, mais je connais des gens, à la limite j'achète une grange sur un bout de terrain, ce sera une maison cinq ans plus tard, avec tout ce qu'il faut dedans, sans payer d'employés, de trucs et de machins. J'ai mon plombier mon carreleur, mon électricien... La vie est belle, je n'ai plus qu'à faire le ménage ! » (n°12, Gennevilliers, femme).*

Le bricolage permet de transformer, dans cet exemple, une grange en maison, c'est-à-dire de passer d'un espace concret pauvre à un espace imaginé riche et agréable, comme par magie, mais en fait avec du travail (il faudrait cinq ans), et de la solidarité, chacun aidant selon ses capacités.

De même que l'appropriation par le nettoyage n'est pas un acte purement individuel, mais résulte des relations entre les membres du ménage, du consensus qui s'établit entre

leurs représentations du propre et sale, et de leur volonté d'intervenir, le bricolage est également l'aboutissement de négociations entre les personnes, au sein du ménage mais aussi à l'extérieur. La réalisation de travaux étant un besoin, mais aussi une tâche coûteuse et difficile, des relations d'entraide se nouent entre les habitants. Souvent un bricoleur a une réputation, on sait qu'il acceptera d'aider à réparer ou à réaliser de petites choses, par gentillesse, gratuitement, «pour dépanner», ou que tel autre accepte et sait faire des petits travaux en échange d'argent. Que le bricolage soit à l'origine de la création de ces relations, ou qu'inversement des liens d'amitié ou de solidarité amènent à faire de petits travaux pour autrui, ces relations peuvent être solides, comme dans cet exemple :

· *« Et puis on a une petite jeune en face qui nous aime bien, elle nous considère comme ses deuxièmes parents, alors ! mon mari, quand il peut lui faire une bricole, il fait comme avec les enfants » (n°6, Garches, couple).*

L'espace transformé, marqué par le bricolage, porte la trace à la fois de celui qui est à l'origine de la demande et de celui qui l'a réalisé. Les femmes en général expliquent qu'elles demandent à leurs maris de faire les travaux qu'elles souhaitent (alors que ce sont habituellement elles qui nettoient), des habitantes, veuves ou seules, mentionnent toujours l'auteur des travaux réalisés chez elles, le mari, le fils, un voisin..., comme dans cet exemple :

· *« Avant, j'avais un bouton dessus, c'est mon mari qui me les avait installées [les appliques], il savait le faire ! » (n°9, Gennevilliers, femme).*

Ce peut-être une façon de lui rendre hommage, de le remercier, ou de montrer sa fierté des capacités des bricoleurs, mais dans tous les cas, de rappeler que la transformation de l'espace est bien souvent le résultat de relations interpersonnelles, même si elle se déroule dans l'espace domestique. Mais quelles que soient les relations qui permettent d'aboutir au résultat final, le bricolage répond au besoin de hausser l'espace matériel à un niveau valorisé acceptable pour s'y reconnaître, à défaut d'atteindre le niveau de l'espace rêvé, en fonction des contraintes de coûts (en argent, temps et énergie) que les habitants peuvent supporter.

La réalisation de travaux permet aux habitants d'ajuster l'espace matériel à leurs aspirations, en fonction de l'usage qu'ils souhaitent en faire, des activités qu'ils veulent pouvoir y mener et de leurs idées d'esthétique et de propreté. De même que le nettoyage permet aux habitants de rendre l'espace domestique à la fois reflet et support de leur représentation de l'ordre, les travaux de bricolage leur permettent d'ajuster plus finement l'espace matériel à leurs aspirations, valeurs et normes, fondement de leur identité. La réalisation de menus travaux relève de la sorte du processus d'appropriation.

### **III.1.3. Dégrader : montrer son refus des normes.**

Si la totalité des locataires rencontrés ont entretenu et aménagé leur logement, les discours des habitants comme des professionnels révèlent que certaines personnes adoptent un comportement «anormal» par rapport à cette norme de propreté minimale. Deux catégories de comportements peuvent être distinguées : d'une part, un bricolage

«sale», pourrait-on dire, et d'autre part une dégradation de l'appartement. Dans ces deux cas, l'appropriation du logement se réalise par une transgression des normes usuelles.

### III.1.3.1 Un bricolage anormal.

Un article de Agora<sup>12</sup>, le magazine de l'office HLM de Gennevilliers, présente le cas d'un appartement que les professionnels considèrent avoir récupéré en mauvais état. Le journaliste explique que l'office a dû réaliser des travaux conséquents d'électricité, de menuiserie, de revêtement de sol, de peinture et de serrurerie, pour un montant total de 18.000F [2.750€] dont 13.400F [2.050€] à la charge du locataire, pour pouvoir le remettre en location. Selon le journaliste, cet appartement de quatre pièces avait été occupé pendant sept ans par une famille. L'article précise également que les nouveaux arrivants ont réalisé eux-mêmes une partie des travaux de réfection, utilisant des bons d'achat d'un magasin de fourniture de bricolage fournis par l'office. Les propos des nouveaux locataires sont ainsi rapportés dans l'article :

**« c'est dingue, c'est honteux, comment ont-ils pu vivre dans un intérieur pareil? », s'écrie Hécia, tandis que son mari en déduit : « des gens doivent se dire, nous ne sommes pas chez nous, on s'en fout » » .**

Cette présentation donne à penser que les anciens locataires ne sont jamais intervenus sur leur appartement et qu'ils l'ont seulement laissé se dégrader et se salir. Mais l'analyse des photographies et de leur légende présentées dans l'article montre qu'au contraire, les anciens habitants ont procédé à des aménagements :

«Une grille d'aération de guingois, sale et obstruée» : certainement gênés par l'air qu'ils sentaient passer, les anciens locataires ont dû chercher à retirer la grille et boucher le conduit (de grosses traces de scotch sont visibles sur la photographie)

«Peinture dégoulinante, fil électrique baladeur, évacuation d'eau usée bricolée» : les murs ont été repeints mais sans protection des plinthes, sur lesquelles la peinture a coulé ; le circuit électrique encastré initial a dû être complété, peut-être en raison d'un manque de prises électriques, mais les fils courent le long des murs sans être mis sous baguettes ; une machine à laver a dû être installée, avec un raccord pour les eaux usées réalisé par un simple tuyau emmanché dans une canalisation existante.

Les anciens locataires semblent donc avoir réalisé des aménagements dans leur appartement, afin d'améliorer leur confort, mais ce bricolage en dehors des normes de propreté, d'hygiène, ou de sécurité, notamment en matière d'électricité, choque le personnel de l'office comme les nouveaux arrivants. Dans la présentation de l'article, l'opposition entre un bricolage valorisé par l'office et un bricolage rejeté, considéré comme une dégradation, est rendue par l'opposition des légendes des photographies : sur la page de gauche, on peut voir toute la nouvelle famille rassemblée autour de la table, avec en légende «*La famille Z., qui a aménagé son intérieur avec goût*», et sur la page de droite, apparaissent les images de traces de scotch, de fils électriques non fixés, avec les légendes citées ci-dessus. L'auteur de l'article incite ainsi les habitants à respecter les règles de l'art lorsqu'ils font des travaux et à soigner leur réalisation, en considérant les

---

<sup>12</sup> Agora – Revue de l'OPMHLM de Gennevilliers, n°25, juin 1996, pp. 24-25.

aménagements réalisés comme une simple dégradation, considérée négativement dans les représentations collectives.

Un autre exemple a été rapporté par quelques habitants de la résidence des Châtaigniers, à propos d'un couple âgé, qui utilisait son appartement de façon particulière :

- « *C'était un petit peu un genre de clochards, et ils ramassaient tout ce qu'ils trouvaient dans la rue, ils faisaient les poubelles, ils ramassaient les cartons, il y en avait plein partout. Il avait écroulé le lavabo dans la salle de bain, la baignoire, elle était esquincée. (...) et l'appartement était à refaire entièrement (...) c'était le taudis parfait* » (n°1, Garches, femme).
- « *C'était dans un état piteux (...) moi, je n'ouvrais même pas ma fenêtre de cuisine, tellement ça sentait pas bon ! et puis même, ils avaient des bouteilles de gaz, je l'avais dit au gardien, on n'a pas le droit logiquement d'avoir des bouteilles de gaz dans la cuisine, bon, ils ne l'ouvraient pas ça allait, mais c'est vrai que c'était un problème là* » (n°5, Garches, femme).
- « *C'était un cas ! (...) des cartons, des cartons, il y en avait partout, je ne sais pas ce qu'ils faisaient, ce qu'ils ramassaient, c'était très sale, très bizarre* » (n°10, Garches, couple).

Dans ce cas, comme dans l'exemple précédent, l'usage de l'appartement se fait en dehors des normes, reconnues et valorisées par les autres habitants ou les organismes HLM. L'espace matériel est considéré comme étant dégradé car il ne permet plus qu'un usage «normal» soit réalisé de l'appartement (en raison de la saleté, du désordre, des équipements abîmés, etc). Mais cette transformation de l'espace matériel en dehors des règles et des normes est tout autant une appropriation de l'espace domestique qu'un bricolage valorisé, puisque ces habitants adaptent l'espace matériel à l'utilisation qu'ils veulent en faire, puisqu'ils inscrivent concrètement ou laissent les traces dans leur espace domestique de leurs activités et de leurs idées.

D'autres personnes adoptent un comportement hors normes, qui modifie l'espace non par volonté de transformation ou d'adaptation, mais par l'absence de toute forme de nettoyage.

### III.1.3.2. Salissures et dégradation.

Un exemple de ces comportements est également décrit par un article paru dans Agora<sup>13</sup>, intitulé «Triste appartement – Des vies en déshérence». En voici quelques extraits :

**« Il est des logements dont la vue vous fait douter de la capacité de l'être humain à vivre en société. (...) l'appartement suinte une odeur étrange, des senteurs nauséabondes flottent dans toutes les pièces. Le plancher de bois mosaïque est brunâtre, imprégnés de différents liquides de tous ordres de provenance indéfinissable pour certains, à l'odeur caractéristique pour d'autres. (...) dans une pièce, le bois est imbibé, du liquide affleure, c'est là sur des journaux que**

<sup>13</sup> Agora – Revue de l'OPMHLM de Gennevilliers, n°32, décembre 1998, pp. 23.

***s'allongeait l'animal du locataire. Dans d'autres endroits, sur le sol, ça moutonne. Dans ce qui a été une chambre, des pots de peinture étaient stockés à même le sol. (...) les carreaux des bouges du port d'Amsterdam, chers à Brel, sont plus propres. (...) comment peut-on vivre ainsi ? (...) phénomène d'accélération, puis la glissade qui fait qu'un être humain devient l'ombre de lui-même »***

Les premières phrases montrent que l'appartement a été profondément modifié par son occupant, qui a évité toute forme de nettoyage ou de protection de l'espace matériel contre des salissures multiples. La transformation est alors aussi visible que si des travaux d'aménagement ou de décoration avaient été réalisés : il s'agit d'un marquage de l'espace concret, comme le rappelle J. MAGLIONE (MAGLIONE, 1986, p.190) :

***« Cette manière de marquage du lieu à partir d'une lente déposition des effluves ou des actes du corps les plus routiniers peut affecter très diversement les espaces intérieurs d'un logement en produisant avec d'autres moyens le même résultat qu'on obtient communément avec un changement de couleur » .***

Or ce marquage correspond à une façon de vivre propre à son ou ses occupants, c'est une mise en adéquation entre l'espace matériel et celui qui l'utilise ou le gère. Ce qui frappe les esprits dans ces comportements est l'anormalité : on trouve très souvent dans les discours qui évoquent ces comportements l'explicitation d'une relation entre anormalité du logement, anormalité du comportement et anormalité de la personne. Ce rapprochement apparaît dans l'article par la question « Comment peut-on vivre ainsi ? » et par la première remarque « Il est des logements dont la vue vous fait douter de la capacité de l'être humain à vivre en société ». De même, le pilote du chantier de l'opération de Paul Eluard explique, à propos d'une autre réhabilitation :

*« On ne peut pas mettre des ouvriers dans un tel logement. On en a vu un ce matin, c'était l'électricien qui refusait d'aller travailler dedans. – C'est de la saleté, c'est dégradé ? – C'est tout, c'est les cafards partout, vous avez une couche de poussière, des saletés par terre. C'est des logements... il y a une personne ce matin, elle reçoit tous les SDF de Gennevilliers, donc c'est un lieu de rendez-vous, c'est tout ce qu'on veut... »*

La relation entre l'anormalité du comportement de l'habitant – « il reçoit tous les SDF de Gennevilliers » – et l'anormalité du lieu qui en découle – « un lieu de rendez-vous, tout ce qu'on veut » – apparaît clairement dans le rapprochement des termes. L'idée de laisser-aller, d'une dégradation simultanée de la vie de l'habitant (voire de son identité elle-même) et de son espace domestique, chacune favorisant l'autre, est également présente dans les discours. L'auteur de l'article considère que ces personnes évoluent puis « s'installent » dans la marginalité, et l'utilisation du terme « s'installer » renvoie indirectement à l'idée de se loger, d'occuper son habitat en l'adaptant. Il parle également d'un « phénomène d'accélération », d'une « glissade », qui fait qu'un « être humain devient l'ombre de lui-même », c'est-à-dire que sa personnalité, son identité a changé parallèlement à celle de son logement, chacune en résonance avec l'autre. Le discours d'une habitante montre d'une part qu'elle associe une vie marginale dans un espace sale à la honte, et d'autre part, qu'elle nettoie elle-même par peur d'entrer dans une spirale, ce qui révèle une peur de perdre peu à peu sa dignité en se dispensant de faire du ménage :



- «Mais pourquoi ils [des habitants, au moment de la réhabilitation] ne veulent pas ouvrir [leur porte] ? – *Tellement c'est sale, tellement ils ont honte. Il y en a dans la tour en face, ça pullule*»
- «*Vous vous dites le matin « je balaye, mais à quoi ça sert ? » Il faut le faire, parce que sinon, on entre vite dans un engrenage*»(n°12, Gennevilliers, femme).

Cet «engrenage» qui fait que l'anormalité de la vie quotidienne se traduit par une anormalité de l'espace domestique, qui tend à son tour à encourager et amplifier l'anormalité du comportement, est un processus de construction identitaire. Nous retrouvons les mêmes résultats que S. DUPUY, qui vérifie son hypothèse initiale selon laquelle la dégradation est une «appropriation négative», si l'on considère que le terme «négatif» peut être compris dans le sens de «anormal» (DUPUY, 1983, p.7) :

**« La dégradation est un mode d'appropriation et fait partie de celui-ci dans son rapport à l'identité. (...) Si l'appropriation possède un caractère préventif par rapport à la dégradation, n'est-ce pas parce qu'en tant que prise de possession « positive » elle rend inutile la dégradation qui serait alors une prise de possession « négative », « en creux » ? »**

Les ménages s'approprient ainsi leur espace domestique, en adoptant des comportements qui transforment l'espace matériel et qui montrent de la sorte la personnalité de leurs auteurs, que ce soit par des actes qui révèlent une personnalité tout en respectant les normes (nettoyage effectué dans des limites personnelles, menus travaux d'aménagement et d'embellissement soigneusement réalisés), ou beaucoup plus rarement par des actes de transgression des normes (salissures, dégradations, bricolage dangereux). Tous les habitants rencontrés ont effectué des transformations qu'ils jugent positivement, en fonction de leurs idées et des représentations collectives : par ces actions de nettoyage et par la réalisation de menus travaux, ils ont valorisé leur appartement. Cette valorisation, qui résulte d'une transformation de l'espace matériel, est également réalisée par la construction d'images positives du logement.

### III.2.Construire une image valorisée du logement.

---

*L'image que chaque ménage construit de son logement est éminemment riche et complexe. Il serait vain d'inciter les habitants, par des questions directes, à décrire cette image, car celle-ci est le fruit d'un mélange d'impressions, de sentiments, d'idées, de jugements, d'interprétations personnelles de représentations sociales, qu'il est impossible de traduire fidèlement par des mots. Les habitants auraient eu, de plus, le désir de donner une réponse qui les valorise auprès de l'enquêteur, ce qui aurait introduit un biais important dans l'analyse qui a justement pour objet de rechercher des éléments de valorisation.*

*Néanmoins, certaines des caractéristiques de cette image se révèlent lorsque les habitants sont amenés à évoquer leur logement dans des situations qui nécessitent d'avoir recours à l'image qu'ils s'en font pour raconter des événements passés, envisager des projets d'avenir, ou évoquer d'autres endroits. La phase d'emménagement dans l'appartement, le projet éventuel d'un départ, et la comparaison avec d'autres lieux*

*d'habitat ont ainsi fait l'objet d'une analyse destinée à cerner quelques aspects de l'image que se font les ménages de leur logement.*

### **III.2.1.Un emménagement valorisé.**

Au cours des entretiens, la première question posée aux habitants concernait leur arrivée dans le logement, à la fois pour initier le dialogue grâce à une question simple, lancer le récit selon un ordre chronologique et pour connaître systématiquement leur parcours résidentiel, afin d'analyser les relations initialement nouées entre les habitants et leur logement. La très grande majorité des locataires rencontrés sont arrivés, si ce n'est dans leur appartement du moins dans le quartier, au moment où ils avaient des enfants en bas âge, donc à un moment où le besoin d'un logement confortable était plus impérieux. La majorité d'entre eux est également arrivée dans les années 1960-1970, où la pénurie de logement était très sensible. Les conditions d'attribution des logements sociaux ont rendu l'obtention de l'appartement dans ce contexte longue et difficile. Ces deux facteurs, forte nécessité de trouver un logement confortable et difficultés pour l'obtenir, ont ainsi convergé de telle sorte que l'appartement apparaisse à ses nouveaux occupants comme un espace de vie longtemps désiré et attendu, qui a nécessité de nombreux efforts pour être obtenu et qui est donc investi d'une charge affective forte au moment de sa première occupation.

#### **III.2.1.1Un appartement attribué mais conquis.**

Les logements sociaux sont attribués selon différentes filières (Préfecture, municipalité, employeur), et les habitants rencontrés ont déposé des demandes auprès d'organismes différents. Mais quels que soient les services auxquels ils se sont adressés, ils ont dû monter un dossier de demande de logement, attendre un long moment avant d'avoir une réponse, puis accepter le premier appartement qu'on leur proposait, car en cas de refus, il était peu probable qu'ils reçoivent une autre proposition.

Cette caractéristique d'absence de choix dans l'obtention des logements apparaît souvent dans les entretiens, et presque systématiquement pour les ménages qui sont arrivés dans les années 1960-1970. En voici quelques exemples :

- «Est-ce que vous avez pu choisir, visiter ? – *Non, non, on m'a attribué cet appartement*» (n°6, Gennevilliers, femme).
- «C'était le premier, c'était le bon ? – *Oui, bah, à cette époque là, on n'avait pas trop le choix, c'était les années 60, 66.*» (n°7, Gennevilliers, couple).
- «*Pour tous les offices HLM, il est clair que si vous refusez un logement, on ne va pas vous en représenter un quinze jours plus tard, alors je n'ai pas eu le choix, et j'ai pris celui-ci*» (n°12, Gennevilliers, femme).
- «Vous avez pu en visiter beaucoup ? - *Ah bah non, figurez-vous, il y avait celui-là, il n'y en avait pas 36 !*» (n°13, Gennevilliers, couple).

Les habitants tendent ainsi à justifier leur absence de choix de leur appartement par le fait qu'ils se trouvaient dans une situation de pénurie de logement et que la proposition qui

leur était faite était déjà une chance. S'ils prennent ainsi le soin de préciser ce contexte, c'est certainement parce qu'ils considèrent que l'absence de choix est aujourd'hui, dans les représentations collectives, considérée négativement, et qu'ils souhaitent atténuer ou justifier cet aspect de leur arrivée dans leur appartement.

Mais si les habitants n'ont pas disposé de la capacité de pouvoir visiter, réfléchir ou hésiter et finalement décider de retenir un logement parmi d'autres, comme cette capacité peut exister dans le secteur privé, ils ne se sont pas désintéressés de l'obtention de leur appartement, loin s'en faut.

La pénurie de logements des années 1960-1970 et les conditions d'attribution, qui nécessitent d'établir des listes demandeurs et des critères de priorité, engendrent souvent de longs délais. Certains des habitants l'affirment clairement :

- «Et ils ont pu vous trouver un appartement rapidement ? – Non, non, on a attendu longtemps, parce qu'à l'époque, il n'y a avait pas de... non, non, ça a été assez long pour l'obtenir, je ne me souviens plus, mais...» (n°10, Garches, couple).

D'autres ont intégré ces contraintes et l'attente leur paraît normale :

- «Est-ce que vous avez attendu longtemps l'appartement ? Non, on s'est mariés en 54, on a dû attendre deux ou trois ans, je ne me souviens plus vraiment. - Ça vous a paru long ? – Oui, quand même, parce que quand on est mal logé, quand on a qu'une petite pièce comme ça. Enfin, on était heureux quand même, quand on est jeunes mariés, qu'on s'aime...» (n°9, Gennevilliers, femme).
- «Et vous n'avez pas eu de problème pour avoir l'appartement, ou vous avez attendu longtemps ? – Pour l'époque, on dira qu'il n'y a pas eu de problème, j'ai fait ma demande alors que ma fille était née, elle est née en octobre 74, donc j'ai mis six mois, peut-être un an à tout casser, oui, un an. A l'époque, comme il y avait des problèmes de logement, c'était correct» (n°12, Gennevilliers, femme).

Certains ont plus de chance et obtiennent leur appartement beaucoup plus rapidement, notamment parmi les plus jeunes emménagés, et pour ceux qui passent par la filière du 1% patronal. Que cette attente soit de plusieurs mois ou de plusieurs années, qu'elle soit considérée comme longue ou non, cette période est source à la fois d'inquiétudes et d'espoir.

Les habitants qui se considèrent mal logés redoutent que leur demande n'aboutisse pas et de devoir attendre longtemps ou effectuer de nouvelles démarches pour être enfin correctement logés à leurs yeux. Une habitante utilise, par exemple, l'expression :

- «J'avais une épée de Damoclès au-dessus de la tête» (n°12, Gennevilliers, femme).

Une autre locataire explique qu'elle redoutait de ne pas trouver de logement : son beau-père lui prêtait gratuitement un petit pavillon, mais a chassé toute la famille du jour au lendemain pour le mettre en location. Elle a vécu très douloureusement cet événement et précise :

- «C'est vite fait de se retrouver dehors sans rien» (n°1, Garches, femme).

Simultanément, cette attente génère l'espoir d'obtenir un logement confortable, agréable, qui réponde à tous les souhaits et désirs, comme l'explique cette habitante :

*«Ça m'a plu tout de suite, parce que ça remonte quand même à plus de 20 ans, je sortais d'un petit boui-boui pas possible, de je ne sais pas : 20 m<sup>2</sup>, alors tu imagines, quand tu arrives ici, c'est absolument génial. Tu en rêves, jusqu'à ce que tu aies l'accord, tu en rêves ! »* (n°11, Garches, femme).

Si pour certains l'arrivée dans le logement est surtout une affaire de temps et d'opportunité, pour d'autres le déménagement est une véritable épreuve parce qu'il demande d'effectuer de pénibles démarches.

Une habitante raconte son parcours : elle habite en Bretagne avec son mari et ses deux enfants, lorsque celui-ci trouve un emploi à Gennevilliers par une petite annonce. Il vient travailler d'abord seul, puis après un an de séparation, sa famille vient le rejoindre. Ils s'installent dans l'immeuble Gérard Philippe, mais le loyer devient trop élevé lorsque le mari subit un chômage technique : ils doivent donc partir au bout de deux ans et après un passage de 7-8 mois à l'hôtel, ils obtiennent un appartement dans l'immeuble Renoir. Trois ans après, souffrant de problèmes de santé qui rendent tout déplacement difficile, ils changent de bâtiment et viennent s'installer dans l'immeuble Paul Eluard, qui dispose d'un ascenseur. Ces nombreux déménagements, qui correspondent à des changements importants sur les plans de l'emploi et de la santé, et souvent difficiles à vivre pour cette famille, ont chaque fois nécessité des efforts importants :

- *« Il y avait une dame [de l'office HLM], elle n'y est plus, elle est à la retraite, très gentille d'ailleurs, parce que nous, quand on a pris ce logement là, mon mari, il ne gagnait presque pas, et puis après, il s'est retrouvé, pas au chômage, mais ça ne marchait pas, l'usine. Donc il travaillait à mi-temps, donc il avait un salaire vraiment minime, donc elle nous a dit « prenez-le [l'appartement], et nous, on va s'arranger » , et heureusement qu'on a fait ça, parce qu'on ne l'aurait pas eu, et on l'a pris, puis on s'est arrangé, à revenir sur la pente après, mais c'était très dur. On n'avait pas grand chose, même quand on est monté ici, on n'avait rien, nous.»* (n°3, Gennevilliers, femme).

Le manque de ressources rend parfois les démarches pénibles. Il s'agit souvent pour les locataires de faire bonne impression, de tenter de convaincre qu'ils «méritent» cet appartement. Cette nécessité de prouver sa solvabilité peut engendrer des humiliations, comme l'explique une habitante. Celle-ci présente spontanément au début des années 1970 une demande au maire de Garches pour obtenir un logement social. Le maire ne la reçoit pas et la secrétaire lui répond que «de toutes façons, tout est plein». Puis elle profite de l'aide d'une assistante sociale, qui lui trouve finalement son appartement dans la résidence des Châtaigniers. Le dossier devant être retiré à la mairie, elle retrouve la même secrétaire, qui lui demande cette fois comment elle pourra payer le loyer. Cette habitante se dit profondément blessée de cette question et affirme se souvenir encore aujourd'hui précisément de sa réponse :

- *«Je mangerai du pain sec, mais je paierai mon loyer, je n'ai aucune dette nulle part !»* (n°1, Garches, femme).

Parfois, les habitants expliquent qu'ils ont joué du système d'attribution pour le détourner à leur profit. Ainsi, à Gennevilliers, un ménage a pris l'initiative de rencontrer directement le maire:

- *« On a même été voir le maire pour avoir un logement, parce qu'on s'apercevait qu'il y avait des gens qui s'étaient inscrits après nous et qui avaient leur logement et pas nous, alors on est allé voir le maire, et on est allé tout de suite à la Banane [immeuble voisin de l'immeuble Paul Eluard, en forme de banane]»* (n°13, Gennevilliers, couple).

A Garches, un homme a fait croire à son employeur que son domicile allait être démoli : comme il était d'astreinte, sa société lui a trouvé, dans le cadre du 1% patronal, un appartement proche de son travail, dans la résidence des Châtaigniers ; en fait, la démolition a eu lieu bien plus tard, mais sa femme voulait quitter le petit pavillon sans confort qu'ils occupaient et profiter des nouveaux appartements qui venaient d'être construits.

Les habitants obtiennent ainsi généralement leur logement au terme d'une longue attente, qui génère à la fois la crainte de se trouver dans des situations difficiles si l'attribution de l'appartement tarde trop et l'espoir d'avoir finalement un appartement particulièrement agréable, et souvent après des démarches pénibles ou des efforts importants. Au moment de l'entrée dans le logement, celui-ci a donc déjà un prix important aux yeux de ses nouveaux occupants, celui des efforts qu'il a suscités pour être obtenu, et se trouve de la sorte valorisé.

### **III.2.1.2. Un appartement apprécié.**

Cette valorisation est d'autant plus explicite au moment de l'emménagement pour les habitants que ceux-ci ont tendance à comparer leur nouveau logement avec l'ancien, et que cette comparaison est toujours particulièrement favorable au nouvel appartement, les anciennes conditions de logement étant généralement très difficiles. La plupart des habitants rencontrés, et notamment ceux qui sont arrivés dans les années 1960 ou au début des années 1970, vivaient auparavant dans des conditions de confort matériel largement inférieures à celles qu'ils considéraient comme nécessaires. Parmi celles-ci, la taille de l'appartement, par rapport au nombre d'enfants, est la condition la plus souvent évoquée :

- *«Quand on vit à quatre dans un deux pièces, qu'on dort à quatre dans une chambre, ça fait un peu serré, quand même !»* (n°1, Gennevilliers, femme).
- *«Je demeurais à Levallois avec mon mari qui était de Gennevilliers, et on n'avait qu'une petite pièce de trois mètres sur cinq»* (n°9, Gennevilliers, femme).
- *« On vivait à quatre dans un deux pièces»* (n°12, Gennevilliers, femme).
- *«C'était trop petit pour les enfants»* (n°9, Garches, homme).

- *«Nous avons trois enfants, et nous étions trop petitement logés»* (n°10, Garches, couple).
- *« Je sortais d'un petit boui-boui pas possible, de je ne sais pas : 20m<sup>2</sup>»* (n°11, Garches, femme).

Certains habitants évoquent également de graves problèmes de chauffage, à l'exemple de cette locataire qui habitait dans un petit pavillon sans eau chaude courante, avec une chaudière à bois qui devait être ravitaillée régulièrement, alors que son mari était malade, qu'elle avait un enfant et qu'elle devait travailler (n°1, Garches, femme). D'autres encore habitaient dans des logements qui devaient être démolis, pour raison d'insalubrité, ou dans des logements dégradés, comme dans cet exemple :

- *«J'étais dans un petit logement, qui n'était vraiment pas très... pas très propre, et puis j'avais trois enfants »* (n°11, Gennevilliers, femme).

Une habitante raconte qu'elle est restée avec sa famille à l'hôtel plusieurs mois avant d'obtenir son appartement, ce qui n'était pas si rare à l'époque, au début des années 1970 (n°3, Gennevilliers, femme).

Face au manque de confort des anciens logements, les nouveaux apparaissent d'emblée comme particulièrement agréables, même s'ils n'ont pas été choisis par leurs occupants mais attribués. Cette caractéristique des appartements, de dégager une impression de commodité et de bien-être au moment de l'emménagement, peut s'estomper au fil du temps, notamment en raison de l'évolution à la hausse des normes de confort dans les représentations collectives. Néanmoins, les habitants conservent dans leur mémoire cette première impression, qu'ils associent, dans le cadre d'un souvenir général de leur arrivée, aux raisons qui ont pu les pousser à déménager : naissance d'un enfant, rapatriement d'Algérie, etc.... L'image de leur logement qu'ils ont construite au fil du temps comprend donc cet aspect d'un logement initialement valorisé, car ayant demandé des efforts pour être obtenus et offrant un niveau de confort bienvenu, en lien avec l'histoire et les besoins du ménage.

Cette valorisation initiale ne semble pas se dégrader dans la durée, car l'évocation d'un départ éventuel du logement occupé ne suscite pas de désir de «fuite» d'un endroit devenu pénible à vivre.

### **III.2.2.Un éventuel départ raisonné.**

Lorsqu'un déménagement est évoqué dans les entretiens, que la question soit posée par l'enquêteur ou spontanément abordée par les enquêtés, les habitants réagissent de trois façons différentes. D'une part, certains expliquent qu'ils ne voient aucune raison de quitter leur appartement, ce qui les amène à préciser les liens étroits qui les rattachent à leur logement. D'autres sont plus partagés : certains facteurs les poussent à souhaiter changer de résidence, mais le risque de perdre des avantages dans ce changement les arrête. D'autres encore sont prêts à partir et donnent les raisons qui les poussent à déménager : celles-ci sont présentées comme étant suffisamment impérieuses pour surmonter l'attachement au logement. Cette dernière catégorie de personnes est très peu

représentée, à Garches comme à Gennevilliers.

### III.2.2.1. Un attachement à l'appartement.

Une locataire réagit à l'idée de quitter son logement en deux temps : la première idée qui lui vient à l'esprit est qu'elle est trop attachée à son appartement, idée qu'elle complète ensuite en donnant les qualités pour lesquelles elle apprécie particulièrement son logement :

**« Vous connaissez beaucoup de gens ici... Pas mal. - Ça compte ? - C'est ce qui me fait rester ici, aussi. - Sinon, vous auriez envie de partir ? - Je ne crois pas, dans ce logement, j'ai presque l'impression d'avoir mes racines. Ma dernière fille a été faite ici, je l'ai mariée il y a deux mois, bon... Il y a trop de souvenirs, c'est trop ancré, je ne pourrais pas partir. Je suis trop rattachée à ce logement. Et puis, il est situé de façon exceptionnelle, une face au nord, une face au sud, pour le linge, c'est génial, je ne me prends pas la tête avec un sèche-linge. On est bien chauffé l'hiver, c'est très important, pas surchauffé : bien chauffé. On a un peu chaud l'été, la preuve, mais... Non, quelque part, je ne voudrais pas partir ». (n°12, Gennevilliers, femme).**

La description et la mise en avant des qualités du logement, telles que le chauffage ou l'exposition, sont destinées à donner les raisons pour lesquelles cette habitante souhaite rester dans son appartement. Cette personne cherche à justifier son désir de rester, par opposition à l'envie de déménager, en pointant les avantages qu'elle en retire ; pourtant elle pourrait certainement retrouver les mêmes qualités ailleurs, voire de meilleures conditions de logement. Ces qualités du logement semblent donc moins importantes, dans le désir de ne pas quitter le logement, que les premières phrases de la citation, qui mettent l'accent sur la relation privilégiée construite avec l'appartement et qui sont les premières à venir à l'esprit de cette personne.

Les termes « racines », « ancré », « rattachée » qu'elle utilise sont des mots forts pour rendre compte de l'étroitesse du lien qui l'unit à son appartement. Il semble qu'avec le temps, le passé de la famille se soit inscrit dans les murs, que les habitants aient créé des liens entre leur appartement, espace matériel, et leur histoire. La construction de ce lien a été analysée par J. MAGLIONE, qui la décrit comme « une imprégnation mutuelle du visage de l'entour et de la physionomie de son occupant », il s'agit de « rebrancher les fils qui rattachent le dedans de l'être à son entour » (MAGLIONE, 1982, p.27).

Cette idée apparaît également chez une autre habitante, qui dit :

**« Je n'aimerais pas déménager et me retrouver dans un milieu que je ne connais pas. J'ai ma fille qui habite Garches aussi, et je suis trop habituée à ici, j'aurais l'impression de me retrouver dans un autre monde. C'est plus difficile. On arrive à un âge, où... Il faut être jeune pour faire ça. Pas de rester isolée, parce que ça, je ne crois pas, mais de refaire toute une... » (n°4, Garches, couple).**

L'opposition des termes « un milieu que je ne connais pas » et « un autre monde » avec les mots « trop habituée » marque l'opposition entre l'inconnu et l'espace patiemment approprié par son usage. Cette personne n'a pas envie de faire à nouveau l'effort de construction nécessaire (il faudrait « refaire »), pour s'intégrer dans un nouveau lieu de vie et lui imprimer sa marque. Passer d'un monde inconnu à un lieu familier demande du

temps, de développer des pratiques, des habitudes, des souvenirs, des idées, en lien avec l'espace.

Au contraire de ces habitants qui ne formulent pas le souhait de partir et l'expliquent par l'absence d'envie de recommencer un processus d'appropriation, d'autres font part de leur vœu de déménager, mais qu'ils répriment pour des raisons diverses.

### **III.2.2.2.«Ne pas échanger un cheval borgne contre un aveugle».**

Certains habitants citent des caractéristiques négatives de leur appartement et affirment que ces désagréments les incitent à changer de lieu de résidence, mais la peur d'être déçu par le changement est suffisamment forte pour qu'ils relativisent les points négatifs et se contentent finalement de leur appartement actuel.

Une habitante, par exemple, aborde spontanément et soudainement le sujet d'un éventuel déménagement au cours de l'entretien et justifie aussitôt sa position et celle de son mari sans qu'aucune question ne lui soit posée, comme si elle poursuivait des réflexions déjà ébauchées :

**« Mais à Gennevilliers, c'est le moins cher, alors il ne faut pas se plaindre. C'est pour ça, moi, déménager, ça fait trop longtemps que je suis là, et puis mon mari, il ne veut pas, lui. Il dit que depuis le temps qu'on est là... C'est vrai qu'on est habitué, ce n'est quand même pas pareil. Des fois aussi, quand vous déménagez, on ne sait pas sur qui on va tomber, quel logement on va avoir. C'est toujours pareil, tandis que là, on a tout, c'est ça qui est bien. » (n°3, Gennevilliers, femme).**

Cette habitante éprouve le même attachement que les locataires précédemment cités, qu'elle exprime par des termes évoquant les habitudes («ça fait trop longtemps que je suis là», «depuis le temps qu'on est là», «on est habitué») et montre finalement qu'elle ne reproche rien à son appartement («on a tout»). Mais la part de rêve qu'offrirait un nouveau logement semble forte, et plus que son mari, elle paraît souhaiter un changement ou une amélioration. Mais plus encore que cette envie, la peur de l'inconnu l'emporte. Cet aspect est amplifié par les caractéristiques des procédures d'attribution de logement, qui ne permettent pas aux locataires de conserver l'initiative du choix de leur prochain appartement : ils ne peuvent estimer très précisément les qualités du nouvel appartement par rapport à l'ancien, puisqu'ils doivent se résoudre à attendre une proposition de la part de l'organisme HLM. Le changement est alors perçu comme un risque : à l'espoir d'obtenir un logement plus confortable, ou plus agréable, se mêle la peur de perdre ce que l'on a déjà, ce qui impose de ne pas considérer un déménagement sur un coup de tête, mais comme une action réfléchie et soupesée, comme l'explique cet habitant :

**« Et malgré tout la qualité de vie s'est détériorée. Donc il y a des moments, j'ai vraiment envie de faire mes bagages, et puis après, j'ai quand même la tête sur les épaules, et je regarde aussi ailleurs, et je me dis attention de ne pas échanger un cheval borgne pour un aveugle. Je pondère ma colère. Mais il y a quand même des francs moments de mal vivre » (n°5, Gennevilliers, homme).**

Ce locataire précise les raisons de ce qu'il appelle le «mal vivre» dans la suite de l'entretien : il s'agit de la détérioration de ses relations avec ses voisins, notamment ses voisins directs dont le bruit le gêne, et la disparition des commerces de proximité, ce qui à la fois participe à la perte de convivialité qu'il déplore et rend les achats quotidiens plus



désagréables. Dans ce cas, l'espace de l'appartement proprement dit donne satisfaction, tandis que l'environnement du logement est jugé pesant. Le processus d'appropriation repose sur une image globale favorable et valorisée du logement, mais intègre également la reconnaissance de points de divergence entre la perception de l'environnement de l'appartement et les souhaits du ménage. A l'inverse, on trouve un exemple à Garches d'une image valorisée qui repose d'abord sur la situation et non sur l'intérieur de l'appartement :

**«Maintenant, moi, ça ne me plaît pas beaucoup parce qu'avec les deux filles, ça commence à être petit. Mais bon, c'est un choix. C'est-à-dire que vous préférez rester dans la région,...- Oui, on préfère ici plutôt qu'acheter un pavillon, ou un appartement, ailleurs, on préfère rester ici. - Parce que vous aimez bien la résidence ?... - Voilà, et puis on sait ce qu'il y a autour. Certaines régions, c'est pas très bien fréquenté, alors... » (n°2, Garches, couple).**

Ainsi, même les personnes qui éprouvent le désir de quitter leur logement, ou surtout de vivre dans un appartement qu'elles estimerait supérieur, conservent une image valorisée de leur appartement, qui malgré ses éventuels défauts, a l'avantage d'être approprié et semble donc préférable à un autre qui pourrait présenter, à l'usage, de lourds inconvénients. L'appropriation permet donc de créer une image valorisée du logement, qui apparaît alors comme un endroit qui peut présenter des défauts mais auquel on est attaché, image qui contribue en retour à alimenter le processus d'appropriation.

Certains locataires sont quant à eux décidés à partir, mais l'analyse de leurs motivations montrent que cette volonté ne repose pas sur une conception dévalorisée de leur appartement mais est au contraire présentée comme résultant d'une obligation.

### III.2.2.3.Des départs qui paraissent s'imposer.

Pour nombre de locataires, le moment de la retraite, comme dans l'exemple qui suit, est l'occasion de partir s'installer en province. Généralement, il s'agit d'un projet préparé de longue date, par l'acquisition d'une propriété et son occupation durant les vacances :

**« Nous, on va bientôt partir, remarquez. - Ah bon ? - (elle) Ah oui, oui, [rires], (lui) c'est la retraite, on va bientôt s'en aller. - Vous voulez partir en province ? (lui) Eh oui, eh oui. Sinon, on était globalement satisfait, c'est sûr. - Vous allez avoir un petit pincement au cœur, quand même, quand vous allez partir ? (lui) Oh oui, peut-être, (elle) oui, ça c'est sûr, (lui) mais enfin bon, il faudra bien. Non, de toute manière, ici, à la retraite, c'est pas... (elle) Il faut laisser la place aux jeunes. (lui) On a du mal à rester en appartement. A la retraite, ça permet de partir en province. » (n°7, Gennevilliers, couple).**

Dans ce cas, il n'y a aucune rupture dans l'appropriation du logement, qui ne devient pas tout à coup insupportable, mais plutôt un transfert, le nouveau logement étant peu à peu investi et s'intégrant sans hiatus dans la trajectoire résidentielle. La valorisation de l'ancien logement n'est pas remise en cause : c'est le nouveau qui possède des atouts supplémentaires et prend place dans une évolution souhaitée. Le départ est parfois difficile : couper les anciens liens est toujours un peu douloureux, mais cette peine est compensée par l'espoir d'une meilleure qualité de vie. Pour atténuer la difficulté de ce départ, au moment de sa concrétisation, cet habitant précise qu'il faudra qu'il parte,

comme s'il s'agissait d'une obligation, une fois le choix effectué. Le déménagement semble s'imposer en raison du changement de vie du ménage, qui ne serait plus compatible avec l'appartement, même si celui-ci conserve son image valorisée.

Dans un autre exemple, un habitant cite l'ensemble des travaux importants qu'il a réalisés dans son appartement et enchaîne aussitôt sur la nécessité de le quitter à présent :

**«Vous avez fait beaucoup de travaux... - (lui) et on est presque prêt à partir, d'ailleurs, parce que ma femme... (elle) je ne peux presque plus marcher, je ne peux plus marcher, et il y a beaucoup d'escalier à monter et à descendre. (...) (lui) Alors... on va attendre un petit peu, parce que j'ai demandé à la ville, à la commune, mais ils ne se réveillent pas, alors il va falloir qu'on cherche nous-mêmes, c'est tout. Vous savez tout ! - Et vous avez envie d'aller où ? de quitter la région parisienne ? - Non, non, pas en plein Paris, non, par ici, c'est pas la peine, pour avoir un appartement autre, que ILM ou HLM, ou ce que vous voulez, si vous allez dans le privé, c'est des prix fous, on ne peut pas accéder, donc on va s'éloigner un peu, on va aller dans les Yvelines, enfin, on va essayer d'aller dans les Yvelines. » (n°7, Garches, couple).**

Dans ce cas, le prochain logement est envisagé par nécessité, pour des raisons précises de santé, et non avec envie ou espoir. L'association d'idées entre les travaux réalisés et l'obligation de partir montre qu'il est douloureux de renoncer à tout le processus d'appropriation réalisé, d'autant plus que le montant des loyers oblige cette famille à s'éloigner plus qu'elle ne le souhaiterait. Mais l'usage de l'appartement ne peut plus se faire comme les habitants l'attendent, et malgré une représentation très valorisée du lieu de vie, un départ s'impose.

L'analyse de la façon dont les habitants conçoivent un éventuel départ permet donc de mettre en évidence quelques caractéristiques de l'image qu'ils ont construite de leur logement au fil du temps. Un déménagement, qui peut pourtant porter la promesse d'une meilleure qualité de vie, n'est parfois pas envisagé pour la seule raison que les habitants se sentent trop attachés à leur logement, c'est-à-dire qu'il faudrait renoncer à l'espace approprié et recommencer un autre processus d'appropriation, ce qui demande un effort jugé alors trop considérable. Et pour les habitants qui présentent des arguments en faveur d'un déménagement, le risque d'obtenir un logement qui soit finalement désagréable à l'usage l'emporte sur l'envie de changement : la volonté de ne pas quitter un endroit auquel on est attaché et la peur de l'inconnu sont supérieurs à l'espoir de vivre dans un appartement plus agréable. Enfin, pour les habitants qui sont prêts à s'installer ailleurs, l'évocation du départ n'est jamais associée à une représentation globalement négative du logement, mais à une nécessité. Dans tous les cas donc, les habitants évoquent, explicitement ou implicitement, un fort attachement à leur appartement.

### **III.2.3.Comparer avec d'autres lieux.**

La construction d'une image valorisée des appartements par les ménages qui les occupent est lisible par une analyse systématique des comparaisons effectuées spontanément par les habitants au cours des entretiens. Ces comparaisons concernent exclusivement la situation du logement, son emplacement, et non l'intérieur domestique

lui-même, la situation étant une composante essentielle dans la construction des images. Les habitants construisent en effet l'image de leur logement par comparaison avec des lieux connus par les représentations collectives dont ils font l'objet. Ces comparaisons utilisent ainsi les opinions, jugements et critères de valeurs qu'intègrent les représentations collectives. Afin d'exprimer leur conception de leur cadre de vie, les habitants recourent volontiers à un rapprochement ou au contraire à une mise à distance entre leur propre logement et un endroit symbolique, présenté comme un stéréotype des caractéristiques qu'ils souhaitent exprimer. Des lieux servent ainsi de référence, par rapport auxquels il devient possible de se positionner.

Certains endroits sont ainsi présentés comme des repoussoirs, pour montrer une distinction forte par rapport à un espace stigmatisé. D'autres sont au contraire présentés comme étant similaires à l'endroit habité car ils présentent les mêmes caractéristiques positives, tandis que d'autres encore apparaissent comme des lieux inaccessibles, symboles de luxe et de richesse.

C'est le recours à des lieux repoussoirs qui est le plus utilisé dans les entretiens, révélant le processus de construction d'une image valorisante par lequel chaque habitant a composé sa propre carte mentale indiquant sa situation par rapport à des lieux de référence. La différence entre les habitants de Gennevilliers et de Garches est à cet égard très nette : alors que les locataires de l'immeuble Paul Eluard utilisent majoritairement le quartier voisin du Luth, souffrant d'une mauvaise réputation collective pour exprimer leur distinction, les locataires de la résidence des Châtaigniers opposent la ville de Garches à des villes stigmatisées de départements limitrophes, beaucoup plus lointaines. Ainsi, même si la construction d'une image valorisante est plus aisée à Garches qu'à Gennevilliers, grâce à une réputation très favorable, ce processus se déroule de façon similaire entre les deux sites.

### III.2.3.1 Gennevilliers : le quartier du Luth, un quartier-repoussoir proche.

La majorité des habitants rencontrés citent spontanément le quartier du Luth, qu'ils présentent comme un quartier dégradé et/ou «mal fréquenté», en contraste avec leur propre quartier :

- *«Le quartier n'a jamais été trop désagréable, ni mal fréquenté, ni gros problèmes. Il y a toujours des petits problèmes, comme dans tous les quartiers, ça n'a rien à voir avec le quartier du **Luth**, où il y a des problèmes, non, c'est un quartier calme. (...) Quand on est arrivé, le **Luth**, il n'y avait pas de **Luth**. Oui, mais là dis donc... - Vous en parlez souvent du Luth. C'est parce que ça vous a marqué ? - Non, c'est vrai que ça crée des problèmes, parce que ... C'est une cité qu'ils ont fait, c'est le département qui l'a fait, et ils ont mis tous les cas sociaux dedans. Ça donne pas des belles choses. Alors que quand ils sont bien répartis parmi les autres, et bien ça se sent moins» (n°7, Gennevilliers, couple).*
- *«Tu as des appartements, au **Luth**, et tout, tu vois comment c'est dégradé, alors que nous, ça reste au propre, pour notre bâtiment, nous parlons de notre bâtiment» (n°10, Gennevilliers, femme).*

- *«Alors on ne veut plus de paraboles ! ça pousse comme des champignons, au **Luth** , là, il n'y a que ça ! moi, je trouve ça affreux, je ne comprends pas qu'on puisse accepter, il y a des communes qui refusent. Alors, à Melun, il n'y en a pas. Il n'en veut pas le maire, elles sont sur le toit, et après, il y a des fils qui descendent. Et ici, à Gennevilliers... Ou alors, il est pour les paraboles, pour les étrangers, parce que c'est que les étrangers qui l'ont, c'est pas les français, on ne peut pas se permettre ! ça coûte cher, la parabole, plus la télé, ceci cela» (n°11, Gennevilliers, femme).*
- *«Et vous connaissiez bien le quartier avant de venir ? - Non, pas tellement, mais bon... mais j'ai choisi ce quartier là, parce que c'est mieux que le **Luth** , ou ... ailleurs...» (n°14, Gennevilliers, femme).*

Il arrive que d'autres endroits remplissent la même fonction de repoussoir, lorsque le Luth est connu personnellement et non seulement en fonction des représentations collectives, ou lorsqu'un autre lieu inspire plus de peur :

- *« Ma mère, elle est dans **la tour** , ils ont fait la réhabilitation un peu avant nous, vous verriez les jeunes qu'il y a. D'ailleurs, ma mère n'ouvre même plus la porte, quand elle va à la banque, moi, je l'accompagne, parce que maintenant, il y a trop de jeunes, parce que même moi, qui ai mon chien, j'en ai peur. Parce que c'est n'importe qui qui rentre, nous, on n'en est pas arrivé là, encore, dans six mois, je ne vous dis pas que ça n'arrivera pas. (...) **Là bas** , c'est des jeunes qui sont tout seuls, qui n'ont pas de travail, ou des cas sociaux, alors ça ramène tout ce qu'il ne faut pas... C'est l'horreur. Il y a un an **la tour** n'était pas comme ça. Depuis un an c'est l'horreur, en un an, ça s'est dégradé, grave.(...) nous, on est privilégié, dans le bâtiment là, celui derrière aussi, mais **un peu plus loin** , c'est le massacre » (n°2, Gennevilliers, femme).*
- *« (lui) J'ai un frangin, au **Luth** , c'est pas trop... (...) je parlais du **Luth** comme ça, mais c'est pas le pire, les 3F / (elle) les 3F, c'est pas mal, il ne faut pas aller là-bas, vous n'y allez pas toute seule, surtout je vous le dis, à **Gabriel Péri** , surtout, si on vous dit d'aller faire un sondage là-bas, vous refusez ! (lui) si vous entrez dans la cage d'escalier, il y a tout de cassé... (elle) si elle peut rentrer, déjà ! c'est une catastrophe, là-bas, la différence rien qu'à l'odeur, puis tout ce qui se passe, des gamines qui ont été violées, des trucs horribles » (n°8, Gennevilliers, couple)..*

Ces descriptions des lieux repoussoirs comportent des précisions sur l'espace matériel (présence de paraboles, mauvaises odeurs, bâtiments dégradés, mobilier cassé dans les cages d'escalier...), sur ses habitants («des étrangers», «des cas sociaux», «des jeunes seuls sans travail»...) et sur les événements qui s'y seraient déroulés («viols de gamines», «gros problèmes», «trucs horribles»...). L'accumulation de ces détails assez précis, sur des plans différents mais présentés de façon concordante, est destinée à susciter une représentation de l'identité socio-spatiale d'un lieu très négative, à laquelle il est facile ensuite de s'opposer, de se distinguer, par le même processus d'association entre espace matériel et individus. Dire qu'on est mieux chez soi qu'au Luth, présenté comme un quartier dégradé et mal fréquenté, signifie que le quartier habité est au contraire propre et bien fréquenté, ces deux aspects étant très liés dans les descriptions. Une comparaison avec un lieu repoussoir est donc une façon de construire une

représentation valorisée de l'identité socio-spatiale de l'espace habité.

### III.2.3.2. Garches : des villes repoussoirs lointaines.

A Garches, la renommée très valorisée de la ville permet aux habitants de la résidence des Châtaigniers de reculer largement la frontière séparant l'espace habité des lieux repoussoirs, qui sont alors des villes de la région parisienne :

- *« Il y a aussi le fait qu'on est dans une ville résidentielle. Ça, il faut faire attention, ce n'est pas **Aubervilliers** , **ici** , ça, **ici** , pour ça, on est tranquille de ce côté là » (n°1, Garches, femme)..*
- *« Il y en a qui se plaignent parce qu'il y a des noirs, des arabes, et encore, **ici** , il n'y en a presque pas, j'avais vu à **Aubervilliers** , c'est des coins, ils sont tous entassés dans ces coins là, ça fait du grabuge » (n°1, Garches, femme)..*
- *« (elle) Hormis ça, c'est une banlieue agréable, **ici** . (lui) Je lui ai dit ! (elle) on est mieux **ici** , que d'être **dans le 93** , vous voyez, voilà ! **Ici** , il y a des problèmes, avec des bandes, pareil, mais bon, moins ! (n°2, Garches, couple)..*
- *« On a reçu un cousin de Toulouse la semaine dernière, il a voulu voir un appartement, enfin une résidence où il habitait, à **Carrières sur Seine** , on l'a emmené là-bas, il faut voir. Il n'y a plus de porte à l'entrée, « à mort les français » , ils ont habité là, et ils ont été très déçus de revoir leurs petits immeubles qui étaient mignons comme tout. Nous, quand on voit ça, on se dit « on est bien **ici** ! » » (n°4, Garches, couple)..*
- *« Il ne faut pas se plaindre. Nous **ici** , c'est vrai, on n'a pas à se plaindre, par rapport à certains coins, à **Sarcelles** , ou des machins comme ça, vraiment. Mais enfin... Non, c'est une banlieue quand même plus calme » (n°6, Garches, couple)..*

On retrouve les mêmes stigmates que pour le quartier du Luth : la dégradation matérielle (porte cassée, tag), des individus indésirables (concentration d'étrangers, bandes de jeunes), des événements inquiétants (du grabuge). Les détails montrent une concordance entre l'espace matériel et sa fréquentation : c'est un endroit dévalorisé notamment parce qu'il y a du vandalisme, interprété comme le signe de la présence de jeunes désœuvrés. L'opposition entre ces villes, symboles de dévalorisation, et l'espace habité est chaque fois bien marquée par l'opposition des termes «ici» et du nom de ces villes.

Les habitants créent donc une image positive de leur cadre de vie et de ses habitants, ses deux aspects étant présentés en cohérence, par contraste avec une image symbolique d'un endroit repoussoir. Ce comportement permet de construire une identité à la fois d'un espace habité et des habitants vivant dans ce lieu, les caractéristiques positives du premier renforçant les caractéristiques positives des seconds, et vice-versa, par distinction ou mise à distance avec un lieu stigmatisé.

Les discours des habitants convergent donc tous vers une présentation valorisante de leur espace domestique, dans les différentes situations étudiées. Lors des emménagements, les habitants semblent avoir conquis leur appartement plus qu'ils ne l'ont obtenu passivement par les processus d'attribution : le prix des différents efforts qu'ils

ont alors accomplis donnent une forme de valeur à l'appartement, dont ils apprécient d'autant plus les qualités qu'ils les comparent avec celles de leur précédent logement, généralement moindres. Lorsqu'ils évoquent un éventuel départ de leur appartement, les habitants montrent un profond attachement à leur lieu de vie, qui leur paraît difficile à rompre, même s'ils disent avoir envie de changement, ou qu'ils citent des caractéristiques négatives de leur logement. Les départs sont alors vécus comme des nécessités, en raison de changements survenus dans la vie du ménage qui rendent impossible la poursuite de l'usage de l'appartement. Enfin la comparaison avec des lieux repoussoirs signifie que l'endroit habité est considéré, par opposition aux endroits stigmatisés, comme étant agréable, c'est-à-dire confortable et bien fréquenté. L'espace habité est ainsi chargé de sens positif, puisqu'il est perçu comme étant conquis, apprécié, confortable et bien fréquenté, suscitant un fort attachement, ce qui relève du processus d'appropriation. Mais ces comportements d'appropriation se heurtent également à des obstacles, qu'il s'agit de contourner.

### III.3. Les obstacles à l'appropriation.

---

*Deux obstacles viennent contrarier les comportements de transformation de l'espace matériel et d'octroi de sens. On relève dans les entretiens que les habitants rappellent régulièrement qu'ils ne sont que locataires de leur appartement et non propriétaires, ce qui les empêche de réaliser, selon eux, des travaux qu'ils souhaiteraient faire. Certaines remarques montrent que cette justification révèle plusieurs niveaux d'interprétation. De même, le fait d'habiter des logements sociaux, dont le sigle HLM est très présent dans les discours, peut occasionner des difficultés pour construire une image positive du logement.*

#### III.3.1. Le statut de locataire.

L'aménagement et la décoration d'un logement relèvent toujours d'un compromis entre des ressources, notamment des ressources financières, relationnelles (pour obtenir une aide souvent précieuse) et des compétences (pour contrôler la réalisation ou faire soi-même des travaux), et des rêves, ou plus simplement des souhaits et des envies. Il arrive donc fréquemment qu'un ménage exprime des regrets en constatant un décalage entre l'appartement qu'il souhaite et l'appartement qu'il peut utiliser et montrer. Mais alors que la raison la plus simple à avancer dans ce cas est un manque de ressources, cet aspect pécuniaire est relativement absent du discours des locataires. Lorsqu'il apparaît, il est souvent voilé, comme dans cet exemple :

**« J'ai refait mon couloir, j'ai encore les chambres à faire. Mais pour l'instant, mes moyens sont très limités » (n°9, Gennevilliers, femme).**

Le fait de préciser que les moyens sont pour l'instant limités, en laissant supposer qu'ils vont augmenter, rend la contrainte financière plus facile à supporter et à mentionner. Une autre échappatoire consiste à reporter la responsabilité sur le bailleur :

**« Il est moche le sol ici, c'est des vieux carreaux, ça ne se fait plus, maintenant, on fait des trucs plus modernes, ils étaient pas riches, c'était le début qu'on construisait, il n'y avait pas beaucoup de crédits pour les HLM » (n°9, Gennevilliers, femme).**

Les contraintes financières, qui paraissent expliquer de façon évidente que certains travaux qui pourraient rendre l'appartement plus conforme aux souhaits et aux désirs de ses occupants ne sont pas réalisés, sont ainsi peu évoquées, ou évoquées de façon détournée, comme si le fait de les expliciter était désagréable. Les raisons données bien plus souvent se rapportent au statut de locataire, par opposition à propriétaire, et peuvent être interprétées à plusieurs niveaux.

### III.3.1.1. Le risque de perdre un investissement.

Certains habitants expliquent clairement que leur statut de locataire les empêche ou les freine pour réaliser des travaux qu'ils souhaitent pourtant faire, car ils perdraient le bénéfice de leur investissement, s'ils venaient à quitter leur appartement, comme dans ces exemples :

- *« Si c'était à moi, si on était propriétaire, ben... ma fille a tout refait, la salle de bain, tout carrelé, les parquets dans les chambres, mais c'est à elle, le jour où elle revendra l'appartement, elle aura une plus-value, et moi, le jour où je partirai, j'en ai eu pour 7.000F [1.070€], sans compter le lavabo que j'ai changé il y a 2-3 ans, je vais dire aux gens « la salle de bain... » , mais il va me dire « je n'ai rien demandé » , c'est perdu, au niveau locataire» (n°8, Garches, couple).*
- *« Ce qui aurait pu être changé, c'est les parquets, mais ça fait des frais, et l'appartement n'est pas à nous, donc j'ai préféré recouvrir» (n°15, Gennevilliers, femme).*

Dans ces deux cas, la justification est financière : l'investissement réalisé serait perdu au moment du départ.

### III.3.1.2. Un règlement à respecter.

Le statut de locataire est également évoqué pour expliquer que la liberté d'aménagement des habitants est restreinte : il existe un règlement qui leur interdit de réaliser des transformations importantes, comme abattre une cloison, et même si l'entretien des sols et des murs est à leur charge, ils doivent respecter certaines règles, telles que de ne pas coller la moquette s'ils choisissent ce revêtement de sol :

**« (lui) Pour faire des travaux autres, il faut demander l'autorisation à l'office de HLM, à I3f, il faut qu'ils disent oui, sinon, on ne fait pas ce qu'on veut. (elle) Non, on ne fait pas ce qu'on veut. Même à une époque, on n'avait même pas le droit de coller la moquette. - Vous étiez obligés de la poser ? - Oui, de la poser, comme ça simplement, (lui) avec des bandes adhésives » (n°10, Garches, couple). « Parce qu'un petit trou ici, vous avez intérêt à le reboucher, en partant, c'est strict, c'est strict, lorsqu'ils disent que les murs nous appartiennent, entre guillemets : papiers-peint, peinture, on en fait ce qu'on en veut, je ne suis pas très sûre que s'ils voyaient leurs murs taggués, ils seraient très contents. Ça m'étonnerait ! » (n°12, Gennevilliers, femme).**

Il existe deux façons de détourner ces contraintes, voire le règlement : négocier avec l'organisme HLM en expliquant que les travaux réalisés représenteront une plus-value

pour l'appartement, ou réaliser les travaux sans autorisation et remettre en état ou payer un surcoût au moment du départ. Mais aucun habitant rencontré ne dit avoir négocié avec le bailleur. Lorsque cette possibilité est évoquée par l'enquêteur, les locataires répondent qu'ils ont peur d'essayer un refus, comme dans cet exemple :

**«(elle) Nous, quand on a fait la cuisine, il y a très longtemps qu'on la faite, qu'on l'a changée, on a changé l'évier, qui était au milieu, on l'a mis au bout, on n'a même pas demandé l'avis aux 3F, (...) - Vous n'aviez même pas pensé à demander l'avis à 3F ? – (lui) Non, bah on est passé par un installateur de cuisine, qui nous a fait un projet, et on l'a accepté sans... (elle) On a dit « on ne va pas demander, parce que s'ils refusent, on va être embêté ! » (lui) Le cas échéant, si c'est comme ça, nous on s'engage à tout remettre à peu près comme c'était quand on part, on remettra un évier en inox, avec un sous-évier. (elle) Si ça se trouve, ce sera quand on mourra, alors d'ici là... Ils mettront ce qu'ils voudront ! Ils feront ce qu'ils voudront après. De toutes façons, on a amélioré les choses aussi » (n°4, Garches, couple).**

Dans ce cas, les locataires ont préféré réaliser les travaux qu'ils souhaitent, sans vraiment appréhender le moment de leur départ, pensant que les choses s'arrangeront alors facilement, et en envisageant ce départ comme lointain, voire improbable. Mais une telle attitude est rare et les habitants utilisent généralement l'argument de leur statut de locataire dans un autre sens.

### **III.3.1.3. Valoriser le respect des normes plus que la distinction.**

On observe des contradictions dans les propos d'une habitante qui justifie ne pas faire plus de travaux dans son appartement par peur de devoir payer une somme dérisoire pour le remettre en état lors de son départ, tout en considérant ce départ comme hautement improbable :

**« Mon fils est à Poitiers, alors ils ne viennent pas, l'appartement ne se salit pas beaucoup. Il restera comme ça, maintenant. Maintenant, j'évite justement d'accrocher des tableaux, parce qu'en partant, il faut reboucher les trous. Pour faire ça, il faut payer, oh, non, non... Il faut rendre l'appartement comme / oui, alors si on fait des trous, il faut les boucher, ou alors ils font payer, je crois que c'est 10 ou 12F par trou » (n°1, Garches, femme).**

Le montant des réparations est donc très bas, notamment au regard du prix des décorations qui seraient réalisées : l'argument financier semble étrange. Il est encore plus surprenant de constater que cette même personne n'imagine même pas déménager un jour :

**« Vous avez envie de rester ici ? – Moi, à l'âge que j'ai, je vais rester ici, ce n'est pas à mon âge que je vais changer » (n°1, Garches, femme).**

On observe la même contradiction interne dans les propos d'une autre locataire. Celle-ci a modifié les plans de son appartement en fermant une pièce, par l'installation d'une porte, sans autorisation de l'organisme HLM, mais elle se refuse aujourd'hui à abattre une cloison basse, chose que d'autres locataires ont réalisé et qu'elle souhaiterait pour son propre appartement. Cette habitante a certainement des raisons plus profondes de ne pas abattre cette cloison, mais elle préfère retenir et donner une explication simple et banale,



qui consiste à rappeler que ces aménagements sont interdits par le règlement, qui est en lui-même une chose normale, qu'il faut respecter :

**« Il faut respecter ce qui est instauré au départ, c'est bien pourquoi ils [l'organisme HLM] ont des règles, qu'ils les appliquent et qu'ils sont stricts » (n°12, Gennevilliers, femme).**

Une autre habitante précise ce sentiment ambigu mêlant une forme de frustration de ne pouvoir réaliser les travaux souhaités et l'impression de devoir respecter un règlement qui doit normalement s'appliquer :

**« On pourrait dire : « on va casser le mur, ça nous fera une grande salle de séjour », non, ça, on n'a pas le droit, on n'a pas le droit de modifier les plans. (...) - C'est quelque chose que vous regrettez ? - De ne pas pouvoir faire... Oui, quand même, on est obligé toujours, on se sent un petit peu, heu, prisonnier de ça, toujours. Rester dans les normes, dans certaines normes. - Ça vous paraît normal ? - Oui, moi, ça me paraît normal. Oui, parce qu'ici, vous voyez c'est un quatre pièces, (...) Quelqu'un qui abattra le mur, qui en ferait... Ce n'est plus un quatre pièces. Plus un F4. C'est dans ce sens là, eux, c'est un F4, il faut rendre un F4 » (n°10, Garches, couple).**

Ce règlement devient ainsi rassurant, car il permet d'éviter de devoir justifier plus profondément pourquoi les travaux rêvés ne sont pas réalisés et peut limiter les différences entre les ménages. Si des locataires modifient trop leur appartement, faisant preuve d'une grande originalité, on pourra leur rétorquer que c'est une mauvaise chose, car interdite par le règlement. Alors qu'un aménagement soigné et personnalisé est généralement valorisé, certaines personnes parviennent à créer une image également valorisée du peu de personnalité de leur appartement, se montrant fier de le rendre tel qu'on leur a laissé à l'origine, donc d'avoir respecté des règles et des normes :

**« Moi, c'est vrai que je n'ai pas à me plaindre ici, parce que c'est vrai que l'appartement est dans l'état où je l'ai pris. Il est exactement comme à l'origine, mon appartement, sauf que j'ai un peu de meubles » (n°1, Garches, femme).**

Les habitants évoquent donc leur statut de locataire pour expliquer le peu d'investissement qu'ils ont pu réaliser, pour des raisons financières et de respect du règlement, mais c'est aussi un moyen de valoriser un comportement qui respecte les normes, plus qu'un comportement qui cherche à montrer une distinction.

La construction d'une image valorisée de leur appartement se heurtant à des obstacles, en raison du manque de moyens permettant de transformer l'espace matériel, les habitants arguent de leur statut de locataire pour justifier que leur appartement n'est pas tel qu'ils le souhaitent, comme dans cet exemple :

**« Et si l'appartement avait été à vous, vous auriez fait les mêmes travaux, ou vous en auriez fait d'autres ? - Moi, j'en aurais fait d'autres, j'aurais amélioré, mais comme c'est pas à moi ! bon, j'améliore, j'entretiens, les papiers, tout ça, j'entretiens l'appartement, mais c'est vrai que ce serait à moi, je ferais autre chose. - Vous feriez quoi, par exemple ? - Bah je ne sais pas, j'améliorerais, je mettrais heu... des choses plus chères, je ne sais pas moi, des choses plus solides, j'améliorerais à mon goût, mais ce n'est pas à moi. » (n°14, Gennevilliers, femme).**

L'argument du statut de locataire est ainsi facilement avancé par les locataires pour

justifier qu'ils ne réalisent pas plus de travaux. Cet argument peut se suffire à lui-même, comme dans le dernier exemple. Il peut exprimer explicitement une raison financière (peur de perdre l'investissement réalisé au moment du départ), ou réglementaire (nécessité de respecter les règles imposées par le propriétaire), ou signifier implicitement une valorisation des comportements respectueux des normes au détriment de ceux qui visent à se distinguer.

### **III.3.2.La représentation sociale des HLM.**

Un autre obstacle à la construction d'une image valorisée de l'espace domestique est la représentation sociale des logements sociaux, appelés «HLM», avec laquelle les habitants doivent composer.

#### **III.3.2.1.Les HLM : une représentation sociale dévalorisante.**

Les habitants rencontrés utilisent souvent l'expression «HLM» mais jamais celle de logement social, alors que la première est péjorative tandis que la seconde est plus neutre. Ce terme de «HLM», sigle de Habitations à Loyer Modéré, est apparu en 1950 en remplacement de l'appellation «HBM», Habitations Bon Marché. Il était alors utilisé aussi bien par les professionnels et les élus que par le grand public. Ce terme est toujours largement employé aujourd'hui par les médias (452 articles dont le titre comporte le terme «HLM» ont été publiés entre 1992 et 2002 dans le journal Le Monde) et apparaît encore dans des expressions (telles qu'organisme HLM, terme juridique employé dans le code de la construction et de l'habitation) ou dans des noms (office municipal HLM de Gennevilliers, par exemple). Mais les élus comme les professionnels du logement préfèrent aujourd'hui utiliser les expressions «logement social» ou «habitat social», qui leur semblent plus neutres. A titre d'exemple, alors qu'on publiait en 1958 une série de décrets intitulés «Urbanisme, HLM, crise du logement», on a édité en 1993 le rapport d'évaluation de la «Réhabilitation de l'habitat social», et la loi relative à la solidarité et au renouvellement urbains, adoptée en 2000, pénalise les communes qui disposent de moins de 20% de «logements locatifs sociaux». Cet abandon par les élus et les professionnels du mot «HLM», très employé par ailleurs, est révélateur d'une connotation péjorative.

Les habitants savent qu'ils occupent des logements sociaux qui peuvent être qualifiés de «HLM» avec la dimension négative que ce terme comporte. Eux-mêmes emploient le terme de «HLM» pour mettre en avant les défauts de leur logement. Ceux-ci peuvent concerner d'une part le bâti, dont ils mettent en cause la qualité :

- « *On pourrait souhaiter mieux, c'est du bas de gamme, mais c'est toujours pareil, tout est relatif, il faut dire qu'on est en HLM*» (n°12, Gennevilliers, femme).
- « *Vous savez ici, c'est pour ainsi dire des HLM, et quand ils construisent des bâtiments comme ça, les peintres, ils le peignent pas, ils ont un pistolet, et ils arrosent le béton, et ça vous fait des grummelots, sur les murs*» (n°7, Garches, couple).

Le terme «HLM» peut être employé d'autre part pour souligner les caractéristiques négatives de l'habitat qui concernent ses occupants. Il évoque alors la pauvreté, ou

encore les nuisances :

- « *C'est injuste, si on va en HLM, c'est qu'on n'a pas les moyens d'aller ailleurs* » (n°12, Gennevilliers, femme).
- « *C'est normal, c'est des rebelles, on est en HLM, c'est ce qu'on nous répond, on est en HLM, « si vous voulez votre tranquillité, allez habiter Neuilly »* » (n°12, Gennevilliers, femme).

Dans les représentations sociales, les «HLM» possèdent des caractéristiques négatives (mauvaise qualité du bâti, mauvaise fréquentation) que reconnaissent les habitants rencontrés. Mais leur positionnement par rapport à ces représentations négatives sont différentes entre les deux sites étudiés, même s'il leur permet dans les deux cas de construire une image valorisante en dépit de l'appellation «HLM».

### **III.3.2.2. Se défendre ou revendiquer «d'être en HLM».**

A Garches, certains habitants considèrent que leur logement, bien qu'étant un logement social, ne ressemble pas à la représentation collective des HLM. Ils défendent leur logement de l'assimilation avec un habitat dévalorisé :

- «*Les gens qui ont des propriétés, quand ils viennent ici, ils disent que ça ne fait pas HLM. C'est pour ça qu'on s'y plait* » (n°4, Garches, couple).
- «*Ça fait une belle petite résidence, malgré que c'est des HLM* » (n°5, Garches, femme).
- «*On est quand même favorisés, mais ce n'est pas partout pareil, les HLM*» (n°1, Garches, femme).

A Gennevilliers, les habitants ne cherchent pas à se distinguer d'une image des HLM dévalorisée, mais défendent une image positive des logements sociaux ou des HLM, en affirmant qu'ils s'y sentent bien, ou que les HLM ont évolué de telle sorte qu'elles ne ressemblent plus aux stéréotype des représentations collectives :

- «*Et qu'est-ce que ça a changé surtout, la réhabilitation ? – Pour moi, rien, je suis toujours en HLM, et je suis bien*» (n°2, Gennevilliers, femme).
- «*Avant dans certaines HLM, il y avait beaucoup d'étrangers, alors que maintenant, c'est mixé, il y a moins de concentrations, et c'est bien mieux, même dans les HLM*» (n°4, Gennevilliers, femme).

Un ménage, enfin, considère que la représentation sociale dévalorisante s'applique à son logement, tout en précisant cependant qu'il s'agit un phénomène récent, et qui en limite donc toute la portée :

**« Moi je voulais déménager dans Gennevilliers pour le moment, mais à choisir, on préférerait déménager carrément en province, si c'était possible, changer des HLM, parce que c'est vrai que c'est plus comme c'était avant, c'est clair » (n°8, Gennevilliers, couple).**

La représentation sociale des HLM est incontournable pour les habitants, qui doivent

construire l'image de leur logement en fonction de cette représentation. Afin que cette image reste positive, ils montrent que leur logement se distingue de cette représentation dévalorisante, tendance plus répandue à Garches, qui offre un cadre de vie réputé très éloigné des représentations dévalorisantes, ou bien cherchent à défendre une représentation positive des HLM, tendance plus répandue à Gennevilliers, ville dont l'équipe municipale vise à développer une image à la fois ouvrière et positive de sa commune.

Les habitants sont ainsi engagés dans un processus de territorialisation de leur espace domestique très abouti, car les comportements d'appropriation qu'ils y développent sont nombreux et touchent à la fois l'espace matériel et les représentations auxquelles il donne lieu.

Les pratiques des habitants dans et sur l'espace domestique sont bien sûr propres à chaque ménage, mais leur analyse montre des similarités. Les locataires tendent ainsi généralement à déployer des efforts importants pour obtenir leur appartement et ils l'attendent un long moment dans un mélange de craintes et d'espoirs. Puis le déroulement de la vie quotidienne entraînant usures et salissures, ils développent à nouveau des efforts pour l'entretenir et le nettoyer. Ils l'adaptent afin de faciliter l'accomplissement de leurs activités, de leurs gestes familiers, ils l'embellissent à leur goût. Ils se sentent finalement attachés à leur appartement, dans lequel ils disent avoir leurs racines et leurs habitudes, même s'ils décrivent certains défauts ou inconvénients de leur logement, de telle sorte qu'ils ne décident et parviennent à le quitter que si des bouleversements interviennent dans leur vie qui en rendent l'usage plus difficile.

L'ensemble de ces pratiques s'inscrit dans un système de représentations qui leur donnent sens : ces pratiques ont globalement lieu parce que les habitants y trouvent une forme de valorisation. La réalisation des menus travaux, le nettoyage, permettent aux habitants de montrer à la fois qu'ils respectent des normes sociales positives et qu'ils font preuve d'originalité et de personnalité, caractéristiques valorisées dans les représentations collectives. Les efforts que les habitants déploient pour obtenir leur logement lui donnent une certaine valeur à leurs yeux, tout comme l'attachement qu'ils laissent entendre lorsqu'un départ est envisagé. Les comparaisons qu'ils effectuent entre leur appartement et leur ancien logement, ainsi qu'avec des lieux repoussoirs, leur permettent de construire une distinction entre leur logement et un stéréotype cumulant des caractéristiques négatives, donc d'en traduire les éléments positifs. Par l'ensemble de ces pratiques, qu'elles modifient l'espace matériel ou qu'elles consistent en comparaisons, impressions ou jugements, les habitants construisent une image valorisée de leur espace domestique.

Cette image dépend étroitement de la personnalité et du passé de ceux qui lui ont donné naissance : elle intègre à la fois l'espace matériel et ses occupants, et la relation qu'ils ont nouée. Les modifications de l'espace matériel (propreté, aménagement, embellissement), ses qualités et ses défauts ne peuvent faire partie de l'image construite sans lien avec les occupants : les modifications de l'espace matériel apparaissent par exemple avec leur auteur, sa méticulosité, sa valeur du travail bien fait, les qualités et les défauts apparaissent avec les opinions, les expériences, les jugements de celui qui les édicte.

Les comportements d'appropriation de l'espace domestique consistent ainsi en un ensemble de pratiques et de représentations qui construisent une image éminemment riche et complexe du logement en lien avec ses occupants. Ces comportements étant multiples et concernant toutes les dimensions l'espace domestique (espace matériel, vécu, représenté, espace social), le processus d'appropriation est très abouti.

Mais cette analyse ne s'est attachée qu'à l'appartement et à sa situation, et à des comportements individuels ou familiaux ; or les comportements des habitants se développent également dans les parties communes des immeubles ou dans les abords directs, et ont une dimension collective. Les comportements individuels et collectifs étant étroitement imbriqués, les uns influençant les autres et réciproquement, il faut pour lire l'appropriation de l'espace (considéré comme un cadre de vie) par les habitants, l'étudier dans son articulation entre territorialisation de l'espace domestique et territorialisation de l'espace collectif.

## **IV Chapitre 4 . Une appropriation de l'espace collectif.**

Les habitants rencontrés résident dans des logements collectifs : ils utilisent donc à la fois leurs appartements, espace privé, et les parties communes des bâtiments. Cet espace matériel commun, bien qu'ouvert sur l'extérieur, ne s'apparente pas à un espace public, puisqu'il appartient à un propriétaire privé, l'organisme HLM. Il ne possède pas non plus les caractéristiques de l'espace public, qui doit être accessible à tout un chacun, car son accès est réservé aux habitants et à leurs visiteurs, par le biais des digicodes.

Cet espace fait également l'objet d'un usage quotidien : c'est le cadre de pratiques familiales. Il s'agit d'un espace dont l'usage n'est ni celui de l'espace privé de l'appartement, réservé à l'intimité, ni celui de la rue, offrant de multiples possibilités (déplacement, promenade, lieu de travail pour les vendeurs «à la sauvette», etc.). Les habitants y développent des comportements familiers, comme emprunter les escaliers ou les ascenseurs, relever le courrier, utiliser l'interphone,... Cet espace étant commun, les comportements qui y sont déployés par un individu peuvent entraîner des conséquences pour l'ensemble des résidents et prennent de la sorte une dimension collective : les dégradations sont supportées par l'ensemble des habitants, les conversations des uns produisent une convivialité générale, etc. En ce sens, il s'agit d'un usage commun d'un espace collectif.

En raison de cet usage quotidien commun, les habitants, dans leur relation à leur cadre d'existence, s'approprient à la fois leur espace domestique et cet espace collectif, selon deux processus qui s'articulent l'un à l'autre. Pour analyser les réhabilitations au sein de ces processus, il s'agit donc de mettre d'abord en évidence cette articulation et les comportements d'appropriation collective : c'est l'objet de ce chapitre.

Les comportements d'appropriation collective consistent d'une part en une identification de l'espace collectif : l'immeuble Paul Eluard et la résidence des

Châtaigniers sont perçus et représentés sous une image qui intègre de façon cohérente les limites de l'espace matériel et du groupe social qui l'occupe. L'appropriation de l'espace collectif s'accomplit d'autre part par une organisation de l'usage commun de l'espace matériel, sous un ensemble de règles que l'organisme HLM tend à rendre tangibles, et par l'institution d'une norme relationnelle qui tire son existence et ne s'applique que dans l'espace collectif.

## **IV.1. Identification d'un espace collectif.**

---

*Pour l'habitat individuel, la frontière entre espace privé et espace public est généralement nette et clairement perceptible : chaque propriétaire connaît les limites de son terrain, qui sont notées dans le cadastre et souvent matérialisées sous une forme ou sous une autre, afin que les habitants puissent définir l'espace de leur intimité personnelle. Dans l'habitat collectif, la frontière est floue et on trouve, entre l'appartement (espace privé du ménage qui l'occupe) et la rue, un espace intermédiaire, de transition, qui comprend halls d'entrée, coursives, paliers, ascenseurs, escaliers, locaux à poubelle, voire allées et espaces verts formant les abords directs de l'immeuble. Le propriétaire bailleur a la charge de l'entretien de ces parties communes, dont il peut reporter les frais sur les locataires, qui disposent quant à eux de l'usage partagé de cet espace. Cette première caractéristique de l'habitat induit une représentation d'un espace dont l'usage est destiné à la communauté des habitants.*

*L'autre caractéristique de l'habitat collectif est de se donner à voir dans sa globalité. De l'extérieur, les logements privés sont généralement relativement similaires et forment un ensemble qui possède une unité architecturale. Cette unité matérielle est renforcée dans les représentations par l'attribution d'un nom propre, faisant de l'ensemble d'habitat collectif un lieu, un endroit circonscrit, identifié dans sa globalité et sa spécificité. Dans les deux cas étudiés, l'immeuble Paul Eluard et la résidence des Châtaigniers sont ainsi identifiés comme deux entités collectives.*

### **IV.1.1. Perception d'un espace matériel collectif.**

Les deux sites retenus sont étudiés à des échelles un peu différentes : il s'agit dans le cas de Gennevilliers d'un seul immeuble et dans le cas de Garches d'un groupe de bâtiments formant une résidence. Le choix de ces différentes échelles repose sur une interprétation de la matérialité et des représentations collectives de l'espace étudié, qui permet de dégager la cohérence de l'espace collectif. Les architectes, les constructeurs et les gestionnaires de ces immeubles ont tous contribué, en travaillant à l'échelle de l'immeuble ou de la résidence, à la rendre perceptible. Ainsi, un ensemble de détails observables convergent pour rendre tangible l'unité de ces espaces.

D'autre part, l'aspect collectif de l'espace matériel est aussi rendu perceptible par le partage de son usage, qui donne lieu à de multiples sources de conflits possibles et à de multiples solutions négociées.

#### **IV.1.1.1. Caractéristiques architecturales.**

L'ensemble de la résidence des Châtaigniers a été conçu comme un unique projet par deux architectes : elle possède donc une forte unité architecturale intérieure, les sept bâtiments qui la composent étant très ressemblants. Leur taille diffère, variant de 20 à 60 logements, mais leurs volumes restent comparables, ainsi que leurs formes : il s'agit de plots d'une entrée et de barres peu étendues de trois entrées, d'une hauteur comprise entre quatre et sept étages. Le rythme des percements, l'alternance de balcons et de simples fenêtres sont similaires d'un immeuble à l'autre. Le traitement des toitures-terrasses, des façades et des halls d'entrée est strictement identique pour tous les bâtiments.

L'unité architecturale est également perceptible dans le traitement des abords : les équipements tels que les éclairages au pied des immeubles sont tous les mêmes, tout en se distinguant du mobilier urbain utilisé par la ville de Garches, les allées piétonnes sont réalisées dans les mêmes matériaux, le terrain entre les immeubles, non utilisé pour les déplacements ou le stationnement des véhicules, est recouvert de végétaux (pelouses, arbustes, arbres), dont l'accès est réservé aux habitants de la résidence et à eux seuls.

La résidence des Châtaigniers possède non seulement une homogénéité interne, mais aussi une séparation franche du reste de la ville. Ses contours sont délimités matériellement, par un grillage, par un alignement d'arbres, par les murs de certains immeubles et même par des barrières séparant la voirie publique des allées intérieures privées (cf. figure 8). Sa délimitation est donc très précise, correspondant aux limites de propriété, et clairement indiquée matériellement. De plus, la résidence s'intègre dans un quartier pavillonnaire et l'opposition entre les volumes d'habitation participe au marquage symbolique de ses contours. La résidence des Châtaigniers ne peut donc être considérée comme un quartier, ou un morceau de ville, car la séparation entre espace public et espace privé est trop clairement affichée. Le fait d'être entourée de pavillons contribue tout autant que son homogénéité architecturale et la netteté de ses contours à l'individualiser aux yeux de tous.

A l'opposé, le quartier du Fossé de l'Aumône, à Gennevilliers, a été construit sur une courte période, mais non comme un unique programme : l'ensemble du quartier a été réalisé dans le même style architectural, mais sans uniformité. Les volumes sont très différents : il s'agit de tours de 124 logements, de barres de grande taille (95 logements) et de taille moyenne (65 logements), ainsi que d'un très grand immeuble de forme courbe. Le traitement des bâtiments de même volume est comparable, sans être rigoureusement identique.

Mais plus encore que l'hétérogénéité des bâtiments qui le compose, l'ouverture du quartier sur l'extérieur empêche de le percevoir comme une entité architecturale. Aucune limite n'est matérialisée entre le quartier du Fossé de l'Aumône et le reste de la ville. Il n'existe même aucun espace de transition, puisque chaque immeuble, qu'il soit orienté nord / sud ou est / ouest, est directement relié par une voie piétonne au boulevard Pierre de Coubertin, grosse artère traversant Gennevilliers du nord au sud, tandis que quatre rues traversent le quartier d'est en ouest (cf. figure 7). Le mobilier urbain mis en place est celui de la ville de Gennevilliers. Un espace vert entre plusieurs immeubles a été aménagé en square, dont l'accès n'a pas été réservé, même symboliquement, aux habitants du quartier, mais qui s'intègre au contraire dans la ville.

Les limites du quartier du Fossé de l'Aumône étant peu perceptibles, à la fois par l'absence d'une homogénéité interne et par manque de distinction par rapport au reste de la ville, l'échelle pertinente de cohérence architecturale est réduite à l'immeuble. Chaque bâtiment dispose de son propre parc de stationnement, situé à proximité immédiate, les places étant alignées face aux entrées. Les couleurs des immeubles s'harmonisent, sans être identiques dans les moindres détails. On retrouve certains éléments d'un bâtiment à l'autre, tel que la signalétique donnant le numéro d'entrée, mais le traitement global des halls est propre à chacun.

Ainsi, la matérialisation symbolique des frontières et la cohérence architecturale interne pour la résidence des Châtaigniers, le manque d'homogénéité du quartier du Fossé de l'Aumône et son ouverture sur l'extérieur parallèlement à la spécificité du bâtiment Paul Eluard, forment une unité interne et une distinction par rapport au reste de la ville pour ces deux espaces. Cette identification, perceptible dans sa matérialité, tend à faire voir ces espaces sous leur dimension collective, dimension d'autant plus marquée que l'usage de l'espace matériel est commun.

#### **IV.1.1.2. Un espace matériel dont l'usage est commun.**

Les parties communes relèvent de trois formes : les abords du ou des immeubles (pelouses, places de stationnement des véhicules, ...), les circuits de distribution (halls d'entrée, escaliers, ascenseurs, corridors, paliers, coursives extérieures, allées piétonnes,...) et les locaux d'usage commun (locaux à poubelles, à vélos, à poussettes...). Quelle que soit la forme dont elles relèvent, les parties communes ont pour caractéristique d'être à la fois des espaces de transition entre public et intimité, d'être exposées aux regards et sources de négociation, ce qui rend leur usage commun par l'ensemble des habitants d'autant plus perceptible, de même que la cohérence des délimitations de l'espace matériel et du groupe qui l'occupe.

Ni lieu de passage tel que la rue, ni lieu privé fermé tel que l'appartement, les parties communes servent de transition de l'un à l'autre. Les architectes, lorsqu'ils conçoivent un ensemble de logements collectifs, sont conscients de ce double usage que doivent permettre les parties communes, entre une forme d'isolement et de protection par rapport à la dynamique de la rue et d'ouverture de l'intimité vers autrui (ELEB, CHATELET, 1995, p.81) :

**«Les gradations entre public et privé sont importantes, et de nombreux architectes y travaillent de façon privilégiée. (...) R. SIMOUNET est conscient d'avoir à régler spatialement le paradoxe entre besoin d'intimité et de relations sociales, en incluant d'ailleurs dans ce dernier terme des gradations entre rapports familiaux, rapports de voisinage, et rapports avec les étrangers au quartier » .**

Cette transition est d'autant plus perceptible que les espaces domestiques, communs et publics ne sont pas étanches les uns aux autres. Les caves, les boîtes à lettres, les places de stationnement, sont personnelles, mais sont rassemblées dans un espace commun. La proximité des appartements fait que les espaces domestiques ne sont pas complètement clos les uns par rapport aux autres : les fuites d'eau passent d'un étage à l'autre, les bruits résonnent à travers les planchers, les cloisons, les canalisations et les



fenêtres, les odeurs passent sous les portes... L'espace extérieur reste perceptible à l'intérieur des appartements, par la vue ou le bruit. Les parties communes participent donc de cette continuité, de cette gradation ou transition entre ouverture et fermeture, public et privé, sociabilité et intimité...

En tant qu'espaces de transition entre public et privé, les parties communes sont aussi des espaces de transition entre l'effet de s'exposer et de se soustraire aux regards. Tout architecte chargé de concevoir un ensemble de logements collectifs sait qu'il lui faut travailler à la fois sur les qualités d'usage, en étudiant les capacités qu'offre le bâti aux habitants de mener leur vie quotidienne comme ils l'entendent, et sur les qualités esthétiques de ses bâtiments, en tenant compte de l'impact visuel qu'ils auront (ELEB, CHATELET, 1995, p.248) :

**«Le bâtiment est œuvre d'art, et il est aussi un ensemble de logements ; son appréhension ne peut se réduire à son apparence pas plus qu'à son fonctionnement » .**

Les architectes travaillent à imaginer une présentation valorisée de leurs immeubles. Pour autant, ils se défendent de créer de simples décors, aussi beaux soient-ils, indépendamment des habitants et de l'usage qu'ils feront de l'espace matériel. Les parties communes ont donc à la fois un aspect fonctionnel et une valeur esthétique, étroitement liés et perceptibles par les locataires et par autrui.

Les parties communes sont donc des espaces conçus pour être exposés aux regards sous leur aspect collectif. Leur usage commun implique que les comportements adoptés en ces endroits deviennent perceptibles pour tout un chacun : on peut voir son voisin prendre son courrier, un visiteur entrer chez quelqu'un, ou encore constater des salissures ou des embellissements, ou entendre des gens passer. Le caractère collectif de l'espace est ainsi mis en évidence, surtout pour les personnes qui l'habitent, qui ont davantage l'occasion de se rendre compte de la présence et du comportement de leurs voisins, mais aussi pour les personnes de l'extérieur, qui interprètent ce qu'ils perçoivent des immeubles dans leur globalité.

L'usage partagé des parties communes en fait des lieux d'interaction entre les habitants : le fait de devoir utiliser le même espace implique une mise en relation des locataires, directe, au moment où les voisins se croisent ou se rassemblent, ou différée, lorsque l'usage laisse des traces dans l'espace matériel, perceptibles ensuite par autrui. Les comportements adoptés dans ces espaces peuvent être différents selon les individus, en fonction des représentations et des souhaits personnels, et donc éventuellement représenter une gêne pour les voisins. En tant que localisation et source de conflits potentiels, les parties communes sont un espace de négociation entre les habitants.

Les deux espaces matériels de l'immeuble Paul Eluard et de la résidence des Châtaigniers sont ainsi perçus comme des espaces qui possèdent une unité, une homogénéité interne, qui s'oppose au reste de la ville par ses caractéristiques architecturales. Ces deux espaces matériels sont également perçus comme des espaces qui se donnent à voir dans leur globalité, dont l'usage, qui peut donner lieu à de multiples conflits, est effectué sous les regards des autres. Ces différentes caractéristiques rendent la dimension collective de ces espaces nettement perceptible. L'espace collectif fait aussi l'objet de représentations qui associent étroitement l'espace matériel et le groupe

d'habitants qui l'occupe.

#### IV.1.2.Représentations d'un espace collectif.

Les habitants utilisent dans leurs discours des échelles géographiques de référence différentes qu'ils associent aux faits, aux descriptions, aux idées ou aux anecdotes qu'ils racontent. On peut ainsi relever, par exemple, au cours du même entretien, les précisions suivantes, données par un locataire (n°5, Gennevilliers, homme) :

- *«j'habite **Gennevilliers** depuis 30 ans»*
- *«le **quartier** s'est aussi beaucoup modifié»*
- *«je ne me sens pas du tout en **insécurité** dans **l'immeuble** »*
- *« toutes les personnes qui étaient dans **l'escalier** étaient des personnes qui venaient de **Gennevilliers** »*

Les habitants ne choisissent pas dans leur discours ces échelles spatiales (la ville, le quartier, l'immeuble, la cage d'escalier) au hasard : ils s'y réfèrent pour expliquer le sens de leur propos. Or, par l'analyse de l'utilisation de ces différentes échelles dans les discours des habitants, on constate que l'immeuble, pour les locataires de Gennevilliers, et la résidence, pour les locataires de Garches, sont plus souvent associés aux faits racontés et constituent donc des repères géographiques solides, qui permettent d'expliquer facilement ce qui s'y rapporte.

D'autre part, cette analyse permet de montrer également que les habitants, s'ils utilisent souvent ces repères, préfèrent employer le terme descriptif général plutôt que le nom propre associé (ils préfèrent dire «le quartier» que «le Fossé de l'Aumône», par exemple), ce qui tend à montrer que les repères géographiques de la résidence et de l'immeuble permettent une identification, plus qu'ils ne sont porteurs d'une identité. Enfin, ces termes spatiaux utilisés comme repères géographiques désignent de façon ambiguë l'espace matériel ou les habitants qui l'occupent.

##### IV.1.2.1.Un repère géographique souvent employé.

La méthode employée pour analyser les échelles spatiales utilisées par les habitants a consisté à repérer systématiquement les termes désignant des repères géographiques dans les entretiens retranscrits mot à mot, qu'il s'agisse de termes descriptifs ou de noms propres des lieux, en vérifiant, pour les comptabiliser, qu'ils soient bien utilisés par les habitants et non par l'enquêteur et qu'ils soient employés dans un sens spatial. Le terme «escalier» par exemple a été comptabilisé comme repère géographique lorsqu'il était utilisé dans les phrases telles que «les gens de cet escalier font du bruit» ou «mon escalier est le plus propre», mais pas dans des phrases telles que «il y a du bruit dans les escaliers» ou «les escaliers sont mal nettoyés». Comme le nombre d'entretiens réalisés auprès des habitants est différent entre les deux sites, le nombre total de termes employés pour chaque échelle spatiale et chaque site a été divisé par le nombre d'entretiens, afin de rendre possible la comparaison entre les deux sites.

Cette méthode comporte des biais. Tout d'abord, certaines échelles spatiales sont

suggérées par le thème de l'entretien (la réhabilitation) et par l'enquêteur, lorsque la question posée contient elle-même un repère géographique (par exemple, dans la question «pensez-vous que votre quartier ait beaucoup changé ?»). Afin de limiter la prise en compte de cette influence, les termes employés par l'enquêteur n'ont pas été retenus ; ainsi, si la réponse est courte et ne réutilise pas de terme spatial (par exemple, «oui, un peu», ou «non, si ce n'est que les commerces ont disparu»), rien n'est comptabilisé, tandis que si l'habitant développe plus sa réponse, en réutilisant le même terme ou un autre ayant la même signification, alors celui-ci est comptabilisé, en supposant qu'il s'agit dans ce cas d'un repère géographique dont le sens est clair et dont l'emploi est courant pour l'enquêté. Ensuite, certains habitants répètent plusieurs fois les mêmes mots. Le choix a été fait alors de comptabiliser chaque répétition, considérant que celle-ci a un sens, qu'elle exprime une insistance dont il faut tenir compte (par exemple, lorsque quelqu'un dit «je suis né à Garches, ma fille habite Garches, j'aime beaucoup cette ville», le repère spatial de la commune est comptabilisé trois fois). Enfin, les entretiens sont de longueurs différentes selon la personnalité, plus ou moins loquace, des habitants rencontrés : les taux obtenus restent donc approximatifs.

Ces biais imposent de considérer les résultats obtenus avec beaucoup de prudence. Néanmoins, les écarts observés dans l'utilisation des échelles de la résidence pour Garches et de l'immeuble pour Gennevilliers, objets de la recherche, les autres taux étant donnés à titre de comparaison, paraissent suffisamment marqués pour être significatifs :

Termes comptabilisés	« ville », « commune », « Garches » ou « Gennevilliers »	« quartier », « Fossé de l'Aumône »	« résidence », « cité », « Châtaigniers »	« bâtiment », « immeuble », « Paul Eluard »	« escalier »
<b>Gennevilliers</b>	4,7	2,1	0,07	3,5	1,6
<b>Garches</b>	9	0,6	5	1,7	0,7

Ce tableau fait apparaître deux contrastes. D'une part, pour chacune des deux villes, la résidence pour Garches et l'immeuble pour Gennevilliers sont les deuxièmes échelles les plus utilisées après celle de la commune, les autres échelles étant ensuite beaucoup moins employées. D'autre part, tandis que la résidence est une échelle très utilisée pour les habitants du site de Garches, elle n'existe quasiment pas pour les habitants du site de Gennevilliers. A l'inverse, l'échelle de l'immeuble est beaucoup plus employée par les habitants de Paul Eluard que par les habitants des Châtaigniers.

Ces deux contrastes montrent que ces espaces de la résidence et de l'immeuble font l'objet d'une identification claire et partagée et constituent dans les représentations des habitants des repères géographiques bien établis. L'espace collectif, perçu comme une entité par le biais de son unité architecturale, est ainsi également représenté comme une entité spatiale pertinente.

#### IV.1.2.2.Des noms peu utilisés.

Ces premiers résultats peuvent être affinés en distinguant et en comptabilisant les termes descriptifs des noms propres utilisés pour désigner ces mêmes espaces. Ce nouveau comptage donne les chiffres suivants :

Termes comptabilisés	« <i>immeuble</i> »	« <i>bâtiment</i> »	« <i>Paul Eluard</i> »
<b>Gennevilliers</b>	1,5	1,4	0,6
Termes comptabilisés	« <i>résidence</i> »	« <i> cité </i> »	« <i>Châtaigniers</i> »
<b>Garches</b>	4,6	0,08	0,25

A Gennevilliers comme à Garches, la différence d'utilisation des termes descriptifs et des noms propres est très nette : si les locataires parlent beaucoup de leur immeuble, de leur bâtiment ou de leur résidence, ils emploient très peu les expressions «l'immeuble Paul Eluard», «à Paul Eluard», ou «la résidence des Châtaigniers», «aux Châtaigniers». Un premier facteur d'explication tient dans le fait qu'ils hésitent peut-être à utiliser un nom propre qu'ils supposent peu connu de l'enquêteur, bien qu'il soit aisé d'apporter les précisions nécessaires au début de l'entretien. Un deuxième facteur d'explication relève de leurs habitudes : lorsqu'ils évoquent cet espace, avec n'importe quel interlocuteur, ils n'utilisent généralement pas le nom propre. Quel que soit le facteur d'explication privilégié, cette préférence montre que les habitants identifient facilement l'espace collectif, sans lui reconnaître une identité forte qui serait contenue dans le nom du lieu, et qu'ils souhaiteraient exprimer par l'utilisation du nom propre.

Cette analyse révèle également que les habitants de l'immeuble Paul Eluard utilisent indifféremment les termes de «bâtiment» ou «d'immeuble», tandis que les habitants de la résidence des Châtaigniers privilégient massivement le terme de «résidence», au détriment de celui de «cité», qui évoque les représentations sociales de la banlieue et des HLM, profondément dévalorisantes.

Les caractéristiques matérielles des deux espaces étudiés comme l'attribution d'un nom propre, même s'il est peu employé, concourent ainsi à faire de ces deux échelles spatiales différentes des repères géographiques pertinents, dont l'évocation permet d'explicitier les faits racontés. Les habitants construisent de la sorte des représentations de l'immeuble et de la résidence comme des entités, caractérisées par leur unité interne et leur spécificité par rapport au reste de la ville, comme des lieux de référence. Par la construction de ces représentations, l'immeuble et la résidence sont identifiés comme deux espaces collectifs, espaces matériels occupés par un groupe de personnes, dont la délimitation est pertinente au regard du système de représentations collectives de l'expérience personnelle. Si l'espace matériel et ses caractéristiques est intégré dans la représentation qu'en construisent les habitants, il ne peut être perçu et représenté en dehors des personnes qui l'occupent : les dimensions matérielle et sociale de l'immeuble et de la résidence sont ainsi étroitement liées dans les représentations.

#### **IV.1.2.3.Des termes qui désignent à la fois l'espace matériel et les habitants.**

L'analyse de l'utilisation des repères géographiques par les habitants montre également qu'une forte concordance existe dans les représentations des locataires entre l'espace

matériel collectif et l'ensemble des individus qui l'occupent. Dans les discours des habitants, l'utilisation d'un même terme peut ainsi évoquer l'espace matériel ou ses occupants. Dans ces deux phrases énoncées par la même personne à quelques minutes d'intervalle, par exemple, le même terme «bâtiment» est employé dans deux sens très différents (n°7, Gennevilliers, couple) :

- « *A Renoir, la banane, ce qu'on appelle la banane, parce que le **bâtiment** est comme ça...* »
- « *Il y a en a d'autres qui font des crêpes, il y a un autre **bâtiment** qui fait des brochettes...* »

Dans la première citation, le mot «bâtiment» désigne clairement l'espace matériel, en se rapportant directement à sa forme architecturale en forme de banane, tandis que dans la seconde, l'action qui lui est associée ne peut se rapporter qu'à des individus, c'est-à-dire l'ensemble des habitants logés dans le bâtiment qui organisent un repas à base de brochettes.

La concordance peut être si forte que les termes deviennent ambigus, car ils désignent plusieurs aspects différents en même temps, comme dans ces exemples :

- « *La **résidence** est beaucoup plus calme* » (n°8, Garches, couple).
- « *Nous, on est un peu isolé, vous savez, on est un **immeuble** à part [rires]. On se demande si on fait partie de la résidence, presque !* » (n°12, Garches, femme).

Dans la première phrase, le mot «calme» décrit une ambiance, qui s'observe dans l'espace de la résidence et qui est aussi la résultante du comportement des personnes qui habitent cet espace. Ces deux sens d'une localisation et du comportement d'individus apparaissent dans le raccourci «la résidence». Dans la seconde phrase, l'isolement est perceptible en termes de distance physique, puisque l'immeuble en question se trouve à l'extrémité de la résidence, donnant seul sur la rue de Buzenval, mais aussi en termes humains, cette personne expliquant qu'elle a peu de contacts avec les locataires des autres bâtiments de la résidence. Le terme employé «d'immeuble» comporte donc à la fois ces deux sens d'espace matériel et de groupe d'habitants.

C'est ainsi que se précise la notion d'espace collectif, territoire formé d'un espace matériel indissociable du groupe d'individus qui se l'approprient. L'espace matériel est perçu comme une entité délimitée, possédant à la fois une unité interne et des caractéristiques qui la distinguent du reste de la ville ou du quartier de façon visible, à laquelle correspond un groupe, dont fait partie les occupants de l'espace matériel et seulement ceux-ci. L'identification de cet espace collectif comme un repère géographique est présente dans les représentations, qui associent étroitement l'espace matériel et le groupe d'habitants qui l'occupent, même si son identité, qu'exprime son nom propre, est peu présente dans les esprits.

Cet espace collectif ainsi identifié est également organisé afin que son usage commun soit rendu possible, c'est-à-dire que l'espace matériel commun ne donne pas lieu à une simple concurrence de comportements individuels, mais à une appropriation

collective articulée à des appropriations individuelles selon des règles.

## **IV.2. Un usage organisé de l'espace commun.**

---

*Les organismes HLM établissent et diffusent un ensemble de règles à l'attention de leurs locataires, afin de permettre un usage partagé de l'espace qui limite ou qui encadre les situations de conflits. Lorsque des désaccords apparaissent, ils peuvent être amenés à rappeler ces règles à ceux qui les transgressent et à les inciter à les respecter, utilisant leur pouvoir de bailleur. Certaines de ces règles découlent de la législation et de la réglementation nationales, fixant les modalités de location d'habitat social, et notamment les droits et obligations de chacune des parties, bailleurs et locataires, tels que mode de récupération des charges ou conditions d'application d'un surloyer par exemple. D'autres règles rappellent aux locataires qu'ils doivent préserver le bon état du patrimoine du propriétaire et explicitent le comportement à adopter dans cet objectif : il est par exemple interdit d'obstruer les grilles de ventilation des appartements afin d'éviter les dommages dus à la condensation de l'humidité ambiante, comme le rappelle le règlement intérieur de la résidence des Châtaigniers, ou encore de fixer une antenne parabolique, ce qui nécessite de percer des trous dans la structure de l'immeuble, comme l'explique le livret d'accueil remis aux locataires de l'office de Gennevilliers. Enfin, une dernière catégorie de règles, dont l'établissement est plus rarement national ou communal mais qui relève de l'initiative de l'organisme HLM, est destinée à encadrer les comportements d'usage des parties communes, et les comportements accomplis dans l'espace domestique privé mais qui peuvent avoir un effet sur l'usage de l'espace effectué par les autres locataires.*

*L'ensemble de ces règles, présentes dans les représentations des habitants, participent ainsi à normer les comportements d'usage de l'espace commun et les comportements d'usage de l'espace domestique qui peuvent avoir des effets sur l'espace collectif, en fonction du respect ou de la transgression généralisés de ces règles. Il s'agit de la sorte d'une institution de normes spatialisées, qui relève d'un processus d'appropriation de l'espace collectif.*

### **IV.2.1. Un usage commun régi par des règles.**

L'étude de ces règles a consisté à analyser et comparer le règlement intérieur de la résidence des Châtaigniers affiché dans chaque cage d'escalier, et la partie «code de bonne conduite» qui figure dans le livret d'accueil des locataires de l'Office municipal de Gennevilliers<sup>14</sup>, afin de mettre en évidence les effets attendus par les organismes. Il a ensuite été recherché dans les discours des habitants la mention spontanée de ces règles et la position des locataires vis à vis d'elles, sur la reconnaissance de leur validité et leur portée, leur respect ou leur transgression, etc.

La mention de ces règles dans les entretiens n'a pas fait l'objet d'une comptabilisation systématique, car le thème majeur de l'enquête, la réhabilitation, est éloigné de ces sujets, et nombre de locataires peuvent ainsi avoir connaissance des règles sans être

---

<sup>14</sup> Documents donnés en annexe.

amenés à les mentionner spontanément au cours de l'entretien. Cette méthode ne permet donc pas de savoir si ces règles font l'objet de représentations très partagées, ou si certaines d'entre elles sont ou non largement connues et reconnues. Néanmoins, le nombre de courriers de plaintes reçues par les organismes et la conception du rôle de médiateur qu'ont les gardiens montrent l'importance des enjeux de ces règles.

Leur analyse montre que ces enjeux sont de trois ordres : garantir la sécurité des habitants, limiter ou encadrer les conflits d'usage des parties communes et des appartements, et préserver une image valorisée du cadre de vie, comme l'indique en préambule le règlement intérieur de la résidence des Châtaigniers :

**« Pour faciliter la vie en commun, contribuer à la sécurité des habitants de l'immeuble et préserver la qualité de votre cadre de vie, nous vous remercions de respecter les règles suivantes » .**

#### IV.2.1.1. Veiller à la sécurité.

Nombre d'éléments peuvent se révéler dangereux dans la vie quotidienne : les incendies, les explosions, la chute d'objets, la non maîtrise des véhicules en sont les principaux. Les organismes HLM tentent d'en dresser la liste et de promouvoir l'adoption de comportements prudents. Le tableau suivant présente les différentes mesures préventives prises par les organismes :

Code de bonne conduite de Paul Eluard	Règlement des Châtaigniers
<b>Mesures communes</b>	
Pour des raisons de sécurité, notamment en cas d'incendie, il est formellement interdit de laisser dans les couloirs, sur les paliers, dans les halls et dans les lieux non prévus à cet effet, des voitures d'enfants, des bicyclettes ou autres objets personnels	N'entreposez pas d'objets dans les couloirs, les paliers ou les halls de votre immeuble : ils doivent rester libres pour permettre une évacuation facile en cas de nécessité
Veillez à ne pas entreposer dans les caves, ou couloirs de caves, du matériel ou des liquides inflammables	N'entreposez pas dans votre appartement, cave ou parking des produits combustibles ou dangereux
Veillez à ne pas laisser les chiens divaguer dans les escaliers, à l'extérieur des bâtiments et sur les pelouses ; ils doivent être constamment tenus en laisse.	N'introduisez pas dans l'immeuble d'animaux dangereux
Fixez bien vos bacs à fleurs, un accident est si vite arrivé	Ne déposez pas sur les appuis de fenêtres des objets qui pourraient blesser par leur chute
<b>Mesures particulières</b>	
Les pigeons sont souvent porteurs de maladies, pour votre santé, ne les nourrissez pas !	Evitez de fumer dans les parties communes
	Roulez avec prudence, à une vitesse inférieure à 30 km/h

Certains locataires disent être très sensibles aux risques liés à l'habitat. Les risques d'incendie et d'explosion, notamment, sont présents dans les esprits, comme l'expliquent ces habitantes :

1. «On a eu un très gros problème dans l'escalier, au 6ème étage, par rapport aux fenêtres, c'est quand il y a un incendie, ça fond, ça n'éclate pas (...) Un petit bébé de 2 ans, et la maman de 22 ans : ils sont morts tous les deux dans l'appartement, d'après ce que les pompiers disaient, c'était les fenêtres.» (n°7, Gennevilliers, couple).
2. «Ils avaient des bouteilles de gaz, je l'avais dit au gardien, on n'a pas le droit logiquement d'avoir des bouteilles de gaz dans la cuisine, bon, s'ils ne l'ouvraient pas, ça allait, mais c'est vrai que c'était un problème là, ils étaient pas méchants, mais enfin, il aurait pu y avoir des problèmes, c'était embêtant pour nous quand même» (n°5, Garches, femme).

Ces deux habitantes montrent qu'elles se sentent concernées par les événements ou les risques, en utilisant les mots «on» («on a eu un très gros problème»), et «nous» («c'était embêtant pour nous»). La proximité spatiale des habitants rend un comportement personnel dangereux pour soi également dangereux pour autrui. Le fait d'édicter des règles sur ce sujet permet de rappeler à tous les locataires la présence et la proximité de leurs voisins. La liberté individuelle d'utiliser l'espace privé ou commun est donc restreinte, y compris pour des actes de la vie quotidienne qui peuvent paraître anodins, tel que laisser une poussette sur son palier, au profit d'un principe de sécurité collective. Le rappel de ces règles est donc un moyen d'intégrer dans les représentations de la notion d'habiter, en plus de l'appropriation personnelle du logement, un usage commun d'un espace collectif, dans lequel la sécurité de chacun doit être garantie.

#### **IV.2.1.2. Respecter l'usage personnel.**

Un autre type de règles, abondamment présentes dans les discours et les règlements, concerne le respect de l'usage personnel des espaces. A ce titre, l'obligation de limiter le niveau de bruit produit est l'une des plus fréquente.

Le livret d'accueil des locataires élaboré par l'Office municipal de Gennevilliers est prolix sur le sujet. Il y est rappelé toutes les sources de bruit possibles : les équipements tels que radios, télévisions, chaînes Hi-Fi, les outils permettant de réaliser des travaux dans les appartements (perceuses, ponceuses, marteaux, etc.), les animaux, les voix (des adultes, lors d'une fête ou d'une scène de ménage, des enfants qui jouent), les bruits d'impact (bruits de pas, de déplacement des meubles, jeux de ballons, de billes...), l'utilisation bruyante des éléments du logement (claquement de porte, battement de fenêtres ou de volets mal fermés)... Il est également rappelé que les bruits gênent non seulement la nuit, entre les heures légales de 22h et 7h, mais aussi le jour, lorsqu'un voisin souhaite se reposer, notamment parce qu'il est âgé, ou souffrant, ou qu'il est astreint à un travail de nuit. Sans être aussi détaillé, le règlement de la résidence des Châtaigniers indique :



**« Veillez tout particulièrement à limiter le bruit, notamment celui que peuvent émettre les téléviseurs, appareils radio, chaînes Hi-Fi, etc.... » .**

Les discours des habitants font également souvent référence à des problèmes de bruit, source de nombreux conflits, et liés à la proximité de voisinage. Certains sont très conscients de la gêne qu'ils peuvent occasionner pour les autres et tentent de la réduire, en expliquant qu'ils considèrent «être en collectivité» :

«J'étais pourtant en pavillon, mais quand je suis arrivé ici, ce que j'avais peur, c'était 1. de déranger les gens, je faisais attention, je disais à mon mari : ne tire pas la chasse d'eau la nuit, attention. Je ne sais pas, c'est la première chose à faire, quand on arrive comme ça, quand on est en collectivité» (n°1, Garches, femme).

Si la règle veut qu'il faut éviter de faire trop de bruit, le degré de bruit autorisé ou toléré reste à l'appréciation de chacun, qui reste très variable. En fonction du type de bruit, de l'heure à laquelle il est produit, de sa fréquence, du fait que les personnes aient prévenu ou non, de la personnalité de l'auteur du dérangement comme de la personne dérangée, le degré d'acceptation du bruit peut être très différent. Une habitante explique par exemple :

«Autant je tolère le bruit des gamins qui descendent les escaliers, c'est normal, on a 1. tous été jeunes, mais bon, quand on arrive chez soi, on se déchausse, moi, j'ai appris ça toute petite, mais c'est des gens qui ne veulent pas, et plus vous allez leur dire, et plus ils font de bruit» (n°8, Gennevilliers, couple).

La règle générale d'interdiction de faire trop de bruit renvoie donc à un ensemble de nombreuses normes comportementales (comme celle de se déchausser en arrivant chez soi), dont la reconnaissance et l'application peut être variable d'un individu à l'autre. Ce qui gêne donc le plus dans le bruit est le non-respect de normes, le passage dans une anormalité, qui est alors perçu comme un non-respect d'autrui, comme le laisse entendre cet habitant qui parle ainsi de sa voisine dont le bruit le dérange beaucoup :

«En fait, c'est lié à leur culture, mais culture, c'est une dame tout à fait métropolitaine, 1. mais qui a une culture aux ras des pâquerettes, et qui se fout complètement de tout ce qu'il y a autour d'elle, et qui fait n'importe quoi» (n°5, Gennevilliers, homme).

La transgression des règles et des normes concernant le bruit, comme celles concernant les places de stationnement ou la dégradation des équipements communs, est considérée à la fois comme un manque de respect à autrui et à l'utilisation qu'il souhaite faire de son espace personnel. Les règles qui restreignent un usage personnel permettent donc une articulation entre une appropriation de l'espace individuel et une appropriation de l'espace collectif, qui ne devient possible que si l'usage commun en est préservé.

#### **IV.2.1.3. Préserver une représentation valorisée de l'espace collectif.**

Certaines règles énoncées par les organismes HLM interdisent de réaliser des actes qui, s'inscrivant dans l'espace matériel commun, pourraient être perçus comme une forme de dégradation et qui pourraient donc nuire à une image valorisée de l'espace habité. Tous

## LA REHABILITATION DES LOGEMENTS SOCIAUX A TRAVERS LES PROCESSUS D'APPROPRIATION DE L'ESPACE PAR LES HABITANTS

les actes susceptibles d'entraîner une dépréciation de l'espace sont ainsi interdits. Le tableau suivant en dresse une liste non exhaustive :

Code de bonne conduite de Paul Eluard	Règlement des Châtaigniers
<b>Mesures communes</b>	
Vous devez veiller à ne pas détériorer de quelque façon que ce soit bâtiments, espaces verts, arbres, arbustes...	Veillez au respect des espaces verts et des plantations
Vous devez veiller à ne pas étendre du linge aux fenêtres, sur les balcons ou les loggias, visible de l'extérieur	Evitez de faire sécher votre linge aux fenêtres
<b>Mesures particulières</b>	
Les couloirs des parkings ne sont pas des dépotoirs	Ne laissez pas vos animaux familiers en liberté, apportez une attention particulière à ce qu'ils ne puissent en aucun cas salir les parties communes de l'immeuble, notamment les espaces verts et les aires de jeux pour enfants
Les places de parking ne peuvent être utilisées pour effectuer des travaux mécaniques ou vidanger son véhicule	

De même que pour les problèmes de bruit, les habitants sont très sensibles aux questions de propreté des parties communes et abordent spontanément souvent ce sujet, qui s'apparente à un conflit d'usage, dans le sens où certains souhaitent profiter d'un espace propre tandis que d'autres veulent utiliser leur liberté de le salir. Les comportements salissant ou dégradant, tout comme les comportements bruyants, sont jugés d'autant plus gênants qu'ils sont assimilés à un manque de respect d'autrui :

«Oh il y a des papiers, il y a tout, je trouve ça lamentable (...) – Globalement, vous trouvez que les gens sont plutôt sales ? – Ils n'ont pas le respect d'autrui» (n°4, Gennevilliers, femme). 1.

Il s'agit dans ce cas d'une forme de négation, ou du moins de non-reconnaissance, de la présence et du souhait des voisins d'habiter un espace propre et calme, d'un partage et d'un respect commun de normes.

Ce conflit d'usage est exacerbé par le besoin de la plupart des habitants de préserver la propreté de l'espace collectif car celle-ci leur est indispensable à la construction d'une image valorisée de leur habitat. La propreté, tout comme le calme, qualité très appréciée, est interprétée comme un symbole de respect de l'ordre<sup>15</sup>, élément nécessaire pour qu'un espace soit perçu comme étant agréable. Alors que la saleté et le bruit sont associés au désordre, à la dégradation, à la laideur, la propreté est associée à la beauté et à l'harmonie. La majorité des habitants rencontrés cherchent donc à défendre une

<sup>15</sup> cf. chapitre 4, § 1.1.

représentation positive de leur espace, en rappelant les règles qui doivent contraindre les comportements individuels, ainsi que la nécessité de les respecter.

L'interdiction de pendre du linge aux fenêtres, pratique pourtant répandue dans les villes méditerranéennes, relève du même objectif, comme l'explique cette habitante :

«On ne peut pas mettre le linge aux fenêtres (...) c'est normal, sinon, quand on voit 1. certains HLM, vous avez le linge qui pendouille partout c'est affreux, ça ferait vraiment la zone. Non, ça deviendrait la zone, à ce moment là. Et il y a certains endroits, ils font ça, vous allez du côté de Trappes dans les HLM, vous avez le linge qui pend partout. Ça, c'est pas beau.» (n°1, Garches, femme).

La comparaison avec une ville repoussoir <sup>16</sup> et l'utilisation de mots forts («affreux», «la zone», «pas beau») montrent bien l'importance de l'enjeu du respect de cette règle : il s'agit pour les habitants d'exprimer toute la différence, de montrer une franche distinction entre la résidence des Châtaigniers, espace matériel et groupe qui l'occupe, et des endroits stigmatisés.

Que les règles soient destinées à garantir la sécurité des habitants, à encadrer l'usage de l'espace domestique qui peut affecter l'usage d'autrui, ou encore à préserver l'immeuble ou la résidence d'une image dévalorisante en privilégiant le calme, la propreté, et les symboles de l'ordre en général (pas de linge qui «pendouille» aux fenêtres, pas d'antennes paraboliques placées anarchiquement), celles-ci tendent à organiser un usage commun de l'espace, qui restreint les libertés individuels afin de rendre possible un usage «normal» de l'espace domestique et de l'espace matériel commun. L'ensemble des règles édictées par l'organisme HLM s'appuie sur un ensemble de représentations sociales (par exemple, représentation sociale dévalorisante du linge aux fenêtres), et engendre un ensemble de normes comportementales spatialisées par les habitants, selon qu'ils transgressent ou respectent globalement cette règle (personne n'étend de linge aux fenêtres, ou au contraire, cette pratique est très répandue). L'appropriation collective de l'espace se heurte à des obstacles et le processus est peu abouti, lorsque les normes sont peu instituées, générant des conflits ou des sources de conflit potentiel (selon le même exemple, lorsqu'une partie des habitants s'interdit de pendre le linge aux fenêtres pour préserver son image, alors qu'une autre partie le fait). C'est pourquoi l'établissement et le rappel de règles de comportements collectives, qui permet d'instituer plus facilement des normes, est un rôle joué par les organismes HLM qui affecte le processus d'appropriation collective.

### **IV.2.2.Des règles édictées par l'organisme, des normes instituées par les habitants.**

Dans l'établissement des règles comme pour les arbitrages lors de conflits, les habitants attendent beaucoup de l'organisme HLM. L'ensemble du personnel rencontré en est conscient et tente de remplir ce nouveau rôle avec les moyens dont il dispose. Les services centraux travaillent ainsi à diffuser un ensemble de règles, en rédigeant des

---

<sup>16</sup> cf. chapitre 4, § 2.3.

règlements intérieurs, des livrets d'accueil, ou un magazine de l'office, et tentent d'arbitrer les conflits en référence à ces règles, tandis que les gardiens, qui sont plus au contact des habitants, tendent à faciliter le passage d'un ensemble de règles à un ensemble de normes, en accomplissant une tâche d'explication et de communication.

#### IV.2.2.1. Le bailleur responsable du règlement.

La directrice de l'agence du groupe 3F des Hauts-de-Seine explique être consciente de l'attente des habitants vis à vis du rôle de « régulateur » que doit jouer l'organisme :

**« Nous avons régulièrement, tous les jours, des courriers de locataires nous signalant, nous demandant d'intervenir, de rappeler le règlement de l'immeuble, oui, ils attendent de nous qu'on soit un régulateur de la vie sociale. »**

Elle souligne donc la forte demande des locataires et l'enjeu du rôle de l'organisme par rapport aux règles, qui va jusqu'à l'arbitrage des conflits entre locataires. Le directeur de l'office municipal HLM de Gennevilliers fait le même constat, en distinguant le rôle de l'organisme du rôle de la police :

**« On peut aussi considérer que le respect de l'autre, etc., au moins à un certain niveau, pour des choses plus graves que de jeter un sac poubelle par la fenêtre, ou faire du bruit, encore que ça dépende du niveau, ça dépend plus des services de police que de l'office, que de faire respecter quotidiennement. Ceci étant, rien n'empêche au contraire que l'office s'adresse aux locataires, les réunisse, essaye de leur apporter des solutions, leur dise que ce n'est pas bien » .**

L'office de Gennevilliers se sent donc responsable, si ce n'est de faire respecter les lois, tâche de la police, d'organiser une vie collective harmonieuse par une forme d'éducation des habitants et par une incitation à adopter un comportement conforme aux règles rappelées (ce qui se traduit matériellement par des réunions et des explications sur ce qui est bien ou non), donc de normaliser les comportements.

Pour les habitants, il est important que ce soit l'organisme HLM qui remplisse ce rôle, qui permet de réguler les petits conflits de la vie quotidienne, car il dispose de moyens de contrainte (notamment celui de pouvoir engager une procédure d'exclusion, même si cette action est rarissime) et d'une position extérieure et indépendante, comme l'explique cette locataire :

« Il y a une année, il y a des musulmans qui habitent quelques étages au-dessus, ils ont tué un mouton. Le fait qu'ils tuent un mouton ne m'a absolument pas dérangée, mais ils ont balancé par la fenêtre tous les viscères du mouton. Je peux vous dire qu'ils l'ont fait une fois, j'ai écrit à l'office HLM, les gens d'en dessous et d'au-dessus aussi s'étaient déplacés, et ils ont reçu une lettre. Parce qu'on n'a dénoncé personne, on n'avait que des présomptions, mais jeter des viscères de mouton par la fenêtre, c'était un peu... Ils ont été sermonnés par l'office. (...) - Vous trouvez que c'est plus efficace que d'aller voir les gens directement ? - Oui, parce que si vous allez voir les gens directement, ils vont s'en prendre à votre voiture, vous faire des rayures, on va faire tout ce que... En fait, c'est un règlement de compte, quand c'est l'office qui intervient, c'est beaucoup plus officiel. - Ils ont un rôle plus d'intermédiaire ? - Oui, tout à fait. Et la crainte n'est pas la même. » (n°4, Gennevilliers, femme)

Les habitants attendent ainsi de l'organisme qu'il établisse un règlement, qu'il le fasse connaître aux locataires, qu'il rappelle les règles lorsque celles-ci sont transgressées et qu'il intervienne en amont en cas de désaccord, pour inciter les récalcitrants à adopter un comportement normé, en évitant des spirales conflictuelles. Le moyen de communication privilégié dans ce cas est le courrier, procédure plus formelle que l'information orale, qui permet d'avoir des preuves si le conflit dégénère en procédure d'expulsion ou judiciaire, représentant donc un moyen d'action coercitif.

Si les services centraux interviennent pour les conflits ouverts, les gardiens, représentants de l'organisme HLM sur place, interviennent pour désamorcer des sources de conflits potentiels.

#### **IV.2.2.2. Gardien d'immeuble ou gardien de l'espace collectif.**

Le responsable du gardiennage de l'office HLM de Gennevilliers et la gardienne de l'immeuble Paul Eluard s'accordent pour retenir trois éléments majeurs du rôle de gardien d'immeuble : une tâche technique sur l'espace matériel, une tâche d'écoute et d'aide aux habitants, et une tâche de maintien de l'ordre :

**« Il y a tout aussi bien le côté technique, qui ira du coup de balai au nettoyage des poubelles, des containers, au côté relationnel, qui consiste à entretenir avec ses locataires des relations convenables, et être là pour les aider, les conseiller, les diriger, et de faire respecter un petit peu le règlement de service aussi, parce qu'il a un petit rôle de police aussi, entre guillemets » (responsable du gardiennage, office de Gennevilliers). « Gardienne, ça veut dire pour beaucoup de gens balayer, sortir les poubelles, bon, on est plus que ça, (...) on est à l'écoute, quand même beaucoup, (...) on n'est pas des agents, mais des fois, on est obligé de rouspéter un peu » (gardienne de l'immeuble Paul Eluard).**

L'espace matériel est à la fois l'enjeu et le support du travail quotidien du gardien. Il doit être nettoyé et entretenu, afin d'éviter des représentations dévalorisantes qui constitue une perte d'attractivité de son patrimoine pour le bailleur et de rappeler que l'organisme remplit correctement sa mission. Les gardiens sont ainsi amenés à surveiller et contrôler l'espace matériel, nouant de la sorte une relation étroite avec lui. Les gardiens utilisent l'espace collectif puisqu'ils habitent sur place, mais surtout ils se sentent investis de responsabilités à l'égard de l'espace matériel. Dans leurs discours, ils utilisent des expressions telles « mon escalier », « mon ampoule », « mes boîtes aux lettres », montrant ainsi qu'ils se considèrent comme entièrement impliqués dans la préservation des qualités de l'espace matériel. La délimitation de leur domaine d'intervention, qui définit un périmètre de leurs actions de surveillance et d'entretien perceptible pour les habitants, participe à l'identification d'un espace matériel collectif.

A Garches, le couple de gardiens de la résidence des Châtaigniers estime, en tant qu'intermédiaire incontournable de transmission de l'information entre le personnel de l'organisme et les locataires, qu'une tâche de communication entre dans son rôle, mais qu'il n'a pas à aller au-delà de cette communication professionnelle, en offrant écoute et aide aux habitants. A Gennevilliers au contraire, le responsable du gardiennage estime que les gardiens doivent aider les habitants dans leur vie quotidienne, au-delà de leur apporter le strict service auxquels ils ont droit en échange du loyer qu'ils paient. La

gardienne de l'immeuble Paul Eluard est attentive à cet aspect de son travail, qui lui apporte satisfaction, en raison notamment de sa personnalité, qu'elle décrit comme «gentille», «humaine», «à l'écoute». Elle explique que si quelqu'un vient la déranger alors qu'elle est en train de balayer l'entrée de l'immeuble, pour discuter un moment, elle considère comme plus important de s'arrêter pour parler avec cette personne qui se sent seule, quitte à terminer son nettoyage le lendemain, plutôt que de ne s'attacher qu'à l'aspect matériel de sa tâche. La dimension relationnelle de son rôle lui plaît beaucoup :

**« C'est ça aussi qui me plaît, on fait beaucoup de social, malgré tout, et puis il faut apprendre aussi, je fais beaucoup de psychologie. (...) les gens sont super contents avec moi, ils ont besoin de parler »**

Dans certaines situations, la gardienne de l'immeuble Paul Eluard est amenée à rendre de menus services, comme prendre un colis pour une personne absente, ou conserver les clés d'un locataire. Parfois, il s'agit d'une aide psychologique : elle raconte par exemple être restée réconforter chez lui un petit garçon qui attendait sa famille, car on venait de retrouver sa mère décédée dans son appartement.

Mais la gardienne de l'immeuble Paul Eluard, comme le couple de gardiens de la résidence des Châtaigniers, prennent garde à ce qu'une trop grande intimité s'établisse avec les habitants, ce qui rendrait difficile l'accomplissement de leur autre tâche de garant de l'ordre.

A Garches comme à Gennevilliers, les discours des habitants comportent de nombreuses remarques montrant que le gardien n'hésite pas à agir afin de faire respecter les règles édictées, comme dans ces exemples :

«Au début qu'ils ont mis des serrures, les gens mettaient des sacs poubelle à la porte, ils avaient la flemme de descendre, ils avaient oublié leur clef. Alors les sacs poubelle s'entassaient au pied de l'escalier. M. P. [gardien] a mis le holà. Ça n'aurait pas pu durer longtemps parce que... C'est comme le linge aux fenêtres, ça, ils font attention, il y en a beaucoup, quand ils arrivent, ils étendent leur linge comme ça, au balcon, mais là c'est vite... M. P. y veille». (n°1, Garches, femme). 1.

«Quand le gardien doit faire un emménagement, Mme S. [gardienne] dit : «vous êtes les bienvenus, seulement attention, ici, on respecte des horaires, certains bruits, on respecte son voisin, on essaye de déranger le moins possible, à savoir ne pas utiliser les vide ordures à trois heures du matin, l'aspirateur à cinq...» (n°12, Gennevilliers, femme). 2.

Ces habitants ne considèrent pas ce rôle de garant de l'ordre comme désagréable, inutile ou abusif ; au contraire, ils apprécient que le gardien fasse en sorte de rappeler les règles liées à la préservation des qualités de l'espace matériel et d'organisation de l'usage commun et incite à leur respect, contribuant de la sorte à instaurer des normes comportementales. Parfois les moyens du gardien sont insuffisants et les habitants le regrettent, comme dans cet exemple :

«Vous voyez, c'est comme ici, dans l'ascenseur, la gardienne, elle peut mettre défense de fumer, on lui arrache et on fume, que voulez-vous qu'elle fasse, la 1.

pauvre ?» (n°13, Gennevilliers, couple). Bien que leurs moyens soient limités à l'usage de la parole, les gardiens réussissent malgré tout généralement à faire respecter une forme d'ordre et nombre d'habitants sont très satisfaits de cette fonction. Une locataire n'imagine pas pouvoir s'en passer :

«Si on n'avait pas de gardien, je ne sais pas comment on ferait. – Ça existe ? – 2. Malheureusement oui, sur la Garenne Colombes, il n'y a pas de gardien. – Et là, ça se passe comment ? – Oh bah c'est le locataire, c'est celui qui va crier le plus fort qui va se faire respecter, c'est comme ça».

Cet échange montre bien que la première fonction du gardien reconnue par cette habitante est celle de garant de l'ordre, puisque la question posée, qui évoque seulement la possibilité d'une absence de gardien, reste très vague, tandis que la réponse cible aussitôt les désagréments liés au désordre. Le gardien permet ainsi de faire respecter une règle imposée de l'extérieur : que son origine soit juridique ou culturelle, elle n'est pas le fait d'un individu, mais provient d'un groupe social représenté par l'organisme HLM. Cette habitante évoque une situation d'absence de gardien où chaque ménage défend son espace privé, sans que des règles communes à tous soient définies, reconnues et appliquées : quelques individus imposent par la force leur comportement, leurs normes personnelles de l'usage de l'espace collectif. Dans ce cas, l'usage commun de l'espace devient impossible : l'espace matériel collectif ne donne lieu qu'à une concurrence de comportements d'appropriation individuels, donc à de multiples conflits, sans qu'il soit possible de préserver une image valorisée de l'espace commun, ou de garantir un usage personnel «normal» (selon les normes communément adoptées) des espaces matériels (impossibilité de conserver un immeuble globalement propre, de bénéficier d'une certaine tranquillité dans son appartement, etc.).

Mais le domaine d'intervention du gardien ne doit pas dépasser ces limites spatiales : lorsque l'espace collectif n'est plus en jeu, mais qu'il s'agit d'un différend grave entre deux personnes, ou de tout autre conflit indépendant de l'enjeu spatial, ce n'est plus au gardien d'intervenir mais à la police, comme l'explique la gardienne de la résidence des Châtaigniers :

**« Eventuellement, si je sais que c'est un même tout seul qui fait marcher sa musique très fort, le fait est qu'on peut monter à l'appartement dire au gamin : « baisse ta musique », mais c'est tout, il ne faut pas oublier non plus qu'on est gardien d'immeuble, on n'est pas assermenté, on n'est pas gendarme, ni policier » .**

La distinction entre les conflits qui relèvent de l'organisation de l'usage de l'espace commun et dépendent donc du gardien, et ceux qui relèvent d'un jugement équitable entre les intérêts contradictoires de deux individus est parfois floue et laissée à la libre appréciation des gardiens. Néanmoins cette distinction est perçue par les habitants et c'est pourquoi le rappel des règles a plus de chance d'être suivi d'effet dans les parties communes intérieures qu'aux abords des immeubles, dont l'appartenance au domaine d'intervention du gardien est moins perçue par les habitants, comme l'explique J-P. LAE (LAE, 1998, p.58) :

**« L'espace collectif intérieur supporte plus aisément le rappel de la règle**

***collective, car les comportements y sont plus codifiés ; c'est un espace où le gardien peut plus facilement dire son mot. Il s'occupe bien souvent de son entretien, a souvent accès aux boîtes aux lettres lorsqu'il y retire le nom des anciens locataires pour le remplacer par celui des nouveaux, ou lorsqu'il distribue les quittances de loyers. Son rappel des règles a plus de chances d'y être suivi. »***

La légitimité du gardien à garantir le maintien de l'ordre est donc spatialisée : ses compétences et son aptitude à faire respecter les règles d'organisation de l'usage commun ne sont reconnues par les habitants que si elles s'exercent dans le cadre de l'espace matériel collectif. L'institution des normes qui en découle est donc elle aussi spatialisée : les comportements ainsi normalisés sont seulement les comportements d'usage de l'espace matériel commun et les comportements qui s'exercent dans le cadre de l'espace collectif.

L'espace collectif ne donne pas lieu qu'à des normes comportementales, mais aussi à des normes relationnelles : non seulement les habitants respectent certaines règles d'usage commun de l'espace commun, mais ils développent aussi une sociabilité de voisinage particulière.

### **IV.3. Institution de normes relationnelles spatialisées.**

---

*Dans leurs discours, les habitants expliquent qu'au sein de l'immeuble ou de la résidence, les relations entre les locataires sont polies (chacun se dit bonjour en se croisant, voire échange quelques mots), mais qu'elles sont également volontairement limitées. Il s'agit d'une norme relationnelle, que les habitants reconnaissent et explicitent et par rapport à laquelle ils se positionnent en expliquant les raisons qui les poussent à agir de la sorte.*

*Ces comportements résultent de la volonté de parvenir à un équilibre entre le souhait de préserver son intimité et celui d'établir des relations de voisinage solidaires, amicales, ou seulement conviviales. Les habitants expliquent en effet qu'ils estiment devoir se protéger de la curiosité de leurs voisins, en même temps qu'ils considèrent comme positif et valorisant d'entretenir une certaine forme de courtoisie et de savoir qu'ils peuvent compter sur l'aide de leurs voisins en cas de difficultés. La proximité spatiale, propre à l'habitat collectif, entraîne une multiplication des situations d'interaction, qui nécessite de définir collectivement un moyen de les gérer, par l'institution d'une norme des relations de voisinage.*

#### **IV.3.1. La norme du « bonjour-bonsoir ».**

Les habitants présents dans l'immeuble Paul Eluard depuis des dizaines d'années affirment que les relations entre locataires ont beaucoup changé au fil du temps, en perdant de leur chaleur. Ils tendent à décrire une sorte d'âge d'or, durant lequel tous les locataires se connaissaient, se parlaient et s'entraidaient, qu'ils opposent au temps présent, où ils constatent un mouvement général de repli sur soi.

Pour décrire ce nouveau mode relationnel dominant dans l'immeuble ou la résidence, les habitants utilisent très souvent l'expression « bonjour-bonsoir ». Elle exprime une notion



de courtoisie, mais surtout de mise à distance de voisins qui peuvent se révéler trop envahissants. D'autres expressions sont également souvent employées en lien à cette idée, telles que la comparaison avec la vie à la campagne, ou dans un village ou une petite ville, dans laquelle la très grande majorité des habitants se connaît, ainsi que le terme de «concierge», qui désigne les locataires qui cherchent à savoir le plus de choses possibles sur leurs voisins, voire qui les observent. On constate donc une forte convergence des discours sur cette représentation du «bonjour-bonsoir» présentée comme l'attitude convenable à adopter, et c'est pourquoi celle-ci peut être considérée comme une norme relationnelle.

Les habitants justifient ce comportement par trois types de raisons, qui parfois se combinent : la peur de la propagation de rumeurs sur leur compte ou «d'histoires» avec les voisins, des déceptions suite à la tentative d'établir des relations plus solides et la crainte de s'engager dans un processus de dépendance.

#### IV.3.1.1. Une évolution des relations.

Les habitants qui résident depuis des dizaines d'années dans l'immeuble Paul Eluard notent une évolution très nette des relations de voisinage caractérisée par une diminution importante des contacts. Ce processus est décrit spontanément au cours des entretiens par la moitié des anciens locataires à Gennevilliers, tandis qu'il n'apparaît pas à Garches. Ces habitants décrivent et déplorent une opposition de situations, entre un temps ancien, que certains datent au moment de leur arrivée dans le logement, où les relations entre les voisins étaient très amicales et solidaires, et le temps présent, où les gens ne se parlent plus beaucoup :

- «Et vous trouvez que le quartier a beaucoup changé ? – *Oui, énormément, moins de contacts avec les voisins*» (n°2, Gennevilliers, femme).
- «Et vous trouvez que le quartier a beaucoup changé depuis que vous êtes là ? – *Oh oui, beaucoup, même dans les escaliers, dans l'immeuble, c'est plus les gens d'avant. Ce n'est plus du tout pareil. – Et ça va dans quel sens ? – Je crois que maintenant, c'est un petit peu chacun pour soi, bonjour c'est tout. – Alors qu'avant les gens se parlaient plus ? – Ah oui, ils parlaient de tout, et puis maintenant, c'est la catastrophe, avant c'était beaucoup mieux, et puis il n'y a pas que moi qui le dit, il y a beaucoup de gens qui le pensent.*» (n°3, Gennevilliers, femme).
- «*Ça faisait comme une grande famille, il y a des moments, ça me faisait penser à une grande colo de vacances ! Tout le monde se connaissait, aussi bien ils connaissaient les frères, les amis, les copains... (...) la vie est ce qu'elle est, et il y en a qui ont vieilli, qui sont morts, ils les ont remplacés. Aujourd'hui, c'est beaucoup plus disparate (...) le côté « ouais, je te connais » , un peu village de campagne, y est beaucoup moins*» (n°5, Gennevilliers, homme).
- «*C'est vrai que c'était mieux il y a 20 ans ! (...) c'est vrai qu'entre voisins, on ne se parle pas beaucoup, alors qu'avant, si.*» (n°8, Gennevilliers, couple).
- «Est-ce que vous vous êtes sentie bien accueillie ? – *Oui, oui, à l'époque, c'était beaucoup mieux que maintenant, je trouve. – Les gens se parlaient plus ? – Voilà,*

*exactement, les gens étaient tous sympathiques, tout le monde se disait bonjour, maintenant, pfff ! (...) à l'époque, il y avait une très bonne ambiance, tout le monde se connaissait, s'entraidait, beaucoup plus que maintenant, maintenant vous pouvez rester dans votre maison, personne ne vient voir si vous êtes malade !» (n°9, Gennevilliers, femme).*

- *«Vous savez, c'est chacun pour soi, maintenant, tout le monde rentre chez eux, et puis ne se parle pas» (n°14, Gennevilliers, femme).*

S'il est déjà très difficile de vérifier ces discours par l'observation des comportements, ce qui nécessiterait d'élaborer une méthode pour quantifier les contacts entre voisins, il est encore plus délicat de vérifier l'ampleur de l'évolution exprimée par les habitants. Néanmoins, la forte convergence de ces citations permet de conclure au partage d'une représentation collective d'une évolution marquée de la sociabilité au sein de l'immeuble Paul Eluard, d'autant plus que ces habitants avancent les mêmes principales explications de ce processus, qui est dû, selon eux, à l'arrivée de nouveaux locataires :

- *« Et puis aussi, il y a des nouveaux, des fois, des qui déménagent, ils en remettent d'autres, on ne les connaît pas toujours» (n°3, Gennevilliers, femme).*
- *« Maintenant, il y a plus de nouveaux locataires, moi, ça fait plus de 17 ans que je suis ici, bientôt 18 ans, et la plupart des anciens locataires, il y a en a qui sont morts, il y a en a qui sont partis... alors il y a des nouveaux, maintenant... - et c'est plus difficile de discuter avec les nouveaux ? – bah oui, il y en a qui ne sont pas trop aimables» (n°14, Gennevilliers, femme).*
- *« C'est vrai qu'entre voisins, on ne se parle pas beaucoup, alors que dans le temps, si, parce qu'on a tous emménagé là, il n'y avait que des gamins. On avait le même âge, on allait à l'école ensemble, maintenant, on est décalé, parce que tout le monde est mélangé.» (n°8, Gennevilliers, couple).*
- *« Toutes les personnes qui étaient dans l'escalier étaient des personnes soit de Gennevilliers, soit des gens etc., ça, ça faisait des liens qui n'existent malheureusement plus aujourd'hui. (...) c'était un grand melting pot de gens qui étaient tous du coin, (...) et ils se sont retrouvés, ils se connaissaient sur les bancs de l'école, et ils se sont retrouvés voisins. (...) aujourd'hui, c'est beaucoup plus disparate, c'est beaucoup plus des gens qui sont arrivés comme moi, c'est-à-dire ils ont fait une demande quelque part, et qui arrivent. » (n°5, Gennevilliers, homme).*

Cet habitant explique très clairement les raisons de l'évolution de la sociabilité dans l'immeuble. Selon lui, les premiers locataires qui ont investi le bâtiment venaient pour une grande majorité des anciens logements de la ville qui devaient être démolis et se connaissaient déjà. Les relations étaient déjà nouées, d'autant plus, selon une autre habitante (n°8, Gennevilliers, couple), qu'il s'agissait majoritairement de familles d'un âge comparable, adoptant le même rythme de vie. Au fil des départs de ces anciens locataires, les nouveaux venus, originaires d'autres quartiers ou d'autres villes, et d'âge divers, n'ont pas souhaité ou ne sont pas parvenus à développer la même sociabilité. Les relations sont donc globalement devenues plus distantes ou plus rares, excepté entre

anciens locataires, qui disent poursuivre des relations d'amitié plus que de voisinage. Les habitants, quelle que soit leur ancienneté dans l'immeuble, s'accordent à dire que leurs relations se réduisent maintenant à de simples salutations, dans chacun des deux sites.

#### IV.3.1.2. Une norme relationnelle dominante.

Sur les 27 entretiens réalisés avec les habitants, on trouve 11 citations de l'expression «bonjour-bonsoir» ou de son équivalent direct, à Gennevilliers comme à Garches, qui sont les suivantes :

- « *On se dit bonjour, on est courtois les uns avec les autres, mais on ne discute pas...* » (n°6, Gennevilliers, femme).
- « *Quand on est en HLM, c'est mieux de ne pas s'occuper de ses voisins. Moi, j'ai des voisins, « bonjour - bonsoir », c'est tout. Pas plus...* » (n°3, Gennevilliers, femme).
- « *Je vais saluer mes voisins, et tout, mais je ne suis pas le genre de femme à inviter ma voisine du dessus ou du dessous à...* » (n°4, Gennevilliers, femme).
- « *Moi je travaille toute la journée, quand je rentre le soir, je rencontre quelqu'un, ça va être bonjour, on va parler un petit peu, mais de choses, heu... Sinon, je n'ai pas de contacts, beaucoup, avec mes voisins*» (n°15, Gennevilliers, femme).
- « *On se dit bonjour, mais c'est vrai qu'on ne se parle pas plus que ça*» (n°3, Garches, femme).
- « *Entre voisins, ça se passe bien, même si on ne se dit que bonjour et bonsoir*» (n°5, Garches, femme).
- « *Nous, on connaît les gens comme ça, mais on ne fréquente pas trop les gens. Mais enfin, on connaît beaucoup de monde, du fait que ça fait 30 ans qu'on est là, quand même. – Oui, c'est l'occasion de lier des amitiés ? – Non, ça reste bonjour - bonsoir, et puis petites conversations. Comme ça. Petites conversations, ça s'arrête là. Pas...* » (n°10, Garches, couple).
- « *Donc on croise les gens, bonjour – bonsoir, et puis voilà* » (n°2, Garches, couple).
- « *Toutes les personnes travaillent, c'est bonjour-bonsoir, c'est tout, on n'a pas de contact*» (n°7, Garches, couple).
- « *On se parle peu, bonjour-bonsoir, c'est vrai qu'il n'y a pas trop de contacts de voisinage.*» (n°12, Garches, femme).
- « *On ne se parle pas. A part bonjour - bonsoir.*» (n°8, Garches, couple).

Cette attitude, à savoir se saluer dans les parties communes et éventuellement échanger quelques mots, sans entrer dans une discussion plus personnelle, fait ainsi l'objet d'un large consensus. Elle est très souvent désignée par l'expression «bonjour-bonsoir», ce qui indique que les habitants partagent une même formulation, commode et rapide, pour exprimer ce comportement. Il s'agit donc bien d'une représentation partagée d'un mode relationnel dominant, car les locataires interrogés ne tentent pas de décrire avec leurs propres mots, donc leur propre sensibilité, le mode relationnel auquel ils sont confrontés et qu'ils analysent, mais ont recours à un terme spécifique, dont ils considèrent que le

sens est clair donc partagé.

Cette présentation d'une norme relationnelle impliquant des salutations courtoises mais distantes est accompagnée dans les discours de justifications : les habitants tendent à expliquer pourquoi ils adoptent ce comportement ou pourquoi il s'agit de l'attitude la plus fréquente qu'ils observent.

#### **IV.3.1.3. Les justifications avancées.**

Ces justifications avancées sont de trois ordres. La plus courante concerne la peur des ragots, des rumeurs et des histoires. Certains habitants décrivent leurs immeubles comme des villages de campagne dans lesquels l'anonymat est impossible, où tout le monde se connaît et s'observe. Ils ressentent alors le besoin de protéger leur vie privée et leur intimité, en limitant à la fois le nombre de contacts et leur engagement dans leurs relations, afin de ne pas risquer de dévoiler des aspects personnels qui pourraient être répétés et déformés, propageant une représentation incontrôlée et/ou dévalorisante d'eux-mêmes. Ils accusent certains locataires d'être particulièrement à l'affût des détails personnels et d'être à l'origine de nombreuses rumeurs, soit qu'ils observent en permanence ce qui se passe dans les parties communes, soit qu'ils consacrent beaucoup de temps à discuter avec chacun, en cherchant à savoir et en répétant le plus de choses possibles, comme l'expliquent ces locataires :

- *« C'est vrai que je ne vois pas trop les gens non plus, parce que vous savez, c'est la petite ville, vous dites quelque chose, c'est interprété autrement. Alors il vaut mieux en dire le moins possible, et je n'écoute pas tous les ragots non plus »* (n°1, Garches, femme).
- *« (lui) Parce que dans des endroits comme ça, vous avez 236 appartements avec un gardien et une gardienne, où il y a peut-être 50 concierges ! quand mon fils était petit, moi, je connais encore des gens, demander au gamin : « alors tu pars en vacances, et où, et combien de temps, et qu'est-ce que tu vas faire ? » (elle) en fait tout se sait quand même (lui) c'est ça les concierges »* (n°8, Garches, couple).
- *« Vous savez, des fois, quand on dit des choses, c'est répété de l'autre côté, alors, je préfère ne rien dire, comme ça, c'est sûr, de ce côté, je suis sûre qu'il n'y a rien. »* (n°3, Gennevilliers, femme).

D'autres habitants craignent que cette propagation de rumeurs ne s'accompagne également de situations relationnelles conflictuelles, auxquelles il leur deviendrait difficile d'échapper et dans lesquelles ils auraient été entraînés par des fréquentations trop soutenues, comme l'explique ce locataire :

- *« On ne fait pas de cancons, on ne va pas chez l'un chez l'autre, on ne fait pas d'histoire, parce que, une chose quand même, excusez-moi, mais quand on est comme cul et chemise chez les uns les autres, il arrive des histoires, alors !... »* (n°13, Gennevilliers, couple).

Un autre type d'explications tient aux conséquences subies ou imaginées à la création de

relations plus étroites, qui comprennent notamment une forme d'entraide. Rendre facilement service à son voisin peut donner lieu à des situations de contraintes, auxquelles il devient difficile ou désagréable de mettre fin, ainsi qu'à des déceptions, lorsque ces habitants comprennent ensuite que seule la recherche d'un intérêt était à l'origine de ce rapprochement et non la volonté de nouer de simples relations amicales, comme dans ces exemples :

- *« Ça fait trente ans qu'on habite, les gens, les seules choses qu'ils guettent, ils viennent : » ah, Mme M., vous faites le catéchisme, Gérard est en retard pour sa communion, est-ce que vous pouvez faire des leçons de rattrapage», alors là, ils tapent à la porte. Et puis après : « ce soir j'ai du monde, est-ce que vous pouvez me prêter la poissonnière». Ça niet! (...) Donc nous on a essayé avec ma femme d'avoir des relations, on a vu que ça n'a pas marché, on a dit « on laisse tomber».(n°8, Garches, couple).*
- *«Il y a aussi l'aspect : « je suis le voisin du dessus, vous auriez pas un peu d'huile » , et cinq minutes après, « je suis le voisin du dessus, vous pouvez pas venir voir... » , et puis au bout de quinze jours, on ouvre la porte, et on dit « tu me fais chier ! » . (...) La société dans laquelle on vit, et la manière dont on vit, fait que quand on rentre le soir, bah merci, le contact, on le garde avec ceux qu'on aime vraiment bien. » (n°5, Gennevilliers, homme).*

Certains habitants enfin ne mettent pas en cause le comportement de leurs voisins, mais leur propre attitude. Ils considèrent alors que leur personnalité fait qu'ils préfèrent la solitude, ou encore que leur mode de vie, selon lequel leur travail et leur famille prennent l'essentiel de leur temps, ne leur permet pas de nouer des relations suivies avec leurs voisins :

- *« Ça reste bonjour - bonsoir, et puis petites conversations. Comme ça. Petites conversations, ça s'arrête là. Pas... – Pas plus ? – Pas plus, non, ce n'est pas dans notre tempérament, disons. C'est tout, ce n'est pas que les gens sont désagréables.» (n°10, Garches, couple).*
- *« Moi, je suis assez une solitaire, donc si vous voulez, le voisinage, je ne l'ai pas recherché, et je ne le recherche pas. (...) J'ai travaillé, et quand on travaille, avec un enfant, le soir... et puis mon boulot m'a bouffée, un petit peu... Mais même là de toutes façons je suis toute seule depuis deux ans, et ce n'est pas pour ça que j'ai lié davantage de connaissances avec mes voisins.» (n°4, Gennevilliers, femme).*
- *«Et vous regrettez de ne pas avoir plus de contacts ? – Non, vous savez, moi je suis une personne assez timide, qui aime bien être tranquille, dans son petit coin...» (n°14, Gennevilliers, femme).*
- *« Pas de relations du tout ! aucune relation ! bonjour-bonsoir, c'est tout. – C'est quelque chose que vous regrettez ? – Oui, c'est dommage, parce que moi, je viens de la province, et en principe, en province, on se connaît tous, on s'invite à boire le café, tout ça, c'est plus sympa, c'est plus... convivial. Ici, c'est très froid, et puis il faut dire aussi qu'ici, les gens travaillent, et puis c'est la région parisienne qui veut ça,*

*c'est la bousculade, on court, on court, on court, pour aller à son travail, on court pour attraper le bus, le train, le métro. Je suis d'une génération où j'ai toujours travaillé, donc dès que je suis arrivée, ... Ce qui fait qu'après, le week-end, on a autre chose à faire que lier contact, ou que lier connaissance, voilà. » (n°12, Garches, femme).*

Ainsi, les habitants expliquent qu'ils préfèrent appliquer le principe, largement partagé, du «bonjour-bonsoir», restant courtois mais distants avec leurs voisins, que ce soit en raison de leur personnalité ou de leur mode de vie, ou parce qu'ils craignent qu'un rapprochement avec d'autres locataires n'entraînent la propagation de rumeurs sur leur compte, ou des relations à terme conflictuelles. Ces explications donnent une position affichée des habitants, telle qu'ils la perçoivent ou souhaitent la présenter. Mais une analyse des faits concernant les relations de voisinage et rapportés par les habitants rencontrés permet de nuancer cette position, en apportant des précisions sur les comportements relationnels des habitants.

### **IV.3.2. Equilibre entre solidarité et intimité.**

L'analyse des comportements, non plus par le biais des positions affichées et expliquées par les habitants, mais par le biais des anecdotes qu'ils rapportent sur le déroulement de leur vie quotidienne, permet de vérifier d'une part que la proximité spatiale et les petites discussions entre voisins font que certains locataires sont en mesure de raconter des détails sur la vie d'autrui, montrant de la sorte que des rumeurs circulent effectivement et d'autre part qu'il existe de nombreuses relations d'entraide entre voisins. Même si les habitants considèrent globalement que les relations de voisinage qu'ils établissent sont distantes et disent se méfier de relations potentiellement conflictuelles, ils évoquent parallèlement de nombreux exemples de menus services rendus entre voisins. Il ressort de cette analyse que les habitants préfèrent pouvoir choisir leurs amis, éventuellement à l'extérieur de l'immeuble ou de la résidence, et non pas subir une sociabilité de voisinage de proximité, susceptible de restreindre leur intimité et le secret de leur vie privée.

#### **IV.3.2.1. Défendre son intimité.**

La proximité des appartements, les caractéristiques des parties communes qui entraînent un partage de l'espace, font que les comportements des voisins peuvent être facilement connus, que ce soit par le regard ou par l'écoute. Les locataires, ou du moins certains locataires, semblent utiliser cette proximité spatiale pour observer les gestes de la vie quotidienne de leurs voisins, comme le note cet habitant :

*« Le matin, quand je pars travailler, il est vraiment très rare qu'il n'y ait pas au moins une personne qui tire son rideau et qui me regarde partir. Parfois, ce sont des gens que j'apprécie beaucoup, je leur fais un petit coucou. » (n°5, Gennevilliers, homme).*

Des locataires qui observent de la sorte leurs voisins racontent également ce qu'ils constatent, donnant lieu à la diffusion d'indiscrétions. Ainsi, si les habitants rencontrés se défendent souvent d'être à l'écoute des rumeurs et de participer à leur propagation, on trouve néanmoins dans leurs propos l'expression «il paraît que», preuve qu'ils peuvent être amenés à faire part d'un bruit qui court, concernant leurs voisins et/ou l'espace

matériel, comme dans ces exemples :

- « *Une fois, on n'était pas là, **il paraît** que le voisin était intervenu, et que la police était venue. Mais bon....*» (n°2, Garches, couple).
- « *Mais je sais qu'il y en a une au 7<sup>e</sup>, **il paraît** qu'elle met son poste à fond.*» (n°13, Gennevilliers, couple)..
- « ***Il paraît** que le mieux des appartements, c'est celui du 11ème.*» (n°8, Gennevilliers, couple).

Et si les habitants se défendent également d'être des «concierges», des personnes qui cherchent à connaître la vie privée de leurs voisins et n'hésitent pas à la raconter, certains d'entre eux en viennent malgré tout à retransmettre au cours des entretiens des informations qui leur ont été transmises, notamment lorsque celles-ci ont des répercussions sur l'espace matériel, et qu'ils se sentent ainsi concernés. La diffusion de renseignements ou de confidences peut ainsi être rapide, les anecdotes rapportées pouvant concerner les voisins des voisins, et non pas les voisins directs, comme dans ces exemples :

- « *C'est un couple séparé, disons, le père est parti, la mère est toute seule, je ne sais pas ce qu'elle fait, elle a un ami. J'ai ma voisine en face, elle les voyait l'année dernière, au 14 juillet dernier, le petit qui avait trois ans avait pris une allumette, et il fabriquait dans l'appartement, elle a eu peur, elle a dit « je voyais l'heure qu'ils allaient mettre le feu dans l'appartement » , ils étaient tout seuls, c'est les grands qui s'occupent des petits.*» (n°1, Garches, femme)
- « *C'était un couple, ils ne paraissaient pas malheureux, je vous jure. Elle travaillait, lui, il travaillait, ils avaient l'air bien, et puis un jour, « tiens, ils déménagent ? » , j'ai dit, je ne sais plus, à ma voisine je pense, parce qu'elle est plus au courant que moi, je ne parle pas beaucoup, elle me raconte ça [le couple est expulsé pour non-paiement de loyer], je me dis « dis donc » , ne pas payer son loyer, ça ne me serait jamais venu à l'esprit.» (n°9, Gennevilliers, femme).*

Ces deux citations comportent nombre de détails qui sont relatés bien qu'ils n'aient pas été transmis directement par les intéressés. Le type de détails précisés traduit également l'opinion négative que ces locataires ont du comportement de leurs voisins. Ainsi, dans la première citation, l'attitude dangereuse de l'enfant est liée selon l'auteur à la situation familiale et à l'absence de la mère, sous-entendant de la sorte une mauvaise éducation, tandis que dans la seconde, l'accent est mis sur le fait que le couple travaille et semble posséder assez d'argent, ce qui lui retire l'excuse de la pauvreté pour ne pas payer son loyer. Ces deux locataires n'hésitent pas à présenter des comportements de leurs voisins en trahissant un jugement négatif, se montrant particulièrement indiscrettes, parce qu'elles considèrent qu'elles peuvent légitimement parler de la vie collective de l'immeuble. Ces comportements décrits peuvent en effet avoir des répercussions sur les autres locataires de la résidence ou de l'immeuble : l'attitude dangereuse des enfants peut entraîner un incendie qui se propage, le fait de ne pas payer son loyer en dehors de raisons de difficultés financières est vécu comme une injustice.

Ainsi, par le biais notamment de la proximité spatiale, le comportement des habitants est observé, raconté et critiqué par les voisins, ou du moins certains d'entre eux, ce qui donne lieu à une représentation des immeubles comme étant des endroits où l'anonymat est impossible et la préservation de l'intimité difficile, et nécessitant une certaine retenue dans les relations.

#### IV.3.2.2. Faire preuve de solidarité.

Si la proximité entraîne une certaine méfiance dans les relations de voisinage, elle permet également que des liens d'entraide se nouent. Ainsi, bien que les habitants expriment dans leurs discours une représentation de leurs relations comme restant distantes, ils citent nombre de cas de services rendus les uns aux autres, comme dans ces exemples :

- *« Ma voisine, elle ne me connaissait pas, elle m'a dit : « je peux vous laisser les clefs », j'ai dit « mais bien sûr, on est là pour ça ». Je ne sais pas, elle a un colis, je lui prends. C'est normal de s'aider entre voisins, quand même»* (n°13, Gennevilliers, couple).
- *« Ça fait plusieurs fois que ma voisine, elle avait acheté une chaise de bureau, elle avait un peu de mal à la monter, elle est venue, on a essayé toutes les deux, et puis elle m'avait dit, si jamais j'ai besoin par rapport à ma fille, il n'y a pas de problème. »* (n°15, Gennevilliers, femme).
- *« Au-dessus de chez nous, on avait deux petits jeunes, de l'âge de mes filles, l'un est un petit peu plus grand, et quand il était jeune, il descendait et venait sonner chez nous, et il nous disait « madame, nous auriez un litre d'huile, ou de la farine », parce qu'ils faisaient des crêpes, ou un tournevis parce qu'ils avaient oublié leur clef, etc... mais bon, ils me le ramenaient, c'était sympa. »* (n°2, Garches, couple).
- *« J'ai été hospitalisé l'année dernière, pas longtemps, 4-5 jours, (...) et il y a un jeune, qui n'habite pas l'immeuble, qui habite un immeuble un peu plus loin, mais qui appartient toujours à la résidence, c'est lui une fois par semaine, qui nous a fait nos grandes courses. Un jeune, toujours pareil, 45 ans, pour nous, c'est des jeunes.»* (n°7, Garches, couple).

Ces exemples de services sont très divers et sont généralement rendus entre les ménages de deux appartements contigus, qu'il s'agisse de prêter un outil, un ustensile ou un ingrédient, de garder un enfant, de conserver des clefs ou un colis, d'apporter une aide aux travaux de bricolage, de faire les courses d'une personne âgée ou malade ou de l'aider à remplir des papiers administratifs, ou encore de prendre quelqu'un en voiture au passage pour l'emmener à la gare... Malgré la crainte d'entrer dans un engrenage pour certains, ou du moins malgré l'affichage de cette position de principe, les habitants se rendent de nombreux services. Cette entraide est souvent créée entre générations, les plus âgés apportant maturité et savoir-faire, tandis que les plus jeunes fournissent dynamisme et modernité. Elle est également liée à la proximité : c'est souvent le voisin le plus proche, à défaut du plus compétent, qui est sollicité, voisin de palier, ou d'étage. Si les contacts sont facilités entre les personnes qui se croisent régulièrement, partageant les mêmes rythmes, le simple fait d'être un voisin proche suffit pour solliciter quelqu'un



d'autre.

La solidarité entre les habitants se manifeste également lorsqu'un événement particulier touche l'un d'entre eux, comme l'explique cette locataire :

· « *C'est vrai que parmi nous, si un locataire décède, ou s'il y a un mariage, ou une naissance, tout le monde participe un petit peu. On va envoyer des fleurs, des pensées, un mot gentil, une lettre, on ira même aux enterrements, il y a des quêtes... mais ça varie avec l'ancienneté des locataires, quand même* » (n°12, Gennevilliers, femme).

De nombreux habitants de Gennevilliers comme de Garches mentionnent ces quêtes, systématiques lors du décès d'un locataire, et généralement réalisées par une personne passant d'appartement en appartement. Cette pratique est donc habituelle et nombre de locataires disent y être attachés et en être fiers. Cette solidarité s'exerce à l'échelle de l'immeuble ou de la résidence : tous les locataires de ce périmètre sont considérés comme concernés et sont donc sollicités, tandis que les habitants du quartier en général ne le sont pas.

#### **IV.3.2.3. Un contrôle des relations.**

Les habitants défendent le principe de relations courtoises mais distantes et affirment l'appliquer (bien qu'ils développent en fait des relations d'entraide et de solidarité et qu'ils fassent circuler des informations, éventuellement déformées, sur la vie privée de leurs voisins) pour d'autres raisons encore que celles qu'ils donnent directement. Leurs discours révèlent en effet qu'ils préfèrent entretenir des relations d'amitié contrôlées, à l'intérieur comme à l'extérieur de l'espace collectif, plutôt que de subir les contraintes d'une sociabilité imposées par la proximité.

Certains locataires disent ainsi qu'ils préfèrent passer leurs loisirs et rencontrer leurs amis à l'extérieur de la résidence ou de leur immeuble :

· « *Je fais mes courses à Gennevilliers, parce que c'est pratique, je gagne du temps, et j'ai horreur de perdre mon temps, sauf quand je vais me promener, c'est toujours en dehors de Gennevilliers, quand je vais au restaurant, c'est toujours en dehors de Gennevilliers, et si je vais à une fête populaire, c'est toujours en dehors de Gennevilliers. Pourquoi : parce que je connais trop de monde à Gennevilliers. (...) Je suis peut-être con, ou c'est peut-être moi qui suis trop... peut-être un peu des pensées bourgeoises, je n'ai pas envie de me mêler avec eux* » (n°12, Gennevilliers, femme).

· « *Avec des personnes que je vois régulièrement, avec qui je n'ai pas vraiment d'affinités, parce qu'en fait c'est ça, non, j'aime pas trop me forcer.* » (n°11, Garches, femme).

Le choix du terme «affinités» montre bien que cette locataire n'entend fréquenter que des personnes avec lesquelles elle s'entend bien, avec lesquelles elle partage des représentations, un mode de vie, ou des centres d'intérêt communs. Si ses voisins ne

possèdent pas ces qualités et même si la proximité spatiale imposée fait qu'elle peut avoir de nombreux contacts avec eux, elle ne voit pas de raison suffisante pour réaliser l'effort d'adaptation nécessaire à leur fréquentation. Cette démarche est également celle de l'auteur de la première citation, qui va même plus loin, en niant systématiquement la possibilité pour ses voisins de partager une quelconque ressemblance. Elle tient même à montrer toute la différence qui les sépare, qui l'empêche de «se mêler» à eux. Dans ce cas, la proximité spatiale est vécue comme une contrainte subie, à laquelle il devient possible d'échapper en fréquentant des amis à l'extérieur de l'immeuble voire de la ville habitée, révélant une nécessité d'un contrôle des relations.

D'autres locataires montrent que ce même processus de contrôle est réalisé à l'intérieur de l'espace collectif :

- *« Je vous ai parlé de mes voisins d'en face, et des papi-mami qui sont en dessous de chez moi, c'est vraiment des gens comme ça ! C'est plus des voisins, c'est des amis qui sont dans les pièces à côté. Mais il est très fréquent qu'on reste, et on l'a compris tous les trois, qu'on reste plusieurs semaines sans les voir, c'est-à-dire qu'ils ont leur vie, ils la mènent comme ils la mènent, moi, j'ai la mienne et on fait la même chose, et on se dit « je suis content de te voir, ça fait longtemps que je ne t'ai pas vu » , et c'est les personnes avec qui je passe les réveillons de Noël et du jour de l'an ! et on habite en face.»* (n°5, Gennevilliers, homme).
- *« Mme X., je suis très bien avec elle, je ne la vois jamais, des fois, je suis deux mois sans la voir, j'entends des fois qu'elle va au vide-ordures, mais je ne vais pas sortir pour aller la voir »* (n°13, Gennevilliers, couple).

Le premier locataire cité insiste sur le passage de relations de voisinage, nécessairement distantes, à des relations d'amitié, très étroites, à tel point qu'elles permettent de partager les moments de fête importants de l'année. Il explique que cette relation d'amitié peut perdurer parce qu'elle repose sur un contrôle de la durée, des moments et de la fréquence des contacts. Les relations que ces personnes recherchent ne doivent pas perturber leur vie privée et c'est pourquoi elles portent une grande attention à éviter de se montrer indiscrettes ou envahissantes.

Les habitants refusent donc toute forme de sociabilité de type communautaire, par laquelle les actes de la vie quotidienne sont partagés et les contacts très réguliers et fréquents, car ils souhaitent préserver une grande intimité et conserver liberté et secret de leur vie privée. Ils cherchent ainsi à garder le contrôle de leurs relations, par une certaine distance ou une certaine retenue, chaque contact devant être souhaité et apprécié par chacune des personnes en relation.

Les habitants développent ainsi différents comportements d'appropriation de leur espace collectif. Ils construisent des représentations de leur immeuble ou résidence comme une entité, disposant d'une unité interne et d'une spécificité par rapport au reste de la ville ou du quartier, indissociablement liée au groupe qui l'occupe. Cette échelle spatiale est pertinente pour rendre compte de nombreux faits qui s'y déroulent. L'espace matériel et ses occupants, immeuble ou résidence, forment ainsi un espace collectif identifié par ses habitants.

L'usage de cet espace collectif est également commun et organisé : un ensemble de règles vient encadrer les comportements d'usage de cet espace, ainsi que les comportements d'usage de l'espace domestique qui peuvent avoir un effet sur l'usage des autres locataires. Grâce à l'élaboration et à la diffusion de ces règles, effectuées par les services centraux des organismes, et à l'action des gardiens qui visent à les rappeler et inciter les locataires à les respecter, les habitants développent des normes comportementales spatialisées (préserver l'espace matériel collectif de toute forme de dégradation et éviter les comportements qui forment obstacle à l'usage personnel «normal» de l'espace collectif et domestique principalement).

Enfin, les habitants instituent une norme relative aux relations de voisinage, qui consiste à limiter les contacts tout en restant courtois. Cette norme relationnelle du «bonjour-bonsoir», spatialisée dans le sens où elle ne s'applique qu'aux contacts à l'intérieur de l'espace collectif, est clairement perçue et affichée par les habitants, car ils souhaitent montrer de la sorte qu'ils parviennent à préserver leur intimité, même si l'analyse de leurs discours révèle par ailleurs qu'ils font preuve de solidarité entre voisins. La norme du «bonjour-bonsoir» est instituée par volonté d'échapper aux contraintes d'une sociabilité communautaire, au profit de relations d'amitié souhaitées et contrôlées.

Le processus d'appropriation de l'espace collectif se traduit ainsi par la construction d'une image qui l'identifie sous ses caractéristiques d'unité, de spécificité, de lien indissociable avec ses occupants, et par la normalisation des comportements relationnels et d'usage à l'intérieur de cet espace. Par ce processus, l'espace matériel n'est pas marqué symboliquement : la construction d'une identité socio-spatiale en est rendue moins lisible. Les habitants parlent ainsi facilement de leur immeuble ou de leur résidence, montrant une identification de l'espace collectif, mais très rarement de Paul Eluard ou des Châtaigniers : l'absence de référence aux noms propres, qui symbolisent leur identité, est de la sorte révélatrice du peu de reconnaissance de cette identité socio-spatiale. Le processus d'appropriation de l'espace collectif est donc moins abouti que celui de l'espace domestique, par lequel les locataires inscrivent dans l'espace matériel les marques de leur personnalité.

Il ressort de cette analyse des processus d'appropriation de l'espace domestique et de l'espace collectif qu'ils consistent en l'adoption de comportements d'usage différents, qui dépendent les uns des autres, entraînant une articulation des deux formes d'appropriation, et dont les degrés d'aboutissement ne sont pas les mêmes.

En effet, les habitants s'approprient leur espace privé en inscrivant leur identité dans la matérialité de l'espace et en construisant une image valorisée de leur cadre de vie. Malgré les obstacles auxquels ils se heurtent, notamment leur statut de locataire qui rend les investissements matériels peu rentables financièrement parlant, et la représentation sociale dévalorisante des HLM, les habitants parviennent ainsi à s'approprier profondément leur espace domestique.

Mais leurs comportements d'usage de l'espace personnel ou commun peuvent être gênés par les comportements de leurs voisins (pratiques bruyantes ou dangereuses pour autrui, ou de dégradation de l'espace matériel collectif), et c'est pourquoi un usage commun est organisé par des règles, qui donnent lieu à une normalisation des

comportements d'usage dans l'espace collectif. L'institution de ces normes comportementales et de normes relationnelles, par lesquelles les habitants contrôlent leurs relations de voisinage pour préserver leur intimité tout en développant convivialité et solidarité, passe par des comportements d'appropriation, car ces normes sont spatialisées (elles concernent l'usage de l'espace matériel commun et les relations interpersonnelles caractérisées par la proximité spatiale). L'espace collectif fait également l'objet d'une identification par les habitants, qui construisent une image intégrant l'unité interne et la spécificité par rapport au reste de la ville de l'espace matériel collectif et son lien indissociable avec ses occupants. L'appropriation de l'espace collective se réalise par l'adoption de ces comportements (octroi de sens de l'espace matériel et institution de normes spatialisées). Mais l'impossibilité de transformer symboliquement et collectivement l'espace matériel afin de marquer l'identité socio-spatiale de l'immeuble ou de la résidence rend ce processus peu abouti. Ainsi, si les habitants parlent facilement de leur immeuble ou de leur résidence, montrant que l'image de cette échelle spatiale est pertinente dans l'ensemble de leurs représentations, ils utilisent très peu les noms propres, Paul Eluard et les Châtaigniers, porteurs de l'identité des lieux : le processus d'appropriation de l'espace collectif est de la sorte moins lisible que celui qui concerne l'espace domestique.

Il s'agit donc à présent de lire les opérations de réhabilitation, dont les travaux sont réalisés dans les appartements et dans les parties communes, au sein de ces processus. Comment les comportements d'appropriation donnent-ils forme à la réhabilitation ? Et quel est l'impact de l'opération sur l'articulation entre les deux appropriations (l'une est-elle favorisée par rapport à l'autre : la réhabilitation est-elle perçue comme une opération qui touche plus l'espace domestique ou l'espace collectif ?), et sur leur degré d'aboutissement : la réhabilitation donne-t-elle lieu à de nouveaux comportements d'appropriation ?

## ***PARTIE III.* Réhabilitation et appropriation des espaces domestiques et collectifs**

Les deux réhabilitations menées par des organismes HLM aux caractéristiques très contrastées ne peuvent être perçues et vécues par les habitants de façon rigoureusement identique entre les deux sites, même si les comportements d'appropriation antérieurs observés à Garches et Gennevilliers sont similaires. Des différences, même minimes, dans le déroulement des opérations et leurs significations aux yeux des locataires créent des conditions plus ou moins favorables à une évolution de certains comportements d'appropriation. Il faut donc dans un premier temps cerner les caractéristiques communes et distinctes des deux opérations de réhabilitation étudiées.

A cet effet, une analyse des stratégies que développent les deux organismes HLM pour mener leurs opérations est nécessaire. Il s'agit d'identifier les objectifs qu'ils poursuivent, les contraintes qui s'imposent à eux, les ressources dont ils disposent. Comment les directions, qui orientent l'action des organismes et lui donnent sens, perçoivent-elles leur patrimoine et les habitants qui y sont logés ? Selon quelles finalités définissent-elles les besoins d'entretien et d'amélioration des immeubles, et les effets que doit entraîner la réhabilitation, par rapport à leur perception de l'état du bâti et des souhaits de leurs locataires ? A partir des réponses à ces questions et de cette analyse du rôle et des stratégies des deux organismes HLM, il sera possible de déceler les

différences entre leurs pratiques et leurs représentations dans la réalisation des réhabilitations, même si les programmes et le déroulement des travaux paraissent très ressemblants, au regard de la présentation préliminaire réalisée (cf. §1.2).

Pour permettre de relever, dans chacun des deux sites, des éléments propices à l'évolution des comportements d'appropriation dans le cadre des réhabilitations, la mise en évidence de ces différences de stratégie des organismes HLM et du déroulement des opérations devra également reposer sur une distinction entre l'espace domestique et l'espace collectif. Quelles différences les organismes HLM font-ils dans la réhabilitation des appartements et des parties communes ? Les travaux sont-ils décidés et réalisés de la même façon dans ces deux parties du patrimoine ?

Cette analyse des différences de pratiques et représentations des organismes dans leurs stratégies de réalisation des opérations montre que l'office de Gennevilliers privilégie les travaux intérieurs tandis que le groupe 3F accorde une plus grande importance aux travaux extérieurs. L'approche générale des opérations des deux organismes HLM comporte en effet quelques différences. L'office de Gennevilliers prend pour objectif principal de répondre aux attentes des locataires en place. Il considère qu'il se doit d'apporter les éléments de confort intérieur supérieurs auxquels les habitants aspirent au regard de la hausse de loyer qu'ils supportent. Comme l'office attache également une grande importance aux notions de citoyenneté et de participation des habitants, il réalise des travaux intérieurs «à la carte». A l'inverse, le groupe 3F ne souhaite pas rendre la gestion de l'opération trop compliquée en proposant ces choix. Il prend comme objectif principal de satisfaire sa clientèle et pour ce faire, il accorde une grande importance aux travaux extérieurs qui peuvent améliorer l'image de marque des immeuble et les rendre plus attrayants et attractifs.

La mise en évidence de ces différences dans l'approche et la réalisation des opérations par les organismes HLM ainsi que l'analyse du processus d'appropriation de l'espace par les locataires antérieur aux travaux permettent de lire les réhabilitations et leur impact sur les pratiques socio-spatiales des habitants. Il s'agit donc de comprendre quel sens les habitants donnent aux réhabilitation en fonction de leur appropriation des espaces domestiques et collectifs et de discerner les effets des réhabilitations sur ces comportements d'appropriation. Ces comportements devront être compris dans une perspective dynamique : il s'agit de mettre en évidence une évolution, soit par l'adoption de nouveaux comportements ou l'abandon d'anciens. Pour lire les réhabilitations à travers des processus d'appropriation, il faudra repérer les changements produits dans les comportements de transformation de la matérialité, d'attribution de sens à l'espace et d'institution de normes spatialisées.

## **V Chapitre 5. Les réhabilitations menées par les organismes HLM**

Pour pouvoir lire les réhabilitations à travers les processus d'appropriation et comparer les

opérations, il faut dans un premier temps comprendre la façon dont les organismes HLM les conçoivent et les conduisent. Il s'agit donc à présent d'analyser le déroulement des opérations en y repérant les points de similitude et de divergence entre les deux sites. Pour cerner l'origine des différences entre les deux opérations de réhabilitation, l'analyse des stratégies mises en œuvre par les organismes s'avère nécessaire : c'est l'objet du présent chapitre.

L'analyse de la stratégie des organismes consiste à définir d'une part le rôle que ceux-ci se donnent : comment perçoivent-ils ce que les autres acteurs (Etat, locataires, personnes inscrites sur les listes de demande de logement) attendent d'eux ? Quelles sont les finalités qu'ils donnent à leurs actions, les objectifs qu'ils poursuivent ? Ou plus précisément, qu'est-ce que signifie pour eux de loger dans de bonnes conditions des personnes aux ressources modestes ? Il s'agit de définir d'autre part les contraintes auxquelles ils se heurtent et les moyens dont ils disposent, notamment le cadre réglementaire dans lequel ils mènent leur action. Il sera alors possible de déterminer les marges de liberté qu'ils utilisent, en fonction du sens qu'ils donnent à la réhabilitation.

Cette analyse montre d'une part que le contexte réglementaire et socio-économique, ainsi que l'expérience acquise par les organismes HLM sont des facteurs contribuant à imposer une sorte de norme que respectent les opérations, qui engendre une forte ressemblance entre les deux réhabilitations étudiées. Mais au-delà de ces contraintes imposées et de ce formalisme, la poursuite de l'analyse révèle d'autre part que le contraste entre les deux sites et les différences de position des deux organismes entraînent à la marge des particularités dans le déroulement des opérations. Ainsi, la réhabilitation de l'immeuble Paul Eluard est organisée essentiellement pour les locataires en place, autour de la notion de solidarité tandis que la réhabilitation de la résidence des Châtaigniers est sous-tendue par la notion de service rendu à un client. Les deux opérations étudiées sont donc très semblables en raison d'une tendance à la normalisation des réhabilitations, mais l'une privilégie les travaux à l'intérieur des appartements et la mise en place d'une concertation efficace, tandis que l'autre privilégie l'amélioration de l'image de l'espace collectif.

### V.1 Les réhabilitations : des opérations normalisées

---

L'analyse des réhabilitations révèle trois éléments concourant à une forme de normalisation des opérations subventionnées par les primes PALULOS : les principes de la politique nationale de réhabilitation, la recherche d'un confort jugé indispensable au regard de l'offre du marché du logement, et le savoir-faire acquis par les organismes en la matière.

La politique de réhabilitation, mise en œuvre en 1977, influence la stratégie des organismes HLM de deux façons. Elle incite d'une part les organismes à réaliser d'un coup une opération de rénovation complète, plutôt que d'entretenir et d'améliorer le parc par de petits travaux programmés régulièrement dans le temps, en apportant des subventions à un ensemble de travaux lourds et ponctuels. D'autre part, les règles à respecter pour pouvoir obtenir ces subventions, ainsi que le montant de celles-ci, tendent à encadrer les travaux réalisés et l'organisation des opérations.

De plus, les organismes HLM interviennent à présent sur des marchés du logement devenus largement concurrentiels : les impératifs liés à la lutte contre la vacance, à la recherche d'un équilibre entre investissements et niveau des loyers, à une gestion financière saine, entraînent la mise en place de stratégies dans lesquelles s'intègrent les réhabilitations. Ces opérations deviennent des moyens de remettre à niveau un parc qui vieillit ou se dégrade, afin d'apporter le confort recherché par des clients potentiels : les travaux réalisés sont donc souvent destinés à combler un déficit de confort par rapport aux normes du marché et tendent donc à se ressembler.

Enfin, si les premières opérations ont pu être le fruit d'une recherche particulière, par leur aspect expérimental, les réhabilitations actuelles sont le fait d'organismes qui ont développé en vingt ans une expérience et un savoir-faire qui leur permettent de réaliser rapidement et en évitant la multiplication des litiges des opérations qui se déroulent sur un mode quelque peu «standardisé».

### **V.1.1. Une politique nationale qui norme les opérations**

L'Etat a, dans le cadre de la définition et de la mise en œuvre de la politique de réhabilitation, un double rôle réglementaire et opérationnel. Les conditions d'attribution des subventions, le montant des aides, les travaux subventionnés, les organismes HLM et les types de bâtiments éligibles sont ainsi définis par un ensemble de textes réglementaires. Sur le plan local, les services déconcentrés du ministère de l'équipement et du logement (les directions régionales et départementales de l'équipement) procèdent à la répartition à des crédits, à l'instruction des dossiers de demande de subvention, à l'attribution des subventions et au contrôle des opérations.

L'intervention des DDE et les rapports de négociations qu'elles entretiennent avec les bailleurs, ainsi que les actions engagées au niveau national destinées à promouvoir des opérations «réussies», contribuent également à standardiser les réhabilitations subventionnées par les primes PALULOS.

#### **V.1.1.1. Un cadre réglementaire contraignant**

Entre 1987 et 1997, période à laquelle appartiennent les deux opérations étudiées, les crédits PALULOS permettent de subventionner 20% du coût prévisionnel des travaux, ce coût devant être inférieur à un plafond de 13.000€ par logement<sup>17</sup>. La subvention ne peut donc dépasser 2.600€ par logement. Les deux opérations étudiées ont été financées par ces subventions, qui tendent à fixer le montant total des travaux qui seront réalisés, même si les opérations ont pu bénéficier par ailleurs d'un auto-financement de l'organisme HLM ou de subventions de la municipalité (cf. Figure 10. Plans d'investissement).

La nature des travaux permettant de bénéficier d'une subvention est strictement encadrée par le décret du 24 décembre 1987 et l'arrêté du 30 décembre 1987. Ces travaux doivent permettre de mettre les logements en conformité avec des normes minimales d'habitabilité précises, portant sur l'étanchéité, les canalisations, la dimension

---

<sup>17</sup> A partir de fin 1997, le taux de subvention est porté à 10% tandis que le taux de TVA appliqué aux travaux passe de 20,6 à 5,5%. Le taux de TVA est également porté à 5,5% pour les travaux de gros entretien et grosses réparations.



des logements, les ouvertures et ventilation, l'installation de la cuisine, les installations de gaz et d'électricité, les équipements sanitaires et le chauffage ; ou bien être destinés à produire des économies d'énergie. Sont également concernés les travaux d'économies de charges, de sécurité des personnes (portes blindées par exemple), de l'amélioration du confort et de la vie quotidienne.

Du fait de cette définition des travaux subventionnables, liée au montant maximal de 2.600€ par logement, la majeure partie des travaux de réhabilitation réalisés sur des immeubles des années 1950-1970, les plus courants dans le parc HLM, consistent très souvent, selon le responsable de l'unité «financement du logement» de la DDE des Hauts-de-Seine, en des travaux de mise aux normes électriques, d'interphonie, de restructuration des halls pour améliorer la sécurité, de reprise d'étanchéité des façades et de remplacement des menuiseries extérieures par des fenêtres avec double-vitrage. En fonction de leurs possibilités de financement, les organismes complètent ces travaux incontournables par d'autres, pouvant porter sur les façades dans le but de travailler sur l'embellissement des immeubles, ou l'intérieur des logements, afin d'apporter un confort supplémentaire. Les deux opérations étudiées comprennent ces travaux incontournables et quelques améliorations complémentaires.

Outre les caractéristiques des travaux, la réglementation encadre également les procédures de concertation avec les locataires, par la circulaire du 17 août 1997, qui précise que l'organisation de la concertation est de la responsabilité de l'organisme HLM. Ce texte apporte d'une part des précisions sur l'information des locataires : l'information apportée aux associations doit être complète et porter sur le détail des travaux à réaliser, leur coût, le calendrier de l'opération, les modalités de financement, les conséquences sur les loyers, les charges, les allocations pour le logement. L'information des locataires doit être collective et individuelle. D'autre part, la circulaire prévoit les modalités d'acceptation du projet par les locataires : le projet est d'abord soumis aux associations, qui disposent d'un délai minimum d'un mois pour se prononcer. Lorsque celles-ci ont rendu leur avis, une information personnelle doit être adressée à chaque locataire lui indiquant notamment la position des associations et les répercussions personnelles financières de l'opération. Si le projet recueille l'avis favorable d'au moins une association et si dans un délai d'un mois moins de 50% des locataires manifestent leur désapprobation, le projet est adopté. Si aucune association représentative n'a approuvé le projet et si plus de 40% des locataires manifestent leur opposition, le projet fait l'objet d'une nouvelle concertation et est éventuellement annulé en cas d'opposition persistante. Les deux organismes ont respecté ces procédures pour les deux réhabilitations étudiées en procédant à l'information collective et individuelle des habitants et en organisant un vote sur le programme complet des travaux.

Les règles de concertation sont donc précises, notamment dans les pourcentages de locataires adhérents. Par sa rédaction, la circulaire permet d'obtenir assez aisément que le projet soit adopté, car il se garde d'imposer un vote ou un référendum : il suffit d'éviter que 50 ou 40% des locataires ne manifestent leur opposition par une action volontaire, ce qui est facile dans les cas où les locataires sont faiblement mobilisés et où l'information peut être assez discrète. Cependant, la présence de ce texte, qui donne un rôle à jouer aux associations, et la volonté des organismes d'éviter les tensions et les conflits

postérieurs font que la concertation réalisée s'appuie généralement sur un vote des locataires. Au sein de ce cadre réglementaire, qui fixe les conditions à respecter, les relations entre acteurs et les jeux de négociations, notamment avec les DDE, tendent à déterminer un comportement d'équilibre qu'adoptent nombre d'organismes.

### **V.1.1.2. Une intervention opérationnelle de l'Etat**

Les DDE sont chargées de l'application des textes évoqués, afin de mettre en œuvre localement la politique de réhabilitation, qui repose également sur les circulaires annuelles relatives à la programmation des financements de l'Etat en matière de politique du logement. Le rôle des DDE consiste tout d'abord, au cours de l'instruction des dossiers, en un contrôle administratif. Cette tâche est rendue délicate par la nécessité d'interpréter les textes réglementaires généraux, afin de les rendre applicables dans des situations particulières, notamment sur le point de la définition des travaux subventionnables. Les DDE réalisent donc généralement un travail de communication, d'explication et de clarification, qui les amènent à édicter des règles plus précises, afin d'assurer une égalité de traitement entre les organismes HLM au sein du même département. Ainsi, certaines DDE considèrent par exemple que le remplacement des fenêtres est entièrement subventionnable, tandis que d'autres ne prennent en compte qu'un pourcentage fixé de la dépense, correspondant à l'amélioration apportée, le reste étant considéré comme un entretien, donc non subventionnable.

Cette marge de manœuvre dans l'interprétation des textes est également présente dans le rôle d'incitation et de conseil des DDE. Celles-ci sont en effet également chargées de défendre « l'intérêt général », c'est-à-dire de répartir équitablement entre les organismes HLM les subventions en fonction des populations, des quartiers jugés prioritaires et de l'état du patrimoine. C'est pourquoi elles s'impliquent dans la négociation des loyers avec les organismes HLM pour limiter le taux d'effort des ménages et utilisent le système de dérogation prévu par les directives nationales pour augmenter les taux et plafonds de subvention.

Il s'ensuit un jeu de négociation local, par lequel les organismes sont incités ou contraints, par le biais de l'attribution plus ou moins rapide ou importante de subventions, d'adopter le comportement souhaité et de privilégier tels ou tels travaux, modes de concertation ou types d'opération. Cette phase de jeu d'acteurs tend à réduire l'originalité et la diversité des formes de réhabilitation possibles au profit d'un phénomène de standardisation.

Au delà de l'élaboration d'une réglementation contraignante et de sa mise en œuvre dans un jeu d'acteurs avec les DDE, l'Etat a également mené au fil du temps des actions destinées à promouvoir des opérations montrées en exemple, ce qui a permis de diffuser auprès des divers acteurs une culture partagée des réhabilitations de type PALULOS. En 1987 et 1988, dans le cadre de « l'Action Pilote-Réhabilitation du Patrimoine Social », des enquêtes régionales ont été menées, puis cinq groupes de travail nationaux ont abordé chacun un thème précis : l'amélioration de la qualité de la conception, la connaissance du marché local, la relation avec les locataires, la maîtrise des coûts et la consultation des entreprises. Ces groupes de travail ont rassemblé maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre,

professionnels et services du Ministère de l'Équipement, qui ont confronté leurs expériences et leurs besoins et conçu des recueils de réflexions, d'analyses et de méthodologies, largement diffusés par la suite.

Au début des années 1990, une vaste action d'évaluation de la politique de réhabilitation est lancée afin de mesurer l'efficacité du dispositif des PALULOS. Dans ce cadre, sont menées simultanément une démarche dite récapitulative, qui fournit, à partir d'une série d'études sur site, d'entretiens auprès des professionnels impliqués, et par une collecte des informations disponibles, un ensemble de données descriptives et analytiques ; et une démarche dite participative, par laquelle des groupes de travail locaux rassemblant tous les acteurs concernés élaborent une approche commune permettant d'améliorer leurs pratiques et de partager des savoir-faire. Cette évaluation, dotée de moyens conséquents, a engendré une communication importante.

Puis, dans le milieu des années 1990, l'action «Pour une architecture de la réhabilitation» a permis de privilégier l'aspect architectural des opérations par la diffusion d'une revue et la réunion de comités locaux.

Ces différentes actions ont permis de développer et diffuser une approche des réhabilitation valorisée, présentée comme un modèle. Une synthèse de ces travaux, intitulée : «Réhabiliter l'habitat social : réussir la ville avec les habitants», produite par le Ministère de l'Équipement, a représenté la base d'une vaste opération de communication. Les différents axes d'innovation, révélés par les actions précédentes, y sont clairement présentés. Il s'agit de la communication avec les locataires, de l'élaboration d'une réflexion stratégique, de la maîtrise de l'élaboration du projet, de l'organisation du chantier et de l'optimisation du rapport coût/qualité. Un ensemble d'objectifs à atteindre ou d'éléments à prendre en considération sont ainsi clairement explicités, reconnus et valorisés, et communément admis, formant une sorte de vocabulaire de base de la réhabilitation, comme «l'implication des habitants», «la satisfaction des locataires», «l'intervention soignée en milieu occupé»<sup>18</sup>, «le partenariat et le travail d'équipe», «la maîtrise du coût global»<sup>19</sup>, etc... Ces actions de communication ont contribué à diffuser la notion d'une réhabilitation modèle, à laquelle chaque nouvelle opération doit tenter de ressembler, du moins dans son approche.

### V.1.2. Le confort comme une norme majeure

La stratégie des organismes HLM, vis à vis des réhabilitations, est contrainte par les règles imposées et les recommandations diffusées par l'État, mais aussi par les lois du marché du logement. Grâce à une valorisation ciblée du patrimoine, la réhabilitation peut être un moyen de fidéliser les locataires en place et/ou d'attirer une nouvelle clientèle, donc de lutter contre des phénomènes de vacance devenus inquiétants.

Cependant, de façon schématique, si au début des années 1980 les organismes

---

<sup>18</sup> Les organismes HLM, plus habitués à produire de nouvelles constructions, ont dû s'adapter à la réalisation de travaux dans des logements occupés par leurs locataires, afin de réduire au mieux la gêne occasionnée.

<sup>19</sup> Le coût global comprend à la fois le coût d'investissement et le coût de fonctionnement et/ou d'entretien.

HLM pensaient faire revenir les classes moyennes par les réhabilitations, attirés par l'idée d'un retour à un état initial idéalisé, dans lequel les relations entre les habitants étaient harmonieuses et soutenues, et les taux de vacance et d'impayés proches de la nullité, cet espoir n'est plus de mise aujourd'hui (STEBE, 1995). Il semble que les opérations de réhabilitation comportent une part de travaux de remise à niveau technique des immeubles, à partir des normes de confort «traditionnelles», et une part de travaux plus variable, décidée en fonction de la stratégie poursuivie par l'organisme de gestion de son parc.

### **V.1.2.1. Une remise à niveau technique des logements**

Jusqu'au début des années 1970, les organismes HLM se sont concentrés sur un effort de construction : leur objectif était de réaliser le plus grand nombre possible de logements dotés de tout le confort moderne. Les services «construction» possédaient alors un rôle clef. Une culture technique s'est largement développée au sein des organismes de ce fait, d'autant plus que la réglementation s'est largement étoffée, passant de la responsabilité du Ministère de la santé à la responsabilité du Ministère de la construction. Que ce soit en terme de surface, disposition des pièces, caractéristiques de chauffage, distribution d'eau et d'électricité, isolation, etc, le confort est devenu une norme majeure qui a entièrement orienté l'action des organismes HLM, les prescriptions techniques devenant de plus en plus nombreuses et complexes (DREYFUS, 1990).

La chute brutale de construction neuve à la fin des années 1980 au profit du lancement d'une phase soutenue de réhabilitation correspond à l'émergence de nouvelles préoccupations. Alors que l'entretien a été largement négligé, que les provisions pour gros entretien ont été manifestement sous-estimées et que les loyers sont trop bas pour permettre une gestion saine de leur patrimoine, les organismes HLM se trouvent face à des bâtiments qui se dégradent plus rapidement que prévu. Plutôt que d'investir en continu pour rattraper ce défaut de maintenance sur du long terme, les organismes HLM sont incités à réinvestir massivement et ponctuellement par le biais de la réglementation sur les PALULOS, qui permet à la fois d'augmenter les loyers grâce au conventionnement et d'obtenir des crédits de l'Etat, alors que l'entretien ne bénéficie d'aucune subvention (BONETTI M., SALAGNAC J-L., WECKSTEIN M., 1998).

Passant d'une activité de construction neuve à une activité de réhabilitation, les organismes HLM ont tout naturellement confié la charge de mener ces nouvelles opérations aux anciens services construction, qui ont abordé ces travaux avec la même culture technique prédominante, reposant sur les notions de confort et de qualité technique. Cette approche est encore renforcée par la réglementation relative aux réhabilitations, qui subventionne les travaux de «mise aux normes minimales d'habitabilité», selon les termes de l'arrêté du 30 décembre 1987, qui fixe la nature des travaux pouvant bénéficier d'une subvention PALULOS.

Ces facteurs historiques ont donc conduit les organismes HLM à procéder à des réhabilitations qui d'une part contiennent une grande part de travaux d'entretien, afin de rattraper un manque de maintenance antérieur, et d'autre part reposent sur la notion d'une amélioration du confort. Ainsi, les résultats de l'évaluation de la politique de réhabilitation

<sup>20</sup> au début des années 1990 comme ceux d'études plus récentes révèlent qu'une partie importante des travaux réalisés dans le cadre des réhabilitations relèvent de l'entretien du patrimoine. Les évaluateurs ont estimé à 20% la part de travaux correspondant strictement à de l'entretien (remplacement d'une baignoire en fin de vie), et à 30% la part de travaux comportant de l'entretien implicite (remplacement d'un bac à douche en fin de vie par une baignoire). Ainsi la moitié des travaux réalisés ne correspondent pas à une stricte amélioration, mais à des travaux qui s'imposaient tôt ou tard afin de maintenir le patrimoine en bon état, dans son état existant. Les deux impératifs de rattrapage d'entretien et de remise aux normes se combinent et contraignent les organismes HLM à réaliser des opérations de réhabilitation dont les travaux correspondent pour une grande part à une mise à niveau technique des logements : mise au normes des installations électriques, reprise de l'étanchéité en cas d'infiltrations, remplacement des menuiseries en fin de vie, prise en compte de la ventilation conformément à la réglementation...

### V.1.2.2. Un choix stratégique des travaux

Au delà d'une reprise d'entretien et d'une mise aux normes techniques, les réhabilitations relèvent également d'une approche stratégique, dans le sens où les organismes HLM décident des travaux en fonction de l'orientation qu'ils souhaitent donner à leur parc, selon des motivations commerciales, sociales, politiques ou opportunistes (TROTIER, VIVINIS, 2000).

Les difficultés financières et l'apparition de la vacance dans les années 1970 a entraîné une prise de conscience des organismes HLM de leur responsabilités de gestionnaires. Alors que la priorité a consisté dans les années 1960 à construire rapidement et massivement des logements confortables, en considérant que la demande était celle d'usagers ou d'administrés, les organismes HLM comprennent au début des années 1970 la nécessité de gérer leur patrimoine sur le long terme, en fonction de la demande d'une clientèle. Ils se dotent peu à peu d'outils de suivi du patrimoine, d'indicateurs relatifs aux locataires potentiels et logés, et élaborent des stratégies afin d'améliorer le bâti et la qualité de vie qu'il peut offrir, et de mieux répondre à la demande. Ils prennent de plus en plus en considération le service lié au logement et développent une gestion de proximité, permettant d'être à l'écoute des attentes des locataires et d'engager plus rapidement toutes les actions nécessaires.

Les opérations de réhabilitation, y compris les opérations simples en dehors de la politique de la ville, ont donc été abordées en fonction de ces nouvelles recherches de stratégies. Outre des travaux de remise à niveau technique, qui semblent indispensables pour entrer en concurrence avec le logement privé, les réhabilitations comprennent donc également des travaux destinés à améliorer l'esthétique ou la sécurité, qui peuvent représenter des critères de choix incontournables d'une clientèle plus exigeante. Mais la réglementation et l'intérêt que représentent les subventions viennent contraindre ces choix stratégiques également, puisque les travaux pouvant bénéficier de PALULOS sont assez strictement encadrés par l'arrêté du 30 décembre 1987 : il s'agit de travaux d'économies de charges, de mise en sécurité des biens et des personnes,

---

<sup>20</sup> *La réhabilitation de l'habitat social. Rapport de l'instance d'évaluation.* Paris, la Documentation Française, 1993, 425p.

d'embellissement, de compléments d'installations de confort, et d'accessibilité des immeubles aux personnes à mobilité réduite.

Par ces nombreuses contraintes réglementaires et dans le souci de valoriser leur patrimoine par rapport à la demande existante, les organismes HLM sont donc conduits à compléter les travaux de mise à niveau technique par des travaux d'embellissement (rénovation des façades, des parties communes...) et de mise en sécurité (installation de portes blindées, de digicode...), afin d'améliorer l'image et donc l'attractivité des immeubles. Si toutes les réhabilitations ne comportent pas, bien sûr, exactement le même programme de travaux, en raison de la diversité des contextes des immeubles existants et des stratégies mises en œuvre par les organismes HLM, la diversité des travaux réalisés est cependant restreinte par ces fortes contraintes.

### **V.1.3. Les organismes HLM : des savoir-faire acquis**

Nombre d'organismes considèrent que leurs premières opérations ou certaines de leurs premières réhabilitations ont abouti à un échec. La reprise d'actions de dégradations volontaires ou la persistance de la vacance après travaux, la multiplication des litiges au moment du chantier ou plaintes des locataires sont autant d'indicateurs révélant des déceptions. Les organismes HLM ont dû tirer les leçons de ces expériences malheureuses et améliorer leur savoir-faire et leurs techniques d'intervention. Les réhabilitations des années 1990 ne ressemblent donc pas aux réhabilitations des années 1970 ou 1980 : elles bénéficient de compétences accrues, du développement d'un certain savoir-faire et évitent les premières erreurs. Une réflexion plus ou moins partagée sur les échecs antérieurs et la diffusion de « bonnes pratiques » ont entraîné une ressemblance des opérations aux modèles montrés en exemple.

#### **V.1.3.1. L'élaboration du projet**

Habités aux opérations de construction neuve, les organismes HLM ont dû complètement modifier leurs pratiques pour les réhabilitations en prenant en considération le fait qu'ils intervenaient cette fois dans des logements occupés par leurs habitants. Le principal destinataire de leurs actions n'était plus l'immeuble bâti mais les locataires. Les notions de confort et de qualité, tout en demeurant au centre de leurs préoccupations, ont dû être relativisées, en acceptant le fait que leur perception pouvait être différente par des personnes vivant quotidiennement dans les lieux aménagés. De même, leur conception de leurs compétences a dû évoluer : l'objectif n'était plus d'être les meilleurs techniciens du bâtiment, mais des professionnels capables d'ajuster leurs propositions en fonction des réactions des habitants.

Au delà de l'incitation de l'Etat à tenir compte des aspirations des habitants, par le biais de la circulaire sur l'organisation de la concertation et la diffusion d'un message fort valorisant la participation et plus généralement la citoyenneté, les organismes HLM ont compris l'intérêt qu'ils pouvaient retirer d'une adhésion des locataires à leurs projets (WARIN, 1995). Il s'agit en effet d'éviter les conflits, qui peuvent déboucher sur le blocage de projets lorsque les habitants sont particulièrement bien mobilisés, ou lorsqu'une association est très active. Les DDE expliquent qu'elles sont parfois saisies directement

par les habitants quand ceux-ci contestent le bien fondé des travaux au vu des augmentations de loyers et qu'elles doivent alors intervenir pour réaliser une médiation permettant de débloquer la situation. Il s'agit également de mieux connaître les attentes et les réactions des locataires, afin d'éviter des sentiments d'insatisfaction généralisés après travaux, voire de susciter des réactions positives, gages de relations améliorées par la suite.

Mais tout en souhaitant susciter cette adhésion des locataires au projet, les organismes HLM restent sceptiques sur l'intérêt d'une réelle implication des habitants dans les décisions : la crainte de perdre la maîtrise de l'opération, qui entre dans une approche stratégique globale, la difficulté de s'adapter au rythme des habitants, qui doivent avoir le temps d'apprendre à maîtriser de nouveaux savoir-faire pour pouvoir orienter profondément le projet dans un autre sens, font que les organismes préfèrent équilibrer la concertation sur la notion d'adhésion plutôt que sur celle d'implication (WARIN, 1995).

Les organismes HLM ont donc développé des savoir-faire en matière de concertation qui leur permettent d'atteindre cet objectif. Une information précise, individuelle et collective, par réunions et courriers, la constitution de groupes de travail chargés de faire le lien entre les locataires et l'organisme, des délais d'élaboration du projet suffisants pour permettre aux habitants de réagir, sont autant d'outils correctement maîtrisés et généralement utilisés par les organismes HLM aujourd'hui, alors que les premières concertations se sont bien souvent révélées plus chaotiques.

### **V.1.3.2.L'organisation du chantier**

Le passage d'une activité de construction neuve à une activité de réhabilitation a également nécessité pour les organismes HLM d'adapter les procédures de dévolution des marchés et l'organisation des chantiers. La réalisation des travaux représente en effet une gêne importante pour les locataires, en termes de bruit, de désordre, de poussière, de coupures d'eau et d'électricité. Les organismes HLM doivent donc organiser le chantier de telle sorte qu'il gêne le moins possible les habitants. De plus, certaines actions simples en construction neuve deviennent compliquées dans le bâti existant : le stockage et l'acheminement des fournitures et matériels, l'ouverture et la fermeture des appartements au moment des travaux, les relations entre les ouvriers et les locataires sont ainsi autant d'éléments qui doivent être correctement gérés.

Les organismes HLM ont donc dû s'adapter à ces nouvelles conditions de réalisation. Certaines solutions innovantes ont été expérimentées : la «maîtrise d'œuvre complète», par exemple, permet de confier au maître d'œuvre les missions sociales complémentaires, telles que réalisation des enquêtes et diagnostics, communication avec les locataires avant et après travaux, tâches d'accompagnement social, ce qui permet d'assurer une continuité entre études préalables, conception du projet et réalisation des travaux. L'appel d'offre sur avant-projet «performanciel» permet quant à lui de consulter les entreprises sur la base d'un avant-projet dans lequel certaines caractéristiques techniques sont exprimées sous la forme de performances, dont un prix limite est fixé : le maître d'ouvrage peut ainsi retenir des procédés fournissant une meilleure organisation

générale. Si ces procédures expérimentales de dévolution des marchés ne sont utilisées qu'exceptionnellement, elles sont révélatrices de l'effort réalisé par les organismes HLM pour améliorer les conditions de réalisation des travaux.

Ainsi la très grande majorité des opérations des années 1990 tiennent compte de ces avancées et sont réalisées avec une perte de temps minimisée. Généralement, les locataires sont prévenus à l'avance de la date de réalisation des travaux dans leur logement afin que les ouvriers puissent entrer à l'heure convenue, et l'ensemble des interventions intérieures sont réalisées en une fois pour un même logement, afin d'éviter des prises de rendez-vous multiples, ce qui nécessite une grande précision dans les délais d'approvisionnement.

Les entreprises ont également dû s'adapter pour répondre à cette nouvelle demande. Certaines se sont spécialisées en réhabilitation, en formant leur personnel à ces conditions de travail spécifiques, accroissant par exemple les compétences des ouvriers et des pilotes de chantier en matière de relations humaines. Certains cabinets d'architectes ont également développé de nouvelles aptitudes afin de mieux répondre aux attentes des maîtres d'ouvrage : le travail de conception a dû évoluer, la créativité ne consistant plus à imaginer entièrement de nouveaux bâtiments mais à tirer parti des qualités initiales d'un immeuble pour les mettre en valeur, les connaissances des nouveaux produits et matériaux mieux adaptés à la rénovation ont dues être étendues...

L'organisation des chantiers tend de ce fait à se ressembler d'une opération sur l'autre, car les contraintes liées à la nécessité de minimiser la gêne des locataires impliquent de concentrer les interventions intérieures sur des temps courts, de prendre en compte en amont les difficultés liées à la manutention, à l'approvisionnement, à l'information des locataires... La spécialisation des entreprises pour ces tâches tend également à renforcer une similitude des pratiques par le développement de leur professionnalisme.

Ainsi, les différents facteurs évoqués : le poids de la réglementation, les stratégies des organismes HLM visant à remettre à niveau techniquement et valoriser leur patrimoine, le développement de savoir-faire directement liés aux contraintes imposées par la présence des habitants, conduisent à une homogénéisation des réhabilitations, qui concerne les deux phases d'élaboration du projet et de réalisation des travaux. On peut définir une sorte d'opération standard à partir des points évoqués. Le programme de travaux comprendrait des travaux de mises aux norme, de mises en sécurité et d'embellissement, de telle sorte que ces travaux puissent bénéficier de subventions : mises aux normes des installations électriques, remplacement des fenêtres et adaptation de la ventilation, embellissement des façades avec isolation et éventuellement reprise de l'étanchéité, traitement des halls avec pose de digicodes ou interphones... La concertation permettrait d'améliorer un projet déjà abouti dans ses grandes lignes et serait mise en œuvre par des réunions d'information, par la constitution d'un groupe de travail représentant un intermédiaire entre l'organisme et les locataires, et une consultation générale permettant aux habitants de se prononcer pour ou contre le projet proposé. Le chantier serait organisé de façon à limiter la gêne des locataires et les entreprises retenues auraient une expérience de travail en site habité.



Les opérations étudiées, de l'immeuble Paul Eluard et de la résidence des Châtaigniers, s'éloignent peu de cette réhabilitation standard : on y retrouve des similitudes en matière de programme de travaux (façades, fenêtres, électricité, halls), de concertation (lancement par une réunion publique, constitution de groupes de travail, vote des locataires) et d'organisation de chantier (planning précis et respecté des interventions, fiches de contrôle établies par les ouvriers). Mais au delà de ces ressemblances, produites par les divers facteurs évoqués, ces opérations ont été réalisées dans un esprit différent : de façon sommaire, la réhabilitation de l'immeuble Paul Eluard peut être présentée comme liée aux notions de solidarité et de citoyenneté, tandis que celle de la résidence des Châtaigniers est liée aux notions de service et de client.

## **V.2. Office de Gennevilliers : une réhabilitation – solidarité**

---

*La ville de Gennevilliers est dirigée par des maires appartenant au parti communiste depuis 1934, ce qui lui confère une image traditionnelle de ville «rouge» (cf. §I.1.3.1.). Les différentes équipes municipales qui se sont succédées ont orienté leurs actions selon des représentations, des valeurs et des objectifs développés par ce parti politique. Le discours et les décisions du député-maire J. BRUHNES, dans les années 1990, sont donc ancrés sur les notions de solidarité et de démocratie locale, notions traditionnellement considérées comme essentielles pour Gennevilliers.*

*Cette prise de position de longue date par la municipalité a profondément marqué l'orientation de l'activité de l'office municipal, dont le président est un membre de l'équipe municipale. Celle-ci se montrant particulièrement fière des conditions de participation des habitants à l'organisation de la vie quotidienne dans la commune, les responsables de l'office ne pouvaient que prôner une concertation poussée avec les locataires, même s'ils reconnaissent avoir rencontré des difficultés dues à la faiblesse de la prise en compte des attentes des habitants lors des premières réhabilitations.*

*Grâce à la réflexion menée à l'office sur les causes des premiers échecs et à la prise de position forte par la municipalité sur la nécessité d'une participation des habitants, le service construction/réhabilitation de l'office a développé une approche fine de la concertation afin de répondre au mieux aux souhaits des locataires. Ainsi, même si les deux opérations de la résidence des Châtaigniers et de l'immeuble Paul Eluard se ressemblent beaucoup dans les grandes lignes, comme nous l'avons vu, la seconde se distingue par l'esprit général dans lequel elle a été menée, qui privilégie essentiellement la réponse aux attentes des locataires en place, par opposition à la recherche d'une satisfaction globale d'un client.*

### **V.2.1. L'office de Gennevilliers et la concertation**

Les relations étroites entre l'équipe municipale et les responsables de l'office municipal HLM de Gennevilliers entraînent une similarité des prises de position et des idéaux de l'office et de la Ville, ancrés sur la citoyenneté. La concertation avec les locataires, forme de participation des habitants adaptée au logement, est ainsi devenue centrale pour l'office, sous l'influence de la municipalité mais aussi par l'expérience des premières

réhabilitations considérées comme des échecs par une prise en compte insuffisante des attentes des locataires. Les responsables sont donc très conscients de la nécessité d'une concertation réelle avec les locataires et placent ce principe au cœur de leurs actions, même si les modifications de l'organisation interne, entreprises dans le but d'accroître l'efficacité de l'office sur ce sujet, n'ont pas fait leurs preuves.

### **V.2.1.1. Un discours proche de celui de la municipalité**

L'office de Gennevilliers dispose d'outils de communication équivalents au guide de la ville et à Gennevilliers Magazine pour informer les locataires : il s'agit du bulletin d'accueil du locataire et d'une revue mensuelle intitulée «Agora». Ils sont rédigés dans une approche comparable à celle de la municipalité.

Ces documents sont avant tout pédagogiques : ils apportent des informations générales, quant aux actualités ou à l'activité de l'office, et nombre d'entre eux sont destinés à présenter, sous forme de textes ou de bandes dessinées, les conduites à adopter dans son logement. Le civisme est ainsi un sujet traité dans chaque numéro, par des articles qui rappellent l'importance du respect à accorder à autrui. Le bruit semble être un problème majeur : l'office rappelle qu'il ne faut pas faire fonctionner les appareils bruyants trop fort ou trop longtemps (télévision, musique, machine à laver, perceuse, marteau...), qu'il faut mettre des patins sous les pieds des meubles, se déplacer en chausson, faire jouer les enfants dehors, ne pas laisser des animaux seuls, éviter les scènes de ménage bruyantes... L'élimination des déchets est également source de difficultés : l'office entend lutter contre les décharges sauvages, contre les «balcons qui deviennent des dépotoirs», et rappelle les consignes d'utilisation du vide-ordure, en présentant le cas d'un gardien blessé par le jet d'un récipient en verre alors qu'il débouchait la gaine, encombrée d'objets trop volumineux. Les risques liés au logement font également l'objet de fréquentes recommandations : limiter le risque d'incendie en évitant de stocker des produits inflammables sur les balcons, en vérifiant les appareils électriques (des photos d'appartements incendiés sont souvent présentées), limiter le risque d'inondation, en surveillant les lave-linge et le bain des enfants, éviter les chutes d'objets sur la voie publique, en évitant de placer les jardinières et antennes paraboliques en surplomb des balcons, éviter les risques d'explosion en adoptant les bons réflexes en cas de fuite de gaz... Respecter le nombre limite de personnes admises dans un ascenseur, entretenir son appartement et réaliser un grand nettoyage de printemps annuellement, lessiver les murs et poncer le parquet en quittant un logement, vérifier l'identité d'un visiteur avant de lui ouvrir par interphone, participer à la lutte contre les cafards, ou contre le vandalisme (l'office rappelle que ce sont les locataires qui paient les travaux de nettoyage), réaliser des décorations de Noël et les placer sur son balcon, sont autant d'actes de civisme montrés en exemple par l'office. Les responsables tentent ainsi de rappeler les règles qui permettent de vivre harmonieusement en collectivité.

Afin de lutter contre le sentiment de solitude et de développer les relations conviviales, certains articles présentent les gardiens d'immeubles, et des individus ou des familles cités en exemple à un titre ou à un autre. Des actions telles que la décoration des halls d'entrée à Noël (l'office fournit les sapins et du matériel aux enfants) ou l'organisation du concours du plus beau balcon fleuri, des informations données sur des initiatives des

habitants comme le partage d'un «couscous fraternel» dans un quartier ou la formation d'une amicale de locataires, permettent à l'office de valoriser une vie sociale animée.

Les questions de solidarité sont également abordées, par le biais d'articles prenant position sur le droit au logement, le surendettement ou les surloyers, ainsi que le sujet de la participation des locataires : les compte-rendu de visites de quartiers, de réunions de discussion du budget «gros travaux et gros entretien» de l'office, témoignent de la volonté des responsables de rappeler que les habitants ont un rôle à jouer. Que ce soit par le biais d'articles rappelant les règles de civisme, ou montrant l'intérêt que porte l'office à la participation des locataires, au principe de solidarité, à une vie collective conviviale et animée, on retrouve dans les documents produits par l'office les mêmes préoccupations que celles qui transparaissent dans les documents de la municipalité.

### **V.2.1.2. Une prise de conscience de l'importance de la concertation**

Cette proximité de position, notamment sur la question de la participation des habitants à l'organisation collective, ne pouvait que conduire l'office à prôner la concertation des habitants lors d'opérations de réhabilitation. Mais bien que les responsables de l'office soient théoriquement très favorables à la mise en place de cette concertation, son organisation a posé des difficultés.

Le directeur de l'office considère que les premières opérations de réhabilitation ont échoué à prendre correctement en compte les attentes des locataires :

**« On a eu des premières réhabilitations un peu ratées, dans le sens où (...) on n'a pas fait assez d'enquêtes pour les personnes, pour savoir ce qu'ils souhaitent »**

Pour le responsable du service construction/réhabilitation, la prise de conscience de ces échecs a permis de mettre en place les conditions d'une concertation réelle :

**« Ça nous a permis d'apprendre qu'il y avait quand même un troisième partenaire, hormis le maître d'ouvrage, le maître d'œuvre, l'entreprise, il y a aussi le locataire, et donc que la concertation primait. Tout a été remis à plat suite à cette réhabilitation. »**

Pour l'office municipal, la concertation recouvre donc une façon de travailler concrète avec les locataires, qui permette de prendre leurs souhaits en considération. Il y a pour eux un fossé entre leurs compétences techniques, qui tendent à apporter des réponses standards, et la connaissance des problèmes quotidiens que rencontrent les habitants en vivant dans leur logement, d'une manière qui leur est propre (responsable du service construction/réhabilitation) :

**« C'est pour ça qu'on a compris que la réhabilitation ne pouvait pas se faire sans eux, parce que nous, on ne vit pas leurs problèmes quotidiens. On aura des solutions stéréotypées, type classique, technique et autre. »**

Pour appuyer leurs dires, le directeur de l'office et le responsable du service construction/réhabilitation citent le même exemple : ils avaient réussi à obtenir à très bon prix de grandes fenêtres oscillo-battantes, afin de remplacer des fenêtres à soubassement fixe. Heureux de leur succès auprès de l'entreprise, ils n'avaient pas prévu que les habitants réagiraient très négativement, car ces nouvelles fenêtres allaient remettre en cause tout l'aménagement de leur cuisine, qui utilisait la partie fixe des fenêtres. La

discussion avec les locataires a permis dans ce cas de préférer répondre aux attentes précises des habitants, plutôt que de privilégier la meilleure réponse technique.

Le principe de la concertation, clairement identifié et présenté comme une base de travail, permet à l'office d'éviter que de forts mécontentements ne soient exprimés après la réhabilitation. Pour ses responsables, il vaut mieux répondre dans les limites du possible aux attentes des habitants en amont du projet et exécuter les travaux projetés ensemble, plutôt que d'affronter des locataires furieux (responsable du service construction/réhabilitation) :

**« Dès qu'on sent qu'il y a une réaction, par le biais des gardiens, (...) on se réunit tout de suite et on en parle. (...) mieux vaut que ça gueule avant, c'est nettement mieux qu'après ! »**

La nécessité d'une concertation, qui consiste à se mettre à l'écoute des réactions des locataires, à discuter des choix de travaux avec eux, à organiser des votes pour les solutions qui ne font pas l'unanimité, correspond donc pour l'office de Gennevilliers à la fois à un idéal politique, à une conviction forte et à un mode de travail.

### **V.2.1.3. Une nouvelle organisation peu efficace**

En cohérence avec cette position, les responsables de l'office ont souhaité, après avoir étoffé le service réhabilitation, créer un poste spécialement consacré aux processus de concertation. Une psychosociologue a donc été engagée en tant que responsable du suivi social, au sein du service construction / réhabilitation, et chargée d'assurer l'interface entre l'office et les habitants lors des opérations de réhabilitation, par le biais de sa participation aux réunions de concertation, du suivi des bureaux d'étude réalisant les enquêtes sociales, etc...

Si l'objectif semble pertinent, cette nouvelle organisation s'est révélée peu efficace : la responsable du suivi social embauchée considère qu'elle n'est pas parvenue à s'intégrer dans un milieu d'hommes, qu'elle juge misogyne. Il s'agissait de plus d'une création de poste, ce qui lui demandait de développer elle-même son activité, et la nature même de son travail tendait à remettre en cause les méthodes et les habitudes du service. La communication se révélant difficile en interne, pour ces différentes raisons, la responsable du suivi social estime avoir rencontré de grandes difficultés à remplir sa mission. Après son départ en 1999, elle n'a pas été remplacée.

La mise en place de la concertation souhaitée par l'office municipal s'est donc traduite dans les faits par un changement des habitudes de travail du personnel technique, qui a appris à confronter ses solutions aux réactions des habitants et à répondre à la fois aux attentes des locataires et aux contraintes techniques, l'arrivée d'une spécialiste des relations avec les habitants ne représentant pas une grande avancée.

### **V.2.2. La réhabilitation : répondre au locataire en place**

Dans l'esprit de la politique générale de l'office municipal de Gennevilliers, les habitants sont donc amenés pour les responsables à jouer un rôle prépondérant. L'office place les locataires au centre de ses préoccupations : les priorités ne sont pas accordées à l'aspect technique des bâtiments, aux thèmes urbains, ou à la recherche d'une efficacité

économique, mais bien à la personne logée, considérée comme le principal destinataire de son activité. Cette représentation du rôle de l'office le conduit à considérer que l'objectif principal des réhabilitations est d'apporter un confort supérieur aux locataires, dont les éléments sont en partie choisis par ces derniers, à un coût raisonnable. L'office se tient ainsi à l'écoute des habitants et cherche à proposer des solutions qui respectent leurs souhaits.

#### **V.2.2.1.A l'écoute des locataires**

Les responsables de l'office considèrent que leur mission est de loger les personnes à un coût acceptable, en tentant de répondre le mieux possible à leurs besoins, tout en leur reconnaissant l'initiative dans la définition de ces besoins. Ainsi le directeur de l'office explique :

**« Je pense que le rôle du propriétaire, en tout cas de l'office, est d'essayer de répondre à toutes les questions qui lui sont posées, dans l'immeuble. »**

Cette conception est entièrement centrée sur le locataire en place : la réponse à des attentes actuelles prime sur d'autres objectifs que d'autres organismes peuvent poursuivre, tels que la mise en place d'une gestion plus efficace ou la recherche de nouveaux locataires plus stables ou plus aisés. Dans cette logique générale, la réhabilitation est destinée avant tout au locataire, qui est prioritaire sur le client potentiel et sur l'office. La réhabilitation ne peut donc servir à remplacer des habitants très modestes par des locataires plus fortunés, comme le précise le responsable service construction/réhabilitation :

**« Si le locataire est incapable de payer, je ne vois pas pourquoi on ferait une réhabilitation. On ne va pas s'amuser à les faire partir, c'est important » .**

La réhabilitation n'entre pas non plus dans une stratégie générale à long terme de l'office, qui pourrait choisir prioritairement des travaux qui facilitent la gestion ou la maintenance des logements.<sup>21</sup> Le directeur de l'office, à qui l'on demande «qu'attendez-vous exactement des réhabilitations», répond donc :

**« Moi, pas grand chose, mais les locataires, sûrement ! »**

Cette volonté d'utiliser les réhabilitations comme des moyens de répondre aux attentes des habitants en place tient compte de la diversité des réactions de chaque habitant, ce qui nécessite une concertation systématique. Le directeur de l'office explique qu'il considère s'être fait «piéger» en négligeant de prendre l'avis des locataires dans des immeubles qui recevaient exactement les mêmes travaux que des immeubles voisins, car les locataires lui ont alors fait connaître leur vif mécontentement. Le responsable du service construction /réhabilitation estime qu'il a appris au fil des ans, en pratiquant son métier sur divers bâtiments, que la réaction des habitants était toujours différente, donc imprévisible :

**« La population n'est jamais identique, ne réagit jamais pareil, ça je l'ai appris. »**

---

<sup>21</sup> Un exemple : le directeur souhaiterait pour des raisons de maintenance profiter des réhabilitations pour changer les revêtements de sol, mais considère que la gêne pour les locataires serait trop importante (il faudrait retirer tous les meubles des pièces) et ne réalise donc pas ces travaux.

Les responsables de l'office municipal se veulent donc à l'écoute de chacun, sans négliger une partie de la population. Ils prennent donc garde aux problèmes de représentativité : si les échanges avec le groupe de travail sont un moyen pragmatique d'avancer dans l'élaboration du projet de concert avec les habitants, ils ne se contentent pas de cette approche et procèdent systématiquement à un vote auprès de tous les locataires. Le groupe de travail est donc un interlocuteur privilégié, mais c'est l'ensemble des habitants de l'immeuble concerné qui a le dernier mot.

Les responsables de l'office ne réduisent pas non plus l'écoute des locataires au seul choix des travaux : ils prêtent l'oreille à l'ensemble des préoccupations qui peuvent être exprimées, telles que la crainte des hausses de loyer, la peur que les aménagements personnels ne soient abîmés, ou encore l'exaspération face à la gêne des travaux. Ils cherchent également à se donner les moyens d'être à l'écoute des locataires, en considérant le rôle du gardien avant tout comme un rôle d'interface entre l'office et les habitants, ou encore en présentant systématiquement chacun des acteurs lors de la première réunion d'information, ou en donnant toujours par voie d'affichage et par courrier les numéros de téléphone de chaque intervenant concerné, en conseillant d'appeler au moindre problème.

Afin d'être à l'écoute des attentes de ses locataires, objectif prioritaire de l'office, celui-ci met en place des procédés visant à offrir un maximum de choix aux habitants.

#### **V.2.2.2.Des travaux «à la carte»**

La ligne de conduite générale adoptée par l'office municipal de Gennevilliers en matière de travaux consiste à distinguer les travaux qui résultent de mise aux normes, qui engagent la responsabilité du propriétaire et dont le choix de les réaliser ou non ne peut être laissé aux locataires, et les autres travaux qui sont eux soumis aux habitants.

Certains de ces travaux, appelés «travaux à la carte» font l'objet d'un choix individuel : une fois la décision prise d'effectuer un certain type de travaux (par exemple poser X prises électriques, ou changer les éviers), chaque ménage peut disposer de leur réalisation concrète à leur guise (suivant l'exemple précédent, ils peuvent choisir l'emplacement des nouvelles prises ou du nouvel évier). Le responsable du service construction/réhabilitation explique qu'il n'impose jamais une douche ou une baignoire à un locataire : une fois que ce type de travaux (remplacement des sanitaires) est décidé, l'office proposera de choisir entre une douche et une baignoire. Les locataires peuvent ainsi, par exemple, choisir la couleur de la peinture des cuisines et des salles de bain entre quatre teintes.

D'autres travaux ne peuvent être choisis que collectivement. La teinte des façades, par exemple, fait l'objet d'un choix global des locataires, invités à venir discuter avec l'architecte en charge du projet, à qui l'office demande même d'apporter des échantillons. L'architecte peut également être amené à revoir son projet, si les habitants réagissent très négativement lors de la présentation des premières esquisses.

Le choix collectif de ces travaux fait généralement l'objet d'un vote. Le responsable du service construction / réhabilitation explique :

**« Pour un oui, ou pour un non, on fait voter, mais on fait voter : on joue la démocratie à fond. C'est peut-être le moins pire des machins, comme disait l'autre, mais bref, on fait voter parce qu'on n'a pas d'autre moyen de le faire. »**

Le vote n'est une solution qu'à moitié satisfaisante, car il demeure toujours des locataires mécontents, qui s'étaient prononcés contre le choix finalement effectué, mais qui permet d'accéder malgré tout à la volonté du plus grand nombre. Afin de répondre le plus finement possible aux souhaits des habitants, le choix de la solution finale est adapté au maximum, à l'exemple du retrait des colonnes de vide-ordures, qui suscitent toujours des réactions vives et opposées. Afin de répondre au mieux aux habitants, le vote est alors restreint à la cage d'escalier et la solution retenue ne s'applique donc qu'aux locataires de la cage concernée, malgré la disparité difficile à gérer qui en résulte pour l'office. Pour ne pas être accusés de favoriser telle ou telle réponse, les responsables de l'office procèdent à une relance des locataires qui n'ont pas répondu et ne profitent pas d'une courte majorité. En reprenant l'exemple des vides-ordures précédant, l'office qui avait expliqué toutes les difficultés que lui posait la conservation des colonnes (problèmes de maintenance, de nettoyage, d'éradication des cafards, de compatibilité avec les impératifs du tri sélectif et frais d'exploitation supplémentaires), a dû procéder à un second vote car il a été accusé d'avoir compté parmi les voix défavorables au maintien des colonnes celles correspondant à des logements vides.

Les responsables de l'office tentent également de proposer des solutions innovantes, afin de satisfaire au mieux les attentes de chacun. Ainsi, ayant constaté que les finitions des travaux de peinture entraînaient très souvent un fort mécontentement, ils offrent à présent une formule originale<sup>22</sup> : les locataires peuvent choisir une mise en peinture traditionnelle, ou obtenir seulement les pots de peinture et des prestations supplémentaires du même coût que la pose (en général, des carreaux de carrelage supplémentaires), et procéder eux-même aux travaux de peinture.

Les responsables de l'office font donc de grands efforts pour répondre le plus finement possible aux attentes de chacun des locataires, en tentant de prendre en considération tous les types de demande et en permettant aux habitants d'exprimer leurs préférences chaque fois que possible. Cette approche particulière des réhabilitations s'inscrit dans une politique plus vaste qui privilégie la concertation avec les locataires, thème cher à la municipalité qui fonde ses discours et actions sur la notion de citoyenneté.

### **V.2.3. Réhabiliter pour améliorer le confort.**

Les responsables de l'office considèrent que la réhabilitation doit répondre à deux objectifs : les travaux doivent apporter un meilleur confort et améliorer l'image des immeubles. Le directeur est ainsi conduit à distinguer les travaux intérieurs de confort, les travaux en façade et parties communes et plus rarement, les travaux aux abords des immeubles, qui dépendent non plus de l'organisme mais de la municipalité et n'entrent donc pas dans le cadre des opérations financées par l'Etat par les crédits PALULOS :

**« Les réhabilitations, on peut dire les trois choses : réhabilitation interne, de**

---

<sup>22</sup> Cette possibilité n'est apparue qu'après la réhabilitation de l'immeuble Paul Eluard.

***façade et puis les abords, sachant qu'on intervient peu sur les abords » .***

Le directeur de l'office explique précisément la nature des travaux intérieurs, en citant tous les éléments obsolètes des immeubles qui compliquent la vie quotidienne des locataires. Ceux-ci sont particulièrement importants pour les immeubles construits dans les années 1960, dont les installations électriques sont généralement insuffisantes pour permettre l'utilisation simultanée de plusieurs appareils et offrent moins de sécurité par l'absence de prises de terre. Les baignoires sabots sont difficiles, dangereuses et fatigantes à utiliser pour les personnes âgées, les fenêtres en bois en fin de durée de vie laissent filtrer l'eau et l'air, les cuisines sont trop petites pour l'usage que les locataires souhaitent en faire... Le directeur de l'office estime donc que les travaux réalisés à l'intérieur des appartements, destinés à remédier à ces inconforts, sont très attendus par les locataires.

Il considère également que l'attitude de l'office et des habitants vis à vis des travaux en façade a changé. Lors des premières réhabilitations, ces travaux étaient considérés comme relevant de la seule responsabilité et du seul intérêt du propriétaire. Aujourd'hui, les responsables de l'office estiment que les travaux extérieurs sont importants pour les locataires aussi, comme l'explique le directeur :

***« Vous avez peut-être vu des photos, ça n'a strictement rien à voir, et il y a eu comme ça des endroits avec des modifications spectaculaires, (...) qui changent complètement, du tout au tout, pour tout le monde, pour nous, mais surtout pour les locataires. »***

Le directeur note également une évolution de l'intérêt que portent les locataires aux travaux de façade : alors qu'ils participaient peu aux concertations sur ce sujet, les habitants s'impliquent davantage aujourd'hui sur cette question, convaincus de la possibilité de changements importants :

***« Je pense que quand ils [les locataires] ont vu ce qu'on a fait, les modifications que ça a apporté dans le look, le bien-être, etc., ils ont vraiment compris que c'était eux, parce que ça leur apportait quelque chose, c'est quand même plus joli, plus chouette de rentrer dans un bâtiment qui a de la gueule que dans un taudis, entre guillemets, au niveau de la façade, et donc maintenant, ils s'intéressent » .***

Pour l'office HLM de Gennevilliers, les réhabilitations permettent donc avant tout de répondre aux souhaits des locataires en place, afin de lui apporter des éléments de confort supérieurs sur des équipements intérieurs devenus obsolètes, et parallèlement, de modifier l'image des immeubles par des travaux en façade. L'ensemble des travaux est décidé par une phase de concertation à laquelle les responsables de l'office attachent beaucoup d'importance, considérant que les locataires sont seuls compétents pour connaître les travaux nécessaires et cherchant à apporter satisfaction par un système de choix de travaux «à la carte».

### **V.3.Groupe 3F : une réhabilitation – service**

---

*Si la municipalité de Garches se veut également à l'écoute des habitants et cherche à répondre à leurs attentes, elle prend aussi comme objectif majeur de préserver le*



*caractère verdoyant et coquet de la commune et incite les organismes HLM à réhabiliter leur patrimoine. Le groupe 3F trouve dans cette position un terrain d'entente favorable à ses propres objectifs, qui visent en premier lieu à accroître la qualité de son parc avec professionnalisme.*

### **V.3.1. Le groupe 3F et le professionnalisme**

C. BOURGEOIS explique que même si les Sociétés Anonymes d'HLM poursuivent des politiques différentes, elles sont toutes soumises aux mêmes contraintes qui leur imposent d'être rentables, ce qui les amène à fonctionner selon une «rationalité de gestionnaire», qui se caractérise par la recherche d'une rentabilité de gestion. Ainsi, les SAHLM tendent à adapter leur organisation interne (décentralisation, informatisation) et leur politique de gestion du patrimoine afin de répondre à ces impératifs gestionnaires (BOURGEOIS, 1996).

Le groupe 3F, premier groupe d'habitat social en France, appartient à ce type de sociétés qui cherchent à accroître leur professionnalisme, afin de réduire leur coûts de gestion, donc accroître leur rentabilité. Cette volonté est perceptible à travers l'émergence d'une nouvelle culture d'entreprise centrée sur la notion de client et sur l'adaptation de l'organisation interne, qui, dans un souci de service de proximité, demande aux gardiens de jouer un rôle de gestionnaire, et dans un objectif d'amélioration de l'efficacité, met en place un nouveau système informatique.

#### **V.3.1.1. Du locataire au client**

Les articles de la revue «Actualités HLM» qui traitent de marketing sont révélateurs de l'évolution de la culture des organismes. La notion de qualité, par exemple, recouvrait dans les années 1950 l'idée de construire solidement, dans les années 1970 l'idée d'assurer un fonctionnement stable et dans les années 1990 l'idée d'apporter un service au juste niveau nécessaire, c'est-à-dire de travailler à la satisfaction d'un client<sup>23</sup> :

«Faire de la qualité n'est ni plus ni moins que faire correctement ce que le client attend»

Cette évolution est très profonde et a nécessité pour les organismes HLM de repenser entièrement leurs modes d'action et leur politique générale. Pour les SAHLM notamment, le passage d'une action centrée sur un locataire, souvent considéré comme captif, à une action centrée sur un client, qu'il convient d'attirer ou de fidéliser et toujours de satisfaire, s'est doublé de la nécessité de maîtriser les coûts de gestion, donc d'améliorer l'efficacité de gestionnaire. Le vocabulaire des organismes a suivi cette mutation : la gestion est devenue de proximité, les besoins des usagers ou des consommateurs sont devenus les attentes de clients, les prestations n'ont plus concerné que la seule construction et mise en location, mais aussi les services rendus autour du logement (accueil, maintenance, rapidité d'intervention en cas de dysfonctionnement...).

Le groupe 3F a très vite intégré ces nouveaux modes de pensée et d'action, qui

---

<sup>23</sup> *Actualités HLM*. n° 633, 15 avril 1998, p.12. Contact pour cet article : J. BRENOT, directeur marketing, CREPAH (Conseil, Recherche, Etudes sur le Patrimoine, l'Aménagement, et l'Habitat).

apparaissent dans son discours. L'architecte C. ALBERTINI, qui mêle l'histoire du logement social et l'histoire de l'évolution du groupe 3F dans un ouvrage édité par 3F écrit par exemple <sup>24</sup> (p.80) :

**« Orienté vers la qualité de sa gestion interne, le groupe s'attache à répondre aux attentes de ceux qu'il abrite. (...) Ainsi, la notion d'usager cédera progressivement la place à celle de client. »**

Dans les faits, cette prise de position s'est traduite notamment par la mise en place en 1993 d'une démarche Qualité, reposant sur la recherche de proximité et de qualité de service rendu au client. Et si cette culture du client a été intégrée à l'échelle nationale du groupe, elle se retrouve également aux échelons déconcentrés. La directrice de l'agence des Hauts-de-Seine explique ainsi qu'elle considère développer une politique de terrain, grâce à une gestion de proximité très forte. Elle affirme :

**« Nous avons une gestion très serrée. Le locataire est le principal client. Pour nous, ce n'est pas : « du moment qu'il est satisfait, tout va bien » . Il faut qu'il reste. »**

La directrice craint en effet non pas une concurrence d'autres organismes HLM, mais la concurrence du marché privé et surtout de l'accession à la propriété, et ce d'autant plus que la rotation des locataires est importante dans le département en raison de la forte mobilité professionnelle des habitants d'Ile-de-France. Sans se considérer malgré tout comme une « société immobilière », l'agence essaie de développer une offre et un service attrayants. Dans ce but, l'organisation interne ainsi que les procédures de gestion sont régulièrement modifiées pour s'adapter au mieux aux attentes des habitants et aux contraintes locales.

### **V.3.1.2. Procédures de gestion et informatique**

La gestion des 12.000 logements dont la directrice d'agence des Hauts-de-Seine est responsable repose sur l'activité de trois responsables habitat, qui encadrent eux-même trois chefs de secteurs, en relation directe avec les gardiens d'immeubles. Cette structure pyramidale traditionnelle, qui entraîne une circulation verticale de l'information, a été doublée à la fin des années 1990 d'une structure horizontale, afin de limiter les temps de réponse aux demandes ou aux plaintes des locataires. Les habitants ne disposent plus des coordonnées de différents interlocuteurs, mais d'un unique numéro de téléphone auprès du service clientèle, fonctionnant comme une « hot line » : chaque appel reçu est géré en fonction de sa nature, les informations étant envoyées à l'interlocuteur compétent, avec l'objectif d'apporter une réponse (y compris une réponse d'attente dans les cas difficiles) dans les 24h. Cette formule permet d'apporter des réponses rapides aux habitants, d'assurer un suivi constant des dossiers et de disposer en permanence de données sur le nombre de réclamations et leur nature, en fonction des sites, au niveau de l'agence.

Le fonctionnement sans retard de ce système demande beaucoup de minutie et de rigueur. Les compétences des différents intervenants, gardiens, assistantes de gestion de l'agence et chefs de secteurs, doivent être clairement définies et l'information doit circuler

---

<sup>24</sup> C. ALBERTINI (1990). *Chroniques d'un bâtisseur*. Groupe Immobilier 3F. 83p.

rapidement et avec précision. Un nouveau système informatique, permettant l'utilisation de courriers électroniques, est donc venu remplacer l'ancienne messagerie fonctionnant par minitel. Ces changements ont nécessité d'organiser des formations et notamment des formations à l'utilisation des nouveaux outils informatiques, pour l'ensemble du personnel concerné. Mais le groupe 3F estime que les coûts d'installation du matériel et de formation des agents seront à terme compensés par l'intérêt que représentent la qualité et la rapidité de traitement des réclamations et la précision des données.

### V.3.1.3. Le nouveau rôle des gardiens

Cette volonté d'améliorer l'efficacité de la gestion, d'être le plus « professionnel », affichée par les responsables au siège national comme dans l'agence des Hauts-de-Seine, est également intégrée par les gardiens d'immeubles. Ceux-ci perçoivent l'esprit d'innovation et de compétition, la recherche de performances qui animent les services, se sentent concernés par cette démarche et se considèrent inclus dans une équipe, à l'image de la gardienne de la résidence des Châtaigniers :

**« C'est une femme [la directrice de l'agence des Hauts-de-Seine] qui sait ce qu'elle veut, qui mène l'agence de Boulogne tambour battant, qui a énormément de réussite, (...) elle veut toujours innover ou être en avant, que l'agence réussisse par rapport aux autres, (...) donc elle emmène tout son monde, parce que si elle veut arriver, il faut que tout le monde suive aussi, c'est une affaire d'équipe. »**

Dans cette démarche de modernisation, notamment du management, et d'amélioration de la gestion locative, les gardiens se sont vu confier des tâches de plus en plus nombreuses. Si leur travail était dans les années 1970 plus technique (nettoyage, sortie des poubelles), il est devenu avec le temps de plus en plus gestionnaire : les gardiens réalisent aujourd'hui par exemple les visites de conseil (état des lieux préliminaires), les états des lieux d'entrée et de sortie, ils signent les contrats pour le compte du groupe 3F, ils commandent les fournitures nécessaires directement auprès des entreprises, etc...

Afin de leur permettre de réaliser correctement ces tâches, l'agence des Hauts-de-Seine consacre à leur formation un budget double du budget réglementaire. La directrice affirme attacher beaucoup d'importance à leur formation, à leur encadrement, à leur information, car elle considère qu'ils ont un rôle relationnel capital avec les habitants. Cette relation avec les locataires a été dans le passé plus étroite : le gardien ressemblait davantage à une concierge, habitant dans l'immeuble et participant activement à la vie du bâtiment. Mais le groupe 3F a souhaité que les gardiens deviennent avant tout des agents de l'organisme HLM, entretenant avec les habitants des relations professionnelles, comme l'indique la directrice de l'agence :

**« C'est pas un concierge, pas du tout ça : on a des gardiens qui sont très professionnels. Ils participent à des réunions d'équipe, à des briefings avec leur chef de secteur pour savoir où en est chaque dossier. »**

Dans cette logique, les gardiens rendent de moins en moins de services aux habitants (gardienne de la résidence des Châtaigniers) :

**« On ne prend plus les colis, parce que les horaires des facteurs ne correspondent plus avec les nôtres, non, des services, il n'y en a plus vraiment. »**

***Ca va être le travail, et comme chez nous ils veulent qu'on soit professionnels, ça va être le travail, donc non. »***

Cette évolution de la culture d'entreprise, de l'importance accordée à la gestion et à la proximité, de la modernisation des procédures de gestion ou du rôle des gardiens, n'est pas propre au groupe 3F : il s'agit d'une évolution des organismes HLM en général, qui concerne peut-être davantage les SAHLM en raison des contraintes économiques liées à leur statut, mais aussi les offices. L'office municipal de Gennevilliers a lui aussi réalisé des progrès dans ses relations avec les locataires, en faisant évoluer le rôle des gardiens par exemple, mais ses priorités ne sont pas les mêmes. Alors que l'office souhaite être à l'écoute et répondre le plus finement aux attentes des locataires en place, en valorisant la notion de concertation et de participation des habitants, réalisant au moment des réhabilitations des travaux à la carte, ou organisant des votes à l'échelle des cages d'escalier par exemple, le groupe 3F préfère accorder la priorité aux impératifs de gestion, en suscitant dans une logique marketing la satisfaction d'un client. Ainsi, en reprenant le même exemple, des travaux à la carte, ou des votes à petites échelles, qui renchériraient les coûts de gestion, sans apporter de façon certaine une satisfaction beaucoup plus grande, sont exclus.

### **V.3.2.La réhabilitation : satisfaire un client**

Dans cette logique d'évolution et de modernisation, les opérations de réhabilitation représentent tout naturellement pour le groupe 3F des éléments de gestion du patrimoine et sont intégrées dans une politique stratégique à long terme. En ce sens, elles ne sont pas seulement destinées, comme dans le cas de l'office de Gennevilliers, à répondre aux attentes des locataires en place, mais permettent d'adapter le parc à l'évolution de la demande. C'est pourquoi le programme de travaux est élaboré en tenant compte des souhaits exprimés par les habitants mais aussi des améliorations jugées intéressantes par le groupe 3F, qui travaille à susciter l'adhésion et la satisfaction des habitants vis à vis du projet.

#### **V.3.2.1.Un projet équilibré**

La directrice de l'agence des Hauts-de-Seine répond à la question «comment définiriez-vous une opération réussie ?» :

***« C'est d'abord une réhabilitation qui répond aux attentes des habitants, et qui conjugue à la fois notre propre souci d'assurer la pérennité du patrimoine » .***

Chacun des deux types d'objectifs ne doit être négligé. Pour répondre aux attentes des habitants, bien que la phase de concertation demande énormément d'énergie et d'efforts, car il faut réussir à se faire comprendre, expliquer et parfois revenir sur ce qui a déjà été discuté et acté, elle est inévitable et le groupe 3F n'imagine pas travailler seul sur ces opérations. Dans les propos de la directrice d'agence, la nécessité d'écouter et de prendre en considération les habitants revient régulièrement :

***« Ce qui est certain, c'est qu'il faut qu'on ait en face de nous des habitants, il faut qu'on travaille avec eux, on ne peut pas réaliser une PALULOS, un plan de travaux, sans recueillir, sans dialoguer avec les habitants » ; « s'il y a une demande des habitants de venir dans les logements, il faut en tout cas qu'on***

**sache l'écouter » ; « je crois qu'ils attendent beaucoup qu'on les écoute, et qu'on prenne en compte un certain nombre de demandes qui relèvent souvent du bon sens et auquel on peut accéder » , ...**

Malgré l'importance accordée aux souhaits des habitants, le groupe 3F ne considère pas les réhabilitations sous cet unique aspect. Ainsi, si pour l'office de Gennevilliers cette écoute et cette volonté de répondre finement aux attentes des habitants aboutit à n'imposer que des travaux de sécurité qui engagent la responsabilité du propriétaire, il semble évident pour les responsables et le personnel du groupe 3F qu'il est préférable d'imposer également les travaux destinés à faciliter la gestion du parc (directrice d'agence, chef de secteur) :

**« Dans le non négociable, il y a les travaux pour améliorer les conditions de travail du personnel, comme l'aménagement des locaux à poubelle, par exemple » et « si ça permet de simplifier la gestion, on n'hésite pas, ce peut être un plus très réel, (...), par exemple, quand on peut supprimer les vides-ordures, on le fait, c'est beaucoup plus simple, il y a moins de risque pour le travail des gardiens, il y a moins de petites bêtes »**

Cette position sur le traitement des vides-ordures, systématiquement supprimés pour faciliter la gestion, est donc loin de celle de l'office de Gennevilliers, qui organise des votes à l'échelle de la cage d'escalier pour laisser les habitants décider de leur conservation ou non.

D'autre part, la directrice de l'agence des Hauts-de-Seine prend garde de conserver une représentation non figée des immeubles :

**« Il faut que ça s'inscrive dans la continuité de la vie du programme. On prend un programme à un moment, et de toutes façons, le temps des travaux le fait progressivement glisser, tout seul, naturellement, parce que ce n'est pas parce qu'il est en travaux, qu'il n'y a pas de mutations de locataires... »**

La réhabilitation n'est pas considérée dans ce cas comme une action ponctuelle, indépendamment de la vie de l'immeuble, mais s'intègre au contraire dans une stratégie globale, qui prend en compte l'évolution du patrimoine. Dans cet esprit, au delà de la réponse aux attentes des locataires en place, le groupe 3F cherche à satisfaire des clients potentiels, à agir par la réhabilitation sur l'évolution de la demande.

### **V.3.2.2. Ecouter et convaincre**

Dans l'élaboration d'un projet consensuel, qui prenne en compte les souhaits des locataires et les exigences du groupe 3F, les personnes en charge de la concertation ont à réaliser un travail d'écoute et d'explication. Alors que les responsables de l'office de Gennevilliers insistent sur les particularités de chacun des bâtiments, considérant que les habitants ne réagissant jamais de la même façon, et sur la nécessité de prendre toujours en compte les spécificités de chacun, leurs homologues du groupe 3F insistent quant à eux sur l'intérêt de mener la concertation avec efficacité, c'est-à-dire d'aboutir rapidement à un consensus qui suscite la satisfaction des habitants.

Ainsi, le chef de secteur explique que le groupe de travail est constitué de volontaires acceptés par l'organisme : considérant que certaines personnes ne viennent que pour s'opposer systématiquement au groupe 3F, comme elles le font habituellement, les

responsables se réservent le droit de les exclure du groupe de travail. De plus, alors que l'office de Gennevilliers tend à remettre en cause son approche et ses compétences au profit des remarques des locataires, le chef de secteur considère lui que les habitants peuvent ne pas avoir les capacités nécessaires pour juger des travaux :

**« Les locataires ne sont pas des professionnels, donc ils peuvent avoir un point de vue erroné »**

Afin de faciliter la mise en œuvre des travaux et la gestion des logements, les responsables du groupe 3F estiment également que les travaux à la carte, comme ceux réalisés par l'office de Gennevilliers, sont avant tout sources d'ennuis, et préfèrent donc les éviter. Le chef de secteur répond ainsi à la question «est-ce que vous laissez les locataires choisir l'emplacement [d'un point lumineux dans la salle de bain] ?» :

**« Surtout pas ! on ne va pas s'amuser à creuser et à faire des raccords de peinture de toutes les couleurs, et vert à pois rouges ! »**

En fait, l'emplacement des prises électriques n'est même pas inscrit initialement dans la concertation : l'architecte prévoit tous ces détails dans son projet et si les habitants manifestent une demande vive et justifiée, alors l'emplacement peut être un peu modifié. Si les habitants parviennent à convaincre 3F de l'intérêt de rajouter une prise électrique dans une pièce, alors cette mesure est appliquée dans chaque appartement, afin d'éviter les surcoûts de gestion dus à une situation hétérogène.

Dans cette recherche d'efficacité de la concertation, le groupe 3F préfère bien préparer son projet avant de le présenter pour la première fois aux habitants. Il ne réalise donc pas de sondage préliminaire, à la différence de l'office de Gennevilliers, mais se fonde sur un diagnostic technique et discute ensuite du programme dans un esprit de négociation (chef de secteur) :

**« Au moment de la concertation, on n'a pas intérêt à aller se prendre la tête, on n'est pas là non plus pour apporter le paradis, on ne va pas tout faire de A à Z. On a une enveloppe budgétaire, une liste de travaux, et on discute : s'il y a des travaux complètement déplacés, on dit qu'on va revoir notre copie, si les locataires disent qu'il y a des travaux à faire et que c'est fondé, ils peuvent être intégrés dans l'enveloppe. »**

Plutôt que de chercher à répondre dans les moindres détails aux souhaits des locataires, le groupe 3F préfère réaliser des arbitrages en fonction de ses propres intérêts et prendre du temps pour expliquer ces choix aux habitants, afin de les convaincre du bien fondé de la solution retenue. Le but est de partager la même analyse des objectifs et des difficultés, à partir de pragmatisme et de bon sens. La directrice de l'agence des Hauts-de-Seine considère que la concertation lors de la réhabilitation de la résidence des Châtaigniers s'est très bien passée parce que les habitants se sont montrés «très ouverts et très objectifs dans leurs remarques». Elle explique également qu'en cas de difficultés de dialogue avec quelques locataires particulièrement négatifs, l'expérience du groupe 3F en matière de négociation permet de parvenir malgré tout à un projet consensuel et globalement satisfaisant pour chacun, objectif de la concertation :

**« Il nous appartient, avec l'expérience, et avec le savoir-faire qu'on a pu acquérir sur d'autres opérations, d'organiser le mécontentement, ou l'opposition systématique de ces locataires, à notre profit, pour leur démontrer que ça ne sert**

**à rien, après, c'est tout le savoir-faire de la négociation, (...) je n'aurai pas forcément à dire « ça suffit », ils vont s'autocensurer avec la présence des autres locataires. »**

Le groupe 3F réalise donc ses opérations de réhabilitation avec la volonté de faire preuve de professionnalisme, c'est-à-dire d'atteindre l'objectif de satisfaire à la fois les locataires et ses propres visées rapidement, à moindre coût.

### **V.3.3. Réhabiliter pour améliorer l'image.**

Si les responsables de l'office de Gennevilliers pensent que les locataires attendent avant tout des travaux à l'intérieur des logements, destinés à remédier à une forme d'obsolescence et à apporter un confort supérieur, même si les travaux en façade ont également pris de l'importance au fil des opérations, la directrice de l'agence des Hauts-de-Seine du groupe 3F estime quant à elle que les locataires attendent essentiellement un changement d'image des bâtiments :

**« Est-ce que vous pensez que les habitants attendent énormément des réhabilitations ? Vous voyez quelle réaction ? – Ah oui, oui, généralement, ils sont contents, parce que réhabilitation, ça dit un immeuble relooké, donc oui, je n'ai jamais eu d'opposition à une réhabilitation. »**

L'importance des travaux en façade est à lier avec l'approche générale des réhabilitations développées par le groupe 3F qui, dans une logique commerciale, cherche à valoriser son patrimoine afin de le positionner en bonne place sur le marché immobilier local. A ce titre, l'apparence des immeubles est un critère important pour de futurs clients et doit donc être particulièrement soigné. Ce critère est d'autant plus important à Garches, que la ville et ses environs accueille un parc immobilier globalement de grande qualité. La réhabilitation de la résidence des Châtaigniers se devait ainsi d'apporter beaucoup de soin aux travaux extérieurs et à leur impact visuel.

Mais les travaux intérieurs n'en sont pas pour autant négligés. La directrice de l'agence précise d'autre part qu'une réhabilitation réussie ne peut ignorer les attentes majeures des locataires :

**« Une réhabilitation réussie répond aux attentes des habitants, et des locataires pour lesquels on ne ferait que le ravalement, l'étanchéité de façade, l'isolation des pignons, le changement des menuiseries extérieures, sans intervenir dans les logements ne serait pas bien comprise. Sauf s'il n'y a rien à faire. Mais s'il y a une demande des habitants de venir dans les logements, il faut en tout cas qu'on sache l'écouter. Et si ça ne tient pas dans l'enveloppe financière PALULOS, on peut être amenés à compléter la PALULOS par des GE/GR<sup>25</sup>, des grosses réparations. Ce qu'il faut, c'est que ce soit rationnel. »**

Si les responsables des deux organismes s'accordent sur le fait que la réhabilitation ne doit négliger ni les travaux intérieurs ni les travaux en façade attendus par les locataires, le directeur de l'office de Gennevilliers est plus sensible aux problèmes de confort intérieur, tandis que la directrice de l'agence des Hauts-de-Seine du groupe 3F est plus

---

<sup>25</sup> Les travaux d'amélioration peuvent être complétés par des travaux de gros entretien et grosses réparations (GE/GR) financés par les provisions réalisées par les organismes dans les années passées.

réceptive à la transformation d'image que permet la réhabilitation. Ces prises de position ont produit des programmes de travaux légèrement différents entre l'immeuble Paul Eluard et la résidence des Châtaigniers : la mise en peinture des pièces humides, le remplacement des sanitaires ne sont réalisés qu'à Gennevilliers, tandis que la transformation des halls d'entrée est plus radicale à Garches (cf. figure 9).

Ainsi, les deux opérations de réhabilitation étudiées à Garches et Gennevilliers sont semblables dans les grandes lignes, mais les petites différences observées sont révélatrices de la spécificité des représentations et des objectifs des acteurs qui les mènent.

Afin de répondre aux exigences de la réglementation pour bénéficier des subventions et pour maintenir leurs immeubles à un bon niveau sur le marché du logement, les deux organismes ont réalisé la même base importante de travaux de remise aux normes de sécurité et de confort actuelles (cf. figure 9) : réfection des installations électriques, remplacement des menuiseries par des fenêtres en PVC, pose de volets roulants, réfection des halls d'entrée avec pose d'interphone, reprise des façades avec une isolation par bardage, un changement des gardes-corps et un effort esthétique pour les revêtements.

Mais, afin de répondre aux attentes des locataires en place, l'office de Gennevilliers a réalisé plus de prestations à l'intérieur des logements (changement des sanitaires, mise en peinture des pièces humides, pose de faïence...), privilégiant de la sorte dans son approche globale l'espace domestique. Les responsables de l'office ont de plus cherché à laisser le plus de choix possible aux habitants, qui ont pu déterminer l'emplacement des nouveaux équipements (évier, prise électrique...) pour les prestations individuelles et participer aux décisions voire voter pour les choix collectifs (fermeture des balcons, couleurs de la façades...). Cet effort pour répondre finement aux attentes des locataires s'inscrit dans une approche plus générale qui prend pour objectif de donner la parole aux habitants, dans un esprit de citoyenneté, notions valorisées par l'office comme par la commune.

Le groupe 3F a préféré quant à lui minimiser les travaux intérieurs, jugés trop coûteux en terme de gestion, en refusant notamment tout type de travaux «à la carte», et mettre l'accent sur l'aspect extérieur et les halls d'entrée, donc sur l'espace collectif, dont l'esthétique a été particulièrement travaillée. Sa ligne de conduite recoupe celle de la municipalité, qui se considère au service des habitants pour préserver et améliorer leur cadre de vie.

A Gennevilliers comme à Garches donc l'organisme HLM a mené la réhabilitation avec des objectifs concordants avec ceux de la municipalité : l'espace des immeubles est alors considéré comme un patrimoine bâti à entretenir, préserver ou améliorer, occupé par des locataires qu'il faut satisfaire. Pour le groupe 3F, la réhabilitation permet à la fois d'adapter le parc aux contraintes de gestion, de le valoriser pour lui donner une bonne place sur le marché du logement et d'apporter de la satisfaction aux locataires présents, tandis que pour l'office de Gennevilliers, la réhabilitation permet avant tout de répondre finement aux attentes des habitants. Pour la Ville de Garches, la réhabilitation permet de préserver le cadre privilégié que constitue la commune, tandis que pour la municipalité de



Gennevilliers, la réhabilitation s'inscrit dans une démarche plus générale de solidarité et de participation des habitants à la vie collective.

## VI. Chapitre 6. La réhabilitation comme un risque dans l'appropriation de l'espace domestique

Les travaux effectués lors des réhabilitations portent pour une grande part sur l'évolution du confort qu'offrent les appartements. Les réalisations y sont nombreuses et sont effectuées dans la quasi-totalité des pièces des appartements (changement des fenêtres, reprise des installations électriques, pose de volets roulants, etc.). La réhabilitation menée par les organismes HLM vient ainsi modifier l'espace matériel privé approprié par les habitants. A ce titre, le déroulement de l'opération dépendra du processus d'appropriation de l'espace domestique et réciproquement, celui-ci aura des effets sur la réhabilitation : c'est notamment à partir des comportements d'appropriation que les habitants donnent tout son sens à l'opération et celle-ci contribue à générer ou à entraîner la modification de ces comportements. Il s'agit donc d'analyser, en tenant compte des différences de réalisation des opérations entre les deux sites mises en évidence précédemment, le sens que prennent les réhabilitations pour les habitants par rapport à la valorisation de l'image de leur espace domestique qu'ils construisent et les comportements d'appropriation auxquels ces opérations donnent lieu.

Par cette analyse, il ressort que l'opération de réhabilitation s'intègre et entraîne des comportements d'appropriation différents selon trois phases de sa mise en œuvre. Il s'agit tout d'abord d'une phase préparatoire, à partir de l'annonce des travaux, au cours de laquelle les locataires réagissent par rapport au projet et appréhendent les futures réalisations en fonction de l'appropriation de leur logement. Vient ensuite la phase de chantier au cours de laquelle les travaux sont effectués : les habitants sont alors en mesure d'influencer la réalisation des travaux de telle sorte qu'ils interviennent directement sur la transformation de l'espace matériel, adoptant ainsi des comportements d'appropriation. Enfin, la troisième phase, à partir de la fin des travaux, permet aux habitants de se réapproprier leur espace domestique, par la réalisation de nouveaux travaux personnels et une interprétation accompagnée de jugements de l'opération réalisée par l'organisme HLM, qui intervient dans le processus de construction d'une image valorisée du logement.

### VI.1. Réactions à l'annonce des travaux.

---

*Avant même l'annonce des travaux concernant leur propre bâtiment, les habitants connaissent le terme de « réhabilitation » et savent en quoi consiste l'opération. Certains s'en font une idée plus précise, car ils connaissent des personnes qui ont déjà vécu une opération de ce type, ou parce que des témoignages leur ont été racontés par relations interposées, notamment à Gennevilliers, car l'office municipal réhabilite son parc depuis le*

début des années 1980. Les premières réunions d'information leur permettent ensuite d'imaginer plus précisément les travaux qui seront réalisés et le déroulement de l'opération, qui se trouve de la sorte anticipée par les locataires.

L'analyse des discours des habitants montre que cette anticipation comporte deux caractéristiques très largement partagées par les personnes rencontrées, sur chacun des deux sites. Il s'agit d'une part d'une justification de la réalisation de travaux qui souligne que l'obligation pour l'organisme de les réaliser, ce qui permet aux habitants d'éviter de considérer la réhabilitation comme une amélioration qui leur est offerte et sur laquelle ils auraient peu d'emprise. D'autre part, les locataires éprouvent un mélange de craintes et d'espoir, craintes que les nouvelles réalisations ne soient trop coûteuses ou ne viennent abîmer celles qui ont déjà été réalisées, et espoir qu'elles répondent aux attentes personnelles d'amélioration du logement.

### **VI.1.1.Des travaux dus et attendus.**

La comparaison des discours des personnels des organismes HLM et de ceux des habitants révèle une approche différente de la justification de la réhabilitation. La justification avancée par les locataires peut être connue à travers l'analyse de leurs réponses à la question «pourquoi, selon vous, l'organisme a-t-il décidé de réhabiliter ?», qui permettent de connaître directement les raisons qu'ils citent spontanément. Par contre, la justification avancée par le personnel des organismes est plus délicate à cerner car elle ne peut être connue de cette même façon : les réponses à cette question directe, qui renvoie au sens de leur action, traiteraient en effet des objectifs patrimoniaux et de la stratégie mise en œuvre. Néanmoins, certaines remarques des professionnels, notamment dans les réponses aux questions portant sur leur perception des réactions des habitants à l'annonce des travaux, révèlent l'importance qu'ils accordent aux attentes des locataires.

La comparaison des discours montre que si les habitants considèrent que les travaux sont obligatoires et leur sont dus, les organismes insistent au contraire sur la valorisation de leurs initiatives permettant d'apporter un meilleur service aux locataires. La source de légitimité des travaux s'apparente donc à un refus d'assistanat pour les habitants et à une approche marketing ou paternaliste pour les organismes.

#### **VI.1.1.1.Pour les habitants : des travaux obligatoires.**

A la question «pourquoi, pensez-vous, l'organisme HLM a-t-il décidé de réhabiliter ?», la très grande majorité des habitants citent comme première raison la nécessité de rénover des installations vétustes, notamment les installations électriques, la plomberie et les fenêtres.

La mise aux normes des installations électriques est citée spontanément dans sept entretiens sur huit abordant cette question pour l'immeuble Paul Eluard et dans deux entretiens sur cinq pour la résidence des Châtaigniers. Les locataires soulignent le danger que représentent des installations électriques hors normes, en se référant souvent aux risques d'incendie, en citant, pour les habitants de l'immeuble Paul Eluard, des feux d'appartement qui ont eu lieu dans leur quartier, comme dans ces exemples :

- « Dans le même bâtiment, on a eu deux appartements qui ont brûlé, rapport déjà à l'électricité, parce que c'était plus conforme » (n°7, Gennevilliers, couple)
- « Et puis tous ces incendies, ces appartements qui ont pris feu, à Gennevilliers, je crois que ça les a incités aussi à faire une réhabilitation » (n°12, Gennevilliers, femme).

Les habitants accusent également les anciennes fenêtres de vétusté, de saleté, expliquant qu'elles joignaient mal. Certains soulignent pour ces installations aussi un aspect dangereux :

- « Les fenêtres, c'était pareil, elles ne tenaient plus, une fois, on a eu une tempête, tous les carreaux cassaient, alors il fallait qu'ils les changent aussi. » (n°3, Gennevilliers, femme).
- « Les fenêtres, elles étaient dangereuses, d'un coup de vent, elles se retournaient, on aurait pu être défenestré parce qu'elles s'ouvraient comme ça, (...) elles n'étaient pas sécurisantes, parce que toutes les fenêtres ont été refaites à Gennevilliers, c'est qu'il y a une raison, pour mettre du PVC et tout ça. » (n°12, Gennevilliers, femme).

Enfin, les anciennes installations sanitaires étaient perçues à Gennevilliers comme étant devenues insupportables à cause de fuites à répétition :

- « Tout ce qui est plomberie, c'était trop vieux, il fallait qu'ils changent, il y avait des fuites, les gens en avaient marre, des fuites tout le temps, la robinetterie était morte » (n°2, Gennevilliers, femme).

Outre cette vétusté, souvent présentée comme dangereuse et beaucoup plus présente dans les discours des habitants de Gennevilliers que de Garches, les locataires de la résidence des Châtaigniers citent deux autres raisons. La première concerne la nécessité pour l'organisme de rénover les bâtiments dans un souci d'esthétique, pour ne pas ternir la réputation de Garches comme celle d'une ville coquette, raison qui apparaît dans deux entretiens sur cinq :

- « Ça commençait à se dégrader, ça avait besoin d'être fait, c'est pour ça qu'ils l'ont fait d'ailleurs, ils ne pouvaient pas laisser ça comme ça, ça serait devenu une vraie zone, ici. Et pour une ville comme Garches, ils ne pouvaient pas laisser ça comme ça, là, c'est le maire, ils ne pouvaient pas laisser comme ça » (n°1, Garches, femme).
- « (lui) Tout ce que je comprends d'abord, c'est qu'ils n'étaient plus aux normes pour l'électricité. (elle) Ou alors, c'est pour autre chose, c'est dû à un côté prestige. (...) pour l'aspect extérieur, je pense que c'est pour donner une... les balcons, c'est vrai, je ne sais pas si c'est parce que le maire n'habitait pas loin... » (n°8, Garches, couple).

Ces habitants considèrent ainsi qu'un autre acteur, la municipalité, est intervenu, directement ou non, dans la décision de réhabiliter. D'autres font référence à un autre acteur encore, l'Etat, qui selon eux, oblige légalement les organismes à faire des travaux.

Cette raison est présentée dans deux entretiens sur cinq :

- « (lui) Ça devait être une obligation je pense. – Une obligation ?... – (lui) Je pense, je ne sais pas. (elle) Oui, parce que de toutes façons, c'est des décisions gouvernementales, ça, la réhabilitation» (n°8, Garches, couple).
- « Je crois que c'est obligatoire, c'est obligatoire par le gouvernement, ça oui».(n°6, Garches, couple).

Ainsi, que les habitants justifient la réhabilitation en affirmant que les travaux s'avéraient indispensables pour une mise aux normes de sécurité ou pour la préservation de la bonne réputation de la ville, ou qu'ils étaient obligatoires suite aux décisions gouvernementales, ils estiment chaque fois que les travaux étaient absolument nécessaires. Cette notion d'une réhabilitation nécessaire apparaît également, dans la présentation de leurs réponses, par le choix de termes évoquant une forme d'obligation du bailleur de réhabiliter. Les mots « il fallait » , « besoin » , « obligés», etc., sont très employés, comme dans ces exemples :

- « Tout ce qu'ils ont fait, il fallait le faire, voilà ! » (n°2, Gennevilliers, femme).
- « Tous les carreaux cassaient, il fallait qu'ils les changent aussi !»(n°3, Gennevilliers, femme).
- « C'était vétuste, il fallait le faire » (n°5, Gennevilliers, homme).
- « Ils étaient bien obligés de refaire, (...) ils savaient qu'il fallait le faire » (n°7, Gennevilliers, couple)
- « Ils ne pouvaient pas laisser ça comme ça, ça avait besoin d'être fait » (n°1, Garches, femme)
- « C'est suite que les immeubles sont très anciens, donc ils en avaient besoin » (n°5, Gennevilliers, homme).
- « Il y a des choses, comme l'électricité, certainement, ils ne pouvaient pas passer au travers » (n°10, Garches, couple).

Les habitants insistent ainsi sur le fait que la réhabilitation a été décidée pour réaliser des travaux de rénovation et d'entretien, de remise aux normes, absolument nécessaires au maintien des bâtiments. Ils soulignent l'ancien état déplorable des immeubles et l'obligation pour les bailleurs d'intervenir pour remettre le bâti à niveau. Ils ne se présentent donc jamais comme les principaux bénéficiaires des travaux, pour le compte desquels les opérations de réhabilitation sont entreprises, en privilégiant les interprétations portant sur la nécessité pour un bailleur d'entretenir son patrimoine vis à vis de la loi et du souhait des élus de la commune, et son obligation de rendre les installations conformes aux normes en vigueur. A l'inverse, les professionnels des organismes HLM donnent sens à leurs actions en plaçant le confort des locataires au centre de leurs objectifs.

#### **VI.1.1.2. Pour les organismes HLM : des travaux attendus par les habitants.**

Pour les organismes HLM, la décision de réaliser des travaux de réhabilitation n'est pas liée à une obligation quelconque, mais résulte de leurs préoccupations concernant les conditions de confort de leurs locataires. Chaque professionnel rencontré, quelle que soit sa fonction, pour l'office municipal de Gennevilliers comme pour le groupe 3F, souligne l'intérêt des travaux de réhabilitation pour les locataires en terme d'amélioration des conditions de vie, comme dans ces propos du pilote de chantier de l'office de Gennevilliers :

**« Les gens sont contents, c'est un plus qu'on leur apporte, pour leur cadre de vie » .**

Pour le chef du service construction / réhabilitation de l'office de Gennevilliers, les travaux de réhabilitation sont justifiés pour les habitants par une forme de bilan coûts / avantages, qu'il estime très positif pour les locataires, qui supportent des surcoûts faibles au regard des améliorations qui leurs sont apportées :

**« Il y a quand même des économies de chauffage assez importantes, en fait, quand on fait l'un dans l'autre, augmentation de loyer et économie de chauffage, vous avez une augmentation de loyer très faible par rapport au gain, parce que c'est vrai que vous avez un confort qui n'a rien à voir ensuite, de leur logement, et puis avoir un nouveau look de bâtiment, c'est quand même important aussi » .**

Dans cette forme de bilan coûts / avantages, certains prennent en compte l'ancien état des installations, à l'exemple du pilote de chantier d'une société prestataire intervenant pour le compte de l'office dans la réhabilitation de l'immeuble Paul Eluard. Mais tandis que les habitants soulignent un état de vétusté et la nécessité de rendre les installations conformes aux normes de sécurité, ces professionnels insistent sur la notion d'obsolescence et le souhait de rendre les installations conformes aux normes de confort actuelles :

**« Beaucoup attendent la réhabilitation, parce que c'est obsolète. Vous avez des chambres ici où au départ, il n'y avait pas de prise de courant, dans ce sens là, on est très attendu. Vous avez, dans les salles de bain, c'est des baignoires sabot, donc les personnes âgées nous demandent des douches, parce que les baignoires sabot, il faut les enjamber. »**

Alors que les habitants décrivent principalement l'état des bâtiments et des installations, créant un lien entre la présentation de ces dégradations et la nécessité de réaliser des travaux pour y remédier, les professionnels de l'office HLM de Gennevilliers mettent en avant leur volonté de répondre aux attentes des locataires, qu'ils considèrent comme les principaux destinataires de leurs actions, plus que le souci de maintenir leur patrimoine en bon état. Pour l'office de Gennevilliers, ces attentes portent à la fois sur le confort intérieur des logements et sur l'aspect extérieur des bâtiments, même si cette dernière dimension est considérée comme étant apparue récemment. Le directeur de l'office affirme ainsi que l'organisme n'attend pas grand chose des réhabilitations, tandis que les habitants pourront bénéficier d'un plus grand confort, notamment électrique et thermique, et d'une transformation très valorisante de l'aspect extérieur des immeubles (cf. V.2.2.1 et V.2.3.).

La position des professionnels du groupe 3F est un peu différente, car l'intérêt des opérations de réhabilitation pour l'organisme n'est pas présenté comme étant négligeable : les travaux sont en partie justifiés par une volonté d'entretien du patrimoine.

Mais la réponse aux attentes des locataires est également au centre des motivations de l'organisme dans la décision d'entreprendre ces opérations et reste considérée comme une condition indispensable à la réussite des réhabilitations. Ainsi, la directrice de l'agence des Hauts-de-Seine du groupe 3F affirme :

**« Et une réhabilitation particulièrement réussie pour vous, vous la définiriez comment ? – C'est d'abord une réhabilitation qui répond aux attentes des habitants, et qui conjugue à la fois notre propre souci d'assurer la pérennité du patrimoine. »**

La directrice insiste donc sur la nécessité pour l'organisme de répondre aux attentes des locataires, au-delà de l'utilité de l'entretien du patrimoine. Les professionnels de l'office de Gennevilliers comme du groupe 3F trouvent la justification et le sens de leurs actions de réhabilitation dans le bien-être supplémentaire qu'ils considèrent apporter aux habitants.

### **VI.1.1.3. Des travaux considérés comme légitimes.**

La source de légitimité des travaux est donc différente entre les organismes HLM et les habitants. Les professionnels considèrent que les habitants sont demandeurs d'une amélioration de leur cadre de vie et que les travaux de réhabilitation entrepris représentent un moyen de pourvoir à cette attente, que ce soit dans une approche visant à répondre aux souhaits des locataires en place, pour l'office de Gennevilliers, ou visant à satisfaire un client, pour le groupe 3F (cf. chapitre V.).

Les habitants considèrent quant à eux que les travaux sont obligatoires d'une façon ou d'une autre pour les organismes, que ce soit par le biais d'une obligation légale, de l'influence des municipalités au regard de l'aspect esthétique des bâtiments, ou par nécessité d'entretenir et de remettre aux normes le patrimoine. La présentation de telles justifications des travaux, présentés comme leur étant dus par obligation et non comme étant une réponse à leur demande, est un moyen pour les habitants de se défendre d'une forme d'assistance.

Si le refus d'assistanat n'apparaît pas clairement dans les propos tenus généralement sur les raisons des réhabilitations, une remarque spontanée d'une locataire tend à montrer une volonté très forte d'autonomie et la fierté de ne dépendre de l'aide de personne. Cette personne s'émeut des propos de sa famille, qui considère que l'opération de réhabilitation est le fruit de la solidarité nationale (ce qui est pourtant exact au regard des subventions versées par l'Etat) :

**« Moi, j'ai de la famille, quand ils ont vu ça, ils ont dit : « eh bah voilà, voilà nos impôts, où c'est qu'ils passent ! » On n'y peut rien, nous, c'est pas nous qui avons décidé de réhabiliter ! (...) cette réflexion là, elle ne m'avait pas tellement plu. Et pour rien, ce n'est pas de ma faute s'ils paient des impôts, ce n'est pas moi qui ai demandé la réhabilitation non plus ! Bon, bah, ils l'ont faite, ça fait du bien, mais... Ca m'étonnerait qu'ils payent plus d'impôts pour ça, mais c'est pris en charge par le gouvernement, les préfetures, tout ça... Mais c'est pas parce qu'on habite en HLM que les autres payent plus d'impôts, ils ont l'air de croire que nous, on n'en paye pas des impôts, mais on paye aussi, hein, ça dépend des revenus ! » (n°1, Garches, femme).**

Ainsi, alors que les professionnels des organismes établissent et formulent des bilans

coûts / avantages pour justifier les opérations, soulignant à Garches l'absence de hausse de loyer significative et à Gennevilliers les économies de charges générées et l'octroi de subventions municipales importantes, les habitants négligent cet aspect financier pour ne retenir que la notion d'obligation. Ils conservent de la sorte une certaine maîtrise dans l'approche des travaux, dont ils ne pourraient user s'ils les considéraient comme une faveur ou un don de l'organisme. En estimant qu'ils ne sont pas redevables, les locataires gardent la liberté complète de juger les travaux comme ils l'entendent, et d'exprimer un éventuel mécontentement.

### **VI.1.2.Des travaux bienvenus mais redoutés.**

L'annonce de futurs travaux engendre des réactions ambiguës des locataires, pour lesquels l'espoir plus ou moins confiant d'obtenir des améliorations souhaitées se teinte de craintes concernant la gêne occasionnée par le chantier, de possibles dégradations ou salissures dans le logement, ou encore d'éventuelles hausses de loyer importantes.

#### **VI.1.2.1.Des améliorations bien accueillies.**

Certains locataires interrogés sur leur réaction au moment de l'annonce des travaux de réhabilitation ne font état que d'une réaction positive, affirmant s'être montrés satisfaits que l'organisme décide d'intervenir. Cette attitude est surtout celle des habitants de la résidence des Châtaigniers, car les habitants de l'immeuble Paul Eluard font état d'une plus grande inquiétude quant à la réalisation de travaux.

Parmi les habitants se déclarant satisfaits de l'initiative de l'organisme de réhabiliter, certains n'apportent aucune précision sur les raisons de leur satisfaction, supposant certainement que celle-ci était normale ou, comme le précise une locataire, considérant que l'annonce de travaux d'amélioration ne pouvait être que bien accueillie :

- «Et comment vous avez réagi sur le coup ? – *Bien, bien...*» (n°2, Gennevilliers, femme).
- «Et comment vous avez réagi sur le coup ? – *Moi, j'ai trouvé ça très bien. Quand on améliore dans un endroit, je trouve ça bien ! Oui, normal !*» (n°6, Gennevilliers, femme).
- «Et sur le coup, vous avez réagi comment, quand vous avez su qu'il allait y avoir une réhabilitation ? – *On était content...*» (n°9, Garches, homme).

D'autres locataires précisent que leur réaction favorable est due à l'ancien état des bâtiments, qui rendait les travaux nécessaires. Ces habitants ont alors considéré que les travaux allaient essentiellement relever de l'entretien et consister en une mise à niveau indispensable des immeubles, qui étaient devenus vieux et vétustes, notamment sur le plan de la sécurité, préoccupation importante des locataires en général :

- «Comment vous avez réagi sur le coup ? – *On trouvait ça bien, quoi, parce que de toutes façons, ça en avait besoin. C'est vrai qu'ils étaient dans un état, extérieur, c'était pas terrible.* » (n°2, Garches, couple).

- «Et sur le coup, vous avez réagi comment ? Quand vous avez su ? – *Bah, on a pensé que c'était bien, parce que les bruits avaient couru que l'installation était périmée, qu'elle n'était plus aux normes.* » (n°8, Garches, couple).
- «Et comment vous avez réagi sur le coup, quand vous avez su qu'il allait y avoir la réhabilitation ? – *Ah, c'était pas du luxe, hein, parce que ça devait avoir plus de... je ne saurais pas dire, quand est-ce que cette résidence a été construite, mais je dirais plus de vingt ans après, on est quand même content...* » (n°11, Garches, femme).

Enfin, dans deux entretiens, les locataires font état d'une réaction particulièrement positive de leur part, en insistant sur leur adhésion au projet pour l'un, et en mentionnant l'intérêt d'un éventuel changement pour le second :

- «Comment vous avez réagi sur le coup ? – *Très bien, sur le coup, on était enthousiaste ! on s'est dit : « il va y avoir plein de changement ! »»* (n°8, Gennevilliers, couple).
- «Comment vous avez réagi ? – *Ah tout à fait bien, bien, nous, on était d'accord !»* (n°10, Garches, couple).

Ainsi, alors que les professionnels des organismes HLM pensent annoncer la mise en œuvre de travaux très attendus par les habitants et croient susciter des réactions très favorables chez leurs locataires, ceux-ci se montrent beaucoup moins enthousiastes, soit qu'ils fassent principalement état de craintes, soit qu'ils décrivent leur réaction comme «normalement» favorable, dans le sens où l'annonce d'une amélioration suscite généralement de la satisfaction, ou bien qu'elle soit entièrement justifiée par la vétusté des immeubles. Les habitants ne font pas preuve d'un très grand espoir quant aux futures réalisations, qui ne leur apparaissent pas comme des transformations porteuses d'un important changement, mais davantage comme des travaux nécessaires et prévisibles (à une exception près sur l'ensemble des entretiens réalisés). Aucune personne rencontrée n'a précisé s'être montrée satisfaite de l'annonce de travaux portant en particulier sur une amélioration du confort ou sur l'aspect esthétique des bâtiments, outre un nécessaire entretien, et aucune n'a mentionné d'éventuelles modifications précisément attendues, en accord avec les représentations de travaux essentiellement obligatoires qui ont été mises en évidence. A l'inverse, les craintes exprimées à l'annonce de la réhabilitation ont été accompagnées de nombreuses précisions.

#### **VI.1.2.2.L'appréhension d'une hausse de loyer.**

Parmi ces craintes, l'appréhension d'une hausse de loyer importante apparaît dans deux entretiens, à Gennevilliers et à Garches :

- « *On ne savait pas combien ça allait nous coûter, quand ils l'ont fait, on ne savait pas combien on avait d'augmentation ! Bah non, on ne savait pas. On ne savait pas le décompte exactement. C'est qu'après, on a eu des surprises, comme tout le monde.* – Vous pensiez que ça allait être aussi cher ? – *Bah on pensait ça, n'importe comment, tout le monde le disait, il fallait compter ça.* » (n°3, Gennevilliers, femme).



«Et comment vous avez réagi, quand vous avez appris la nouvelle ? – (lui) Bah on a surtout eu peur de l'augmentation, (elle) l'augmentation du loyer, mais non, ça a été» (n°6, Garches, couple).

Dans ces deux cas, les locataires indiquent par ailleurs au cours de l'entretien qu'ils disposent de moyens très limités et qu'ils surveillent avec beaucoup d'attention leurs dépenses : ces éventuelles hausses de loyer étaient donc susceptibles de bouleverser l'équilibre de leur budget, raison de leur forte appréhension à l'annonce des travaux. Si cette crainte n'est directement exprimée que dans deux entretiens, elle semble beaucoup plus générale et susciter plus d'inquiétudes que ne le mentionnent les habitants globalement, soit qu'ils oublient ces craintes après la réhabilitation car celles-ci se révèlent non fondées, soit qu'ils préfèrent n'en pas faire état par dignité.

Les professionnels des organismes HLM indiquent en effet que le sujet des hausses de loyers est très important pour les habitants et qu'ils se montrent particulièrement attentifs à rassurer leurs locataires en amont des opérations, en réalisant des simulations pour chacun des ménages qui tiennent compte du conventionnement des immeubles grâce à la réalisation des travaux, qui permet aux locataires d'obtenir les aides personnelles au logement (APL) versées par l'Etat :

«Il y a des familles qui ne sont pas du tout aisées, qui sont très très modestes, qui ont peur de l'augmentation de loyer. Alors c'est faux, il y a des aides, automatiquement, comme on conventionne le bâtiment, il y a la CAAF, les APL, il y a pas mal de choses. » (responsable du service construction / réhabilitation de l'office de Gennevilliers)

« Ce qu'ils craignaient, c'était une augmentation de loyer, donc il a fallu de notre côté, que l'agence prévoit, fasse, comment on dit ... ? – Une simulation ? – Oui, une simulation, mais tout en étant quand même sûr, parce qu'on ne peut pas dire aux gens « on vous a dit ça, mais réflexion faite, c'est plus » , ce qui n'était pas le cas » (gardienne de la résidence des Châtaigniers).

Ainsi, la hausse de loyer est de façon générale une préoccupation importante des locataires au moment de l'annonce des travaux. Pour la majorité d'entre eux, il s'agit d'une appréhension vague et peu marquée, rapidement oubliée, mais pour certains d'entre eux, il s'agit d'une forte inquiétude car leur budget étant très serré, toute dépense supplémentaire risque d'en rompre l'équilibre.

### VI.1.2.3. Les craintes du chantier.

Une autre source d'inquiétude au moment de l'annonce de la réhabilitation réside dans la gêne que provoque inévitablement la réalisation de travaux, dans le déroulement du chantier. Les habitants redoutent les nuisances qu'engendre généralement le travail des ouvriers, que ce soit dans leur appartement ou dans les parties communes. A ce titre, le bruit, la poussière et la saleté en général, les coupures d'eau et d'électricité et la mise hors service des ascenseurs sont les désagréments les plus souvent cités.

Si les personnes jeunes et absentes de leur logement dans la journée ne redoutent pas trop ces gênes, celles-ci posent beaucoup plus de problèmes aux personnes âgées, malades ou qui travaillent la nuit, et qui ont besoin de se reposer le jour. Dans ce cas, la

durée du chantier est une donnée importante car chacun redoute qu'il ne dure trop longtemps. Les personnes qui travaillent à domicile se montrent particulièrement inquiètes et parmi elles, les assistantes maternelles redoutent l'incidence des travaux de réhabilitation dans leur vie quotidienne et l'accomplissement de leurs tâches. Le bruit qui réveille les enfants qu'elles gardent, les coupures d'eau et d'électricité qui rendent difficile la préparation des repas de mi-journée, la poussière à laquelle les bébés sont plus sensibles et la mise hors service des ascenseurs qui leur impose de monter et descendre les courses, les poussettes et les enfants par les escaliers, rendent leur tâche beaucoup plus pénible. Ces femmes se montrent donc particulièrement inquiètes de l'organisation du chantier, de la gêne qu'il provoquera et de sa durée. Certaines réactions, à l'exemple de celle de cette assistante maternelle, sont très vives :

**« Et sur le coup, vous avez réagi comment, quand vous avez su ? – Moi, j'étais pas pour, j'étais contre, je me suis dit : « on va être viré », parce que quand ils percent... Et l'ascenseur, on n'avait pas d'ascenseur, parce qu'ils refaisaient aussi. C'était dur, je n'en pouvais plus, et puis avec eux [elle désigne les enfants qu'elle garde], il fallait monter, c'était l'horreur pour beaucoup de gens. C'était vraiment la catastrophe ! » (n°3, Gennevilliers, femme).**

L'utilisation de l'expression « on va être viré » montre à quel point le chantier peut être perçu comme une perturbation importante, jusqu'à rendre impossible l'usage habituel du logement. Cette personne, comme d'autres, redoutait tant la phase de réalisation des travaux qu'elle préférerait que la réhabilitation n'ait pas lieu, même si elle considérerait par ailleurs que les travaux étaient devenus nécessaires.

Une autre difficulté lors du chantier réside dans la nécessité de déplacer les meubles afin de permettre aux ouvriers d'intervenir correctement sur les murs à traiter. Cette tâche inquiète particulièrement les personnes âgées ou les femmes seules qui disposent de peu d'aide, même si finalement les ouvriers déplacent eux-mêmes les meubles si nécessaire. Cette locataire explique ainsi ses craintes :

**« Et ça ne vous a pas fait un peu peur ? – Oh si ! et on n'avait pas le choix... – Et qu'est-ce que vous craigniez exactement ? – Ce que je craignais, c'était déjà de déménager tout l'appartement, c'est-à-dire qu'il fallait retirer tous les meubles, pour qu'ils [les ouvriers] puissent bouger, donc ça, c'était lourd... » (n°1, Gennevilliers, femme).**

Le déplacement des meubles est perçu comme une tâche désagréable, par l'organisation qu'elle demande et les perturbations de la vie quotidienne et la fatigue qu'elle entraîne.

De façon très générale, les locataires redoutent que la phase de réalisation des travaux ne perturbe leur intimité. Cette inquiétude apparaît clairement dans les discours des habitants, même si elle paraît difficile à décrire, et reste présentée de façon floue, sans beaucoup de précision, comme dans cet exemple :

**« J'ai eu peur d'affronter tout ça, dans le dérangement que ça représentait, sur ce terrain là » (n°5, Gennevilliers, homme).**

Une locataire parvient cependant à décrire très précisément le désordre qu'elle redoute, crainte qu'on peut supposer assez largement partagée, même si elle est ressentie avec des intensités très différentes selon les personnalités :

**« Mais au moment où vous avez appris qu'il allait y avoir une réhabilitation, ça a**

**dû vous faire un peu peur ? – Ca m'a déstabilisée, parce que je suis une chieuse, une maniaque sur mes affaires, dans la mesure où si le téléphone, c'est sa place là, c'est pas comme ça [elle le déplace de travers par rapport au meuble sur lequel il repose]. Je suis comme ça, je peux avoir de la poussière, ça m'est égal, mais il ne faut pas qu'on déplace mes meubles. Ca va avec la vie qui va avec, je ne supporte pas, si on s'éparpille comme ça, comment on peut aller travailler la tête tranquille, tout en sachant que tout est un peu éparpillé à la maison, on veut un papier, on ne le trouve pas, on veut ceci, on ne le trouve pas, le mari vous téléphone : « qu'est-ce que tu as fait de ceci ? », « oh bah je n'en sais rien, tu n'as qu'à fouiller ». Non, ça ne va pas dans ma logique à moi. Moi, ma logique, c'est que chaque chose doit avoir sa place. Alors la réhabilitation, j'ai donc été assez perturbée, d'avoir mes casseroles sur le buffet, c'est ... ! ça n'allait plus du tout. » (n°12, Gennevilliers, femme).**

La phase de chantier est ainsi perçue comme un moment de perturbation de la vie quotidienne dans l'espace domestique, qui empêche les comportements d'usage habituels et qui gêne l'accomplissement des gestes les plus fréquents. Le désordre provoqué dérange les habitants dans leurs habitudes, dans leur organisation quotidienne et dans l'usage de leurs repères familiers. Les habitants anticipent et craignent donc dès l'annonce des travaux une phase de bouleversement de leur espace domestique. Ils redoutent également les conséquences éventuellement durables de ces modifications.

#### **VI.1.2.4. La peur de subir des dégâts.**

Au moment de l'annonce de la réhabilitation, les habitants ne savent pas exactement quels travaux vont être réalisés : l'opération leur apparaît comme menaçante, pour leur tranquillité durant la phase de travaux mais aussi pour les aménagements personnels qu'ils ont pu réaliser dans leur logement. Les locataires savent seulement que des travaux seront faits dans leur appartement patiemment entretenu et décoré, mais ignorent comment ils seront réalisés. Cette part d'inconnu engendre à la fois inquiétude et méfiance, d'autant plus que les rumeurs qui circulent font état de travaux lourds et importants :

- «Comment vous avez réagi quand vous avez su qu'il allait y avoir une réhabilitation ? – A l'époque, j'ai eu un sentiment mitigé, comme toujours on allait vers l'inconnu, et l'inconnu, ça fait peur. Ce sentiment là, je l'ai eu. » (n°5, Gennevilliers, homme).
- «Ça vous a fait peur ? – Oui, ça m'a fait peur, mais quand c'est venu, je me suis dit : « il faut bien y passer », parce que j'ai entendu qu'on allait avoir ça, ça, ça, à entendre les gens, c'était grandiose, donc au début, on a eu peur ». (n°2, Gennevilliers, femme).

L'utilisation du terme «grandiose» est révélatrice de l'ambiguïté des impressions des locataires au moment où ils imaginent les futurs travaux : la satisfaction liée à l'espoir de véritables transformations positives se mêle inévitablement de craintes sur leurs conséquences. Plus les habitants ont réalisé de travaux d'amélioration personnels chez eux, plus ces travaux sont récents et plus leur inquiétude est vive, comme le montrent ces personnes :

- «Et comment vous avez réagi quand vous avez su qu'il allait y avoir une réhabilitation ? Qu'est-ce que vous avez pensé ? – *Ben moi, je n'étais pas contente, parce que je me disais : « moi, je viens de refaire mon logement, s'ils me le salissent... »*» (n°13, Gennevilliers, couple).
- «Alors comment vous avez appris la nouvelle, qu'il allait y avoir une réhabilitation ? – Au début, je me suis dit : « *ça risque de ne pas ...* » *ça peut nous apporter des ... comment dire ? des points positifs. D'un autre côté, je me suis dit : « ils vont me dégingluer tout ce qu'il y a de propre dans ma maison !* »» (n°4, Gennevilliers, femme).

Dans ces deux cas, les locataires emploient des termes renvoyant aux notions de propreté : ils craignent plus les petits dégâts provoqués par la réalisation des travaux de réhabilitation ( « *s'ils me le salissent* » , « *ils vont me dégingluer tout ce qu'il y a de propre*»), que des dégradations importantes. Ils ne redoutent pas précisément que de nouvelles réalisations viennent remplacer, de façon autoritaire, celles qu'ils ont pu faire eux-mêmes, mais s'inquiètent de la façon dont les travaux seront réalisés, avec le risque que les tapisseries, les peintures ou les sols ne soient abîmés par le travail des ouvriers.

### **VI.1.3. Une réhabilitation appréhendée à travers des comportements d'appropriation.**

Dès l'annonce de travaux par les organismes HLM, les habitants anticipent et interprètent les futures réhabilitations. Ces réactions dépendent du processus d'appropriation engagé avant les travaux : les habitants anticipent les opérations à partir de leur système de représentations, qui comprennent notamment des images valorisées du logement.

Ils tendent ainsi à rappeler le caractère nécessaire et indispensable des travaux de réhabilitation, manière de dénier la représentation d'une relation d'assistantat avec l'organisme HLM, afin de ne pas perturber la construction d'images valorisantes du logement. En effet, la perception des réhabilitations sous la forme de dons ou de faveurs des organismes HLM, en réponse à une attente ou une demande de la part de leurs locataires, empêcherait les habitants de considérer positivement les travaux (qui seraient associé à la notion d'assistantat fortement dévalorisée) et rendrait de la sorte difficile leur appropriation.

De même, c'est parce les habitants ont procédé à de multiples transformations de l'espace matériel, destinées à l'adapter ou à l'embellir, donc à le valoriser, qu'ils redoutent que la réalisation des travaux de réhabilitation ne viennent abîmer leurs propres aménagements et décorations. Plus ces comportements d'appropriation sont développés et plus la crainte de les voir contrariés par des salissures ou des dégradations peut être forte, au point de rendre négligeables pour ces ménages les améliorations que la réhabilitation est susceptible d'apporter.

Enfin, les habitants qui ont développé de multiples habitudes d'usage de leur logement redoutent le dérangement et la gêne occasionnés par le chantier. Plus l'appropriation par l'usage de l'appartement est développée, c'est-à-dire plus les gestes familiaux qui y sont accomplis sont nombreux ou importants aux yeux des habitants (cas

des assistantes maternelles à domicile, des personnes âgées qui restent toute la journée dans leur appartement, etc.), et plus les désagréments liés à la réalisation des travaux sont redoutés.

Alors que les organismes HLM jugent qu'ils réalisent les opérations de réhabilitation essentiellement pour répondre aux attentes de leurs locataires, les habitants tendent à considérer ces travaux comme des travaux nécessaires et dus par les organismes et sont amenés le plus souvent à les redouter plus qu'à les souhaiter, en raison de leur engagement dans le processus d'appropriation de l'espace domestique. La réhabilitation s'inscrit de la sorte dans le processus d'appropriation dans la phase d'élaboration du projet. Lors de la phase suivante de réalisation des travaux, les habitants développent de nouveaux comportements destinés à intervenir dans la transformation de l'espace matériel, qui sont autant de comportements d'appropriation de leur espace domestique au moment de la réhabilitation.

## **VI.2. Interventions des habitants dans la réalisation des travaux.**

---

*La phase de réalisation des travaux à l'intérieur des appartements peut présenter un caractère conflictuel dans la mesure où elle donne lieu à une transformation concrète de l'espace matériel qui constitue un enjeu différent pour les acteurs en présence : ouvriers, habitants, professionnels des organismes HLM, notamment les pilotes de chantier. Même si les organismes HLM connaissent toutes les conséquences de la présence des habitants sur le lieu de leurs interventions et gardent comme objectif final d'apporter satisfaction à leurs locataires, la technicité de leur rôle les amène à considérer dans cette phase les logements sous une approche patrimoniale. Leur objectif est alors de parvenir à faire réaliser rapidement et convenablement les travaux décidés. Pour les habitants, les appartements demeurent, y compris durant la phase de chantier, leur lieu de vie, dont ils entendent au minimum préserver et au mieux améliorer les qualités au moment de la réalisation des travaux. Enfin, les ouvriers considèrent les logements comme le lieu et l'objet de leur travail et ils doivent arbitrer entre les objectifs de l'entreprise qui les emploie (comme réaliser les travaux à moindre coût), ceux des organismes HLM (comme réaliser les travaux avec le plus grand soin) et ceux des habitants (provoquer le moins de dérangement possible par exemple).*

*Cette divergence des intérêts et des enjeux spatiaux est une source de conflits potentiels. La situation d'interaction que constitue la réalisation des travaux donne donc lieu à des stratégies de négociation. Chaque ménage, selon sa perception du jeu des autres acteurs, qui dépend pour une grande part des expériences passées et de la relation antérieurement nouée avec les organismes HLM, et sa perception de ses ressources et contraintes, développe sa propre stratégie. La principale forme de pouvoir employée alors par les habitants est l'influence : sans disposer de moyens de contrainte directs, ils usent de persuasion pour obtenir ce qu'ils souhaitent.*

### **VI.2.1. Une situation potentiellement conflictuelle.**

En introduisant dans leur jargon les termes «d'intervention en milieu occupé», qui

permettent d'opposer les travaux de construction neuve ou de restructuration lourde dans des logements vides et les travaux de rénovation de logements habités, les organismes HLM montrent qu'ils ont conscience des difficultés, autres que techniques, que suscite la présence des locataires. Ceux-ci peuvent en effet porter un jugement sur l'intérêt des travaux ou la qualité de leur réalisation différent de celui de l'organisme HLM, ce qui amène les divers acteurs à intervenir dans une situation potentiellement conflictuelle. Or, même s'ils disposent des ressources juridiques nécessaires pour imposer aux locataires la réalisation des travaux qu'ils décident, les organismes HLM ont intérêt à limiter la durée et l'ampleur des conflits ouverts et entrer en amont dans des phases de négociation.

#### **VI.2.1.1.Des intérêts divergents dont l'espace est l'enjeu.**

Les travaux réalisés dans les appartements peuvent susciter des réactions d'opposition des habitants quant à leur nature, leur mise en œuvre directe (lorsque les installations réalisées ne donnent pas satisfaction) ou indirecte (lorsque les installations réalisées donnent lieu à des dégradations). Sur la totalité des prestations intérieures effectuées à Garches et à Gennevilliers, seul le remplacement des fenêtres n'a donné lieu à aucune expression d'insatisfaction.

Les travaux les plus conflictuels concernent la rénovation des installations électriques. Ces installations, qui datent des années 1960, ne comprenaient pas de prise de terre, qui sont obligatoires aujourd'hui, et ont donc dû être entièrement reprises. Les fils étaient encastrés dans les murs, ce qui les rendaient invisibles, mais pour conserver cette situation idéale antérieure, les organismes auraient été obligés de faire des saignées dans les murs pour les atteindre et les remplacer, ce qui serait très gênant pour les locataires, en termes de bruit, de poussière, de durée du chantier, et aussi très coûteux. Les organismes HLM ont donc pris le parti de laisser ces installations en place et d'installer un circuit parallèle, par ceinturage des pièces par plinthes électriques en l'absence de meubles ou par un cheminement sous baguette. Ces travaux sont très contestés par les locataires, pour trois raisons. D'une part, nombre d'entre eux ont installé leur propre circuit, apportant de nouveaux points lumineux (notamment pour des plafonniers et des appliques) ou de nouvelles prises, ce que ne refont pas les nouvelles installations standardisées. D'autre part, les électriciens font parfois des erreurs de mise en œuvre, ce qui impose aux locataires de réclamer des réparations lorsque leurs installations disjonctent ou ne fonctionnent pas. Enfin, la présence des baguettes est souvent vivement regrettée et les cheminements accusés d'être peu discrets, pour des raisons d'esthétique, et entraînent des dégâts de raccords de tapisserie et de peintures lorsque des trous doivent être percés, ce qui est un cas de figure très fréquent.

Les mises en peinture sont elles aussi sources de nombreuses contestations, portant sur la couleur et la qualité de la peinture, ainsi que sur le soin apporté aux finitions. La réalisation des travaux de plomberie donne également lieu à des différends, lorsque des fuites se produisent, cas très fréquent à Gennevilliers, en raison de la vétusté des canalisations, trop étroites et entartrées.

La réalisation des travaux est donc susceptible, pour une grande part, d'affecter les qualités esthétiques et d'usage des logements et constitue de la sorte une source de

conflits potentiels.

### **VI.2.1.2. Un rapport de force déséquilibré en faveur de l'organisme HLM.**

Dans cette situation conflictuelle, le rapport de forces est déséquilibré en faveur de l'organisme HLM, responsable du choix des travaux et de leur réalisation : il dispose légalement du droit d'intervenir et de modifier un logement qui lui appartient et qu'il loue, dès que son projet a été accepté dans la phase de concertation. Les locataires sont alors juridiquement obligés d'accepter que des travaux soient réalisés chez eux et d'ouvrir leur porte. Mais si les bailleurs disposent de cette possibilité de contrainte légale, ils préfèrent l'utiliser comme une menace plutôt que d'engager un procès, ce qui n'arrive jamais. Les différents services de l'organisme HLM interviennent alors pour impressionner les habitants et les menacer de poursuites judiciaires pour leur faire accepter les travaux, comme l'explique le responsable du service construction / réhabilitation de l'office de Gennevilliers :

**« Nous, c'est simple, on les menace, quand ils ne veulent pas ouvrir : « moi, c'est simple, je ne passe pas, j'avertis EDF-GDF : vous n'êtes pas aux normes, je n'en prends pas la responsabilité » . S'il arrive quoi que ce soit, c'est eux qui prendront la responsabilité. Je les avertis : « mettez-vous aux normes ou on coupe le gaz » , c'est une manière, on leur fait peur, aussi, aux gens. C'est vrai que s'il fallait vraiment aller jusque là, ce serait le tribunal, etc. On y gagnerait, mais dans combien de temps ? C'est assez dur, alors on persuade, on y arrive. Mais quand c'est vraiment dur, on est obligé de faire intervenir notre service du contentieux. »**

Plus encore que les menaces, les organismes HLM utilisent la persuasion et le dialogue, cherchant à convaincre les habitants de l'intérêt commun d'éviter un conflit juridique, coûteux en temps et en énergie, et de négocier une solution plus satisfaisante pour chacun des acteurs.

Les habitants sont conscients de leur obligation d'accepter les interventions réalisées chez eux : à la question «savez-vous si des personnes ont pu refuser les travaux ?», chacun répond par la négative en affirmant qu'un refus était impossible. Ils soulignent l'obligation de mise aux normes électriques, qui leur paraît légitime au regard du risque pour l'ensemble des habitants que constituent des installations défectueuses. Ils notent également que toutes les fenêtres doivent être changées, sans exception, et les loggias fermées, pour que la façade conserve son uniformité : une différence de traitement entre les appartements leur paraît inconcevable.

Mais cette obligation d'accepter les travaux et d'ouvrir sa porte aux ouvriers, même si elle est considérée comme légitime par les habitants, est aussi vécue par de nombreux locataires comme une agression. Les craintes exprimées au moment de l'annonce des travaux s'avèrent fondées pour une majorité d'entre eux, qui supportent difficilement la gêne que provoque le chantier. Cette intervention dans leur logement est vécue comme une intrusion dans leur intimité à laquelle ils ne peuvent s'opposer, comme l'expliquent ces locataires :

*« Il est vrai que ça fait, quand on voit toute une équipe, enfin toute une équipe, quand*

*ils sont plusieurs à débarquer, on a notre petit chez-soi, notre intimité, on voit des gens qui débarquent là-dedans, qui fichent heu, qui détériorent un petit peu tout, alors que les gens ont tendance à entretenir leur maison, ça fait mal au cœur de voir des gens qui dégradent, enfin, qui dégradent...» (n°4, Garches, couple).*

*«De ce côté là, c'était un peu gênant, parce qu'on n'a plus l'impression d'être chez soi pendant quelques temps.» (n°3, Garches, femme).*

Le terme «débarquer» rend compte d'une perception de l'arrivée des ouvriers comme étant soudaine et peu maîtrisable et de leur intervention comme une ingérence dans un espace très investi affectivement (le «chez soi»), dont l'impact est négatif («qui dégradent»).

Néanmoins, si les habitants subissent sans pouvoir s'y opposer des interventions dans leurs logements, ils ont aussi la possibilité de perturber le déroulement du chantier et de rendre les interventions difficiles et coûteuses, en temps et en énergie, pour les organismes HLM. Ceux-ci sont conscients de cette possibilité et tentent de traiter les situations potentiellement conflictuelles rapidement, en négociant au plus tôt des solutions plus consensuelles.

Pour les professionnels des organismes HLM, chaque intervention dans un logement donne lieu à de petites négociations entre les ouvriers et les locataires pour l'organisation du chantier et les travaux réalisés, comme l'explique le responsable du chantier de l'office de Gennevilliers :

**« Intervenir dans les logements, c'est compliqué, quand même, parce que les locataires qui ont des exigences, c'est toujours compliqué, les locataires déplacent un meuble ou ne le déplacent pas, pour chaque entreprise, il faut toujours un petit peu négocier, les travaux dans chaque logement; leur arrivée dans chaque logement, c'est une petite négociation, avec les locataires. »**

Si ces mises au point inévitables se passent mal, si la communication est mauvaise entre les habitants et les ouvriers, les risques de plaintes et de réclamations pendant ou après les travaux se multiplient, ce qui représente une perte de temps dommageable pour l'organisme HLM. Lorsque la situation conflictuelle évolue vers le conflit ouvert, ce que les organismes appellent litige ou contentieux, les différents professionnels de l'organisme sont chacun amenés à intervenir pour trouver une solution négociée, et les ouvriers sont généralement conduits à refaire une intervention. Ces pertes de temps et d'énergie, accompagnées de pertes financières, sont donc coûteuses pour les organismes qui préfèrent les éviter en recommandant aux ouvriers d'accéder aux demandes des locataires dans la mesure du possible et d'expliquer clairement la nature de leur intervention, pour éviter que ne remontent des réclamations auprès des pilotes de chantier :

**« Si les locataires et les ouvriers s'entendent bien, il n'y a pas de non-dit, de problèmes de communication, il n'y aura pas de contentieux derrière. Tout se passera bien.» (responsable du chantier de l'immeuble Paul Eluard à l'office de Gennevilliers).**

Cette communication est d'autant plus importante que les plaintes ont tendance à se multiplier d'un locataire à l'autre : les habitants discutent entre eux et certains mécontents



peuvent entraîner leurs voisins dans une démarche de protestation. Pour parer à cet effet de groupe, les professionnels s'obligent à apporter une réponse précise et rapide aux demandes des locataires, comme l'explique le pilote de chantier d'une société prestataire intervenant pour l'office de Gennevilliers :

**« Il faut tout de suite dire : « c'est oui, c'est non » , parce que plus ça va, plus les choses s'enveniment, et après c'est ingérable. – Parce qu'il y a d'autres personnes qui s'en mêlent, et puis après... – Ingérable. Après, c'est là que vous avez le groupe. Et après, il faut aller chez chacun, pour leur dire « qu'est-ce qu'il y a chez vous ? » . Il n'y a peut-être rien, mais ils ont oui-dire. »**

Les organismes HLM ne cherchent donc pas à éviter les petites négociations dans chaque appartement, en imposant les travaux de façon très stricte, mais ils offrent au contraire un cadre souple d'intervention avec des possibilités d'adaptation afin d'éviter des litiges qu'ils redoutent. Dans ce but, le groupe 3F filme les installations antérieures, ce qui permet de dissuader les habitants d'engager des réclamations pour des dégradations qui ne seraient pas le fait de la réhabilitation et de faciliter la résolution des litiges, comme l'explique la gardienne de la résidence des Châtaigniers :

**« Le conducteur de travaux, on montait avec lui, c'était lui et moi, on prenait rendez-vous, on filmait l'appartement, en gros bien sûr, sans aller en détail, mais là où on devait passer, là où les baguettes électriques étaient susceptibles de passer, M.X. filmait là où on devait poser par exemple les réservoirs de chasse d'eau, pour voir déjà avant le papier peint, les choses comme ça. Au niveau des éviers, où on devait poser des évacuations d'eau, pour les machines à laver, les papiers peints des fenêtres, pour ne pas qu'on vienne nous dire : « le papier peint est déchiré » ; il était déjà comme ça auparavant. »**

Dans ces situations potentiellement conflictuelles, les organismes redoutent donc les litiges et cherchent à en minimiser le nombre et l'ampleur, ce qui est une façon de reconnaître la divergence des intérêts portant sur le même espace.

## **VI.2.2.Négociations en cours de chantier.**

Les stratégies adoptées par les ménages varient en fonction du contexte, notamment selon l'importance des travaux effectués par les habitants eux-mêmes, de leurs représentations (par exemple, du rôle de l'organisme, de leurs anciennes relations, ou de la légitimité de leurs souhaits), et de leurs intérêts tels qu'ils les définissent, certains attachant beaucoup plus d'importance que d'autres aux conséquences de la réhabilitation. Néanmoins, malgré ces différences, une majorité d'habitants adoptent une ligne de conduite commune, qui leur permet d'exercer une plus forte influence sur le déroulement des travaux. Parmi ces comportements communs à tous les locataires, la présence dans le logement au moment des travaux, une attitude sympathique avec les ouvriers, un refus ferme et catégorique des certains travaux et le recours au supérieur hiérarchique sont les plus fréquents.

### **VI.2.2.1.Etre présent dans l'appartement au moment des travaux.**

La très grande majorité des habitants rencontrés étaient présents dans leur logement au moment de la réalisation des travaux. Pour les femmes au foyer, les personnes à la

retraite, les assistantes maternelles, ou encore les personnes qui se rétablissaient d'une maladie ou d'un accident, cette présence n'était pas choisie, sauf pour certaines d'entre elles qui avaient la possibilité de s'installer ailleurs pour fuir la gêne du chantier et qui ont préféré rester. Mais ces habitants soulignent que, même si leur présence dans l'appartement était un comportement habituel, il était très important pour eux d'être là, et nombre de locataires qui travaillent la journée ont pris des jours de congé afin de pouvoir être dans leur appartement au moment des travaux.

Certains n'avancent pour justifier ce comportement que la nécessité d'éviter les cambriolages. Ces personnes précisent bien qu'elles avaient confiance dans les ouvriers et qu'elles ne craignaient pas des vols de leur part, mais redoutaient que la porte d'entrée ne reste ouverte :

- *« Il faut être présent. On ne veut quand même pas laisser les logements à tout va. Parce que c'est souvent la porte ouverte, les ouvriers qui entrent. On a confiance aux ouvriers, mais c'est quand même des ouvriers qui venaient de l'extérieur, et n'importe qui pouvait monter. Donc il faut toujours la présence d'une personne ici, dans l'appartement. »* (n°10, Gennevilliers, femme)
- *« J'aurais préféré être là tout le temps, parce que quand vous voyez l'appartement qui est ouvert, ils ont fini dans mon appartement, ils laissent ouvert parce qu'ils attendent un autre ouvrier, ils repartent de l'autre côté, les portes étaient ouvertes, donc on ne sait jamais... Il suffit que quelqu'un monte dans les escaliers, je ne parle pas des ouvriers, mais quelqu'un d'étranger monte dans les escaliers... »* (n°15, Gennevilliers, femme).

D'autres locataires expliquent qu'ils préféraient être présents pour pouvoir surveiller le travail des ouvriers et éventuellement réagir, même s'ils n'ont pas réussi à obtenir ce qu'ils voulaient. Mais lorsque ces locataires justifient leur présence par cette raison, ils prennent généralement le soin de préciser qu'ils n'exerçaient pas une surveillance étroite et permanente :

- *« Moi, j'étais déjà à la retraite, j'étais avec eux, bon, je les surveillais quand même un peu, quoiqu'ils faisaient ce qu'ils voulaient, il y en avait. »* (n°9, Gennevilliers, femme)
- *« Et il y avait quelqu'un qui les surveillait ? – Bah j'étais là toute la journée, donc j'ai discuté beaucoup avec eux, les surveiller, ce n'était pas trop... non, je ne les ai pas vraiment surveillés, j'étais là, je discutais avec eux, ils me demandaient où je voulais mettre mes fils, mes prises, j'allais les voir, mais ça s'est bien passé. »* (n°2, Gennevilliers, femme).
- *« Je les surveillais un petit peu, mais enfin, je n'étais pas sans arrêt derrière eux, mais je ne voulais pas les laisser tous seuls dans l'appartement, c'est ça, j'allais voir de temps en temps ce qu'ils faisaient, et puis bon... je n'étais pas tout le temps derrière eux. »* (n°2, Garches, couple)
- *« J'étais suffisamment derrière eux, et moi je n'aime pas être derrière les gens, quand ils travaillent. »* (n°7, Garches, couple).

Ces précisions sont révélatrices de la stratégie mise en œuvre par ces locataires, qui cherchent un équilibre entre leur souhait de suivre attentivement ce qui est réalisé chez eux, afin que leur réaction puisse être prise en compte avant qu'il ne soit trop tard, et leur désir de ne pas se montrer désagréables avec les ouvriers. Une surveillance trop étroite pourrait en effet être perçue par les ouvriers comme un manque de reconnaissance de leur professionnalisme, comme un manque de confiance dans leurs compétences, ou encore comme la preuve d'une insatisfaction permanente de la part du locataire qui apparaîtrait comme étant trop exigeant et pénible. Or les habitants qui veulent obtenir des ouvriers les adaptations qu'ils souhaitent cherchent plutôt à se montrer sous leur meilleur jour (et non pas comme des éternels insatisfaits) afin d'établir des relations de confiance et de sympathie. De plus, les locataires ne semblent pas se considérer comme étant légitimes pour effectuer un véritable contrôle des prestations, ce qui les incite également à exercer une surveillance discrète.

D'autres locataires n'ont pas fait le choix de prendre de jours de congé pour pouvoir suivre les travaux. Certains locataires, qui n'ont pas de regret et considèrent que le chantier s'est bien passé, expliquent leur attitude par le fait qu'ils n'éprouvaient pas de craintes particulières, à la fois parce qu'ils attachent moins d'importance aux risques de dégradation ou de cambriolage et parce qu'ils accordent une très grande confiance à l'organisme HLM, à l'exemple de cette locataire :

· *« Il y a des gens qui ont pris des jours de congé pour être là... – Oui, mais après, c'est une question de mentalité, on fait confiance, ou on ne fait pas confiance. Moi, j'ai rien de précieux, c'est pour ça. »* (n°11, Garches, femme)

Mais d'autres locataires regrettent d'avoir été absents car ils considèrent que les interventions réalisées chez eux ont été beaucoup moins soignées que chez ceux qui étaient présents au moment des travaux, comme l'affirme cette habitante :

· *« Tous les appartements ne sont pas faits pareil, ça non plus ce n'est pas normal. Quand on fait une réhabilitation, c'est pour tout le monde pareil, et nous, étant donné qu'on n'était pas là, on est lésé. »* (n°8, Gennevilliers, couple).

Pour ce couple, leur absence du logement au moment des travaux a permis aux ouvriers de passer des cheminements sous baguettes très peu discrets, la diminution de la longueur du circuit étant privilégiée par rapport à l'esthétique, de bâcler la pose des installations sanitaires, au point d'oublier un raccord, ce qui a engendré des fuites, et de négliger les finitions de peinture. Ces habitants considèrent que leurs insatisfactions sont la conséquence directe de leur absence de surveillance des travaux, à tel point qu'ils décident de modifier leur comportement en cours de chantier :

· *« Un matin, je me suis fâchée, je suis restée, et je me suis dit : « il faut que ça s'arrête, parce que là, ils vont m'en mettre partout, et ça suffit ! » »* (n°8, Gennevilliers, couple).

Malgré ce changement d'attitude ponctuel, ces habitants restent profondément mécontents des travaux effectués chez eux. Mais s'ils reconnaissent comme les autres

locataires qu'il était préférable de surveiller les ouvriers pour être satisfaits des réalisations, ils accusent l'organisme HLM d'iniquité. Ils dévalorisent le comportement de l'organisme au titre des différences de traitement réalisées entre les locataires, sans valoriser les stratégies mises en œuvre par leurs voisins.

Ainsi, les habitants éprouvent pour une grande majorité d'entre eux de l'inquiétude à laisser leur appartement sans surveillance, même s'ils font confiance aux ouvriers. Ils considèrent que le fait d'être présent dans l'appartement et de suivre l'avancement des travaux sans se montrer importun et agaçant avec les ouvriers est un bon moyen d'obtenir satisfaction pour une adaptation des réalisations à leurs souhaits. Cette stratégie s'accompagne généralement de la recherche d'une forme de sympathie avec les ouvriers, qui permette d'engager une relation constructive avec eux.

### **VI.2.2.2. De bonnes relations avec les ouvriers.**

Les habitants se montrent généralement fiers des résultats des négociations qu'ils ont menées avec les ouvriers et n'hésitent pas à mentionner les petites adaptations qu'ils ont obtenues, comme dans ces exemples :

- *« Je sais que quand on a fait repeindre la cuisine avec maman, elle a réussi à négocier un kilo de peinture, au cas où on aurait des retouches à faire, parce que quand on refait une pièce, il y a toujours un petit peu de peinture dans un pot, mais je crois qu'elle a dû réussir à leur soutirer un peu de peinture dans un bocal à confiture, mais avec bien du mal ! » (n°4, Gennevilliers, femme).*
- *« Nous, la salle de bain, ils n'ont même pas touché ! Parce qu'elle était déjà faite. Et encore, le carrelage, on a eu du mal. Parce que ma cuisine était carrelée ; vu que je payais la réhabilitation, j'ai demandé à avoir le carrelage, mais pas pour moi, pour elle ! [amie voisine] On a eu du mal, alors qu'ils n'ont pas touché ni la salle de bain, ni la cuisine ! Ce n'était pas pour moi : ça reste à l'office, ce n'était pas pour moi ! C'était pour elle ! » (n°11, Gennevilliers, femme).*

Une autre locataire raconte que l'électricien lui a permis de réutiliser son plafonnier, ce qui n'était normalement pas compris dans les travaux, en préparant toute l'installation et en lui expliquant comment rebrancher les fils après la visite de contrôle du pilote de chantier. Elle précise qu'elle «ne veut pas faire de tort au petit jeune» et qu'elle ne souhaite donc pas que cette anecdote soit rapportée.

Dans tous ces exemples, les habitants font preuve d'une ingéniosité qui leur permet de contourner les règles fixées a priori par les bailleurs, en se plaçant dans des situations non standardisées. Ils précisent qu'ils «ont eu du mal» à obtenir ce qu'ils voulaient, donc que les négociations leur ont demandé du temps et de l'énergie, au regard de l'ampleur de ce qu'ils demandaient. Mais si ces négociations ont été difficiles, les habitants se montrent très heureux de leurs succès, en les racontant dès que le sujet de la réhabilitation est abordé au cours de l'entretien, et en les présentant sous la forme de petites victoires.

Nombre d'entre eux aiment préciser également qu'ils ont entretenu de très bonnes relations avec les ouvriers et qu'ils se sont montrés généreux à leur égard, comme dans

ces exemples :

- « *Ah oui, oui, comme mon mari vous disait tout à l'heure « je prenais le café avec eux, je leur offrais des bières » , non, non, je crois que les gars étaient sympathiques.*» (n°4, Gennevilliers, femme).
- « *Ceux qui faisaient dehors la machin, on allait leur apporter du café. Ils étaient contents. On leur donnait un café, ils étaient contents comme tout. Ce n'est pas grand chose un café, ça fait plaisir.*» (n°13, Gennevilliers, couple).
- « *On leur a même donné à manger, parce qu'ils nous ont dit qu'ils n'avaient rien.* » (n°7, Garches, couple).

Ces gestes de sympathie permettent aux habitants d'engager des relations plus personnelles que strictement professionnelles et de montrer tout l'intérêt qu'ils portent à la bonne réalisation des travaux. Le fait de sympathiser avec les ouvriers, de passer du temps avec eux, de se montrer attentif à leurs conditions de travail et à leur ouvrage, en restant compréhensif et amical, permet aux locataires de créer des relations de coopération. Les ouvriers et les habitants tentent alors de concert de trouver la solution pratique la plus avantageuse, qui tienne compte à la fois des contraintes des premiers et des attentes des seconds. Cette bonne entente permet d'obtenir que les ouvriers passent plus de temps dans l'appartement et apportent plus de soin aux finitions, comme l'affirment ces locataires, dont l'un a réussi à convaincre l'électricien de réutiliser l'ancienne installation électrique plutôt que refaire un cheminement sous baguette inesthétique :

- « *(lui) J'avais pris une semaine de vacances et franchement, il a respecté, enfin, quand c'était possible évidemment, quand c'était impossible... On s'est embêtés là, quand on voulait passer d'une ampoule à l'autre, dans le couloir pour mettre un fil de terre, apparemment, si je n'avais pas été là, il ne l'aurait peut-être pas fait, mais comme je lui ai donné un coup de main, du savon pour que les fils glissent bien, on a réussi à le passer. Je l'ai forcé à avoir un peu plus de bonne volonté. (elle) Non, et puis ça s'est bien passé, il y avait une bonne... (lui) Oui, il fallait être diplomate, pas les prendre de haut.*» (n°4, Garches, couple).
- « *Comme j'étais là, et qu'on avait bien sympathisé, il m'a fait comme je voulais. Dans les réglementations, quand même, hein ! mais ils me demandaient si je préférais comme ça ou comme ça, il avait la possibilité, donc il me demandait ce que je préférais.*» (n°3, Garches, femme).

Les habitants tendent à valoriser cette capacité à lier des relations amicales et constructives, en établissant un parallèle entre la façon dont les ouvriers étaient reçus et la qualité de leurs réalisations, comme dans ces exemples :

- « *C'est sûr que si les gens les recevaient mal, les ouvriers, ils étaient mal, c'est donnant donnant, si vous recevez bien les gens, vous êtes bien, si vous les recevez, c'est sûr que derrière, c'est ça !*» (n°2, Gennevilliers, femme).
- « *On n'a pas eu de problème avec eux. Vous savez, quand vous êtes corrects avec*

*les gens, les gens sont corrects avec vous. C'est tout. Si vous êtes toujours à râler derrière, ça ne sert à rien, si vous êtes toujours après eux, ils ne feront pas mieux, hein ! non, il faut laisser faire le travail.» (n°10, Gennevilliers, femme).*

Etablir ce parallèle est une façon d'affirmer que la bonne réalisation des travaux est finalement de la responsabilité des locataires, et de valoriser son propre comportement qui a permis d'obtenir les adaptations souhaitées et des travaux de meilleure qualité. Néanmoins, cette position est généralement nuancée, car les habitants reconnaissent que si l'établissement de ces relations constructives dépend largement de l'attitude des locataires, il dépend également beaucoup des ouvriers eux-mêmes, et nombre d'entre eux font part d'une inégale capacité des professionnels. Dans ce cas, si les ouvriers ou les pilotes de chantier sont désagréables, de mauvaise volonté, ou incompetents, les efforts de négociation des habitants sont réduits à néant et les désagréments qui en découlent ne sont plus considérés comme étant de leur responsabilité :

- *« Et chez Mme X., ils ont tout démonté, et ils ont tout mis de travers ! Deux fois, ils ont recommencé, deux fois ils lui ont mis de travers ! – Elle a pu réclamer ? - Elle a laissé tomber, parce qu'elle a été malade après, et c'est comme ça, elle est morte entre temps. L'autre [le futur locataire], il va arriver là, il va voir ça de travers, il se débrouille. Elle n'y est pour rien, là ! Parce qu'il n'était pas sympa, le chef ! Le P. [pilote de chantier], là, on avait l'impression qu'on lui prenait l'argent de sa poche. Surtout que cet argent, c'est nous qui le donnons tous les mois ! Il était épouvantable ! Avec les ouvriers, ça allait, mais c'était avec le responsable !» (n°11, Gennevilliers, femme).*
- *« Ceux qui étaient venus pour la plomberie, et même l'électricité, parce qu'il faut plusieurs équipes quand même, ce n'est pas un gars tout seul qui pouvait..., si vous aviez la chance de tomber sur un bon, ça va, mais si vous tombiez sur une équipe, disons..., heu, c'est ce qui est arrivé à beaucoup de gens. Ils sont tombés sur des sagouins. » (n°13, Gennevilliers, couple).*

*Mais même si les locataires se plaignent de la réalisation des travaux et reconnaissent que certains ouvriers ont mal travaillé, ils prennent généralement leur défense et disent avoir des reproches à faire à leurs supérieurs hiérarchiques ou au personnel de l'organisme HLM, pour avoir embauché des personnes non compétentes et non directement aux intéressés, comme l'expliquent ces habitants :*

- *« Au niveau des entreprises, qu'ils ont pris, et de la qualification des gens qu'il y avait, c'était au ras des pâquerettes. Je ne dis pas que c'était une armée de bras cassés, parce qu'au contraire, les mecs, on voyait qu'ils tapaient dans le mastic, il fallait pas chercher les détails. Ce qui fait que les plombiers sont partis de l'appartement du 1er, le soir ils ont remis en eau, il y avait neuf fuites !» (n°5, Gennevilliers, homme).*
- *« Je veux dire, la réhabilitation n'a pas été faite par des professionnels, on a pris des gens, il ne fallait pas que ça coûte cher. Ils étaient très gentils, ils étaient très, comment dirais-je ? Ils essayaient de faire du mieux possible, d'ailleurs, ils nous ont dit qu'ils étaient payés à la tâche, je crois, ce qui veut dire que plus ils en faisaient*

*dans la journée, plus ils avaient de.. hein ! » (n°2, Garches, couple)*

Les habitants reconnaissent donc volontiers la pénibilité de la tâche et la bonne volonté des ouvriers et même s'ils déplorent parfois le résultat de leur travail, ils préfèrent en reporter la responsabilité sur l'organisme HLM ou sur les pilotes de chantier, ou encore sur les locataires eux-mêmes, qui selon eux, adoptent une conduite désagréable et subissent alors les conséquences de leur manque d'amabilité. Les locataires tendent donc à valoriser une forme de proximité avec les ouvriers, ainsi que les comportements constructifs, et mettent facilement en avant leur propre attitude amicale ou diplomate, se montrant fiers et satisfaits de l'issue des négociations entreprises.

### **VI.2.2.3. Se montrer catégorique.**

Certains locataires n'hésitent pas, en plus des relations chaleureuses qu'ils établissent avec les ouvriers pour faciliter leurs négociations, à se montrer extrêmement fermes lorsqu'ils souhaitent défendre leur appartement contre des travaux considérés comme des dégradations, notamment avec le pilote de chantier, au moment de la visite destinée à prévoir les travaux à réaliser. Témoin, cette locataire :

·  *« Ce n'était pas trop dur de refuser ? – Non, ils ont compris, je leur ai dit : « moi, je n'ai pas les moyens, j'ai dépensé une certaine somme, je n'ai pas les moyens de recommencer » , parce que moi je dis : « vous n'allez pas, d'accord, vous faites tous les travaux, à condition que vous remettiez ma maison comme elle est » ; il n'était pas question... Donc, ils ont compris, ils n'ont pas insisté, ils ont dit : « vous avez fait ce qu'il faut, il n'y a rien qui ... » Ils ont regardé que tout est en œuvre, aux normes. » (n°13, Gennevilliers, couple)*

Dans ce cas, les professionnels des organismes HLM tentent de respecter au mieux les travaux effectués par les locataires, en limitant leurs interventions à la mise aux normes des appartements, et rassurent les habitants en leur expliquant leur position. Mais au cours du chantier, il arrive que des désaccords importants éclatent ou qu'un locataire surveille de très près le travail des ouvriers, lorsqu'il est particulièrement méfiant, comme dans ces exemples :

·  *«Moi, les mecs, je ne les ai pas lâchés, ils ne remettaient pas en eau tant que je n'avais pas constaté que tout était bon. Mais j'avais la chance, j'étais présent. » (n°5, Gennevilliers, homme)*

·  *« Le téléphone dans l'entrée, j'ai dit : « nous, on a l'habitude que ce soit dans l'entrée, mettez-en une autre [prise téléphonique] si vous voulez, mais nous, on garde notre téléphone dans l'entrée ». – Et ça, il a bien voulu ? – Il a bien voulu quand il a vu que ça commençait à monter. J'ai dit : « non, non, je vais voir votre responsable » , et la prise, il nous l'a laissée. Elle ne gêne pas dans l'entrée ! Mais il m'a dit : « ce n'est pas convenu, c'est pas compris dans mes travaux » , alors je lui ai dit : « ça, vous faites comme vous voulez ! » . Voilà. » (n°7, Garches, couple)*

·  *« On avait trois peintures au choix, alors j'avais demandé saumon, je me suis retrouvée avec un rose Barbie. J'ai dit : « stoppez tout ! » - « Mais madame, on doit*

*finir* » - « *Je ne veux pas le savoir, vous prenez votre seau, votre rouleau, vous partez de chez moi !* » » . (n°12, Gennevilliers, femme)

La négociation se transforme dans ces cas là en une prise de position claire et catégorique : les locataires font preuve d'une très grande fermeté, ne laissant entrevoir aucune autre issue que celle qu'ils souhaitent. Ils considèrent être dans leur droit, représentation sur laquelle ils s'appuient pour défendre énergiquement leur point de vue, menaçant éventuellement de transformer cette situation en conflit ouvert qui nécessiterait l'intervention d'une tierce personne.

Les habitants engagent ainsi au moment de la réalisation des travaux une stratégie de négociation pour obtenir ce qu'ils souhaitent, que ce soit par des formes souples, reposant sur la construction de relations amicales avec les ouvriers, ou en défendant une position catégorique. Ces négociations permettent aux habitants d'intervenir directement sur la réalisation des travaux pour obtenir les ajustements qu'ils souhaitent, en fonction de leur personnalité (critères esthétiques), de leurs habitudes d'usage de l'espace domestique, ou encore des aménagements qu'ils ont pu effectuer eux-mêmes avant la réhabilitation.

### **VI.2.3.Stratégies mises en œuvre.**

Les négociations engagées par les habitants pour obtenir les adaptations qu'ils souhaitent au moment de la réalisation des travaux s'intègrent dans des stratégies plus globales. Celles-ci consistent à détourner les règles établies par les organismes HLM et à refuser d'engager les relations de partenariat que les professionnels tentent de développer. Ces comportements trouvent leur origine dans des représentations de la réhabilitation contestataires par rapport aux représentations véhiculées par les organismes HLM et les ouvriers.

Si les négociations sont décrites au cours des entretiens, car les locataires les jugent généralement valorisantes et n'hésitent pas à les mentionner, la stratégie qu'ils élaborent et qui peut comprendre des actions peu valorisantes est plus difficile à mettre en évidence. En effet, lorsque les habitants transgressent les règles imposées par les organismes HLM, ou les normes d'honnêteté, ou accusent les professionnels d'une telle transgression, ils se montrent peu enclins à en faire part, craignant que cela ne leur fasse du tort. Néanmoins, certaines de leurs remarques sont révélatrices de tels comportements.

#### **VI.2.3.1.Détourner les règles.**

Si la très grande majorité des habitants négocient les travaux ou affirment les négocier, en respectant l'ensemble des règles et des normes établies ou tacitement convenues avec les organismes HLM, un certain nombre de remarques laissent entendre que des locataires cherchent à jouer avec ce cadre fixé plutôt que d'agir seulement avec la marge de manœuvre qui leur est reconnue par les professionnels.

Des locataires se montrent ainsi de mauvaise foi afin d'obtenir des travaux auxquels ils ne peuvent prétendre selon les règles fixées par les organismes HLM. Si aucune des



personnes rencontrées n'a mentionné avoir fait preuve de cette forme de malhonnêteté lors de la réhabilitation, le pilote de chantier de la société prestataire pour le compte de l'office de Gennevilliers en fait état :

**« C'est hier, il y avait soi-disant une fuite, une personne a fait une déclaration de sinistre soi-disant pour une fuite. Alors on s'est déplacé, et on a constaté que la fuite était là bien avant la réhabilitation. Mais ils considèrent que... Ils veulent se faire refaire le plafond par la réhabilitation. »**

D'autre part, une locataire explique avoir déjà utilisé un tel stratagème pour le remplacement de sa chasse d'eau bien avant la réhabilitation, supposant certainement qu'elle peut raconter cette anecdote au regard du temps écoulé :

**« Je me souviens, au début quand j'habitais ici, j'avais une vieille chasse d'eau, en fonte, au mur, on tirait la... j'avais toujours peur qu'elle me tombe dessus, à moi ou mes enfants, je disais toujours à mon mari : « je te jure que la chasse d'eau va nous tomber dessus, un jour » / « Tu n'as qu'à te plaindre aux HLM qu'elle coule » , c'est ce que j'ai fait, ils m'ont changé la chasse d'eau, j'en ai eu une petite normale. » (n°12, Gennevilliers, femme).**

Dans ce cas, les habitants transgressent les normes de franchise et de sincérité, et s'écartent de la sorte de l'attitude du parfait client ou citoyen mise en avant dans les discours des organismes HLM.

Une autre forme de transgression des règles ou des normes consiste à demander aux ouvriers ou à leur supérieur hiérarchique de réaliser des travaux qui ne sont pas prévus dans le programme de réhabilitation, moyennant une rétribution directe. Un locataire glisse ainsi rapidement au cours de l'entretien, en baissant la voix et en prenant un air entendu :

· *« Le responsable plomberie, il en a tellement eu marre : « eh ça marche ? » , je lui ai filé 100 balles pour changer les chiottes !» (n°8, Gennevilliers, couple).*

Cet arrangement est interdit par la loi puisqu'il s'agit d'un travail non déclaré, même s'il n'est pas explicitement interdit par le bailleur, et ce locataire savait qu'il agissait en marge des règles puisqu'il a confié cette information rapidement, en s'inquiétant ensuite du tort qu'il avait pu causer aux professionnels concernés.

### **VI.2.3.2. Accuser l'organisme d'intervenir avec iniquité.**

Les habitants évitent l'engagement d'une relation partenariale avec les organismes HLM non seulement en transgressant les règles établies, mais aussi en accusant les professionnels de ce comportement. Un ménage exprime ainsi son mécontentement face à des différences dans la réalisation des travaux entre les appartements, qu'il impute non pas à l'attitude des locataires ou des ouvriers, mais à l'organisme HLM qu'il accuse de favoritisme :

· *« (elle) Nous, on a été lésé, (lui) au-dessus, il a des trucs nickel, au niveau des plinthes, (elle) alors ça aussi, je comprends pas, nous aussi, on aurait pu enlever tous les entourages bois, les vieux fils, ils nous auraient mis leur PVC à l'emplacement du*

*vieux bois, ça aurait été beaucoup plus sympa, (lui) chez certaines personnes, c'est comme ça. (elle) Alors moi, je n'arrive pas à comprendre pourquoi c'est pas pour tout le monde pareil. (lui) Nous, on sait pourquoi, (elle) peu importe, le loyer est le même pour tout le monde, (lui) tout à fait. – Il y a eu des passe-droits ? – (elle) Oui, les gens qui travaillent aux HLM, tout à fait. Moi, ça a beau faire cent sept ans que je suis là, on payait bien avant, on n'a pas de privilèges. (lui) Il paraît que le mieux des appartements, c'est celui du 11ème. (elle) C'est vrai que j'ai vu des appartements, quand même mieux aménagés ! » (n°8, Gennevilliers, couple).*

Ce ménage accuse de la sorte l'organisme HLM d'intervenir de façon inéquitable entre les différents locataires. Cette perception du comportement adopté par les professionnels fait que ces locataires sortent de la relation de partenariat que souhaitent développer les organismes HLM dans une stratégie visant à susciter la satisfaction de leur clients par une réponse à leurs attentes. Ils s'appuient sur une image dévalorisante des professionnels pour montrer qu'ils ne se considèrent pas comme responsables d'aménagements mauvaise qualité.

### **VI.2.3.3. Rendre l'organisme HLM redevable.**

De façon comparable, des locataires refusent une relation partenariale en considérant que les organismes HLM leur sont redevables en raison des erreurs commises lors de la phase de chantier. Pour les professionnels des organismes HLM, les habitants attendent des travaux destinés à pallier un manque de confort et ne peuvent qu'être satisfaits d'une amélioration de leur cadre de vie à moindre coût. Les organismes auraient donc tendance à considérer qu'ils agissent en faveur des locataires, qui devraient être conscients d'avoir une certaine chance de voir leurs immeubles réhabilités. Mais les locataires, qui évitent toute assimilation des travaux de réhabilitation à des travaux d'assistanat en mettant en avant leur légitimité à les obtenir (cf. § VI.1.1.3.), estiment parfois que les organismes HLM leur sont redevables en ayant renoncé aux recours qu'ils auraient pu engager :

- *« Le frigo, je leur avais dit : « si vous avez à déménager le frigo, vous m'appelez, parce qu'il est lourd » , et il y avait un machin qui était pas tellement catholique, en dessous, un pied : « oui, oui, oui » , et puis non, ils n'ont pas appelé, alors en définitif, ils ont voulu tirer le frigo, sans le soulever, et ils ont cassé un pied, voilà c'est tout, enfin, j'ai mis un machin en dessous, il y est toujours. – Donc, pas trop grave... – Non, non. Mais enfin, si j'avais voulu, j'aurais pu avoir un recours. » (n°7, Garches, couple)*
- *« Je leur ai signalé, et c'est tout, ça s'est arrêté là, ils m'ont demandé si j'avais eu des ennuis, « à part ça » , j'ai dit, « non, ça peut aller » . On ne va pas demander des dommages et intérêts quand même. C'est embêtant. – Vous auriez pu demander des dommages et intérêts ? – Oui, j'aurais pu, mais je ne suis pas comme ça. » (n°9, Gennevilliers, femme).*

*Ces habitants intègrent, dans le bilan qu'ils tirent de la réhabilitation, les désagréments qu'ils ont pu subir et notamment les objets ou les installations qui ont pu être endommagés au cours des travaux et dont les organismes HLM sont responsables. Le*

*fait d'éviter de demander une contre-partie à ces dommages leur permet de considérer que les bailleurs leur sont redevables. Ils inversent de la sorte la position des organismes HLM qui tendent à voir les locataires comme étant chanceux vis à vis de la réalisation de travaux.*

#### **VI.2.3.4. Ne compter que sur soi-même.**

Alors que les organismes HLM cherchent à faire des locataires des partenaires dans les opérations de réhabilitation, certains habitants déçus des travaux, ou seulement persuadés des limites des capacités des bailleurs à répondre à leurs attentes et à négocier avec eux, considèrent qu'ils ne peuvent compter que sur eux-mêmes pour réaliser les aménagements qu'ils souhaitent :

- *« Ce n'est pas à moi ! Donc ... Ca m'est pas égal, non, mais ce n'est pas à moi, alors ils mettent bien ce qu'ils veulent sur le mur, de toute façon rien ne m'empêche d'aller en rajouter. »* (n°12, Gennevilliers, femme).
- *« Il faut se taper dessus, et même si vous tapez dessus, ça ne sert à rien, alors avec ma femme on a dit : « on est tranquille ». »* (n°8, Garches, couple).

Par ces propos, les locataires expriment une forme de rejet de la relation de collaboration que souhaitent établir les organismes HLM, niant sa faisabilité, rappelant un pouvoir fort du bailleur mais aussi leur contre-pouvoir qui permet, par le seul usage du logement, d'avoir finalement le dernier mot.

Les locataires interviennent ainsi d'une part directement auprès des professionnels pour les convaincre de réaliser les adaptations des travaux qu'ils souhaitent. Ils interviennent alors sur la transformation matérielle de leur espace domestique, en se positionnant clairement comme étant à l'origine des ajustements, ce qui constitue un comportement d'appropriation de l'espace privé. D'autre part, les habitants procèdent à différentes formes de rejet d'une relation partenariale avec les organismes HLM, ce qui est un moyen de montrer qu'ils ne sont pas responsables de réalisations qu'ils déplorent. Cette explicitation de leur absence d'implication dans ces transformations permet aux habitants de conserver une image positive de leur logement en relation avec eux-mêmes, en séparant les éléments négatifs dont ils rendent les organismes HLM uniques responsables. La phase de travaux de la réhabilitation s'inscrit ainsi dans le processus d'appropriation de l'espace domestique. Après le départ des professionnels, ce processus se poursuit par la réalisation de nouveaux actes d'appropriation.

### **VI.3. Appropriation de l'espace domestique après réhabilitation.**

---

*Une fois les travaux de réhabilitation achevés, les habitants réalisent presque systématiquement de nouveaux aménagements personnels. Par cette intervention individuelle dans les logements, les habitants sont amenés à apporter des transformations, qui, même de faible ampleur par rapport aux travaux réalisés par les professionnels, sont très importantes pour personnaliser des appartements rendus standards ou qui ont été abîmés par la réhabilitation. Parallèlement, les locataires tirent*

*des bilans très personnels des opérations, dans lesquels l'image valorisante de leur logement est préservée.*

### **VI.3.1.Effectuer de nouveaux travaux.**

Les deux pilotes de chantier de l'immeuble Paul Eluard, l'un de l'office HLM de Gennevilliers et l'autre de l'entreprise générale engagée, affirment que les habitants, pour une très grande majorité, interviennent à nouveau dans leur logement dès que l'opération de réhabilitation est achevée. Ils considèrent tous deux que l'opération vient perturber les anciennes habitudes des locataires et qu'elle agit comme un signal ou une impulsion qui pousse les habitants à réaliser eux-mêmes les transformations qu'ils souhaitent :

**« Et dès qu'on est passé, alors vous voyez les estafettes qui amènent les mobiliers, les gazinières; ils [les habitants] changent, ils refont les tapisseries, c'est un nouveau départ. C'est bien, on les fouette un petit peu, les gens sont chez eux, s'ils ne bougent pas, c'est un petit peu sclérosé. On arrive, on bouscule un peu leur train-train, après ça, on les voit, c'est des gens qui à l'intérieur, bougent. » (Pilote de chantier d'une société prestataire engagée par l'office municipal de Gennevilliers).** **« Moi, j'ai constaté qu'à chaque fois qu'on fait une réhabilitation, (...) les gens réaménagent souvent leur logement. Donc je pense qu'on a donné un petit coup de jeune, et on bouscule les gens, dans leurs habitudes. (...) comme tout est bien rangé à des endroits précis, on arrive et on bouscule tout, et souvent, ils refont les peintures, les papiers, ils réaménagent, ils rachètent des meubles. – Ca leur coûte cher finalement ? – Ca leur coûte cher, oui, je vois des logements en mauvais état, où les gens refont tout, des gens qui n'entretiennent plus leur logement et qui sont dégradés, vraiment dégradés, où les gens ont envie de redémarrer sur autre chose, lorsqu'on est passé, qu'on a fait la réhabilitation, ils ont envie de changer un peu leur logement, de continuer à le changer. Tout ça, c'est bien, c'est positif. » (Pilote de chantier de l'office de Gennevilliers).**

Ces professionnels considèrent que leur action est positive pour les locataires en ce qu'elle les incite à entreprendre personnellement des travaux. Il leur semble stimuler les habitants à poursuivre les améliorations qu'ils ont engagées lors des réhabilitations, ce qui rend leur intervention légitime. Si ces nouveaux travaux sont valorisés par les professionnels qui considèrent qu'il s'agit d'une réaction positive des habitants («C'est bien», «Tout ça, c'est bien, c'est positif») ils semblent inévitables pour les locataires, qui avaient prévu de faire ces travaux ou qui soulignent la nécessité de réparer les dégâts causés par la réhabilitation. Ainsi, les habitants semblent éprouver un véritable besoin de refaire des aménagements ou de la décoration dans leur appartement à la fin de la réhabilitation, même si les raisons qu'ils avancent sont diverses.

#### **VI.3.1.1.Des travaux prévus avant la réhabilitation.**

Un certain nombre de locataires qui ont effectué des travaux dans leur appartement suite à la réhabilitation expliquent qu'ils avaient projeté de les réaliser et qu'ils avaient repoussé leur exécution pensant que l'opération de réhabilitation risquait de provoquer des dégâts :

*«J'attendais qu'ils fassent les travaux pour refaire, parce que comme on avait entendu*

*dire qu'ils devaient faire les travaux... Donc on a dit : « on attend » , parce qu'on m'avait dit : « ils vont tout vous déchirer, c'est pas la peine » . Alors en fait ils n'ont rien déchiré. Ils ont fait tout ça très bien. Mais on a refait quand même, c'était prévu. » (n°1, Gennevilliers, femme).*

· *« On a refait une pièce, mais on l'a refaite après parce qu'on savait qu'il allait y avoir... Donc on ne l'a pas faite avant, et voilà, parce qu'on savait quand même que ça allait faire... On s'est dit : « puisqu'il faut la refaire, autant attendre que la réhabilitation soit faite avant » . Mais ça ne nous a pas occasionné des travaux. » (n°10, Garches, couple).*

Dans ce cas, l'opération de réhabilitation est intégrée par les habitants dans un processus continu d'entretien et d'amélioration, trouvant sa place de telle sorte qu'elle provoque le moins de perturbations possibles. Les dégâts éventuels sont anticipés et le fait de prévoir de réaliser des travaux à la fin de l'opération, quoiqu'il arrive, est rassurant pour les habitants.

### **VI.3.1.2.Des travaux pour réparer des dégâts.**

D'autres locataires expliquent qu'ils ont dû réparer les dégâts provoqués par la réalisation des travaux de réhabilitation, notamment des travaux d'électricité qui entraînent parfois la dépose des anciennes installations ou le percement de trous pour la pose des nouvelles, ce qui occasionne la détérioration des revêtements :

· *« Est-ce que vous avez dû, ou eu envie de faire des travaux après ? – (elle) On a été obligé, mon mari a fait du crépi pour cacher les trous, tout ce qui était mal fait. – Parce qu'ils vous ont fait des trous ? – (elle) Oui, on ne pouvait même plus fermer la porte des toilettes, parce que pour percer des petits trous, ils ont fait un impact ! Comme ça ! » (n°8, Gennevilliers, couple).*

· *« Mais bien sûr, j'ai été obligée de faire refaire, de repeindre. Je ne pouvais pas laisser comme ça. – Ca faisait des traces ? – Oui, des traces, toutes les lanières, comment, les baguettes, tout ça, c'était à refaire. Repeindre, ça ne faisait pas de la même couleur. » (n°1, Garches, femme).*

· *« Et il a travaillé ce pauvre gars en dessous là, alors bien sûr, il m'avait fait un peu de saleté, parce qu'il était pas aisé, parce que là, il y a le mur, alors il a travaillé à l'étroit. Alors il m'a dit : « je vous ai fait un peu cochonneries » . Alors on a arrangé ça avec mon mari. En attendant, que ça ne se voit pas de trop, et puis là, on a fait refaire. » (n°13, Gennevilliers, couple).*

Ces habitants considèrent que la réalisation de nouveaux travaux pour réparer les dégâts causés par la réhabilitation est indispensable. Les deux premiers habitants cités expriment cette idée de nécessité par l'emploi des termes : « on a été obligé », « j'ai été obligée de faire refaire », tandis que dans la dernière citation, les locataires expliquent qu'ils ont fait des travaux intermédiaires pour « arranger », pour camoufler les dégâts avant de pouvoir les réparer. Il semble ainsi important pour ces habitants de corriger rapidement les dégradations entraînées par la réalisation des travaux de réhabilitation.

### VI.3.1.3.Recommencer les travaux de réhabilitation.

D'autres locataires, insatisfaits des travaux réalisés, n'hésitent pas à les refaire. Ce comportement est notamment celui des habitants de l'immeuble Paul Eluard, mécontents de la mise en peinture des pièces humides :

- *« Pour eux, ils ont fait une couche de peinture, et puis, comme ça n'allait pas, j'ai dit : « laissez comme ça » , et moi, je ferai le papier après. Voilà, on a refait les papiers. » (n°10, Gennevilliers, femme).*
- *« Et puis on a refait la peinture dans la cuisine, mais bon, c'était à refaire parce que ça s'écaillait. Même la salle de bain, c'est pour ça, j'ai refait, j'ai mis du papier dans la cuisine. Donc là, ça ne bouge plus. – C'était la peinture de la réhabilitation ? – Oui, voilà, alors ça ne tenait pas, ça se décollait, c'était atroce. » (n°14, Gennevilliers, femme).*

Dans ces cas, les travaux de peinture sont mis en cause aussi bien sur le choix des matériaux (la peinture est considérée comme étant de mauvaise qualité), que sur la mise en œuvre (travail peu soigné). Les habitants décident alors de poser du papier, ce qui est une façon de répondre aux problèmes techniques de peinture, mais aussi de se distinguer très nettement des autres locataires qui se sont contentés de la peinture de l'office. Ces habitants montrent de la sorte à la fois leur degré d'exigence et leur détermination à y répondre.

### VI.3.1.4.Des travaux de finition.

D'autres habitants, satisfaits des travaux réalisés, souhaitent cependant les compléter, ou les parachever. Il s'agit de travaux de finition effectués par le ménage lui-même, comme l'explique cette locataire :

***« On s'est dit : « tiens, en 94 c'était réhabilité, en 95 je suis allée en Espagne » , et on a dit : « en 96, on va refaire les papiers peints et les peintures » . Et on l'a fait parce que, oui, l'appartement avait été réhabilité, alors on s'est dit : « on va donner un coup de neuf à tout ça, parce que l'appartement a pris un coup de neuf. Il est plus jeune, alors on va en faire autant. » . – Pour vous, ça allait ensemble ? – Oui, ça me paraissait logique, c'était l'ordre chronologique des choses, puisque ça partait d'une prise, en passant par la baignoire, la peinture, les joints le carrelage, pourquoi pas le papier peint, c'était la finition, le fin du fin. » (n°12, Gennevilliers, femme).***

Cette habitante considère que l'opération de réhabilitation a permis d'apporter un certain nombre d'améliorations à son logement. Mais pour obtenir un ensemble cohérent, pour retrouver l'unité de son appartement, elle a besoin d'y intervenir à nouveau pour obtenir un résultat qui corresponde mieux à son idée. Par la phrase : « l'appartement a pris un coup de neuf, il est plus jeune, alors on va en faire autant », elle insiste sur la désignation de l'auteur des travaux. Alors que la réhabilitation était le fait de l'organisme HLM, les travaux de finition sont de son ressort, comme si les professionnels ne pouvaient en aucun cas les réaliser. Il s'agit donc de travaux de finition qui s'avèrent importants pour la

finalisation de la transformation initiée par la réhabilitation : le changement des papiers peints termine les changements engagés (changement des fenêtres, des installations électriques, etc.) et sont choisis en fonction de goûts personnels. L'appartement est ainsi mis tout d'abord aux normes de la réhabilitation puis en adéquation avec ses habitants, sans heurts ni ruptures.

Que ce soit en réalisant des travaux projetés avant la réhabilitation, ou destinés à réparer les dégâts occasionnés, à refaire des réalisations inacceptables, ou à apporter une finition personnelle, les habitants se réapproprient leur appartement à la fin de l'opération réalisée par l'organisme HLM. Les locataires, qui perçoivent la réhabilitation comme un changement, quelle que soit l'appréciation qu'ils peuvent faire des travaux, décident généralement d'intervenir directement et personnellement dans leur appartement pour apporter des transformations complémentaires, destinées à améliorer et valoriser l'espace domestique de leur propre fait, selon leurs souhaits et leur personnalité. Ces interventions matérielles s'inscrivent dans un ensemble de représentations qui donnent un sens cohérent à l'opération de réhabilitation globale et qui sont notamment explicitées à l'occasion de la formulation d'un bilan général des opérations.

### **VI.3.2.Des bilans très personnels des opérations.**

Les habitants portent une appréciation générale sur l'ensemble des opérations de réhabilitation différente entre les ménages, qu'il s'agisse de satisfaction, de mécontentement ou d'indifférence. Ils s'appuient également sur des points particuliers différents pour justifier leur position. Les bilans que les locataires tirent des opérations sont ainsi très personnels. Les sources de mécontentement et de satisfaction sont très variables et peuvent porter sur la nature des différents travaux, sur leur mise en œuvre, sur leurs conséquences, et les habitants les expriment de façons très différentes.

Alors que les professionnels ont tendance à considérer que les habitants sont globalement tous satisfaits, excepté des mécontents systématiques, chaque ménage crée sa propre interprétation globale de la réhabilitation, singulière et unique, qui s'inscrit en continuité dans le processus d'appropriation et qui lui permet donner un sens général cohérent à la relation construite avec le logement. Dans les différents entretiens, les considérations exprimées sur le déroulement des opérations et leurs conséquences sont ainsi extrêmement variables, même si elles peuvent être regroupées en fonction de l'opinion globale négative, indifférente ou positive exprimée.

#### **VI.3.2.1.Différentes sources de mécontentement.**

Sur l'ensemble des locataires rencontrés, un seul ménage a fait part d'un très fort mécontentement qui l'a conduit à rejeter en bloc la réhabilitation. Ces locataires se plaignent essentiellement de la mise en œuvre des travaux, accusant les ouvriers d'avoir percé des trous énormes pour poser les baguettes, en retenant les cheminements les moins discrets, et d'avoir oublié un raccord en plomberie. Ils disent n'avoir pu utiliser leur installation sanitaire pendant cinq semaines, temps nécessaire aux pilotes de chantier pour trouver la raison des fuites et intervenir. Ces difficultés en cours de chantier et la nécessité pour eux de refaire du crépi pour cacher les trous sont les deux principaux

éléments qui ont conduit ce couple à se forger une opinion extrêmement négative de l'opération et, de façon très générale, de sa relation avec l'organisme HLM. Ce fort ressenti a entièrement occulté les autres aspects de la réhabilitation, qui est alors systématiquement présentée dans ses dimensions négatives, comme dans ces propos :

**« Globalement, qu'est-ce que ça surtout changé pour vous, la réhabilitation ? – (elle) On a été très en colère, quoi, ça c'est clair, je leur en veux, parce que ... (lui) Si, il y a un point positif, c'est tout ce qui est fenêtres, on entend moins de bruit. (elle) Mais alors, à nettoyer, bonjour ! J'aurais préféré qu'ils nous laissent le bois comme c'était avant ! » (n°8, Gennevilliers, couple).**

Dans cet exemple, ce couple retient finalement les caractéristiques négatives d'entretien des fenêtres au détriment de l'amélioration phonique en raison de son sentiment de « colère » : l'ensemble des représentations de l'opération s'organise ainsi autour de l'unique notion de ressenti.

Mais un tel rejet global de l'opération très rare et d'autres habitants, plus nombreux, tirent plus simplement un bilan négatif de la réhabilitation, considérant que les conséquences désagréables l'emportent sur l'amélioration du confort. Ainsi, ce couple cite au cours de l'entretien un certain nombre de changements positifs, mais retient avant tout de la réhabilitation qu'elle a entraîné la nécessité de refaire de nouveaux travaux pour réparer les dégradations produites :

- « Qu'est-ce que ça a changé surtout pour vous la réhabilitation ? Quelles sont les conséquences ? – *Les conséquences des travaux, c'est que ça nous a apporté de nouveaux travaux ! On n'a pas tout fait parce que mon mari a été dans un fauteuil pendant un an, ce n'est pas moi qui fait quoi que ce soit dans la maison, mais si on s'était écouté, on aurait refait toutes les pièces, celle-ci, il l'a refaite.* » (n°4, Gennevilliers, femme).

Enfin, une dernière catégorie d'habitants mécontents formulent un bilan négatif de façon beaucoup plus floue et mesurée, comme dans cet exemple :

- « Votre impression générale sur la réhabilitation : est-ce que ça vous a plus apporté, ou est-ce que les nuisances l'emportent ? – *Moi, je dirais plutôt le second, pour tous les petits détails accumulés que je vous ai dit, et avec le coup de massue je dirais que j'ai pris globalement, je serais tenté de vous dire la deuxième proposition, est-ce qu'elle est vraiment juste ? Je ne sais pas, c'est un sentiment personnel. Ça s'arrête au sentiment, plus que d'être objectif, comment j'ai vécu tout au global, comment j'aborde les choses, j'ai plutôt l'impression de moins bien vivre dans mon appartement qu'avant.* » (n°5, Gennevilliers, homme).

Les « détails » dont parle ce locataire concernent notamment l'emplacement du nouveau chauffe-eau, qui le gêne quand il cuisine, la taille du nouveau lavabo, dans lequel il ne peut plus se laver les cheveux, ou encore le remplacement de la baignoire par une douche qu'il trouve mal conçue car trop petite. Cet habitant retient finalement essentiellement de la réhabilitation le fait qu'elle soit venue perturber son mode de vie habituel, suscitant une forme de mécontentement peu précis, peu ciblé, mais diffus.



### VI.3.2.2. Une attitude indifférente.

*D'autres locataires réagissent très différemment en adoptant une attitude totalement indifférente, considérant que la réhabilitation ne leur a rien apporté ni retiré d'important, comme dans ces exemples :*

- «Et qu'est-ce que ça a changé surtout, la réhabilitation ? – *Pour moi, rien, je suis toujours en HLM, et je suis bien. Dans l'ensemble, ça peut aller.*» (n°2, Gennevilliers, femme).
- «Et qu'est-ce qui vous a le plus plu, ou le plus marquée ? – *Oh bah comme on entretient notre logement, nous, on n'a pas vu tellement de différence, à part l'électricité, on est plus confiant, mais le restant, on entretient, alors... Vous voyez, c'est ceux qui n'entretiennent pas, où ça leur a fait quelque chose, parce que nous, bah...* » (n°10, Gennevilliers, femme).
- «Qu'est-ce que ça a changé pour vous surtout la réhabilitation ? – (silence) *Je ne pourrais pas vous dire, ça n'a pas changé grand chose, quand je suis arrivée, je vous dis, l'appartement était propre, ça, c'est très bien. Je crois que c'était beaucoup plus utile à ceux que l'appartement était abîmé.* » (n°15, Gennevilliers, femme).

Cette volonté de présenter un bilan neutre peut être interprétée de diverses manières : la réhabilitation n'intervient pas sur les plus grandes préoccupations ou attentes des locataires, elle a fait l'objet d'une forme de refus des habitants qui considèrent que l'organisme HLM n'a pas à intervenir chez eux, ou elle est minimisée par des locataires qui souhaitent afficher de la sorte une distinction par rapport à des voisins «*assistés* », pour lesquels il faut engager des travaux... Mais quelles que soient les raisons qui peuvent amener les habitants à faire ce bilan neutre, il s'agit d'une attitude particulière, qui s'inscrit dans un ensemble de représentations personnelles de l'espace domestique et de la réhabilitation. Ces locataires développent une image valorisante de leur logement en minimisant la nécessité pour l'organisme HLM d'y réaliser des travaux, au motif qu'ils l'entretiennent particulièrement bien et certainement mieux que leurs voisins qui apprécient les travaux de réhabilitation. Le processus d'appropriation repose ainsi sur une légitimation qui procède par distinction avec des voisins qui profitent d'une forme d'assistanat.

### VI.3.2.3. Des points de satisfaction très divers.

La majorité des habitants expriment cependant une satisfaction générale quant à la réhabilitation. Pour préciser ces bilans positifs, ils citent quasiment la totalité des travaux réalisés, expliquant qu'ils apportent un plus grand confort. Ainsi, pour les travaux concernant l'électricité, un plus grand ampérage, un plus grand nombre de prises et surtout un sentiment de sécurité sont très appréciés. Pour les travaux de plomberie, le remplacement des sanitaires par des installations plus confortables et la sécurité des nouveaux chauffe-eau sont cités. Pour les travaux en façade de ravalement et de remplacement des fenêtres, l'amélioration de l'esthétique des bâtiments, l'isolation thermique et phonique, la suppression des infiltrations d'eau sont mentionnés, et la pose

de volets roulants, silencieux et pratiques, est également prisée. Les habitants répondent donc aux questions générales de synthèses, telles que : «qu'est-ce que ça a changé pour vous, finalement, la réhabilitation ?», en dressant des bilans dans lesquels ils précisent tous les éléments de confort supplémentaires ou d'amélioration de la propreté ou de l'esthétique dont ils disposent, chacun mettant en avant des éléments différents, en insistant sur ses propres priorités.

Ainsi, c'est en fonction du processus d'appropriation personnel engagé que les habitants appréhendent les résultats des réhabilitations. Les locataires jugent l'apport des travaux au regard des habitudes d'usage de leur logement développées au fil du temps, au regard des améliorations fonctionnelles et esthétiques qu'ils ont pu apporter, de l'image de leur cadre de vie qu'ils ont construite. C'est pour cette raison que les bilans qu'ils tirent des opérations sont si personnels, les mêmes travaux pouvant donner lieu à de multiples sources de mécontentement ou de satisfaction selon l'appropriation réalisée. Pourtant, cette appropriation personnelle des travaux de réhabilitation par les habitants est peu perçue par les professionnels qui tendent à considérer que les locataires sont globalement satisfaits par des prestations correctement réalisées, qui correspondent finement à leurs attentes et qui apportent une amélioration indéniable, excepté lorsque des problèmes techniques ponctuels se posent ou lorsque des habitants entretiennent de mauvaises relations avec les organismes et se montrent toujours insatisfaits. Mais cette perception globalisante des réactions des locataires par les professionnels néglige la multiplicité des opinions et des jugements émis par les habitants, qui prennent en compte les moindres modifications et leurs incidences sur l'accomplissement des gestes quotidiens et sur l'esthétique de l'appartement. L'évaluation des opérations qu'effectuent les habitants, forme d'appropriation de l'espace transformé, dépend de la sorte entièrement de l'appropriation préalable à la réhabilitation des logements.

Les réhabilitations sont ainsi anticipées, vécues, ressenties, interprétées, jugées en fonction des comportements d'appropriation développés par les habitants. Ceux-ci anticipent les opérations en fonction des aménagements et des améliorations qu'ils ont pu réaliser eux-mêmes et de l'image valorisée de leur logement qu'ils ont construite : c'est par rapport à ces comportements que les travaux sont redoutés car ils risquent d'abîmer des éléments positifs, et espérés car ils peuvent améliorer l'usage ou l'esthétique des appartements. Une fois réalisés, ils sont également jugés au regard de l'appropriation du logement avant la réhabilitation : de multiples points sont alors appréciés et évalué selon qu'ils sont favorables ou défavorables à l'usage de l'espace domestique et à la valorisation de son image.

Au moment de la phase de chantier, les locataires interviennent également directement pour obtenir les améliorations qu'ils souhaitent : ils engagent des négociations, parfois conflictuelles, avec les professionnels des organismes comme avec les ouvriers pour influencer les réalisations effectuées. Ils sont alors à l'origine des travaux réalisés, ce qui est un moyen de s'approprier les transformations réalisées, d'une part en se considérant comme leur auteur, et d'autre part en adaptant de façon cohérente ces modifications avec les pratiques d'usage et les représentations du logement.

La réhabilitation de l'espace domestique s'intègre de la sorte dans les processus d'appropriation : les habitants donnent sens à l'opération (ils considèrent les travaux

comme nécessaires, réussis, partiellement décevants, etc.) au regard des comportements d'appropriation antérieurs qu'ils ont pu développer et s'approprient la transformation de l'espace en intervenant directement sur les réalisations effectuées, dans une phase de négociation, ou en réalisant de nouveaux travaux une fois l'opération achevée. Ces comportements s'observent sur chacun des deux sites, l'immeuble Paul Eluard et la résidence des Châtaigniers, sans que les différences mises en évidence dans la réalisation des opérations et la stratégie déployée par les organismes HLM ne soient favorables à l'émergence de différences de comportements des habitants.

## **VII. Chapitre 7 . La réhabilitation sans grands effets sur l'appropriation de l'espace collectif**

Si la réhabilitation vient modifier les espaces privés, elle concerne également pour une grande part l'espace collectif : des travaux sont réalisés en façade et dans les halls d'entrée, qui en modifient profondément l'aspect et l'usage. Des digicodes ont ainsi été installés à l'entrée des immeubles, les boîtes aux lettres ont été remplacées et déplacées dans l'immeuble Paul Eluard, des travaux sur les ascenseurs ont amélioré leur fonctionnement, les matériaux et les couleurs employés en façade ont été changés... Ces transformations sont donc réalisées sur l'espace matériel dont l'usage est commun et prennent de ce fait une dimension collective, car elles interpellent les comportements adoptés par l'ensemble du groupe d'habitants dans le respect des règles d'usages et d'attitude dans l'espace collectif.

En tant que modification de l'espace collectif, la réhabilitation s'inscrit dans le processus d'appropriation collective de l'espace : les comportements d'appropriation des habitants vont participer à son déroulement et dans un processus d'interaction, l'opération peut entraîner des effets sur ces comportements. Or le processus d'appropriation avant réhabilitation consiste essentiellement en l'identification de l'espace collectif et dans le respect de la norme relationnelle du «bonjour-bonsoir» (chapitre IV.). L'espace collectif est en effet identifié dans sa globalité (ensemble de l'immeuble ou de la résidence) comme un lieu pertinent et le groupe des habitants qui l'occupe lui est étroitement associé dans les représentations collectives auxquelles il donne lieu. Les habitants ont également institué une norme relationnelle qui ne s'applique que dans cet espace et qui vise à établir des contacts courtois et respectueux de l'intimité, ce qui passe par un contrôle des relations de voisinage. Cette identification et l'institution de cette norme ne donnent cependant pas lieu à la construction d'une forte identité socio-spatiale.

Il s'agit donc à présent de comprendre comment l'opération de réhabilitation va être influencée par ces comportements et quels effets elle peut avoir sur ceux-ci. L'espace collectif donne-t-il lieu à des représentations qui l'identifient et le valorisent de façon suffisamment claire pour que le groupe d'habitants se mobilise pour le défendre et pour influencer son amélioration de la même façon que chaque ménage négocie les travaux intérieurs (cf. chapitre VI.) ? Comment les habitants interprètent-ils collectivement

l'opération, dans chacune de ses trois phases (avant, pendant et après travaux) ? Et la réhabilitation entraîne-t-elle une évolution des pratiques relationnelles, et éventuellement des normes, qui s'appliquent à l'intérieur de l'espace collectif ainsi que des comportements de valorisation de l'espace habité ?

Les deux opérations sont menées selon deux approches un peu différentes sur les deux sites (cf. chapitre V.). L'office de Gennevilliers cherche à répondre le plus finement possible aux attentes de ses locataires et pour ce faire, attache une grande attention aux processus de concertation. Le groupe 3F préfère quant à lui prendre pour objectif d'améliorer les logements en apportant satisfaction aux locataires, en recherchant des solutions qui répondent à la fois aux attentes des habitants, à la demande de clients potentiels, à ses propres impératifs de gestion et au souhait de la municipalité d'un embellissement de la résidence. C'est pourquoi il attache une plus grande importance aux travaux réalisés dans l'espace collectif, tandis que l'office de Gennevilliers intervient davantage à l'intérieur des appartements et se montre plus exigeant sur la qualité de la communication réalisée dans le cadre des concertations (multiplication des notes d'informations, des réunions) que sur les procédures de consultation des locataires (longs questionnaires individuels). Ces différences d'approche dans la conduite des réhabilitations par les organismes HLM entraînent-elles des différences dans les comportements d'appropriation de l'espace collectif adoptés par les habitants ?

Il s'agit donc à présent d'analyser la réhabilitation à travers le processus d'appropriation de l'espace collectif par les habitants, à partir des comportements d'appropriation collectifs préalablement mis en évidence et des différences de conduite des opérations par les organismes HLM. Cette analyse s'appuiera également sur les résultats précédents concernant la réhabilitation au sein du processus d'appropriation des espaces domestiques par les ménages.

### **VII.1. Une faible participation à la transformation de l'espace matériel.**

---

*Lorsque la réhabilitation concerne l'espace domestique, les ménages mettent en œuvre des stratégies de négociation afin d'intervenir directement sur les transformations réalisées et de les adapter en fonction de leurs usages et de leurs critères esthétiques. Ils poursuivent de la sorte leur comportement d'appropriation entamé par la réalisation de travaux personnels avant la réhabilitation. Le groupe d'habitants procède-t-il de la même façon en cherchant à influencer la réalisation des travaux sur l'espace collectif ? Quels facteurs, relatifs aux représentations socio-spatiales du groupe et aux comportements d'appropriation engagés avant les travaux par les habitants, permettent d'expliquer la faiblesse ou la force de la mobilisation des locataires pour intervenir sur les transformations réalisées sur l'espace collectif ?*

*Les habitants ont eu la possibilité de négocier collectivement l'évolution du programme de travaux en amont de la phase de chantier, au moment de la concertation organisée par les organismes HLM. Ils ont pu intervenir par le biais d'associations, constituées sur chacun des sites, et par une participation directe ou par une représentation aux réunions de concertation.*

*L'analyse montre d'une part que les associations se sont révélées impuissantes pour mobiliser les locataires, pour engager une action commune et pour peser sur l'évolution du programme de travaux. D'autre part, bien que les habitants aient eu la possibilité de faire entendre leurs souhaits et que les organismes HLM affirment s'être montrés à l'écoute de leurs attentes, les habitants ne considèrent pas être intervenus collectivement dans la conception du programme de travaux et dans sa réalisation. Cette faible mobilisation s'explique notamment l'absence de représentations socio-spatiales consensuelles.*

### **VII.1.1. Faiblesses des associations**

A Gennevilliers comme à Garches, la réhabilitation a été l'occasion de créer ou de recréer une association ou une amicale de locataires. Mais même si l'association des habitants de la résidence des Châtaigniers et l'amicale des locataires de l'immeuble Paul Eluard ont été gérées de façon très différente, elles se sont révélées toutes deux incapables d'organiser et porter les revendications des habitants.

#### **VII.1.1.1. Une crise de confiance à Gennevilliers.**

L'amicale des locataires de l'immeuble Paul Eluard a été créée à la fin des travaux de réhabilitation, par un ménage proche de l'âge de la retraite (n°7, Gennevilliers, couple) et qui s'était installé dans l'immeuble en 1967 (sept ans après la date de construction). Ce couple, habitant donc le bâtiment depuis de nombreuses années, avait pris l'habitude de participer aux activités organisées par la municipalité, notamment aux comités de quartier, et s'était ainsi familiarisé avec la vie associative. Devenues président et trésorière de l'association, ces personnes ont reçu le soutien de la CNL (Confédération Nationale du Logement) et étaient notamment secondées par les locataires volontaires pour participer à la concertation organisée lors de la réhabilitation.

Les dirigeants ou les membres actifs de l'association expliquent qu'ils ont souhaité créer cette amicale afin d'apporter des améliorations à l'immeuble réhabilité et obtenir de l'office HLM des travaux supplémentaires, complémentaires des premiers travaux réalisés ou remédiant à des problèmes techniques et d'usage divers. Cette volonté est née du constat d'un certain nombre d'insatisfactions, qui se traduisaient par des appels des locataires mécontents, demandant aux comités de concertation des explications sur les problèmes rencontrés (fuites d'eau, peintures qui cloquent, etc.). Les quelques volontaires les plus motivés qui s'étaient investis dans les négociations avec l'office HLM lors de la phase de concertation ont donc souhaité mieux connaître l'ensemble de ces problèmes. Ils ont offert aux locataires un cadre d'expression hors de la présence des professionnels de l'office pour pouvoir proposer des solutions plus abouties et réfléchies.

Les membres actifs de l'amicale insistent sur le fait qu'ils ont monté leur association non pas en réaction à l'office HLM, dans un esprit de contestation, mais qu'ils souhaitaient avant tout se montrer ouverts et constructifs. Même si de vives discussions ont eu lieu, l'organisme HLM n'était pas considéré comme un ennemi et leur but était bien de travailler en partenariat à l'amélioration des logements. L'office HLM et la municipalité ont réagi positivement à la création de l'amicale, en encouragement et en soutenant son

organisation, considérant que cette association était le prolongement naturel de la concertation mise en place et appréciant de pouvoir disposer d'un intermédiaire dans la discussion et la négociation entre les professionnels et le groupe d'habitants.

Forte du soutien de l'office HLM et de nombreux locataires intéressés, l'amicale a pu travailler sur un certain nombre de sujets et obtenir des améliorations. Faisant valoir, par exemple, les difficultés auxquelles les personnes âgées allaient avoir à faire face pour monter leurs courses au moment de la réfection des ascenseurs, l'amicale a pu persuader le bailleur de mettre en place un système d'aide gratuit : des jeunes gens étaient embauchés pour monter chaque matin chez les personnes qui leur faisaient signe et se chargeaient d'aller acheter et de rapporter les produits demandés. L'amicale s'est également occupée d'améliorer la communication entre habitants et professionnels. Le journal de l'immeuble Paul Eluard, «le rapporteur», a été lancé, bien qu'un seul numéro ait été diffusé, au début de l'année 1998. On y trouve des articles sur les manifestations festives (carnaval, brocante, etc.), des conseils sur les comportements à adopter pour renforcer la sécurité quotidienne (ne pas nourrir les pigeons, ne pas jeter de verre dans les vide-ordures), ainsi que les réponses de l'office aux questions de l'association sur les travaux de réhabilitation (dysfonctionnement des chauffe-eau et des volets, montant de l'augmentation de loyer,...).

Si l'amicale a pu ainsi être active quelques années à la fin de la réhabilitation, deux facteurs, selon ses responsables, se sont combinés pour la conduire à sa perte : une crise de confiance suite aux événements liés aux problèmes de stationnement et le discrédit jeté par une association parallèle. La plus forte revendication des habitants concernait le manque de places de stationnement devant l'immeuble. Une première réunion a donc été organisée sur le parking, entre les membres de l'amicale, un représentant de la municipalité en charge des questions d'aménagement et les locataires qui étaient prévenus et pouvaient descendre participer au débat s'ils le souhaitaient. Le professionnel de la mairie a conclu cette réunion en demandant à l'amicale de travailler à l'élaboration d'un projet, ce qui a été fait : les habitants se sont mis d'accord sur une disposition des véhicules en épi, utilisant une zone gazonnée, permettant de gagner une vingtaine de places. Mais en dépit de la réalisation de ce travail et de nombreuses relances de plus en plus pressantes, la municipalité a fait traîner sa réponse pendant plus d'un an, pour finalement annoncer que la réalisation d'un quelconque aménagement concernant le stationnement était impossible. A la suite de cette déconvenue, qui a profondément déçu les locataires qui s'étaient intéressés au projet, l'amicale a perdu la confiance de ses adhérents.

Selon ses membres actifs, elle a également souffert du discrédit organisé par un petit groupe de quelques personnes proches du Front National. Ces habitants n'ont révélé ni leur identité ni leur liaison avec ce parti politique, mais ont diffusé des tracts critiquant anonymement les agissements de l'amicale des locataires. Ils ont également essayé d'intimider certains responsables en salissant leurs voitures.

Sous le coup de ce double discrédit, l'amicale a perdu toute la confiance des habitants et ses membres se sont démobilisés. Le couple qui lui avait donné naissance est parti vivre sa retraite en province et personne n'a décidé de lui succéder à la présidence de l'amicale, qui du coup s'est éteinte.

L'amicale n'a donc vécu que quelques années. Même si elle a pu obtenir quelques améliorations de la part de l'office HLM suite aux travaux de réhabilitation et jouer un rôle de transmission de l'information entre les professionnels et les habitants, elle n'a pas eu gain de cause sur les points les plus importants pour les locataires. En ce sens, ses membres n'ont pas réussi à en faire une véritable force de négociation durable sur le devenir de l'espace collectif.

### **VII.1.1.2. Un leader désavoué à Garches.**

A Garches, la situation a évolué de façon très différente. Une première association des habitants de la résidence s'était montée dans les années 1970. Les plus anciens locataires s'en souviennent encore : un homme assez âgé s'était alors beaucoup investi pour organiser des réunions dans un local de la résidence utilisé à cette époque pour la vie associative et cédé depuis à la municipalité. Une trentaine de personnes s'étaient rassemblées, versant une cotisation à l'association. Si cette mobilisation collective et cette solidarité sont restées présentes dans les esprits, les objectifs de ces réunions et les revendications d'alors ont été complètement oubliées ainsi que les actions entreprises : certains parlent de loyers versés à la Caisse des Dépôts et Consignations, tandis que d'autres se souviennent d'une grève des charges. Mais ces réunions ont été peu nombreuses et le nombre de participants a très vite chuté. Deux explications de ce rapide échec sont données par les habitants. D'une part l'association a été perçue comme étant politisée et proche du parti communiste, ce qui a déplu à nombre de locataires, et d'autre part, le manque de résultats positifs a vite découragé les adhérents les moins convaincus. Une autre tentative de relancer cette association a eu lieu quelques années après, sans aucun succès, en raison d'un manque complet d'adhésion des habitants au projet. La personne qui avait dirigé l'association est ensuite décédée et personne n'a souhaité reprendre son action.

La réhabilitation a été l'occasion de recréer une association à la résidence des Châtaigniers. Une locataire a cherché à mobiliser les habitants pour s'opposer au projet. Elle a dans un premier temps obtenu le soutien de la CNL (Confédération Nationale du Logement), un des responsables participant aux réunions de concertation, mais pas celui des autres résidents volontaires qui la connaissaient et ne lui faisaient pas confiance. Il semble que les motivations de cette locataire aient été essentiellement de discréditer le groupe 3F, organisme avec lequel elle entretenait de très mauvaises relations. Elle a donc distribué des tracts dans les boîtes aux lettres dénonçant des agissements du groupe 3F décrits comme frauduleux. Au cours d'une des premières réunions de concertation, elle a tenu des propos que la directrice d'agence des Hauts-de-Seine a jugé diffamatoires et inacceptables car injurieux envers le président du groupe 3F et elle a été exclue du processus de concertation. Cette locataire a alors perdu l'appui de la CNL et a cessé son activité. Elle a déménagé peu de temps après la fin du chantier.

Les professionnels du groupe 3F parlent de cette personne comme d'une «folle», qui cherchait systématiquement à se plaindre, à les dénigrer et à les harceler, et qui accumulait les incidents relationnels avec les autres habitants. La directrice d'agence raconte que des ouvriers ont accusé cette locataire de leur avoir jeté par la fenêtre un seau d'eau chaude alors qu'ils travaillaient sur la façade et d'avoir tenté de renverser un

support d'échafaudage avec sa voiture. Cette association n'a donc eu aucun impact sur l'évolution du programme de travaux, ni aucune influence sur les professionnels des organismes HLM qui ne lui ont reconnu aucune légitimité.

Les deux associations à Gennevilliers et Garches, pourtant très différentes, n'ont pas réussi à être pour l'ensemble des locataires qu'elles représentaient une véritable force de négociation, permettant d'avoir de l'influence sur l'organisme HLM, même si l'amicale de Gennevilliers a eu beaucoup plus de poids que celle de Garches. Les habitants n'évoquent donc pas spontanément les associations à propos de la réhabilitation et aucun ne raconte avoir recherché l'appui d'une amicale. Les associations ont donc essuyé un véritable échec qui s'est traduit par leur rapide disparition.

### **VII.1.2. Une concertation peu reconnue par les habitants**

Un très net décalage s'observe dans l'analyse des entretiens entre les conceptions de la concertation des professionnels et celles des habitants. Alors que les organismes HLM insistent sur l'importance qu'ils accordent à cette phase de la réhabilitation, expliquant qu'ils ont pris conscience de la nécessité de répondre aux mieux aux attentes de leurs locataires, la très grande majorité des habitants ne considère pas avoir eu la capacité de négocier. Si tous les habitants affirment qu'ils ont été correctement informés, par le biais notamment des notes ou des lettres distribuées et des réunions organisées, ils n'associent généralement pas la notion de négociation ou de participation à cette idée d'information et seuls les quelques locataires qui se sont investis dans la concertation considèrent qu'ils ont eu la possibilité d'intervenir dans le choix des travaux.

#### **VII.1.2.1. Une concertation-consultation pour les organismes HLM**

Dans la typologie des formes de participation des habitants élaborée par A. MOLLET (MOLLET, 1986 ; cf. II.3.3.), quatre niveaux sont définis : la participation-information, la participation-consultation, la participation-animation et la participation directe.

Dans chacun des deux sites étudiés, les organismes HLM ont porté une grande attention à l'information des habitants. Une première réunion à laquelle étaient conviés tous les locataires concernés et à laquelle participaient les différents professionnels, a été organisée. Les représentants des habitants qui ont participé ensuite aux réunions de concertation ont été des relais dans la communication entre les organismes et les habitants, et des comptes-rendus et des notes d'information ont été régulièrement adressés aux locataires. Les visites des appartements préparatoires aux travaux ont été l'occasion d'ouvrir une discussion entre les pilotes de chantier et les ménages. La réalisation d'un logement-témoin, avec la présence des professionnels lors d'heures de visite précisées a également été l'occasion de communiquer avec les locataires.

Outre cette information collective, une information personnalisée a été réalisée avant le démarrage des travaux, qui a permis de simuler pour chaque ménage la hausse de loyer tenant compte du versement des éventuelles aides personnalisées au logement (APL). Une note dans les boîtes aux lettres et un affichage en pied d'immeuble avertissaient chaque ménage du moment de la réalisation des travaux intérieurs, de telle sorte que les habitants puissent modifier la date si celle-ci ne leur convenait pas. Enfin,



les gardiens d'immeuble, auxquels les locataires ont l'habitude de s'adresser, ont également pu apporter de nombreux renseignements aux personnes qui les interrogeaient, en raison de leur implication dans la phase de concertation. Le premier niveau de participation, relatif à l'information, a ainsi été atteint par chacun des deux organismes.

Le deuxième niveau, relatif à la consultation, l'a été également pour les deux sites. L'organisation de réunions régulières, permettant aux professionnels des organismes de rencontrer directement les représentants des habitants, a instauré une forme de dialogue, par lequel les habitants avaient la possibilité de demander plus d'information, de transmettre leurs opinions sur les projets, et de proposer directement de nouvelles solutions en faisant valoir leurs arguments, même si les organismes se réservaient la possibilité d'opposer un refus à ces suggestions. Sur des questions particulières, notamment la transformation des façades, les deux organismes ont organisé des votes, de façon à tenir compte de la majorité des réponses. Les programmes de travaux ont donc évolué en fonction des réactions des habitants aux premières propositions. A Garches, par exemple, l'architecte a dû reprendre entièrement son projet initial de dessin des façades, car les habitants accusaient l'habillage des balcons de favoriser les cambriolages, en offrant la possibilité de passer aisément d'un appartement à l'autre par l'extérieur. A Gennevilliers, un long questionnaire, portant sur de très nombreux aspects des logements, a été envoyé à tous les locataires afin d'adapter éventuellement le programme de travaux, ce qui a été l'occasion pour les locataires d'exprimer leurs souhaits. La fermeture des balcons en loggias a également fait l'objet d'un vote de tous les locataires, qui devaient transmettre un coupon-réponse au gardien ou à l'organisme HLM. L'offre de participation des professionnels comportait ainsi une dimension consultative, même si les organismes restent les initiateurs, les organisateurs et les décideurs finaux des projets.

Si les deux premiers niveaux de participation : information et consultation ont été atteints à Garches comme à Gennevilliers, les deux suivants, beaucoup plus rares à l'occasion de simples réhabilitations d'immeubles, n'ont pas été mis en œuvre. Une participation-animation, qui repose sur la délégation de responsabilités à des associations de locataires structurées et organisées, n'a pu avoir lieu, de même qu'une participation directe des habitants qui seraient devenus des partenaires dans la réalisation projet. D'une part, aucune association effective n'existait avant le lancement du projet, et d'autre part, les comités de représentants des locataires, s'ils ont correctement joué leur rôle consultatif, ne se sont pas transformés en forces de proposition et d'opposition fédératrices et mobilisatrices.

Les organismes HLM ne souhaitent certainement pas avoir à faire face à des associations ou représentants des locataires très puissants, bénéficiant d'un large soutien de l'ensemble des habitants et prêts à déclencher un conflit ouvert en bloquant l'opération en cas d'insatisfaction. Le soin qu'ils apportent à la phase de concertation leur permet d'éviter toute forme de contestation trop vive, en montrant d'emblée toute la considération qu'ils portent aux souhaits des locataires et en intervenant très vite dès qu'ils perçoivent de profonds mécontentements, afin d'éviter que ne se cristallise une opposition forte à l'ensemble du projet. De ce fait, pour éviter une participation directe des habitants qui

entraînerait des pertes de temps et d'énergie importantes pour les professionnels et qui risquerait de les déstabiliser, les organismes HLM préfèrent mettre en œuvre une concertation-consultation effective, par laquelle ils s'inquiètent tout au long de l'opération de la réaction des habitants et tentent d'apporter des réponses satisfaisantes de leur point de vue, tout en conservant leurs capacités d'initiative et de décision finale.

### VII.1.2.2. Une concertation-négociation pour quelques locataires

Si les professionnels considèrent qu'ils ont offert aux locataires la possibilité de s'exprimer, seuls 9 ménages sur les 27 rencontrés estiment que les représentants des habitants ont pu négocier avec les organismes HLM. Sur ces 9 ménages, 4 ont directement participé à la concertation, en étant présents lors des réunions organisées par les bailleurs.

Parmi ceux-ci, un couple de l'immeuble Paul Eluard s'est particulièrement investi dans cette tâche et reste le seul à considérer les locataires comme un partenaire de l'office HLM. Ces deux personnes ont toujours beaucoup œuvré pour l'ensemble des habitants : elles appartiennent au comité de quartier mis en place par la municipalité et participent de ce fait à l'organisation de nombreuses animations, elles ont créé l'amicale des locataires qu'elles ont présidée durant quelques années et elles s'occupent régulièrement des quêtes au sein de l'immeuble (cf. § IV.3.2.2.). Au moment de la réhabilitation, ce couple s'est porté volontaire pour participer au comité de concertation. Cette habitude de participation et de dialogue avec les professionnels de l'office HLM ou de la municipalité est certainement un facteur favorable à la conception d'un partenariat avec les professionnels, tel qu'il apparaît dans ces propos :

**«Et c'est donc eux qui vous l'ont annoncé aussi [la réhabilitation] ? – Oui, c'est eux, et puis nous on a travaillé avec eux, je vous dis, pour choisir les fenêtres. Les fenêtres, c'est nous qui les avons choisies. On a choisi pour les balcons, la couleur du bâtiment aussi, la couleur. On a choisi pour savoir si on voulait une baignoire ou une douche.– (...) Est-ce que vous pensez que l'organisme sait bien ce qu'il faut faire comme travaux ? – Oh non, non. Pas sur tout, surtout. Il faut sans arrêt, sans arrêt se battre. Un peu pour tout, d'ailleurs, je crois. Encore cette semaine, pour l'ascenseur. » (n°7, Gennevilliers, couple).**

La répétition du terme «choisi» montre une insistance révélatrice de l'importance que revêt pour ces locataires le fait d'avoir pu intervenir directement dans le processus décisionnel. L'utilisation des termes «on a travaillé avec eux» et «il faut sans arrêt se battre» laisse entendre que ces habitants se considèrent comme des partenaires de l'office HLM. Ils considèrent qu'ils constituent une force d'opposition, suffisamment forte pour influencer les professionnels comme ils l'entendent, mais non systématique et stérile, cherchant au contraire à parvenir à des solutions négociées et consensuelles.

Mais ce discours n'est celui que de ce seul ménage. Les autres personnes rencontrées qui ont également participé à la phase de concertation, mais en s'investissant pour la première fois dans la vie collective, ne se considèrent pas comme des partenaires de l'office qui auraient d'importantes capacités d'opposition, mais plutôt comme des locataires qui ont pu jouer un rôle décisionnel et de proposition dans les limites de la concertation organisée par les organismes :

- «Et comment les travaux ont été décidés, comment ils ont été choisis ? – Avec des réunions, et les gens ont proposé un peu ce qu'ils voulaient, et l'office nous a dit qu'il ferait les fenêtres, les sanitaires, des choses comme ça. (...) – Et qu'est-ce que vous avez pu influencer, alors ? – Oh, on a énormément décidé, c'est-à-dire le choix des fenêtres, parce qu'on était contre un peu ce qu'ils nous proposaient. Je ne sais plus... » (n°1, Gennevilliers, femme).
- «Est-ce que vous avez pu donner votre avis, malgré tout ? – Ah oui, on a donné notre avis, je pense qu'ils ont pris la majorité, à la majorité, et ils ont dû prendre aussi ce qu'ils devaient dépenser pour les travaux. – Et le programme de travaux a changé alors, petit à petit ? – C'est surtout au niveau des fenêtres, parce qu'ils ne voulaient pas en mettre des comme ça, et finalement on a eu comme ça, déjà, pour nous, ça nous convenait mieux.» (n°2, Gennevilliers, femme).

Ces propos apparaissent plus mesurés que les précédents : si ces habitants considèrent également qu'ils ont eu la possibilité de choisir des solutions qui leur plaisaient davantage, l'emploi de certains termes et les exemples donnés viennent nuancer ces affirmations. Ainsi dans la première citation, les mots «un peu» dans «les gens ont proposé un peu ce qu'ils voulaient» affaiblissent cette idée de proposition des locataires, tandis que dans la seconde, le rappel des contraintes financières des organismes limite la notion de choix ; enfin, dans les deux citations, le seul exemple donné est celui des fenêtres, et ces locataires ne se souviennent pas facilement d'autres choix de travaux effectués par les habitants. Ces personnes, qui ont participé activement au processus de concertation considèrent donc que les habitants ont pu donner leur avis et choisir un certain nombre de travaux, mais sans représenter une force d'opposition contre les organismes HLM.

Un autre ménage développe une opinion très proche, à Garches cette fois :

**« (lui) Franchement ça s'est organisé d'une manière démocratique. C'est vrai que les 3F n'ont pas fait preuve, si l'on veut, d'autoritarisme, ou quelque chose comme ça, ils ont mis toutes les cartes sur la table, et on va essayer de voir pour organiser le mieux possible. (elle) Oui, parce que vous avez amélioré certaines choses. (lui) On a posé des questions. (elle) Ce qui devait se faire s'est fait, même si vous n'étiez pas tout à fait d'accord, mais vous avez amené autre chose, quand même. Le fait de mettre des entrebâilleurs, comme il y avait une femme dedans, les femmes ont quand même un petit plus, et ça a permis d'apporter autre chose. (lui) Oui, des conversations, pour l'organisation. » (n°4, Garches, couple).**

Si ces personnes considèrent que le comité de concertation a pu apporter un certain nombre d'améliorations au programme initial, grâce à une attitude ouverte et «démocratique» de l'organisme HLM, elles précisent également que les habitants n'ont pas eu gain de cause sur certains points («ce qui devait se faire s'est fait, même si vous n'étiez pas tout à fait d'accord.) Elles précisent également que les avancées obtenues grâce au comité de concertation concernent des aspects relativement secondaires, portant essentiellement sur l'organisation du chantier. La dernière phrase est à cet égard très révélatrice : les réunions ont donné lieu à des «conversations» plus qu'à une négociation, portant sur «l'organisation» du chantier (tels qu'horaires de travail ou port d'un badge par les ouvriers, ce qui est précisé dans la suite de l'entretien) plus que sur le

programme des travaux. Les personnes qui se sont investies dans la concertation se montrent ainsi très satisfaites d'avoir pu influencer le cours de l'opération, tout en mesurant les limites de leurs interventions.

Quelques locataires qui n'ont pas participé directement aux réunions de concertation considèrent également que la réhabilitation a donné lieu à une consultation des habitants. Ils justifient qu'ils ont pu choisir les travaux en citant les moyens mis en œuvre dans le cadre de la concertation, comme la réalisation d'un vote, ou les résultats de cette négociation concernant la modification du programme de travaux :

- *« Moi, je ne voulais pas qu'ils ferment les balcons, et puis, on était je ne sais plus combien mais pas assez pour ne pas avoir le balcon pas fermé, donc ils nous l'ont fermé. (...) Ils ont fait faire une pétition, que les gens signaient sur des papiers, celui qui ne voulait pas le balcon ouvert, et celui qui le voulait comme ça. (...) La majorité, c'était pareil, pour tous les travaux, c'était comme ça. Pour les fenêtres et pour les balcons, c'était ça. Et comme tout le monde voulait 3 fenêtres, on a eu trois fenêtres. »* (n°3, Gennevilliers, femme).
- *« Est-ce que vous avez eu l'impression que vous pouviez donner votre avis sur le choix des travaux ? – Oui, parce qu'ils nous laissaient le choix, à choisir, pour le balcon. On avait deux façons que les immeubles soient présentés, ils nous ont laissé le choix. Après ça a été voté, et le choix a été fait comme ça, ça ne me dérangeait pas, l'un comme l'autre était bien. »* (n°5, Garches, femme).

Dans ces deux cas, ces locataires sont convaincues d'avoir eu une influence sur le programme de travaux, même si cette influence est limitée par le biais du vote et du choix final à une majorité qui ne correspond pas toujours aux préférences personnelles. Si ces justifications d'une consultation des habitants s'appuient sur l'exemple précis du vote et de la prise en compte des résultats par l'organisme HLM, ce même point de vue peut être développé à partir d'une grande confiance accordée aux bailleurs, comme dans ces deux exemples :

- *« Et vous pensez que les locataires ont pu donner leur avis ? – Certainement, certainement, oui, oui, parce qu'il y a eu de nombreuses réunions, et on demandait l'avis des locataires, quand même. – Et vous vous souvenez de choses qui ont pu changer, à la demande des locataires ? – Non, ça, je ne saurais pas vous dire. Moi, personnellement, je ne saurais pas vous dire, mais il y a d'autres certainement qui se souviennent. Ils sont allés aux réunions, moi, j'ai dû y aller une fois. Ce n'est pas suffisant, mais je sais qu'on demandait aux gens « on va faire ça, est-ce que ça vous convient ? », tout ça. »* (n°6, Gennevilliers, femme).
- *« Je ne sais pas exactement, mais je pense que les gens qui assistaient aux réunions, ils donnaient leur avis, sur... c'est-à-dire que la société devait leur dire : « on va faire ça », et les locataires devaient dire si ça leur plaisait ou pas, je pense que c'était un dialogue, qui n'était pas dans un seul sens, je pense que les avis des locataires étaient pris en compte. Je sais qu'il y a des choses qui avaient été demandées, je ne sais plus quoi, par des locataires, et dans les comptes-rendus, on*

*voyait que ça n'avait pas été accepté.» (n°10, Garches, couple).*

Ces personnes n'ont pas participé régulièrement aux réunions, ne se souviennent ni des questionnaires qui leur ont été adressés, ni des points acquis par les locataires, mais se sont forgées une opinion favorable au moment de la réhabilitation, estimant que le processus de concertation se déroulait correctement. Ces ménages sont par ailleurs très satisfaits de leur logement qu'ils ont personnellement beaucoup modifié, ainsi que des prestations des organismes, avec lesquels ils entretiennent de bonnes relations. Ce contexte de représentations générales des conditions de vie très positives est certainement un facteur favorable au développement de représentations d'une concertation constructive, même si le besoin de s'y investir ne s'est pas fait ressentir.

### **VII.1.2.3. Une concertation-information pour la majorité des locataires.**

Les locataires qui estiment avoir joué un rôle décisionnel au cours de la réhabilitation sont malgré tout peu nombreux : la grande majorité des habitants ne considèrent pas avoir eu une influence collective sur l'opération de réhabilitation. Bien souvent, ces points de vue découlent d'un manque de confiance dans les capacités de négociation des organismes HLM comme des locataires.

Certains locataires, comme dans ces deux exemples, s'appuient sur des a priori négatifs concernant les capacités de dialogue et la volonté des organismes HLM de prendre leurs aspirations en compte, ce qui les amène à n'apporter aucun crédit aux professionnels qui disent leur offrir une possibilité de choix :

· *« Je suis allée à la première réunion, parce que je me suis dit « tout compte fait, ils vont peut-être tenir compte de l'avis des locataires » , et je me suis rendu compte à la première réunion que de toutes façons, tout était déjà déterminé d'avance, il n'y avait plus qu'à lancer les appels d'offres, tout était déjà fait, et que de toutes façons, le locataire, il n'aurait pas à ouvrir la bouche. Moi, je l'ai ressenti comme ça. (...) – Donc pour vous, il n'y a pas vraiment eu de concertation ? – Non, ça leur a donné bonne conscience, de dire qu'il y avait une concertation avec les locataires. Mais il y en a peut-être qui se sont laissés... Ou j'avais peut-être des idées préconçues en y allant à cette réunion aussi, c'est vrai que je n'étais pas contre, mais je n'étais pas pour non plus.» (n°4, Gennevilliers, femme).*

· *«Et avant les travaux, vous avez eu l'impression de pouvoir choisir quelque chose ? – Ah non, je me doutais que de toute façon, on n'aurait pas le choix, avec l'office. (...) – Vous n'avez pas l'impression qu'ils essaient de tenir compte un peu de votre avis ? – Non, je ne crois pas, parce que quand ils ont commencé à faire les tours, on s'est aperçu qu'ils avaient un système de fenêtres, et on a dit : « chouette, c'est sympa » ; on voit une deuxième tour, on dit : « ce n'est pas du tout la même chose, ce n'est pas la même ouverture, pas la même fermeture, oh c'est moins sympa, pourvu qu'on ait comme l'autre tour » , mais là, on est tombé comme l'autre tour. Pourquoi ? parce que ça revenait moins cher, c'est quand même une histoire de budget, et le locataire n'a pas été concerné là, on n'a pas dit au locataire : « vous n'aurez pas ça, ce que vous avez vu, parce que ça revient trop cher. »» (n°12, Gennevilliers, femme).*

L'impression que tout est joué d'avance, que les locataires ne pourront en fait rien changer, relève d'idées préconçues, selon lesquelles les organismes HLM interviennent comme ils l'entendent, en fonction des contraintes qui pèsent sur eux, notamment financières. Ces habitants s'appuient sur un ensemble d'idées préalables, par lesquelles ils pensent être exclus des processus décisionnels, et ne modifient pas leur point de vue au fil de la réhabilitation. Ils justifient au contraire leurs idées premières en remarquant que les professionnels choisissent leurs programmes de travaux en fonction de leurs seules contraintes financières. Ils n'accordent de la sorte aucune confiance aux capacités de négociation des organismes HLM.

Ces idées préconçues négatives peuvent également concerner les capacités de négociation des habitants. Un locataire explique ainsi que, selon lui, les habitants comme les employés d'une entreprise importante n'ont pas de réel pouvoir d'opposition :

**«Et ça, avant que les travaux soient faits, vous n'avez pas essayé d'en savoir plus, et de dire : «on veut la baignoire, on veut ça» ? – C'est comme dans les facultés ou les grandes sociétés, ils vous parachutent des notes, en vous disant tel jour les travaux vont commencer, on vous demande pour tel jour de rassembler tous vos meubles car on va changer l'installation électrique qui n'est plus aux normes. Stop. Après, tel jour, des gens vont venir, c'est une équipe de polonais, ou de yougoslaves qui ne parlent même pas le français, tel jour, pof, voilà. On ne peut rien dire, on ne peut rien faire.» (n°8, Garches, couple).**

Cette personne utilise très souvent l'expression «c'est le pot de terre contre le pot de fer», qui lui semble bien résumer une impression générale très vive de ne jamais pouvoir intervenir dans les prises de décision de toute institution. L'opération de réhabilitation est ainsi intégrée tout naturellement dans cet ensemble de représentations, ce qui permet de maintenir toute sa validité, en refusant de reconnaître la consultation à laquelle elle a donné lieu.

Outre les capacités de négociation des deux parties, certains locataires remettent en cause le respect des règles établies, notamment par l'office, à l'exemple de cet habitant qui s'est beaucoup investi dans le processus de concertation. Ce locataire a été très déçu des résultats des travaux, considérant que la réhabilitation a entraîné une plus mauvaise qualité d'usage des appartements, en raison de détails qui n'ont pas été bien pris en compte, tels que l'emplacement du nouveau chauffe-eau ou la taille du nouveau lavabo. Il regrette également la transformation des balcons en loggias. Son mécontentement lui semble être partagé par un grand nombre de ses voisins. Il en vient ainsi à poser la question du respect des résultats du vote par l'organisme HLM :

**«Oui, concertation : je l'ai vue, mais je me pose la question : est-ce que c'est les gens qui se sont trompés, est-ce qu'ils mentent, ou est-ce que c'est l'office qui n'a pas répondu aux desiderata des gens, parce qu'ils avaient un projet en tête, et qu'ils ont suivi les grandes lignes de leur projet, peut-être avec quelques adaptations, avec les contraintes financières. Ça arrive à des conneries. Moi, je sais pourquoi ils ont fait ça, non pour en avoir discuté, mais j'en suis quasiment certain : ils ont cru qu'en fermant là [les loggias], ça allait améliorer l'étanchéité calorifique : erreur monumentale ! » (n°5, Gennevilliers, homme).**

Ce locataire estime que le bailleur organise un processus de concertation rassurant mais non fiable et qu'il se réserve la possibilité de ne pas respecter les choix collectifs des

locataires afin de poursuivre son projet initial, dans lequel ses marges de manœuvre sont réduites en raison de ses contraintes financières. Le mécontentement que ressent ce locataire face aux résultats de la réhabilitation est un facteur favorable à la négation d'une réelle consultation des habitants. Pour d'autres locataires également, une profonde insatisfaction entraîne l'idée d'une absence de concertation efficace, mais de façon plus floue et moins argumentée, comme dans cet exemple :

**« (lui) Ils sont venus en nous disant « qu'est-ce que vous voulez ? », donc on a dit ce qu'on voulait, et entre ce qu'on a dit, et ce qu'on a eu, (elle) c'était complètement différent. Ça ne correspond pas, parce que c'est à la majorité des gens. (...) – Et vous alliez aux réunions, pour dire ce que vous vouliez ? – (lui) Non, on y est allé au départ, (elle) comme tout le monde, mais c'est pareil, comment on peut débattre d'un sujet pareil ? Je ne sais pas, ce n'est pas nous qui prenons les décisions. Qu'ils nous demandent le choix, mais la preuve que ça sert à rien, puisqu'on n'a pas eu ce qu'on voulait ! » (n°8, Gennevilliers, couple).**

Ce couple entretient une confusion entre le fait de n'avoir pu choisir les travaux en raison des difficultés d'organisation de la concertation et le fait de n'avoir pu obtenir satisfaction en raison des résultats d'un vote contraire à ses propres souhaits. Ces deux conceptions de la concertation sont antinomiques, la première étant révélatrice d'une consultation impossible, et la seconde d'une consultation réelle et démocratique. Mais dans les deux cas, la concertation paraît décevante et inutile, puisqu'elle ne permet pas d'obtenir la réalisation des travaux souhaités. En soulignant que la concertation est inutile, les habitants rejettent l'idée que les organismes HLM cherchent à mettre en oeuvre la participation des habitants à la conception du projet et à sa conduite, entretenant de la sorte une relation négative avec le bailleur.

Cette impression d'une participation inutile est souvent le support d'une négation de la consultation effectuée par les organismes, comme dans cette citation :

**«Et tout le monde était d'accord ? – Oui, ils étaient d'accord, même les responsables, ils ont été d'accord. – Et comment vous avez pu leur dire, vous êtes allée les voir ? – Oh il y avait des réunions, moi, je l'ai dit carrément, « moi », j'ai dit, « je ne vais me pencher du 7ème, pour faire mes carreaux extérieurs, ce n'est pas possible. » C'est quand même un morceau, d'habitude, on avait des fenêtres basculantes, que là, maintenant, les trois, fenêtres, elles s'ouvrent. (...) – Est-ce que vous avez utilisé le mot concertation ? le mot concertation, parce qu'à l'office, ils l'emploient souvent. – Non, non. – Souvent, ils disent que pour eux, la concertation, c'est important, avec les locataires... – Alors tu sais, tu dis quelque chose, ils n'en prennent pas note, alors ça ne sert pas à grand chose. (...). Ils vont dire qu'il y a des choses plus importantes à faire avant. Voilà. » (n°10, Gennevilliers, femme).**

Cette locataire considère que si son avis est pris en compte lors d'une réunion, c'est une évidence qui s'imposait à tous, tandis que s'il n'est pas pris en compte, c'est qu'il ne sert à rien de participer. La concertation est alors soit minimisée au point d'être négligée, soit perçue comme inutile donc inexistante.

Enfin, nombre de locataires estiment qu'ils n'ont rien pu négocier avec les organismes sans donner d'exemples précis. L'envoi des questionnaires et les votes sont alors oubliés et les réunions sont présentées comme de simples réunions d'information,

au cours desquelles les organismes HLM ne cherchaient pas à connaître les opinions, les critiques et les propositions de leurs locataires, pour améliorer leur projet ou la conduite des travaux :

- «Vous n'avez jamais reçu un questionnaire ou ce genre de chose ? – *Je ne pense pas, je ne m'en rappelle pas, je ne crois pas en avoir reçu. Pour la façade, ils ont dit qu'ils nous la referaient, et puis c'est tout.* – Et même un questionnaire général, pour vous demander votre avis ? – *Non, ils ont juste averti qu'ils faisaient la rénovation, qu'est-ce qu'ils feraient mais moi, je ne m'en rappelle pas. J'ai peut-être une mémoire défaillante !*» (n°9, Gennevilliers, femme).
- « *Concertation, ça veut dire : « ils t'invitent à venir voir en assemblée » , hein ?* » (n°13, Gennevilliers, couple).
- « *Ah non, non, il n'y a pas de discussions avec les locataires : il n'y a même pas de discussion.* – (...) Et quand vous alliez à ces réunions, vous y alliez surtout pour avoir des renseignements, ou pour dire : *«moi, je voudrais ceci* » ? – *Bah non, pour savoir ce qu'il allait y avoir comme travaux, non. Ce qui était normal, et comment ça allait se passer, et combien ça allait nous revenir. C'est tout parce que sinon, qu'est-ce que vous voulez... En général, les gens sont contents.*» (n°7, Garches, couple).

Pour ces habitants, les organismes HLM se sont contentés d'informer leurs locataires : la notion de consultation est entièrement absente, les bailleurs sont toujours présentés comme étant à l'origine de toute décision et les réunions sont l'occasion non de dialoguer et encore moins de négocier mais seulement de présenter les projets.

Alors que les professionnels placent les habitants au centre de leurs préoccupations et engagent un dialogue avec les locataires, même s'ils restent les seuls décideurs finaux, seul un petit nombre de personnes estiment avoir pu négocier le programme de travaux. Il s'agit généralement des locataires qui ont l'habitude de s'investir dans d'autres projets, menés par l'organisme ou par la municipalité, et de ceux qui entretiennent des relations de confiance avec les professionnels et se montrent satisfaits de la qualité de leur cadre de vie. La majorité des habitants cependant n'estiment pas avoir influencé collectivement la conception du programme de travaux ou le déroulement du chantier, dans la mesure où la concertation a été réduite à une simple information. Les habitants ne considèrent donc pas, de façon majoritaire, qu'ils ont pu négocier les travaux réalisés dans l'espace collectif, par le biais des associations ou par une influence commune, contrairement aux stratégies qu'ils ont développées dans les espaces domestiques et qu'ils tendent à mettre en avant dans leurs propos. Les transformations matérielles de l'espace collectif réalisées font ainsi peu l'objet de comportements d'appropriation par lesquels les habitants s'en considèrent comme les auteurs. La faible mobilisation à l'origine de cette faible appropriation collective s'explique par le manque de représentations consensuelles de l'espace collectif et de sa gestion.

### **VII.1.3. Une mobilisation très faible**

Les raisons que les habitants avancent pour expliquer pourquoi ils n'ont pas participé plus activement aux réunions de concertation ou rejoint les associations sont diverses mais



portent généralement sur les contraintes qui ont rendu cette participation difficile. Ces discours signifient que les habitants n'ont pas jugé que le sujet du devenir de leur espace collectif était suffisamment important pour l'emporter sur les inconvénients d'une participation directe. L'analyse des entretiens montre que les locataires ont porté leur attention essentiellement sur leur espace privé, sans partager de représentations collectives sur l'importance de l'espace collectif, les changements qu'ils auraient souhaités et les moyens d'y parvenir.

### VII.1.3.1. De fortes contraintes

Lorsque le sujet de la concertation est abordé au cours des entretiens avec les habitants, ceux-ci disent généralement spontanément qu'ils n'ont pas participé aux réunions organisées et en donnent la raison, comme s'ils cherchaient à se justifier d'un comportement dévalorisé. Les précisions qu'ils fournissent alors concernent le plus souvent les contraintes qui s'imposent à eux, contraintes de temps et de disponibilité, qui font que la participation aux réunions de concertation demanderait un effort important de leur part.

Pour les personnes qui travaillent de jour, les réunions sont souvent trop tôt : une assistante maternelle, par exemple, explique qu'elle doit garder les enfants trop tard le soir pour pouvoir ensuite se rendre à l'endroit convenu. A l'inverse, pour les personnes âgées et les mères qui vivent seules avec leurs enfants, les réunions sont trop tard, les premières expliquant qu'elles n'aiment pas sortir le soir, les secondes qu'elles auraient des difficultés à faire garder leurs enfants. Des contraintes spatiales sont également avancées : une personne âgée, qui ne conduit pas, affirme qu'elle se serait volontiers déplacée si quelqu'un avait pu l'emmener (à Garches, les réunions se déroulaient à l'agence des Hauts-de-Seine, à Boulogne, tandis qu'à Gennevilliers, elles avaient lieu dans une école du quartier).

Un habitant rappelle que le rythme de vie des habitants est souvent soutenu : il évoque la fatigue de certaines personnes et le peu de temps dont elles disposent pour s'investir dans toute activité supplémentaire :

**« Il y a des gens, ils reviennent à 8h, 8h30 ; j'avais des collègues, ils avaient deux heures de transport le soir, comment vous voulez après aller à une réunion à 9h, de copropriétaires ou de locataires ? On est fatigué. » (n°8, Garches, couple).**

Un autre exemple d'un tel mode de vie consiste à habiter une partie de l'année dans une résidence secondaire à la campagne, comme cette habitante qui n'utilise son appartement de Gennevilliers que lorsqu'elle souhaite voir ses enfants qui vivent à Paris :

**« Les réunions, je n'ai pas bien le temps d'y aller, parce que je partage mon temps entre la campagne et ici. » (n°6, Gennevilliers, femme).**

Dans ce cas, non seulement les locataires disposent d'un temps bien moindre à consacrer à la participation, mais étant éloignés pendant de longues périodes, les travaux ont moins d'impact sur leur usage journalier et ils se sentent moins concernés par la réhabilitation.

D'autres habitants expliquent plus directement qu'ils ont préféré accorder leur temps et leur attention à d'autres activités, comme cette locataire qui a pourtant une certaine

habitude de l'organisation d'une mobilisation collective :

**« Moi, je m'occupais à l'époque d'activité syndicale dans mon travail, donc ça suffisait largement, je n'avais pas envie de me mettre partout ! » (n°3, Garches, femme).**

Dans ces cas, la décision de ne pas participer est davantage présentée comme une action réfléchie et choisie, qui relève d'une préférence ou de la définition d'autres priorités. Il s'agit encore d'une contrainte de temps et d'énergie, mais présentée de telle façon dans les discours qu'elle apparaisse moins subie que délibérément choisie.

Enfin, pour une personne âgée, c'est la gêne de la fumée de cigarette qui est la première raison avancée pour justifier l'absence de participation aux réunions :

**« Moi je suis allergique, et ça fume là dedans comme des sapeurs, alors moi je tousse, je n'entends rien et en plus je gêne tout le monde. (...) Inutile de vous dire, ça fume, ça fume là dedans... Moi, je ne comprends pas ça, parce que quand on est en réunion, il ne faut pas fumer, embêter les gens. » (n°13, Gennevilliers, couple).**

La fumée de cigarette semble dans ce cas symbolique des difficultés de travailler ensemble pour parvenir à un résultat commun : certaines personnes sont ainsi dissuadées de participer car elles observent des désaccords sur la façon de se comporter en groupe. Ces difficultés apparaissent également chez des personnes qui se déclarent trop timides pour prendre la parole devant un public peu connu ou imposant et préfèrent adopter un comportement beaucoup plus discret.

Les habitants expliquent ainsi qu'il leur est matériellement difficile de participer à la négociation avec le maître d'ouvrage. Ils rencontrent en effet des difficultés pour dégager du temps et de l'énergie dans des modes de vie qui tendent à les absorber, et pour trouver leur place au sein du groupe d'habitants, ce qui demande de savoir prendre la parole et défendre ses arguments face à un groupe de personnes. Les habitants se heurtent ainsi à des obstacles importants pour participer à la concertation organisée. Pour les inciter à accomplir l'effort nécessaire pour les surmonter, leur motivation importante ; or leurs préoccupations concernent bien plus l'espace domestique que l'espace collectif.

### VII.1.3.2.Privilégier l'espace domestique

Les différents professionnels des organismes HLM considèrent que les habitants sont très individualistes, dans le sens où ceux-ci tendent à restreindre leurs préoccupations et leurs actions à leur seul intérêt personnel. S'il est évident que les personnes prêtes à se mobiliser pour une cause sont celles qui se sentent le plus concernées par elle, leur comportement peut ensuite évoluer de telle sorte qu'un intérêt collectif se dégage à partir des premiers engagements individuels. Ainsi, si les locataires décident de participer à la concertation tout d'abord pour défendre leur espace personnel, ils peuvent ensuite être amenés à jouer un rôle pour organiser une amélioration collective de l'espace. Mais selon les professionnels, la très grande majorité des habitants qui s'investissent dans les processus de concertation ne dépassent pas cette première étape, ne cherchant pas à développer une approche collective de la réhabilitation :

· *«Les gens sont très très individualistes. J'ai eu le cas à Renoir, vous avez une dame*

*qui est venue au groupe de travail, qui a fait des pieds et des mains pour être dans le groupe de travail, elle a mis le bazar dans le groupe de travail d'ailleurs, et dès que son appartement a été refait, on ne l'a plus revue. Il y a beaucoup de gens qui viennent pour leur appartement, à part ça... Le reste, la collectivité, c'est autre chose.* » (Pilote de chantier d'une société prestataire pour le compte de l'office municipal de Gennevilliers).

*« On vous laissait entendre quelque chose, c'est que sur 5-6 personnes, il y en avait 3 intéressantes, et les autres, c'était parler des problèmes personnels, plutôt que de parler des problèmes du voisin, en fait. Parce que les délégués n'ont pas pris ça, j'ai l'impression, enfin, il y en a un, oui, qui a vraiment pris ça à cœur, mais les autres ne sont pas allés voir leurs voisins, ni leur demander ; ce qu'on a ressenti, c'était leur petit problème personnel à eux, qu'ils essayaient de faire disparaître à un niveau général, et c'est tout. »* (Gardiennne de la résidence des Châtaigniers).

Ces propos sont confirmés par les habitants eux-mêmes. Un locataire de la résidence des Châtaigniers explique ainsi qu'il a décidé de participer à la concertation bien qu'il soit généralement très discret et réservé car il redoutait une atteinte à son intimité. Cette peur d'une dégradation de son appartement était extrêmement vive et transparait notamment à la fin de l'entretien où, étant alors plus en confiance, il insiste étrangement sur les termes : «J'ai craint, j'ai craint pour mon intimité». Cette crainte, supérieure à celle du regard et du jugement d'autrui, a été suffisamment forte pour l'inciter à agir. Mais sa motivation a trouvé ses limites dans la recherche de solutions rassurantes quant à cette crainte première et s'est révélée insuffisante pour porter sur l'ensemble de l'espace collectif.

Une autre locataire explique de la même façon, mais cette fois à Gennevilliers, pourquoi elle a souhaité participer à la concertation, alors qu'elle n'avait jamais pris part à aucune forme de vie associative auparavant :

*«Et ça vous semblait important de participer ? – Ah oui, parce qu'on voulait savoir, parce que moi, j'ai une cuisine encastrable, et moi, je ne voulais pas qu'ils me la démontent. Ils ne l'ont pas démontée, il y avait d'autres questions qui venaient, comme j'avais fait ma salle de bain, je ne voulais pas qu'ils me l'enlèvent, quoi. C'est pour ça qu'on a été aux réunions, et chacun disait, parce que tout le monde se posait des questions, parce que la réhabilitation, quand tout le monde en parlait, on avait l'impression qu'ils allaient nous démolir tout. En réalité, les gens étaient aux réunions pour savoir ce qu'ils allaient faire exactement. »* (n°2, Gennevilliers, femme).

Dans cette citation, les termes employés sont très révélateurs des représentations de la concertation de cette locataire. L'utilisation du terme «démolir» tout d'abord montre bien que la décision de participer est liée à la peur d'une dégradation exercée par l'organisme HLM dans les appartements. La répétition du mot «savoir» est à opposer à l'idée de négociation : tant que les travaux ne risquaient pas d'endommager leur espace domestique, les habitants pouvaient se contenter de se renseigner seulement, en suivant l'évolution du projet, mais sans souhaiter a priori intervenir pour obtenir des travaux souhaités. Enfin, cette motivation personnelle, visant à défendre les aménagements réalisés dans l'appartement (installation d'une cuisine aménagée ou réfection d'une salle

de bain), est présentée comme étant le comportement de tous les locataires participant aux réunions.

Ainsi, excepté une personne à Garches et trois ménages déjà impliqués dans la vie associative du quartier à Gennevilliers, les locataires qui ont participé aux concertations organisées par les bailleurs n'ont agi qu'en suivant des motivations liées à la défense de leur espace privé, craignant que les travaux ne viennent perturber l'intimité qu'ils étaient parvenus à construire. Ces personnes n'ont donc pu jouer de rôle de relais entre le groupe d'habitants et les organismes HLM, en jetant l'amorce d'une négociation collective, qui aurait ensuite pu se développer en devenant de plus en plus présente dans les représentations de l'ensemble des habitants. Aucune forme de mobilisation collective ne s'est mise en place, en raison de l'absence d'un consensus général sur les préoccupations, les objectifs, les moyens dont disposait le groupe et les actions à mettre en œuvre.

### VII.1.3.3. Absence d'un consensus mobilisateur

La mobilisation nécessaire à la poursuite d'actions collective ne peut se développer qu'à partir du partage d'un ensemble de représentations communes, reposant sur un consensus de base. Ces représentations concernent les raisons d'agir collectivement : craintes de dégradations et/ou souhaits d'améliorations, ainsi que les objectifs poursuivis. Ces objectifs peuvent être nombreux et porter sur des aspects différents de la réhabilitation. Il peut s'agir par exemple de défendre les aménagements réalisés dans les espaces domestiques (en définissant les critères d'un cheminement électrique discret ou en imposant la remise en état des revêtements), ou améliorer l'espace collectif (obtenir tel type de fenêtres isolantes ou la réfection des paliers), ou encore limiter la gêne due au chantier (éléments les plus demandés et obtenus par les locataires, en raison de la facilité à atteindre un consensus sur ce sujet particulier).

Une stratégie commune doit également être construite à partir de ces éléments, mais aussi par le biais de représentations communes sur les capacités du groupe à obtenir satisfaction (convaincre de la possibilité de négocier avec succès), sur les moyens à sa disposition et sur les actions à engager (monter une association, etc.).

L'analyse des discours des habitants montre que ce consensus de base n'a pas été construit. Tout d'abord, les locataires ne partagent pas tous des représentations selon lesquelles ils se considéreraient comme légitimes en cherchant à influencer collectivement l'organisme HLM. Les raisons de cette non légitimité des habitants à intervenir sont très différentes. Ainsi, une locataire accorde toute confiance aux professionnels des organismes HLM, au point de considérer qu'ils savent mieux qu'elle, finalement, les travaux qu'il convient de réaliser :

**«Ça [le déplacement des vide-ordures], vous n'avez pas pu le demander au moment de la réhabilitation, parce que ça aurait été plus facile de changer à ce moment là ? – Je n'ai pas pensé à ce moment là, c'est vrai que ça ne m'est pas venu à l'esprit. Je pense qu'eux sont plus à même de savoir, je pense qu'ils sont au cœur du problème, quand ils font des travaux...» (n°12, Garches, femme).**

Pour une autre locataire, l'absence de légitimité à négocier avec le bailleur est due à la

condition sociale, considérant qu'un bas statut social associé à un pouvoir financier faible empêche toute possibilité d'intervenir directement :

**« Je vois les gens chez qui je travaille, c'est impressionnant, les patrons sont propriétaires et copropriétaires, ils ont des réunions ponctuelles, ils parlent de ceci, de cela, des parkings, de ci, de ça, c'est incroyable comme ils sont bien renseignés sur ce qui se passe dans leur résidence. C'est toujours pareil, ils ont mis le prix, on en est tous là. – Eux ils ont payé leur appartement, mais vous aussi, vous payez, finalement, vous payez votre loyer... – Oui, mais nous, c'est dans le bas de gamme, eux, ils ont le droit de s'exprimer, le droit de s'opposer, le droit de poser des questions, mes patrons, c'est dans le haut de gamme, nous les ouvriers, c'est dans le bas de gamme. C'est ça, la différence, c'est encore la classe sociale, c'est ce qui nous empêche de faire un tas de choses. » (n°12, Gennevilliers, femme).**

Enfin, dans un dernier cas de figure, un locataire estime quant à lui que des immigrés qui bénéficient de la chance de vivre dans une ville aussi réputée que Garches n'ont pas intérêt à se faire remarquer en montrant qu'ils souhaiteraient des améliorations et engager une négociation qui pourrait les amener à s'opposer au bailleur :

**«Et les gens changent aussi maintenant. Les races sont différentes, je veux dire par-là que pas que des français, ça venait de tous les horizons, et c'est difficile de se mettre d'accord. Je veux dire par-là que quand un immigré a un appartement, dans une résidence comme celle-ci, il ne va pas commencer à manifester. » (n°8, Garches, couple).**

Que ce soit donc en raison d'un manque de connaissances ou de compétences par rapport au bailleur, d'un statut d'étranger ou d'un statut social jugé trop bas, ces habitants ne se considèrent pas ou ne considèrent pas une partie d'entre eux légitimes pour entreprendre quelque action que ce soit. Pour ces locataires, aucune mobilisation collective ne peut donc être envisagée, qui nécessiterait de partager des représentations communes d'une réelle capacité de négociation avec les organismes HLM.

D'autres habitants ne se considèrent pas comme appartenant à un groupe partageant un intérêt commun, refusant toute idée de cohésion : les représentations d'un groupe d'habitants bénéficiant d'un pouvoir collectif leur sont complètement étrangères. Ces deux locataires expriment ainsi leur impression d'absence de solidarité :

· *«Il y a peut-être eu des réunions, j'y ai été une ou deux fois, et puis c'est toujours les mêmes qui parlent, alors je n'y vais plus. Non, c'est toujours les mêmes qui discutent, qui nous pff.. Je n'aime pas tellement les commérages... – Et il y a eu des réunions seulement au moment de la réhabilitation ? – Il y en a je crois de temps en temps, une fois, j'y suis allée, ça ne m'a pas tellement plu... On n'a pas la même façon de... C'est ceux qui veulent qui parlent, ceux qui ont l'habitude, ceux qui ne parlent pas... Non, je n'y suis pas retournée. – Vous aviez l'impression que ça ne sert à rien ? – Non, ça sert peut-être à certains mais... » (n°9, Gennevilliers, femme).*

· *« Moi, qu'est-ce que vous voulez que je dise, moi, je suis toute seule, moi, je voulais bien tout, après tout, une femme seule, qu'est-ce que vous voulez... Je ne pouvais pas faire grand chose, alors... » (n°1, Garches, femme).*

La première locataire développe l'idée que les personnes qui participent activement à la concertation poursuivent un intérêt personnel et que seuls ceux qui savent parler en public et imposer leurs points de vue ont la possibilité d'être écoutés. Elle juge de la sorte son intégration au sein d'un groupe difficile, ce qui semble s'expliquer par un conflit latent avec ses voisins (elle confie par ailleurs au cours de l'entretien que ses voisins ne la saluent plus certainement à cause des aboiements de son chien). Mais que ce soit pour de telles difficultés de cohésion ou tout simplement pour une impression de solitude, comme l'explique la seconde locataire, les représentations d'un groupe solide pouvant négocier avec le bailleur ne peuvent être construites.

Un autre frein à la mobilisation collective est l'absence d'un consensus fédérateur sur le souhait des travaux à réaliser. Certaines personnes affirment de la sorte n'avoir eu aucune idée d'amélioration possible et de changement du projet initial :

- «Qu'est-ce que vous auriez aimé dire, comme changement ? – *Alors, je ne sais pas ! Aucune idée...*» (n°2, Garches, couple).

Pour d'autres, le manque de connaissances sur les capacités des organismes à réaliser des travaux d'une telle ampleur les a empêchés d'imaginer à l'avance les améliorations qu'ils auraient pu négocier :

- «Mais vous, avant les travaux, vous aviez envie d'avoir certains travaux ? – *Non, je n'y pensais même pas, je savais bien que... Vu les frais que ça entraînait, non. On ne pensait pas qu'ils allaient faire ça !*» (n°7, Garches, couple).

Enfin, pour d'autres, toute forme de travaux représentant un danger de dégradations de leurs réalisations personnelles, des améliorations effectuées directement par les bailleurs ne sont même pas envisageables :

- «Et sinon, vous auriez aimé qu'ils fassent certains travaux ? – *Non, j'aurais pas voulu qu'ils touchent mon intérieur.*» (n°4, Gennevilliers, femme).

Ces citations sont révélatrices de l'absence de souhaits personnels quant aux travaux à réaliser, mais aussi de représentations partagées sur des améliorations collectivement attendues ou demandées, qui seraient venues spontanément à l'esprit des personnes répondant à ces questions. Ces locataires n'ont pas connaissance d'une attente collective clairement formulée et revendiquée auprès de l'organisme HLM.

Ainsi, les habitants n'ont pas construit de représentations communes sur leur légitimité, leurs souhaits et leurs capacités de négociation, à partir desquelles ils auraient pu intervenir directement et collectivement sur la réalisation des transformations entreprises. Cette absence de mobilisation est également due aux motivations des personnes qui ont participé activement à la concertation mise en place par les organismes HLM et qui se sont bien plus préoccupées de l'espace privé que de l'espace collectif, ainsi qu'aux obstacles matériels (manque de temps, difficultés relationnelles au sein du groupe) difficiles à surmonter pour nombre de personnes.

Cette faible mobilisation est donc due à une identification trop faible de l'espace collectif : c'est parce que les habitants ne partagent pas de représentations d'un espace

commun qui peut être amélioré par une action collective qu'ils interviennent si peu dans le processus de concertation, quelles que soient les approches de communication et de conduite des opérations adoptées par les deux organismes HLM. Les locataires ne montrent pas dans leurs discours qu'ils se considèrent comme étant, en partie moins, à l'origine des transformations de l'espace matériel collectif réalisées, alors qu'ils tenaient à préciser les stratégies de négociations avec les ouvriers qu'ils ont pu mettre en œuvre dans l'espace domestique. La réhabilitation ne constitue donc pas une phase d'appropriation plus soutenue de l'espace collectif par des comportements visant à intervenir directement et collectivement sur l'espace matériel.

Les transformations réalisées dans le cadre de la réhabilitation ne font pas l'objet de comportements d'appropriation consistant en une large participation à la conception du projet, avant la phase de travaux, qui pourraient conduire le groupe d'habitants à s'identifier à l'espace collectif en imaginant les modifications à réaliser. Une fois celles-ci choisies et effectuées par le bailleur, les habitants ne tendent pas davantage à construire une identité socio-spatiale en utilisant ces transformations comme des symboles, que ce soit en les ignorant, à l'exemple de la mosaïque représentant Paul Eluard, ou parce qu'ils ne s'y reconnaissent pas, à l'exemple de l'embellissement de la cité des Châtaigniers.

## **VII.2.Des transformations de l'espace matériel peu significatives pour les habitants.**

---

*Deux éléments favorables à la construction d'une identité socio-spatiale de l'espace collectif, reposant sur la transformation de la matérialité de l'espace, peuvent être observés : d'une part, l'office municipal de Gennevilliers a fait réaliser un portrait du poète Paul Eluard sur l'un des pignons de l'immeuble dans le but de créer un élément identitaire symbolique fédérateur et d'autre part, le groupe 3F a réalisé un embellissement très perceptible de la résidence. Mais ces deux modifications matérielles, destinées à permettre aux habitants d'engager un processus identificatoire au lieu transformé, apparaissent peu dans les discours des locataires rencontrés et n'engendrent pas la construction de nouvelles représentations identitaires en association avec l'espace matériel.*

### **VII.2.1.Le portrait de Paul Eluard peu évocateur.**

Dans le quartier du Fossé de l'Aumône, chacun des onze immeubles qui le composent possède un nom spécifique, qui est celui d'un personnage célèbre : Mozart, Romain Rolland, Robespierre, etc... Au moment de la réhabilitation des bâtiments, l'office municipal a fait réaliser sur un mur pignon pour chacun des bâtiments un immense portrait en mosaïque du personnage qui donne son nom à l'immeuble. Ces portraits sont dévoilés lors d'une séance d'inauguration qui rassemble les habitants, les élus et les professionnels de l'office HLM, lors de festivités. A la fin des travaux effectués sur l'ensemble du quartier du Fossé de l'Aumône, de nouvelles manifestations festives, plus nombreuses encore, ont été organisées.

### VII.2.1.1. Une inauguration symbolique pour la municipalité.

L'organisme HLM et la municipalité tiennent à marquer l'identité des différents quartiers et bâtiments de Gennevilliers en utilisant leurs noms dans leurs activités de gestion du parc et de communication avec les locataires. Poursuivant cette démarche, ils ont décidé de faire réaliser des portraits des personnages qui donnent leur nom aux immeubles, afin que ces images soient porteuses de sens pour les habitants des immeubles concernés et du reste de la ville. Le portrait devient de la sorte le nouveau symbole de l'immeuble et de ses habitants, suite à la période de réhabilitation. Pour la municipalité et l'office, l'élément matériel que constitue le portrait rend plus perceptible la référence au nom du lieu et peut devenir le support de représentations identitaires.

La réalisation du portrait et son inauguration, qui permet de le mettre en valeur, sont donc importantes pour le maire et le président de l'office qui ont décidé de l'organiser de façon systématique à la fin de chaque réhabilitation d'un ou de quelques immeubles du quartier du Fossé de l'Aumône et de communiquer sur chacun des événements. Ainsi le journal de la ville (Gennevilliers Magazine) comme le journal de l'office (Agora) couvrent systématiquement ces manifestations.

L'article d'Agora présentant l'inauguration de l'immeuble Paul Eluard raconte :

**« Le samedi 14 décembre, les cuivres du groupe Pentatonic étaient au rendez-vous pour fêter la fin des travaux de réhabilitation de trois immeubles. Jacques Brunhes, député-maire, et Roland Muzeau, conseiller général, étaient présents. Chaque immeuble s'orne désormais d'une mosaïque réalisée par le plasticien Michaël Gaumnitz à l'effigie du poète Paul Eluard, de la romancière Georges Sand et du fondateur du Parti Ouvrier Français Jules Guesde. Ce sont des membres des groupes de travail : M.M., P.R., G.M. et des élus du quartier, Marc Faugères, Chantal Clabaut, et Mireille Rustin qui ont découvert les œuvres. »**<sup>26</sup>

En soulignant la présence du maire de la ville et du conseiller général, l'auteur de l'article montre l'importance de l'événement. Il se veut également pédagogue en précisant à quel titre les personnages qui donnent leur nom aux bâtiments sont devenus célèbres, et le rappel de ces noms illustres, comme le fait d'évoquer le nom de l'artiste auteur des mosaïques et la présence des personnalités de la ville, apporte un certain prestige à l'inauguration. Citer les noms des personnes qui ont participé à la concertation est à la fois une façon de souligner l'importance de leur participation, en leur offrant une certaine forme de renommée, et de rappeler que la réhabilitation est une opération qui concerne les habitants au premier chef. Enfin, la mention des «cuivres» du groupe de musique invité pour l'occasion rappelle l'ambiance festive dans laquelle s'est déroulée l'inauguration des trois bâtiments.

La fin des travaux sur l'ensemble du quartier du Fossé de l'Aumône a donné lieu à une inauguration encore plus festive, organisée par le comité de quartier. La mosaïque du dernier bâtiment réhabilité a été découverte de la même façon que lors des inaugurations précédentes, donnant lieu à de nouvelles allocutions, plus longues, des élus invités, une

---

<sup>26</sup> Agora, Revue de l'OPMHLM de Gennevilliers, n°27, mars 1997.



tribune ayant été installée sous le préau de l'école voisine. Ces discours ont été suivis d'un vin d'honneur, d'un feu d'artifice, d'un repas et d'un bal dans le gymnase à proximité. Ces festivités ont donné lieu, comme les précédentes, à de nombreux articles dans les journaux de la ville et de l'office. Dans un dossier de Gennevilliers Magazine<sup>27</sup> réalisé spécialement sur la réhabilitation, une des photographies choisies pour illustrer ce sujet montre un drapeau français qui s'abaisse pour révéler la mosaïque du portrait d'Auguste Renoir, sur le dernier bâtiment du Fossé de l'Aumône réhabilité.

Le soin apporté à la mise en scène de ces inaugurations et à la communication réalisée à leur sujet est révélateur de la portée symbolique que les élus souhaitent en donner. Ces manifestations festives permettent à la municipalité et à l'office HLM de valoriser leurs actions, en montrant qu'ils associent la fin de l'opération de réhabilitation à un moment important et joyeux. La fête organisée s'apparente à une cérémonie commune permettant de marquer le passage d'une phase de travaux pénibles pour les habitants à une phase d'usage des bâtiments rénovés, rendus plus beaux, plus confortables et agréables. La rupture entre une période passée et une période à venir, qui démarre sous les signes de la gaieté et qui doit se révéler prometteuse, est ainsi clairement marquée, par l'organisation de la fête montrant toute l'importance accordée à l'évènement.

#### **VII.2.1.2. Un portrait très rarement mentionné par les professionnels et les habitants.**

Mais si les élus et les dirigeants de l'office cherchent à faire des portraits des symboles identitaires, notamment par le biais des cérémonies d'inauguration, les professionnels de l'organisme HLM rencontrés n'ont pas la même attitude. Le portrait n'a pour eux guère d'importance, puisqu'ils ne l'évoquent pas lorsqu'ils sont amenés à décrire la réhabilitation. Seule la gardienne de l'immeuble mentionne la réalisation du portrait de Paul Eluard, lorsqu'elle évoque la nouvelle apparence du bâtiment après travaux :

***«C'était comment [avant la réhabilitation] ? J'ai du mal à imaginer... – C'était... Je ne sais même plus. Il n'y avait rien, c'était nu, c'était le béton, le béton sur le béton, tandis que là, il y a de la couleur, ils ont fait de la couleur, chaque bâtiment a sa couleur. Et puis on a mis, il y a eu des portraits de faits sur chaque bâtiment pour bien structurer, Paul Eluard, Sand, Guesde, tout le Fossé. A chaque extrémité de bâtiment, ils nous ont mis... ça définit bien chaque... et puis ces couleurs, parce qu'ils ont fait un petit jeu de couleurs, claires, mais quand vous passez le long de la route, ça tape quand même, par rapport à avant.»***

Dans ces propos, la réhabilitation est présentée comme une transformation importante de l'aspect extérieur des immeubles. Les mots employés pour décrire leur apparence initiale : «rien», «nu», «béton sur béton», évoquent une architecture monotone et grise, sans aucun élément remarquable, ni contraste de couleur, de matière ou de forme. Les bâtiments semblent noyés dans un quartier urbain uniforme et terne, dont le matériau principal (le béton) est généralement associé à une ambiance peu chaleureuse et accueillante. Par opposition, la gardienne décrit le nouvel aspect des immeubles par les mots «ça tape quand même», montrant ainsi d'une part que le changement est

---

<sup>27</sup> Numéro de janvier 1997

particulièrement visible et d'autre part que les bâtiments se remarquent et se distinguent clairement après les travaux. Cette transformation est due à la fois au changement des couleurs et à la réalisation des portraits, qui sont associés dans ces propos de telle sorte que leurs effets soient présentés comme étant similaires.

Pour la gardienne, la présence des portraits permet donc, au même titre que les jeux de couleurs, de marquer l'espace, de faire en sorte que les bâtiments attirent les regards tout en devenant plus lisibles. De même que «chaque bâtiment a sa couleur», les portraits permettent de «bien structurer», ce qui traduit la construction d'une forme d'identité de chacun des bâtiments qui se distinguent les uns des autres. Mais les mots semblent manquer à la gardienne pour développer cette idée et ses phrases restent inachevées : «A chaque extrémité de bâtiment, ils nous ont mis... ça définit bien chaque...». Ces hésitations sur la formulation de cette idée révèlent que cette conception des portraits comme des éléments symboliques identitaires est rarement exprimée, donc peu présente dans les représentations collectives.

Les habitants mentionnent également très rarement la présence des portraits en mosaïques ou les festivités auxquelles leur inauguration a donné lieu. Alors que l'inauguration a été un moment fort de la réhabilitation et que les portraits participent de la modification globale des immeubles, généralement décrite très minutieusement par les habitants, seule une personne évoque ce changement d'une phrase rapide :

**«Le fait qu'ils aient refait les façades, vous ne trouvez pas ça plus joli ? – Oui, c'est plus joli, avec le PVC, sauf notre dessin à nous, je ne le voyais pas comme ça, Paul Eluard. C'est vrai, ça fait bizarre. » (n°8, Gennevilliers, couple).**

Ainsi, non seulement les habitants ne citent pas spontanément, de façon générale, le portrait effectué, mais le seul locataire qui le mentionne a une approche négative, en se montrant déçu de la réalisation. Cette personne avait développé une image personnelle de Paul Eluard, à laquelle ne correspond pas la réalisation de l'artiste, ce qui rompt le processus identificatoire qui avait pu être initié par l'évocation du seul nom de l'immeuble.

Si la réalisation des portraits révèle la volonté des élus et des responsables de l'office de créer, au travers de la réhabilitation, des éléments de marquage symboliques de l'espace, permettant aux habitants d'associer le groupe qu'ils forment au lieu qu'ils occupent, les locataires tendent à ignorer ces symboles. De façon parallèle à Garches, les transformations réalisées dans le cadre de la réhabilitation ne constituent pas un symbole constructif d'une identité socio-spatiale, même si la majorité des habitants estiment que l'embellissement de la résidence est une réussite.

## **VII.2.2 Un embellissement de la résidence sans effet sur l'identité socio-spatiale**

Alors qu'à Gennevilliers les habitants ne soulignent que très rarement le changement esthétique des immeubles suite aux travaux de réhabilitation, les locataires de la résidence des Châtaigniers montrent qu'ils y sont sensibles. Ce sujet est donc souvent abordé dans les entretiens et les habitants rencontrés sont unanimes pour affirmer que le changement est positif, les bâtiments ayant bien plus belle allure qu'avant les travaux.

### VII.2.2.1. Un embellissement reconnu et apprécié par les habitants

La très grande majorité des habitants de la résidence des Châtaigniers rencontrés précisent qu'ils sont satisfaits des travaux de réhabilitation notamment parce que l'esthétique des immeubles a été améliorée, alors que cette source de satisfaction n'apparaît quasiment pas dans les propos des locataires de l'immeuble Paul Eluard. La réhabilitation est dans ces cas appréciée parce qu'elle a amélioré l'espace matériel collectif. Les travaux que citent les habitants comme étant les plus importants à leurs yeux concernent les nouvelles décorations des façades, des halls d'entrée, des espaces verts entre les immeubles :

- «Donc en conclusion, la réhabilitation, ça vous a plu... – *Globalement oui, ça a quand même une autre tête, je ne sais si vous avez vu des photos d'avant, (...) ça a quand même une autre tête que ce que c'était avant ; avant, ça faisait un peu vieillot...* » (n°3, Garches, femme).
- «Et vous étiez contents qu'ils fassent des travaux ? – *Oui, parce que ça améliorerait quand même un peu le cadre !*» (n°4, Garches, couple).
- «Qu'est-ce que ça a surtout changé pour vous la réhabilitation, qu'est-ce que vous avez préféré ? – *Ce que ça a changé... déjà des immeubles plus beaux, donc l'esthétique. Au point de vue esthétique, d'abord, ça a apporté beaucoup.*» (n°12, Garches, femme).
- «Et qu'est-ce que ça a changé surtout pour vous, la réhabilitation ? – (lui) *Ca fait un peu plus beau, quand même, c'est plus beau qu'avant, et puis ils ont refait le paysage aussi, le jardin.*» (n°2, Garches, couple).
- «Qu'est-ce qui vous a le plus plu dans la réhabilitation ? – Dans tout ce qui a été fait ?... *Le balcon, ah oui, il est beau notre balcon ! (...) Il est joli le balcon, qu'avant c'était un tas de pierre, enfin, un mur, donc c'était tristounet, en plus, c'est gai, maintenant, on a des plaques, on a tout l'extérieur qui est plus clair, avec le bleu, non, c'est joli, non, non !*» (n°5, Garches, femme).

Pour ces habitants, la réhabilitation est avant tout une transformation valorisante du cadre de vie. Les descriptions de l'état initial des immeubles ne sont pas très négatives. Les bâtiments ne sont pas présentés sous un aspect particulièrement laid ou dégradé et les mots employés qui évoquent ces idées restent nuancés : «ça faisait un peu vieillot», «c'était tristounet»... Les travaux ne sont donc pas considérés comme une remise à niveau d'un patrimoine très dégradé, mais bien comme une amélioration d'un cadre de vie vieillissant.

Les descriptions de la transformation subie par les immeubles sont généralement élogieuses. Les habitants apprécient la nouvelle esthétique des façades et l'architecture des balcons, trouvant que le résultat final est «plus beau» ou «plus joli». Dans leurs descriptions, les locataires associent souvent cette nouvelle harmonie visuelle à une ambiance agréable, chaleureuse, par opposition à la tristesse qui se dégageait des anciennes constructions. Les notions d'ordre et de propreté viennent compléter ces descriptions, dans le sens où les immeubles sont considérés comme plus propres alors

qu'ils étaient devenus salis et usés par le temps :

- « *Ah et puis l'aspect extérieur, c'est quand même important, parce que bon, quand on arrive dans la résidence, c'est plus joli de voir les murs propres. C'est plus agréable... Et puis la verdure...* » (n°10, Garches, couple).

Les critères esthétiques, l'ambiance agréable et la propreté sont associées dans la description du nouvel espace collectif comme ces notions l'ont été dans les descriptions de l'espace domestique (cf. III.1.1.). Il s'agit des caractéristiques principales permettant aux habitants de s'approprier les lieux, la propreté étant essentielle pour montrer le respect de l'ordre et des normes, favorisant de la sorte l'impression de «se sentir chez soi».

Néanmoins, si ces caractéristiques positives sont exprimées et présentées comme importantes, les mots utilisés pour les décrire restent assez faibles, neutres et généraux. Cette position, d'une appréciation globale positive mais relativement modérée, est la plus courante. Quelques locataires cependant insistent sur leur satisfaction quant à la valorisation de la résidence en employant des mots forts ou en soulignant certains détails, comme ces deux personnes :

- « *Maintenant, ils nous envient un peu, les gens, de cette magnifique résidence. Elle est belle maintenant, la résidence. Les gens nous envient, les gens qui habitent dans les coins pas encore rénovés, comme toute la ville n'est pas encore rénovée pareil. Les gens sont un peu jaloux.* » (n°9, Garches, homme).
- « *C'est très joli, le soir, quand il y a des couchers de soleil, sur la bande grise, elle devient mauve, c'est vraiment très joli.* » Gardiens de la résidence des Châtaigniers.

Le terme «magnifique», la poésie du changement de couleur par le coucher de soleil, la supposition du sentiment d'envie et de jalousie que doivent éprouver les autres habitants sont révélateurs d'une très grande satisfaction quant à la nouvelle apparence des immeubles, exprimée de façon toute personnelle et non conventionnelle. Ainsi, la réhabilitation est globalement considérée comme une réussite esthétique, selon le constat unanime d'un embellissement de la résidence, et les habitants expriment leur appréciation de façon plus ou moins personnalisée par rapport à cette idée générale.

Pour certains habitants, cet embellissement correspond à une valorisation sociale : non seulement la résidence est pour eux plus jolie, mais elle a aussi gagné en prestige, les nouvelles réalisations étant considérées comme représentantes d'une classe sociale supérieure. Cette impression d'une élévation de standing s'exprime notamment par une distinction d'autant plus marquée avec les logements sociaux généralement dévalorisés, et même des logements locatifs en général :

- «(lui) *Mais c'est ce que disent les gens aussi, les gens qui ont des propriétés, quand ils viennent ici, ils disent que ça ne fait pas HLM. (elle) C'est pour ça qu'on s'y plaît.*» (n°4, Garches, couple).
- «*Vous savez malgré tout, on a énormément de gens qui viennent nous demander si les appartements ne sont pas à acheter ici.* » Gardiens de la résidence.

Grâce à la qualité architecturale des réalisations, les habitants peuvent comparer leur résidence à une copropriété et ils justifient ce niveau équivalent par la confusion que font les acheteurs potentiels entre les appartements de la résidence et des appartements à vendre. Ces locataires ont ainsi l'impression de bénéficier de la valorisation qui s'attache au statut de propriétaire, même s'ils ne jouissent pas réellement de ce statut.

Une autre forme d'expression de la valorisation sociale ressentie grâce à l'amélioration réussie de l'allure de la résidence réside dans le choix des termes utilisés pour décrire les nouvelles réalisations :

- *« Ils nous ont changé les balcons, ça fait smart, ça fait beau, vous avez pu constater ! ça donne un chic à la résidence, c'est certain ! (...) Les balcons, ce n'était pas comme ça, c'était du ciment, c'est vrai que ça a pris un autre caractère, mais dans l'ensemble, les gens de la résidence sont satisfaits. Moi, personnellement, c'est vrai que ça a un autre look, pour parler comme les jeunes. »* (n°8, Garches, couple).
- *« [commentaire de photographies des immeubles avant et après réhabilitation] Quand vous voyez ces façades comme ça, de cette couleur-là, et après, ça n'a plus rien à voir. Il faut avouer que c'est beaucoup plus joli. C'est simple mais classe quand même... »* Gardiens de la résidence des Châtaigniers.
- *« Ça a quand même donné un cachet, ça a donné quelque chose, quand même. »* (n°2, Garches, couple).
- *« L'extérieur, bon, ça donnait un bon coup de cachet. »* (n°12, Garches, femme).

Les termes «smart», «chic», «caractère», «classe» et «cachet» expriment chacun la même représentation du cadre de vie, qui n'est plus perçu comme étant d'un niveau moyen, mais qui se distingue d'un aspect commun par une certaine forme d'élégance. La nouvelle propreté, la modernité des façades et des halls, le soin apporté à l'entretien des espaces verts, la qualité architecturale des améliorations effectuées constituent pour ces locataires les signes distinctifs d'un habitat d'une classe sociale supérieure.

En jugeant la qualité de cet embellissement résultant de la réhabilitation, les habitants s'approprient l'espace collectif modifié selon le même processus par lequel ils s'approprient les transformations de l'espace domestique en le critiquant au regard de ses qualités fonctionnelles et esthétiques (cf. VI.3.2.). Mais tandis que chaque ménage dresse un bilan très personnel des effets de la réhabilitation dans son espace privé, par rapport à ses propres pratiques d'usage et de décoration, le groupe d'habitants produit, via la communication de voisinage, une image collective valorisée de l'espace matériel commun, par rapport à laquelle chaque individu peut ensuite se positionner. Mais l'embellissement ne devient pas pour autant le symbole d'une nouvelle identité par valorisation sociale, car l'image construite tend à ignorer l'association entre le cadre de vie et ses occupants. Nombre d'habitants sont ainsi convaincus que l'organisme HLM a amélioré l'aspect des bâtiments pour préserver la réputation de la ville de Garches, indépendamment donc de leurs occupants. Les habitants ne développent donc pas de nouveaux comportements d'usage de l'espace collectif, bien qu'ils soient unanimes à en reconnaître l'amélioration.

### VII.2.2.2. Un embellissement auquel les habitants ne s'identifient pas.

Si les habitants l'immeuble Paul Eluard considèrent que l'office HLM de Gennevilliers a décidé d'entreprendre la réhabilitation de leurs immeubles d'abord pour mettre aux normes des bâtiments devenus vétustes, les locataires de la résidence des Châtaigniers, sans négliger cette raison, en avancent une autre. Pour eux, le groupe 3F et le maire de Garches souhaitaient avant toute chose améliorer l'apparence des immeubles. Deux personnes expliquent que, selon elles, l'opération de réhabilitation était destinée à préserver la réputation de ce quartier de la commune :

- *« Et pourquoi ils ont décidé de réhabiliter, vous pensez ? – Parce que c'était vieux, cette résidence a été construite dans les années 60. Alors ça faisait quand même, ça commençait à se dégrader, ça avait besoin d'être fait. C'est pour ça qu'ils l'ont fait d'ailleurs, ils ne pouvaient pas laisser ça comme ça, ça serait devenu une vraie zone, ici, et pour une ville comme Garches, ils ne pouvaient pas laisser ça comme ça, là, c'est le maire. »* (n°1, Garches, femme).
- *« Et pourquoi 3F a décidé de réhabiliter, vous pensez ? – (lui) Je ne sais pas. Tout ce que je comprends d'abord, c'est qu'ils n'étaient plus aux normes pour l'électricité. (elle) Ou alors, c'est pour autre chose, c'est dû à un côté prestige. (...) pour l'aspect extérieur, je pense que c'est pour donner une... les balcons, c'est vrai, je ne sais pas si c'est parce que le maire n'habitait pas loin... »* (n°8, Garches, couple).

Les expressions utilisées dans ces citations : «une vraie zone», «prestige» sont fortes et leur opposition laisse entendre que la réhabilitation est considérée comme une véritable transformation esthétique, permettant de modifier très profondément l'apparence de la résidence. Pour ces habitants, la municipalité a montré sa volonté d'améliorer l'image du quartier, les travaux n'étant pas entrepris prioritairement pour le confort des locataires, mais bien pour préserver la bonne réputation de la ville. A ce titre, l'opération de réhabilitation est pour ces habitants indissociable de l'embellissement qu'elle a entraîné, qui représentait son premier objectif, alors que cette dimension de la réhabilitation est souvent entièrement absente des discours des habitants de Gennevilliers.

Ces habitants, qui considèrent que l'embellissement et l'ensemble de la réhabilitation ne leur étaient pas destinés, sont amenés à se déclarer insatisfaits, car ils attendaient d'autres travaux d'amélioration du confort et regrettent de n'avoir pas été entendus. L'approche stratégique développée par le groupe 3F, qui vise à obtenir une solution satisfaisante pour tous les locataires sans pour autant répondre finement à leurs attentes, montre ici ses limites (cf.V.3.). Au-delà d'un sentiment d'insatisfaction, un locataire estime que la visite des conseillers municipaux, qui n'ont regardé que les réalisations extérieures et non les installations intérieures qui nécessitaient elles aussi, selon lui, des améliorations, est un affront :

- *« Donc ils ont fait quelque chose, regardez comme c'est joli [ton ironique], mais enfin bon, que c'était plus aux normes, donc c'était déjà une bonne chose, qu'ils nous changent, mais moi, personnellement, en ce qui me concerne, la réhabilitation, ce n'est pas seulement l'extérieur, comme les conseillers municipaux sont venus, parce*

*qu'on leur a fait visiter que l'extérieur. Et moi j'aurais préféré qu'on fasse visiter à ces messieurs l'intérieur des maisons, (...) à ces gens là, c'est l'intérieur des appartements qu'il aurait fallu faire visiter, et non l'extérieur, l'extérieur était beau. »* (n°8, Garches, couple).

Dans ce cas, l'embellissement de la résidence est constaté et apprécié mais il est considéré comme le résultat d'une démarche visant à satisfaire les habitants de la ville de Garches plus que les locataires des appartements. L'identification aux nouvelles réalisations est de ce fait rendue difficile : cet habitant tend à ne voir dans la nouvelle matérialité de l'espace que le symbole d'une volonté politique d'amélioration esthétique du quartier et non le symbole d'une valorisation sociale réalisée par le groupe d'habitants lui-même. Cette valorisation sociale à laquelle correspondrait l'embellissement est d'autant plus difficile à percevoir et à mener que les locataires de la résidence n'adoptent pas de nouveaux comportements d'usage qui soient perçus collectivement.

Bien que les habitants soient unanimes pour affirmer que leur résidence est beaucoup plus jolie après l'opération de réhabilitation, une seule personne note que cette amélioration a eu un effet sur les comportements des locataires. Elle souligne ainsi que les habitants tentent de participer à l'effort d'embellissement entrepris, en entretenant mieux et en décorant leur balcon, de telle sorte que l'ambiance de la résidence s'en trouve améliorée :

*« On voit les gens plus sortir, dans un certain sens, et puis, ils décorent plus leur balcon, ça y fait déjà, ça, c'est plus gai. C'est vrai qu'on a tendance à mettre des plantes, à bien organiser notre... pour ne pas que ce soit le chantier, disons, c'est vrai qu'avant les tapis dépassaient un peu des balcons, non, maintenant, les gens respectent. Moi, c'est ce que je vois quand je descends de ce côté là, les gens respectent un peu plus, l'ambiance, c'est plus gai, plus propre. Je pense que tout le monde, maintenant que c'est fait, essaie de garder tout net, voir quand même des bâtiments propres, parce qu'on connaît des résidences, c'est pas très... joli à voir, pas très jojo, c'est un peu le chantier, on voit un peu tout, que là, ça fait une belle petite résidence, malgré que c'est des HLM, donc les gens respectent, beaucoup plus qu'avant. »* (n°5, Garches, femme).

La notion de respect qui apparaît souvent dans cette citation indique que les habitants tendent à modifier leurs comportements pour prendre en compte l'embellissement de la résidence, pour le mettre en valeur et le préserver. La comparaison avec un endroit repoussoir est révélatrice de la valorisation de l'image de l'espace collectif que permet l'adoption de ces nouveaux comportements (cf. III.2.3.). Dans ce cas, c'est à la fois l'espace collectif matériel et l'ensemble de ses occupants qui bénéficient d'une amélioration de leur image, le lien entre l'espace matériel et le groupe étant mis en évidence par les transformations complémentaires réalisées par les habitants dans l'adoption de leurs nouveaux comportements d'usage.

Mais cette description de nouvelles pratiques reste isolée : seule cette locataire en fait état, alors que l'ensemble des autres personnes rencontrées ne constatent rien de similaire. Il s'agit donc d'un simple indice ténu d'une évolution des comportements, qui

reste éphémère, de faible ampleur ou peu importante aux yeux des autres locataires pour qu'ils ne la mentionnent pas.

L'appropriation de la résidence par ses habitants par une valorisation de son image, qui érigerait l'embellissement unanimement constaté en un symbole d'une nouvelle identité socio-spatiale, reste ainsi limitée, car les locataires tendent à ne pas se reconnaître dans les transformations matérielles réalisées. Si l'approche développée par le groupe 3F, qui a privilégié les travaux destinés à améliorer l'apparence des immeubles, a entraîné une appropriation peu aboutie par valorisation de l'image de l'espace collectif, l'approche développée par l'office de Gennevilliers, qui a privilégié la communication et la solidarité dans la conduite de l'opération, a entraîné quant à elle une appropriation éphémère de l'espace collectif par une modification momentanée des pratiques relationnelles spatialisées.

### **VII.3. Une évolution éphémère des pratiques relationnelles à Gennevilliers.**

---

*Les habitants ont engagé, avant la réhabilitation, un processus d'appropriation de l'espace collectif par l'institution et le respect général d'une norme relationnelle consistant à contrôler les relations de voisinage afin de préserver l'intimité de chacun tout en conservant une ambiance collective courtoise (cf. IV.3.). Si aucune modification de ces comportements n'est observable à travers les propos des habitants à Garches, les locataires de l'immeuble Paul Eluard ont été amenés à développer des relations plus étroites à la fin de l'opération de réhabilitation.*

*L'amicale des locataires a en effet décidé d'organiser un repas dont le but affiché est d'inciter les habitants à se découvrir et à se parler, suite aux travaux de réhabilitation. Les personnes à l'initiative de cette petite fête souhaitaient développer la convivialité au sein du bâtiment, en utilisant les limites de l'espace collectif comme support de cette action : il fallait et il suffisait d'habiter l'immeuble Paul Eluard pour être convié au repas. Mais le départ hors de Gennevilliers des personnes organisatrices a entraîné la disparition de ces soirées, dont la tenue se heurtait par ailleurs à de multiples obstacles. En ce sens, la dynamique de rapprochement entre les habitants de l'immeuble impulsée par l'opération de réhabilitation est restée éphémère.*

#### **VII.3.1. Le repas des habitants de l'immeuble Paul Eluard modifie les pratiques relationnelles**

Outre son activité de défense des habitants dans le cadre des travaux de réhabilitation, l'amicale des locataires de l'immeuble Paul Eluard a organisé un repas durant plusieurs années consécutives, qui permettait de rassembler les habitants de l'immeuble et de leur offrir une occasion de nouer des contacts. Ce repas était annuel, en soirée, et avait lieu dans une école toute proche. Un traiteur était chargé de la préparation du repas tandis que les organisateurs effectuaient le service. Le repas se poursuivait ensuite par de la musique et des danses.

Pour les membres de l'amicale, cette idée a rencontré un bien plus grand succès



auprès des habitants que la mise en œuvre de la concertation :

· « *J'ai vu personne pleurer parce que l'amicale n'existait plus, par contre j'en ai vu bien tristes parce qu'il n'y avait plus le repas.* » (n°5, Gennevilliers, homme).

L'analyse des entretiens confirme ce succès : d'une part, sept ménages abordent spontanément ce sujet et d'autre part, seul un ménage sur treize qui abordent la question, spontanément ou non, n'a jamais entendu parler d'un tel repas. Plusieurs personnes soulignent que ce repas a permis de rassembler plusieurs dizaines de locataires à chaque fois qu'il a été organisé et que l'ambiance y était chaleureuse et festive. Tous les habitants qui s'y sont rendus, excepté une locataire, disent avoir passé un agréable moment et tous les ménages considèrent que l'organisation du repas est une bonne chose.

### **VII.3.1.1. Un repas comme une conséquence de la réhabilitation.**

A l'origine de l'idée d'organiser ce repas, on retrouve le couple qui a créé l'amicale de locataires. Ces personnes, par ailleurs très investies dans la vie associative à Gennevilliers et participant au comité de quartier mis en place par la municipalité, ont certainement été influencées par les initiatives d'autres habitants, d'autres amicales et de la Ville. Néanmoins, ce ménage prend soin de préciser clairement que l'organisation de ce repas fait suite à l'opération de réhabilitation :

· « *(lui) Ça, ça fait partie de l'animation du quartier. (elle) Il faut dire aussi que nous, après la réha, dans le bâtiment, suite à la réha, on fait un repas tous les ans maintenant.* » (n°7, Gennevilliers, couple).

De même, à la question portant sur les effets de la réhabilitation sur les relations entre les habitants, seul ce couple répond que ces effets ont été très positifs, en l'expliquant par les conséquences de l'organisation du repas :

· « *(lui) Lorsqu'on a un problème dans le bâtiment, chacun maintenant prévient l'autre, c'est surtout le repas en fin d'année qui a amélioré les choses, (...) (elle) Alors ça, c'est suite vraiment à la réha. (lui) C'est suite à la réha, ça, ça permet que quand il y a un problème, c'est plus... (elle) Parce qu'on a quand même fait du porte à porte, pendant la réha. [soupon]. Des fois, presque toutes les semaines.* » (n°7, Gennevilliers, couple).

Pour ces personnes, l'amicale a été créée dans la dynamique de la concertation mise en œuvre au moment de la réhabilitation et son rôle consistait à la fois à défendre les locataires face au bailleur et à développer la convivialité et la solidarité au sein de l'immeuble. Pour ces habitants, l'idée de l'organisation d'un repas est ainsi venue des premiers rapprochements entre les voisins observés lors de la réhabilitation, notamment lors de la phase «de porte à porte» : il s'agissait de produire des effets similaires à ceux de la concertation. En ce sens, réhabilitation et organisation du repas étaient intimement liés pour les personnes qui ont souhaité réaliser ces soirées.

### **VII.3.1.2. Un repas organisé sur une base spatiale.**

La seconde caractéristique de ce repas, clairement mise en évidence par le couple qui l'organise, est de rassembler à la fois tous les habitants de l'immeuble et seulement ceux-ci. Ainsi la première fois qu'ils abordent ce sujet, ils précisent, outre le fait que cette action est liée à la réhabilitation, qu'elle ne concerne que leur bâtiment :

- « Il faut dire aussi que nous, après la réha, dans le bâtiment, suite à la réha, on fait un repas tous les ans maintenant, avec le bâtiment, on organise ce repas ; nous, c'est Paul Eluard, on fait un repas qu'avec Paul Eluard .» (n°7, Gennevilliers, couple).

Les références spatiales utilisées : «bâtiment» et «Paul Eluard» entretiennent l'ambiguïté propre à l'espace collectif, qui tend à confondre dans un même terme le lieu géographique et le groupe qui l'occupe («dans le bâtiment» / «avec le bâtiment»). Pour ces personnes, le repas doit souder un groupe défini spatialement : toutes les personnes habitant l'immeuble sont conviées, sans exception ni exclusion des locataires qui peuvent être pourtant à l'origine de troubles et de conflits de voisinage. Le seul fait d'habiter l'immeuble suffit à être invité.

Cette base spatiale est si bien affirmée qu'elle s'affranchit même du temps : les anciens locataires, avec lesquels des contacts ont été maintenus, sont également invités, à titre gracieux, alors que les autres résidents versent une participation. D'anciens habitants, qui ne se sont pas installés trop loin, ainsi que la précédente gardienne d'immeuble, ont répondu favorablement à l'invitation et se sont déclarés heureux de pouvoir participer au repas.

Cette assise spatiale du repas, souhaitée par les organisateurs à l'origine de l'idée et de la mise en œuvre, a été comprise par les habitants qui mentionnent spontanément cette caractéristique. Lorsqu'ils sont amenés à parler de cet événement, ils précisent généralement que le repas est destiné à rassembler tous les habitants de l'immeuble, selon une formulation variable, donc personnelle :

- « Ils ont invité tout le monde, ils l'ont présenté comme un repas de contact, avec les gens du bloc. (...) Les anciens qui étaient partis à la retraite, avec qui on avait encore contact, étaient invités, et ils venaient.» (n°5, Gennevilliers, homme).
- « C'est comme un jour, ils avaient dit : « tiens, on va faire un petit repas à Paul Eluard » . » (n°9, Gennevilliers, femme).
- «Et puis pendant un temps, là il n'y a pas eu parce qu'il n'y avait pas assez de monde, on faisait un petit repas entre nous, on allait à Langevin. » (n°13, Gennevilliers, couple).
- « Il y a des repas qui sont faits régulièrement, pour le bâtiment, ça marche très bien d'ailleurs. Donc ils prennent une salle, une petite participation, et puis ils font des repas avec tous les locataires. » Gardienne de l'immeuble Paul Eluard.

Les termes employés pour exprimer l'idée que tous les habitants de l'immeuble sont conviés au repas sont différents et le nom même de «Paul Eluard» n'est utilisé qu'une fois, confirmant son faible pouvoir évocateur (cf. IV.1.2.2.). Mais ils montrent tous la même perception par les locataires de la volonté de rassemblement des organisateurs. Celle-ci

repose sur la définition d'un périmètre spatial : seuls les habitants de l'immeuble sont concernés («les gens du bloc», «pour le bâtiment») et ceux-ci sont invités sans aucune exception («tous les locataires», «tout le monde»). Le terme «bloc», ainsi que l'expression «entre nous» montrent que le souhait des organisateurs de transformer une proximité spatiale en une proximité sociale, en créant des formes de solidarité au sein de l'espace collectif, a été perçu par les habitants, qui ont construit leurs représentations du repas en intégrant cette dimension socio-spatiale de cet événement de la vie de l'immeuble.

Les organisateurs montrent également leur volonté de s'appuyer sur une frontière spatiale à l'échelle de l'immeuble, en faisant disparaître les séparations internes au périmètre ainsi délimité, par le placement des invités qu'ils prévoient. Ils ont ainsi pris la décision de n'installer qu'une grande table unique, à laquelle les invités sont placés assis (par opposition à une formule de type buffet où les convives se servent et s'installent librement) afin que tous les habitants perçoivent par cette disposition qu'ils sont rassemblés. C'est pourquoi un membre de l'amicale de locataires explique qu'ils tentaient de lutter contre les rassemblements en petits groupes inévitables, en fixant un plan de table qui ne place pas côte à côte les gens qui se connaissent préalablement :

**«Comme dans toute organisation où il y a beaucoup de monde, il y avait des regroupements, par gens qui se connaissaient un petit peu, (...) parce que c'est vrai que pour des trucs comme ça, on se regroupe, et on se raconte les uns ses souvenirs, les autres ses projets, et puis la vie de tous les jours, mais ça fait des petits groupes, c'est normal. Mais des fois on s'arrangeait pour placer les gens de telle façon que ça ne se passe pas de trop. C'était une grande table, comme pour un mariage, et puis on essayait de panacher, ou alors quand il y en avait deux qui avaient des choses à se raconter, on s'arrangeait pour les mettre à distance, assez près pour qu'ils puissent se les raconter, mais assez loin pour que ceux entre eux en profitent, et puissent intervenir. On cherchait vraiment à mélanger les gens. » (n°5, Gennevilliers, homme).**

Le choix des personnes invitées (anciens habitants et résidents actuels de l'immeuble Paul Eluard), comme leur placement autour d'une table unique, qui évite la formation de sous-groupes, relèvent ainsi d'une volonté affichée de l'amicale de donner une unité et une cohésion au groupe de locataires, en s'appuyant sur une organisation spatiale du repas.

### VII.3.1.3. Un repas qui crée du lien social

Les membres de l'amicale de locataires, qui organisent le repas, soulignent les effets bénéfiques de cette soirée annuelle sur la sociabilité des habitants, qui tend à devenir selon eux plus étroite, plus chaleureuse et solidaire :

**« (elle) Ça a amélioré l'entente des gens, je crois. On a beaucoup plus de liens, oui, on se connaît beaucoup plus. (lui) Lorsqu'on a un problème dans le bâtiment, chacun maintenant prévient l'autre. (...) De toutes façons, ça crée des liens, des gens qui ne se causaient pas, maintenant se causent ; ça permet, quand il y a un problème sur une voiture ou quelque chose comme ça, ils disent : « la voiture est restée allumée », ou... Alors que dans le temps, les gens passaient, ils voyaient la voiture allumée, ils s'en fichaient. » (n°7, Gennevilliers, couple). « Le côté**

***familial se retrouvait, en fait c'était presque un immense repas de famille, dans l'esprit. (...) Et au travers de ces repas, j'ai eu des contacts avec des gens que je n'avais jamais eus, qui étaient dans le bloc. Ça, par contre, ça a soudé les gens. » (n°5, Gennevilliers, homme).***

Pour mettre en avant les conséquences positives de leur action, ces personnes parlent de leur propre expérience, en s'incluant dans le rapprochement général évoqué : ils considèrent qu'ils connaissent mieux l'ensemble des habitants et que les repas leur ont permis de nouer personnellement des relations plus étroites avec nombre d'entre eux, comme l'ensemble des participants.

La gardienne de l'immeuble Paul Eluard, habitante elle aussi du bâtiment, qui a participé aux repas, partage cette opinion. De par ses fonctions, elle est amenée à connaître tous les habitants et ne s'inclue donc pas, comme le font les membres de l'amicale, dans le groupe d'habitants ayant profité des repas pour nouer ou resserrer des contacts, mais elle constate une amélioration générale de la sociabilité au sein de l'immeuble et la juge positivement :

***« Il y a des rapprochements qui se sont faits entre les locataires. Je trouve que ça a été bien, parce que quand on est dans des grandes structures comme ça,... Hormis moi qui connais tout le monde, les gens ne se côtoient pas beaucoup sinon. Le fait de faire des petites manifestations comme ça, ça a permis aux gens de se rapprocher. Je trouve que c'est bien. »***

Enfin, presque tous les habitants approuvent l'organisation des repas, en considérant que les effets en sont bénéfiques, qu'ils y participent ou non, comme dans ces deux exemples (le premier est celui d'une locataire qui explique passer trop de temps à la campagne pour pouvoir venir aux repas et le second celui d'un couple enthousiaste pour tout type de manifestation de ce genre) :

- *« C'est une bonne chose, oui, ça rassemble les gens, il y a des échanges, dans tous les sens, quoi, des échanges pour s'amuser, pour discuter, et puis tout, quoi. » (n°6, Gennevilliers, femme).*
- *« (lui) On a fait deux-trois bouffes, ça permettait de voir d'autres choses, (elle) de voir autrement, de discuter, même sans discuter des problèmes, on pouvait aussi discuter d'autres choses, d'organiser des choses. (...) (lui) Ça permettait de se connaître autrement que « bonjour / au revoir ». » (n°8, Gennevilliers, couple).*

Les repas permettent d'une part de découvrir des voisins rarement croisés ou même complètement inconnus, en raison de rythmes de vie très différents et/ou de la séparation des entrées qui favorise donc pas les rencontres à l'inverse d'un grand hall d'entrée unique. Les habitants qui résident dans les étages inférieurs et qui n'utilisent pas l'ascenseur considèrent qu'ils ont également plus rarement l'occasion de croiser leurs voisins et d'échanger quelques mots : ils apprécient donc d'avoir l'occasion au cours de ces soirées de découvrir les personnes qui habitent près de chez eux. Ce rassemblement annuel est également une bonne occasion d'intégrer plus facilement et plus rapidement les nouveaux locataires qui ont emménagé depuis peu. Le repas est l'occasion de nouer de nouveaux contacts, mais aussi de transformer des relations à peine ébauchées en des relations plus soutenues. Le stade du « bonjour-bonsoir » est dépassé et au fil des

discussions, facilitées par le partage du dîner, les habitants sont amenés à se livrer davantage, en parlant plus d'eux-mêmes. La convivialité qui s'instaure au fil de la soirée incite les locataires à aborder de nouveaux sujets de discussion et à chercher à mieux se connaître les uns les autres. Les attitudes de réserve et de discrétion tendent à diminuer au profit de comportements plus ouverts et tournés sur autrui. Enfin, les habitants apprécient l'atmosphère festive et notamment de pouvoir danser à la fin du repas. Celui-ci est alors considéré également comme un divertissement, un moyen de s'amuser. Cette forme de fin de soirée prolonge de façon plus marquée le processus selon lequel les habitants sortent de leur réserve habituelle.

Le fait de rassembler de la sorte tous les locataires, de leur offrir un cadre convivial et de leur donner l'occasion de parler de façon plus approfondie permet de faire évoluer les pratiques relationnelles des habitants de l'immeuble. Alors qu'il était de rigueur généralement de maintenir une certaine distance avec ses voisins, afin de préserver une intimité personnelle, il devient plus commun de resserrer les relations de voisinage. La réhabilitation a ainsi entraîné un changement des pratiques relationnelles spatialisées, mais ce changement est resté éphémère.

### VII.3.2. Une évolution éphémère

Pour que le repas annuel rencontre toujours autant de succès, les habitants de l'immeuble devaient rester mobilisés pour y participer et les organisateurs mobilisés pour effectuer le travail de préparation nécessaire. Lorsque les locataires qui étaient à l'origine de l'idée du repas ont quitté l'immeuble pour s'installer en province, personne n'a souhaité effectuer l'énorme travail d'organisation nécessaire à la poursuite de ces soirées, bien qu'un certain nombre de locataires soient toujours prêts à participer avec enthousiasme aux repas. Nombre d'habitants se montrent également réticents à modifier leurs comportements. En ce sens, les effets du repas sur la sociabilité se sont peu à peu atténués même si les premières soirées ont attiré beaucoup de locataires et un découragement général est apparu.

#### VII.3.2.1. Un repas qui dépend de leaders

Si le repas était présenté au nom de l'amicale, c'est en fait un seul couple, le couple à l'origine de l'idée, président de l'amicale, largement investi dans la vie associative et que nous avons déjà souvent évoqué (n°7, Gennevilliers, couple), qui en assurait presque entièrement l'organisation. La préparation de ce repas nécessite beaucoup de temps et d'énergie, pour réserver la salle, trouver des tables et des chaises et les installer, prévoir une décoration et la mettre en place, recueillir les participations en allant frapper à la porte de tous les appartements, choisir un traiteur et définir les menus, servir les plats lors du repas et nettoyer la vaisselle, installer le matériel de sonorisation et s'occuper de la musique au cours du dîner et des danses, puis tout ranger et nettoyer. Or l'organisation du repas n'était pas le fait de l'amicale ou d'un petit groupe, mais reposait entièrement sur M. et Mme M., comme l'explique un membre de l'amicale :

***« Tout le monde parle du repas que vous organisiez... – Ça, c'était génial, mais là, je rends à Jules ce qui appartient à César, le repas, il était fait au nom de***

***l'amicale, il plaisait énormément à tout le monde, mais c'était M et Mme M. qui étaient le cœur de ça, c'est-à-dire que dès l'instant qu'ils ont dit : « on le fait pas », ça s'est arrêté. Je ne veux pas dire qu'ils étaient les seuls à mener le travail, encore que... » (n°5, Gennevilliers, homme).***

Non seulement les membres de l'amicale étaient assez lucides et honnêtes pour reconnaître tout le travail effectué par M. et Mme M., mais les habitants étaient également tout à fait conscients de l'implication du couple dans l'organisation du repas. Même si ces soirées étaient organisées au nom de l'amicale, les habitants n'étaient pas dupes et dans les représentations collectives, les repas étaient exclusivement le fait de ce couple largement connu par ailleurs. La reconnaissance de cette implication était si forte que nombre de locataires peinent à imaginer que ces soirées puissent continuer alors que M. et Mme M. ont déménagé :

- «Et je crois qu'il y a un repas qui est organisé chaque année ? – *Oui, mais je ne sais pas si ça va se faire encore, parce que les gens sont partis. Les gens qui l'organisaient ont déménagé, donc je ne sais pas si quelqu'un d'autre va le faire.* » (n°1, Gennevilliers, femme).
- «Et on m'a dit qu'il y avait un repas de fait, tous les ans ? – *C'était avec l'amicale des locataires, mais enfin, comme la personne qui s'en occupait n'est plus là, je ne sais pas si ça va continuer !* » (n°10, Gennevilliers, femme).

Les habitants sont relativement conscients du travail que représente l'organisation des repas, du temps et de l'énergie qu'il faut y consacrer : ils ne sont donc généralement pas prêts à s'investir pour les réaliser, même s'ils apprécient par ailleurs d'y participer, comme l'explique un membre de l'amicale des locataires :

- «*Ils [des habitants] disaient : « le repas, quand est-ce que vous le faites ? », et je leur disais un peu méchamment : « bah quand vous le réaliserez » .* » (n°5, Gennevilliers, homme).

La motivation initiale des organisateurs doit donc être très forte pour qu'ils acceptent de supporter la charge de travail nécessaire à l'organisation du repas et de s'investir pour entraîner les autres habitants à participer. Or cette motivation peut être rare, d'autant plus que les leaders reçoivent peu d'aide de la part des autres locataires. Cette nécessité d'une forte motivation et implication de personnes «moteur» est reconnue par une habitante de Garches, qui l'évoque pour justifier son impression que l'organisation d'un tel repas est impossible à la résidence des Châtaigniers :

***«Et j'ai fait la même enquête dans un autre immeuble, et les gens faisaient un repas, pour tous se retrouver, je me demandais si ça pourrait se faire ici ? – (...) (lui) Après, il faut des gens qui s'en occupent, parce que c'est vrai, c'est beau, « faites, faites », mais c'est toujours les mêmes ! (elle) Oui, moi, dans mon travail, je fais du social, vous savez, c'est pas évident ! Parce que le social, les gens sont toujours d'accord, mais quand vous avez envie de faire quelque chose, et que vous avez besoin de gens pour vous aider, vous vous apercevez que vous n'avez pas grand monde. Donc ce n'est pas toujours facile.» (n°2, Garches, couple).***

Organiser de telles manifestations nécessite ainsi une forte motivation initiale, qui peut

s'amenuiser si la mobilisation que les soirées devraient entraîner reste faible. Dans ce cas, les leaders ont l'impression que leur travail est peu reconnu et apprécié et perdent de leur envie de consacrer de leur temps et énergie pour un groupe qui l'apprécie peu. Or les formes de fuites des locataires des manifestations collectives sont multiples, les habitants préférant souvent privilégier des comportements plus personnels.

### VII.3.2.2. De multiples formes de fuites

Les membres de l'amicale soulignent qu'il est difficile de mobiliser les habitants et de les convaincre de venir participer aux manifestations organisées. Il faut bien souvent vaincre une forme d'inertie qui fait que les locataires n'engagent pas une démarche personnelle alors même qu'ils se montrent prêts à participer s'ils y sont fortement incités. Pour réussir cet effet d'entraînement indispensable, le couple leader n'hésite pas à faire du porte à porte pour pousser les habitants à s'inscrire sur la liste des participants :

**« Quand on fait des sorties, des choses comme ça, quand il n'y a pas assez de monde, on passe aux portes, on demande qui veut venir... Parce que les gens ne vont pas aller s'inscrire au local en face, ils n'y vont pas, alors que si vous passez chez eux, ils s'inscrivent, alors là, ils viennent ». (n°7, Gennevilliers, couple).**

Mais cette forte incitation ne suffit pas à convaincre tous les habitants. Certains d'entre eux refusent de participer aux manifestations collectives, de même qu'ils évitent généralement les relations avec des personnes qu'ils connaissent peu, car ils accordent toutes leurs priorités à leur famille et à leur intimité :

- « On m'a parlé d'un repas qui est organisé chaque année ? – Je crois même qu'il doit y en avoir plus d'un qui est organisé... Il doit y avoir des sorties aussi. – Mais ça ne vous intéresse pas ? – Ce n'est pas que ça ne m'intéresse pas, c'est que... c'est pas un manque d'intérêt en fait, c'est parce qu'on est... on recherche pas en fait le... de partir en vacances en groupe, on ne l'a jamais fait, partir dans un club ou un machin comme ça... partir à l'hôtel, moi, ça ne m'intéresse pas, ça me casse les pieds, obligés de respecter des horaires... Moi, les vacances, c'est une location avec mes petits enfants autour de moi. » (n°4, Gennevilliers, femme).
- « Et on m'a dit qu'il y avait un repas de fait, tous les ans ? – Ah moi, je n'y vais pas ! Non, moi, personnellement, ça ne m'intéresse pas, je n'aime pas tous ces trucs là. Vous voyez, mon mari joue aux boules, il ne va même pas manger avec ses copains. La maison ! On ne recherche pas, on ne recherche pas. » (n°11, Gennevilliers, femme).

Alors que la deuxième citation est très affirmative, montrant clairement un désintérêt complet pour les relations collectives (alors que les activités collectives, telles que la pétanque, sont par ailleurs appréciées) et un repli sur l'espace privé exclusivement, la première est plus nuancée. Plus qu'un véritable rejet de nouvelles relations pour lequel les justifications semblent manquer, il s'agit d'exprimer une préférence, un attachement à un mode de vie centré sur la famille et son espace domestique.

Un autre comportement de refus des relations de voisinage, qui peut compléter le repli sur l'espace domestique, consiste en une forme de fuite à l'extérieur, le temps étant

partagé entre l'espace privé de l'appartement et un territoire plus lointain, comme dans ces exemples :

- «Vous ne trouvez pas ça sympathique ? – *Moi, je préfère aller à la campagne ! J'ai de quoi aller à la campagne, alors quand je peux, je pars. – Vous avez une maison là-bas ? – Non, même pas ! Une caravane, habitable été comme hiver ! Oui, oui, c'est pas loin, c'est 110 km, je vais vous dire, j'aime autant partir que de rester manger à droite et à gauche.*» (n°11, Gennevilliers, femme).
- «*Et on m'a dit qu'il y avait un repas de fait tous les ans ? – Il paraît, oui, c'est affiché, mais moi, je ne suis pas là, parce que moi aussi, là-bas [à la campagne], j'ai des repas, et donc ça tombe souvent en même temps, et je ne suis jamais là samedi / dimanche.*» (n°6, Gennevilliers, femme).

Le choix de ces modes de vie entraîne un affaiblissement de l'intérêt porté à l'espace collectif, car il laisse peu de temps pour développer une sociabilité de voisinage sur le lieu de vie quotidien. Les échanges avec les voisins sont nécessairement réduits en raison de la diminution du temps de présence, tandis que ce mode de vie offre parallèlement la possibilité d'entreprendre d'autres activités, collectives ou non, et de nouer des relations ailleurs.

De façon plus récurrente, nombre de locataires développent des comportements de fuite des manifestations collectives en raison des difficultés qu'ils rencontrent pour s'intégrer au sein du groupe d'habitants. Ces difficultés peuvent être la conséquence de conflits de voisinage antérieurs, les relations s'étant dégradées au fil du temps de telle sorte que le repas paraît insuffisant à surmonter la mésentente passée. Dans l'exemple suivant, cette locataire semble avoir beaucoup dérangé ses voisins par les aboiements de son chien, ce qui a certainement entraîné sa mise à l'écart lors de l'organisation de la première soirée :

- «*Tout le monde se disait bonjour, maintenant, pffft. Maintenant, on vous regarde un peu de travers, on ne sait pas trop pourquoi, surtout quand on a un chien en plus. (...)* [Au repas], ils étaient tous ensemble, avec leurs gosses, ils se connaissent tous, alors moi aussi, je les connaissais de vue, je leur dis bonjour : ça s'arrête là, ils m'ont laissée dans mon coin. J'ai dit : « c'est fini, je n'y vais plus » , je leur ai dit quand ils sont venus une deuxième fois : « non, moi, j'y vais pour avoir un peu de compagnie : on vous laisse toute seule, c'est pas la peine ! » (...) Et puis, il y en a plusieurs qui y vont, je n'ai pas tellement envie de les revoir, ils me plaisent plus ou moins, alors je n'y vais pas. » (n°9, Gennevilliers, femme).

Dans ce cas, la discorde est clairement perçue et repose sur des faits passés, que le conflit ait éclaté ou qu'il soit resté latent : cette locataire a construit ses propres représentations de ses voisins, à partir desquelles son intégration au sein du groupe d'habitants, qui nécessite de partager les représentations positives consensuelles de la collectivité, devient impossible.

Sans aller jusqu'à une forme de mésentente et de discorde, certains locataires préfèrent ne pas s'intégrer au groupe d'habitants car ils ne partagent pas les mêmes



activités. C'est surtout le cas de certaines personnes âgées, qui se sentent vulnérables et recherchent avant tout le réconfort et la tranquillité de leur foyer plutôt que de s'aventurer à entretenir d'autres relations :

- *« J'ai l'impression que les gens ont peur de sortir le soir. Pourtant ici... C'est vrai qu'on est attaqué aussi, moi, je sais bien que je ne vais plus au cinéma le soir. Avant, oui, j'y allais tout le temps avec mon mari, on y allait, mais je ne sors plus le soir, j'ai peur. »* (n°13, Gennevilliers, couple).
- *« Dans mon hall, là, c'est encore un peu dur, mais le 4, le 6, ça a bien marché, le 8 à peu près. Le mien, c'est le plus dur, c'est normal, c'est des personnes âgées, ils ont du mal à s'investir. – Ils ont envie d'être tranquilles... – Oui, ils ont envie d'être tranquilles, et ils ont du mal à accepter les nouveaux locataires. Ça, c'est... Forcément, les nouveaux qui arrivent, ils ont des enfants. Eux, ils ont élevé leurs enfants, donc ils sont repartis sur des bases calmes, et là il y a des nouveaux qui arrivent avec des enfants, ils ont du mal à accepter ce problème, mais c'est obligé.»*  
Gardienne de l'immeuble Paul Eluard.

Le risque d'être agressé en se rendant au repas est très faible, car l'école dans laquelle il a lieu est toute proche et des voisins peuvent accompagner les personnes qui le souhaitent. Mais cette dernière solution n'est même pas envisagée par cette habitante qui exprime un sentiment de peur diffus, qu'elle impute à elle-même comme à ses voisins. Pour ces habitants, les moments passés hors de chez eux le soir sont des moments dangereux ou fatigants, en raison notamment du bruit des discussions : ils préfèrent donc rester dans le calme et la sécurité de leur espace domestique.

Plus profondément, au-delà des différences de modes de vie, certains locataires refusent de participer aux repas et de s'intégrer au groupe d'habitants car ils considèrent qu'ils ne partagent pas les mêmes valeurs :

- *« (elle) Mais les gens, non, ça ne les intéresse pas, parce que les anciens ne veulent pas se mélanger avec les nouveaux, (lui) les anciens, ils étaient là, (elle) pas tous, moi, j'en connais qui ne sont pas venus, parce qu'on n'est pas de la même trempe.»* (n°8, Gennevilliers, couple).
- *« Il y en a qui participent aux sorties, aux repas organisés. Moi, je n'en fais pas partie. Je suis peut-être con, ou c'est peut-être moi qui suis trop... Peut-être un peu des pensées bourgeoises, je n'ai pas envie de me mêler avec eux. Moi, c'est des sales coco, c'est communiste, oh ! (...) A la limite, moi je les connais tellement, que je suis un peu distante. J'ai mes préférés, avec lesquels je discute volontiers, mais il y en a certains, ils ne passent pas, ils ne passeront jamais, pourquoi, parce que heu... Oui, bêcheuse, voilà, on peut dire de moi, pas bourgeoise, mais bêcheuse. »* (n°12, Gennevilliers, femme).

Les leaders qui organisent les repas considèrent qu'il suffit d'habiter dans le même immeuble pour chercher à nouer des relations cordiales, si ce n'est amicales, entre voisins. Or, dans des contextes où les relations peuvent être librement choisies et non subies en fonction des contacts de proximité, cette conception de la sociabilité n'est pas

partagée par certains habitants, qui ne se reconnaissent pas dans l'identité collective que le groupe tente de construire et s'en excluent eux-mêmes, par refus de participation. Les repas ont donc eu lieu de façon ponctuelle et n'ont modifié les pratiques relationnelles des habitants que de façon éphémère, en raison de la faible mobilisation des locataires pour prendre en charge leur organisation et y participer massivement.

### **VII.3.3. Une réhabilitation sans effet durable sur la sociabilité.**

De même que le repas organisé par les habitants de l'immeuble Paul Eluard a reçu un certain succès les premières fois où il a eu lieu mais s'est heurté à de multiples obstacles qui l'ont finalement fait disparaître, de même le déroulement de la réhabilitation a pu présenter des occasions de contacts qui sont restées ponctuelles et sans suites sur la sociabilité générale des locataires de l'immeuble.

Les professionnels sont ainsi satisfaits de constater que la réhabilitation qu'ils mènent entraîne une amélioration des relations entre locataires, ce qui leur permet de justifier et valoriser leur action, mais ne se prononcent pas sur ses effets à plus long terme, tandis qu'une grande majorité de locataires minimisent ces conséquences positives, en rappelant que la règle du «bonjour-bonsoir» continue à s'appliquer.

#### **VII.3.3.1. La réhabilitation comme une opportunité de contacts.**

La réhabilitation est considérée par les professionnels des organismes HLM et par le couple présidant l'amicale des locataires comme une occasion d'entraîner le développement des relations sociales entre les habitants. Ces effets de la réhabilitation sont pour les uns comme pour les autres très favorables, car ils améliorent la vie collective. Au regard du travail que représente la préparation des soirées, les personnes qui s'en occupent sont tentées de souligner le succès de leurs efforts et sont convaincues que la réhabilitation et la dynamique qu'elle a entraînée, notamment au travers des repas, ont permis de développer des formes de convivialité et de solidarité au sein de l'immeuble.

Certains professionnels expliquent également avec beaucoup de satisfaction que leur intervention n'était pas seulement technique mais était destinée aux habitants eux-mêmes et qu'elle a fourni l'occasion d'un plus grand investissement des locataires dans leur espace privé comme dans l'espace collectif :

**« Ce qui m'a surpris, c'est certaines réhabilitations au Fossé de l'Aumône, où les gens ont appris à se connaître, ça, ça m'a surpris. On est arrivé, on a fait les travaux, on a dérangé les gens, et plus dans les tours, parce qu'il y a des grands paliers, où les gens ne se connaissaient pas et n'avaient aucune relation entre eux, et on les a tellement bousculés, qu'ils ont commencé à se parler, et il y a des gens qui étaient isolés, qui ont... Ca nous a fait du bien de voir ça, que les gens, on a établi, on a poussé les gens à établir des relations entre eux, à discuter, à se parler, à critiquer le travail qu'on faisait parce qu'ils allaient chez l'un chez l'autre à regarder, même pour les ouvriers, c'est plaisant de travailler dans des conditions comme ça. De voir qu'on a fait autre chose que changer un évier. Voir qu'il y a des relations sociales qui se sont nouées, c'est plaisant. » (Pilote de**

**chantier de l'office municipal HLM de Gennevilliers).**

Pour cette personne, la réalisation des travaux intérieurs comme extérieurs est une belle opportunité pour les habitants de communiquer : la gêne occasionnée dans les appartements peut inciter des personnes âgées à s'installer momentanément chez leurs voisins, la crainte de réalisations inesthétiques peut pousser les personnes les plus inquiètes à aller se renseigner auprès des voisins chez lesquels les travaux ont déjà eu lieu... Cette effervescence provoquée par l'animation du chantier est perçue très favorablement en raison de la multiplication des contacts qu'elle entraîne, la solitude étant par ailleurs considérée comme une attitude contre laquelle il faut lutter.

Pour d'autres professionnels, comme la directrice de l'agence des Hauts-de-Seine du groupe 3F, l'effet d'entraînement sur les relations entre les habitants est perceptible mais peu important :

**« Est-ce que ça [la réhabilitation] change les relations entre les habitants ? – Globalement, j'ai rarement constaté que ça pouvait changer les relations entre les habitants, ça peut créer une dynamique dans la résidence, dans la mesure où on voit souvent à l'occasion de ces réhabilitations, créer soit des amicales, soit des réunions de locataires, même sans le nom d'amicale. Il y a peut-être plus d'échanges des habitants entre eux, notamment au moment de la concertation et de la définition du plan de travaux. »**

Si cette personne note que les échanges entre les habitants peuvent être plus nombreux, cet effet reste pour elle modéré. La différence d'approche entre l'office municipal de Gennevilliers et le groupe 3F est ici à nouveau perceptible : même s'il s'agit pour chacun des deux organismes de satisfaire les locataires, le premier cherche à entraîner de la solidarité et de la convivialité, tandis que le second cherche à répondre à l'attente d'un client (cf. V.2. et V.3.).

Enfin, certains professionnels de l'office municipal de Gennevilliers soulignent que cet effet de la réhabilitation sur les échanges tend à s'estomper au fil du temps, comme le note le responsable du service construction / réhabilitation :

**« Vous voyez ça, au fur et à mesure que vous réhabilitez, c'est une façon de... – Oui, les gens rediscutent, ça retombe un peu, après, mais pendant, vous ne pouvez pas savoir ce qu'ils se serrent les coudes. Les gens reparlent entre eux, parce qu'ils subissent les mêmes problèmes donc ils en parlent. Et ça ouvre, ils apprennent à se connaître. Je sais que sur certains bâtiments, chaque fin d'année, chaque moment précis, ils se réunissent entre eux, ils prennent le coup ensemble, ils font des trucs ensemble. C'est important ça. »**

Les professionnels des deux organismes s'accordent donc à dire que la réhabilitation entraîne une dynamique d'échanges entre les habitants qui se manifeste par des contacts plus nombreux et des relations d'entraide. Pour eux, cette dynamique peut être d'autant plus vive qu'elle est relayée par une association ou une amicale, même s'ils n'accordent pas la même importance à ce phénomène. Mais ils laissent également entendre que cette dynamique s'essouffle et qu'une fois l'effervescence du chantier terminée, les locataires tendent à reprendre leurs anciens comportements relationnels habituels. Les habitants insistent quant à eux bien plus sur la fragilité et la précarité de la dynamique lancée, lorsqu'ils en reconnaissent une, que sur la multiplication des échanges, qu'ils perçoivent peu ou auxquels ils n'attachent guère d'importance.

### VII.3.3.2.Des normes relationnelles non modifiées.

Quelques locataires estiment, de même que les professionnels, que la réhabilitation offre l'opportunité de rencontrer ses voisins, car le partage des mêmes inquiétudes quant à la réalisation des travaux tend à rapprocher les habitants. Mais ils soulignent chaque fois les limites de ces échanges, qui se réduisent à des visites chez des personnes auparavant connues lorsque les préoccupations concernent l'espace privé et dont la plupart des locataires se détournent lorsque la concertation concerne l'espace collectif :

- «Est-ce que la réhabilitation, ça a amené les gens à plus se parler ? à se demander des petits services, à aller voir chez quelqu'un d'autre comment ont été faits les travaux ? – *Pendant la réhabilitation, j'ai connu ça, pas beaucoup, mais je l'ai connu. Mais je ne pense pas qu'il y a eu un rapprochement entre les gens, parce que les gens qui faisaient ça, ils se connaissaient déjà. Il n'y a pas de personne avec qui je n'avais pas de contact par exemple, qui m'a dit « est-ce que je peux venir voir comment ils ont fait » , ça ne s'est pas passé comme ça. Par contre, les personnes que je connaissais très bien, et avec qui soit il y avait un petit truc, ou alors il y avait un truc qui ne marchait pas du premier coup : « est-ce que je peux venir voir chez toi ? » , mais c'était ceux que je connaissais déjà.» (n°5, Gennevilliers, homme).*
- «Et est-ce que vous avez utilisé le mot concertation ? – *Pour cette réhabilitation ? – Oui. – Entre les locataires, vous parlez ? – Oui, et avec l'office ? – Un petit peu, un petit peu, lorsque les travaux ont été finis, certaines personnes m'ont demandé de venir voir. Ou alors chez eux c'était fait, et pas chez moi, et j'ai dû aller jeter un coup d'œil, pour voir.» (n°6, Gennevilliers, femme).*
- «Est-ce que vous pensez que la réhabilitation est une occasion pour que les gens parlent plus entre eux ? – *Oui, oui. – Vous l'avez ressenti comme ça ? – Non, parce que les gens ne viennent pas assez [aux réunions de concertation]. – Vous, vous aimeriez que les gens soient plus ouverts ? – Oui, tout à fait. – A votre avis, ça vient de quoi ? – Aucune idée, je n'arrive pas à savoir. Là, franchement, je ne comprends pas, il y a des gens, je ne comprends pas.» (n°1, Gennevilliers, femme).*

Ainsi, les habitants de l'immeuble Paul Eluard sont plus enclins à voir dans la réhabilitation un moment d'échanges plus importants, alors qu'aucun locataire de la résidence des Châtaigniers rencontré n'adopte le même discours, mais ils précisent très clairement que les relations entre voisins n'en sont pas pour autant globalement modifiées.

Pour nombre d'habitants de la résidence des Châtaigniers, cette fois, cette question d'une éventuelle modification des relations entre voisins par effet de la réhabilitation semble ne susciter d'un très faible intérêt et ne provoquer aucune association d'idée, les habitants se semblant pas souhaiter développer cette idée :

- «Est-ce que vous pensez que la réhabilitation a fait que les gens se sont plus parlé ? – (lui) *Non, je ne crois pas.* (elle) *Non, ça n'a pas amené plus de convivialité, hein !» (n°2, Garches, couple).*

- «Est-ce que vous pensez que la réhabilitation a fait que les gens se sont plus parlé à ce moment là ? – *Pas particulièrement...*» (n°3, Garches, femme).
- «Est-ce que vous avez l'impression qu'avec la réhabilitation, les gens se sont plus parlé entre eux ? – *Non, je ne pense pas, non.*» (n°5, Garches, femme).
- «Est-ce que vous pensez que la réhabilitation a pu être une occasion pour que les gens se parlent plus ? – *Oh non, non, je ne pense pas... non, non.*» (n°12, Garches, femme).

Enfin, pour la majorité des locataires, cette question suscite en réponse un rappel des normes relationnelles dont le but est de préserver à la fois la politesse et l'intimité et qui tendent de la sorte à limiter les échanges, tout en conservant une certaine courtoisie :

- «Est-ce que vous trouvez que ça a poussé les gens à plus se parler ? – *Je n'en sais rien, franchement je n'en sais rien. Je ne crois pas. Non, vous savez, les gens descendent l'escalier, bon, il y a un petit problème, ils en discutent entre eux, et puis, ça en reste là, non, je ne crois pas.*» (n°6, Gennevilliers, femme).
- «Est-ce que vous trouvez que la réhabilitation, ça amène les gens à plus se parler entre eux ? – (...) (lui) *Non, ça n'a pas changé. On se parle moins qu'avant. (elle) Oui, de toutes façons, ça ne change pas, comme on parle très peu, seulement à ceux qu'on connaît qui sont là depuis très longtemps comme moi, par exemple, on se parle, et puis quelques-uns uns.* » (n°8, Gennevilliers, couple).
- «Est-ce que vous pensez que la réhabilitation, ça a amené les gens à plus se parler entre eux ? – *Non, je ne pense pas, je ne sais pas, moi, je ne parle pas beaucoup aux personnes, il n'y a que mes voisins [de palier] et un monsieur au 5ème. Mais sinon, non, vous savez, c'est chacun pour soi, maintenant, tout le monde rentre chez eux, et puis ne parle pas* » . (n°14, Gennevilliers, femme).
- «Est-ce que vous pensez que la réhabilitation, ça a fait que les gens se parlent plus entre eux ? – (lui) *Bah vous savez, je vais vous dire quelque chose, moi, je sors, je parle souvent avec des gens comme moi, qui sont à la retraite, mais sinon, regardez, dans l'immeuble, du rez-de-chaussée à ici [5ème étage], toutes les personnes travaillent, c'est bonjour-bonsoir, c'est tout, on n'a pas de contact.* » (n°7, Garches, couple).

Excepté le couple organisateur des repas à Gennevilliers, très investi dans la vie associative de son quartier, aucun locataire rencontré n'évoque de changement durable de la sociabilité au sein de l'immeuble Paul Eluard ou de la résidence des Châtaigniers, suite à l'opération de réhabilitation. Certains d'entre eux estiment que la phase de travaux a pu susciter une dynamique d'échanges, en incitant les habitants à communiquer sur des problèmes communs, mais que ces contacts se sont généralement limités à des voisins qui se connaissaient déjà. Il ne s'en est pas donc suivi de changement notable de la sociabilité.

Seul le repas organisé à Gennevilliers, lancé grâce à l'élan impulsé par la réhabilitation et les contacts qu'elle a suscités, a entraîné une modification des pratiques relationnelles spatialisées, la sociabilité de voisinage au sein de l'immeuble tendant à

devenir plus étroite. Ce repas a permis de développer parmi les locataires de l'immeuble l'idée que leur proximité spatiale était une source de rapprochement social : le fait d'être voisin devait entraîner une solidarité plus forte et affermir la cohésion du groupe d'habitants. Ces nouveaux comportements relevaient de l'appropriation : l'espace collectif devenait le support d'un groupe plus uni et l'identité socio-spatiale en était plus claire et lisible. Mais cette évolution ne s'est pas confirmée, les changements sont restés éphémères et la norme du «bonjour-bonsoir» a de nouveau prévalu. La réhabilitation n'a donc entraîné que des effets faibles et éphémères sur les comportements d'appropriation de l'espace collectif consistant en des pratiques relationnelles spatialisées.

Avant la réhabilitation, les comportements d'appropriation de l'espace collectif développés par les habitants consistaient essentiellement en une identification de cet espace et en l'institution de la norme relationnelle du «bonjour-bonsoir». L'immeuble Paul Eluard et la résidence des Châtaigniers faisaient ainsi l'objet d'images valorisées associant l'espace collectif matériel et le groupe d'habitants qui l'occupe, sans créer pour autant d'identité socio-spatiale bien établie.

Cette seule identification n'a pas conduit les habitants à se mobiliser pour intervenir directement et collectivement dans le choix des travaux à réaliser dans l'espace commun. Malgré la participation d'une très grande majorité des habitants aux votes organisés par les organismes HLM, malgré la participation de quelques locataires aux réunions de concertation, les habitants ne considèrent pas qu'ils ont pu être une force de proposition et de négociation avec les organismes. Alors que les personnes interrogées tiennent spontanément à indiquer qu'elles sont intervenues sur la réalisation des travaux dans leur appartement, elles tendent à passer sous silence la phase de concertation collective ou à minimiser ses résultats. Les habitants ne se considèrent pas comme les auteurs ou les responsables des travaux, les transformations réalisées restant essentiellement le fait des professionnels. La réhabilitation n'engendre que très peu de comportements d'appropriation consistant à intervenir directement dans la transformation de l'espace matériel pour y imprimer ses marques.

Les transformations réalisées par les organismes ne sont pas non plus considérées comme des symboles d'une nouvelle identité socio-spatiale par les habitants. Le portrait de Paul Eluard en mosaïque sur un mur de l'immeuble, inauguré lors d'une fête à la fin de la réhabilitation, n'est quasiment jamais mentionné par les locataires, qui ne lui trouvent donc aucun pouvoir évocateur. L'embellissement de la résidence des Châtaigniers, remarqué et souligné dans les entretiens, est davantage considéré comme une réponse au souhait de la municipalité de préserver la réputation du quartier que comme une valorisation sociale du groupe d'habitants. Les locataires n'indiquent pas, de façon générale, qu'ils aient modifié ou remarqué un changement global des gestes familiaux, tels qu'un plus grand effort pour respecter la propreté des lieux ou pour décorer les balcons, en raison de cet embellissement. Les transformations matérielles réalisées n'entraînent pas de comportements d'appropriation sous la forme d'une adaptation des pratiques d'usage.

Enfin, la réhabilitation peut être un moment privilégié pour que les relations entre voisins deviennent plus nombreuses et chaleureuses, car les habitants partagent alors des préoccupations communes sur leur espace collectif. A Gennevilliers, les habitudes de

concertation développées par la municipalité et l'office ainsi que la valorisation de la solidarité et de la convivialité dans la communication envers les habitants est un facteur favorable à l'émergence de tels comportements relationnels. Les locataires les plus mobilisés ont profité de cette situation favorable pour organiser des repas annuels rassemblant tous les habitants de l'immeuble, qui ont permis qu'une nouvelle sociabilité commence à se développer. Mais cet effet est resté éphémère et la norme du «bonjour-bonsoir» s'est finalement à nouveau appliquée comme avant la réhabilitation : l'opération n'a pas engendré de modification des comportements d'appropriation par l'institution de nouvelles normes relationnelles spatialisées.

L'identité socio-spatiale peu affirmée de l'immeuble Paul Eluard et de la résidence des Châtaigniers fait que les habitants partagent peu de représentations consensuelles sur le groupe qu'ils forment, sur les transformations de l'espace matériel collectif qu'ils souhaitent et sur la stratégie à mettre en œuvre pour les obtenir. Le déroulement de la réhabilitation est de ce fait peu influencé par les comportements d'appropriation développés avant l'opération, les locataires considérant que les organismes HLM sont seuls responsables des travaux réalisés dans les parties communes. Parce que les habitants ne considèrent pas avoir participé collectivement aux choix des travaux, ils tendent à ne pas se reconnaître dans les nouvelles réalisations. Réciproquement, la réhabilitation influe peu sur les comportements d'appropriation qui n'évoluent pas en faveur d'une affirmation plus forte de l'identité socio-spatiale du lieu de vie.





---

## CONCLUSION

Lorsque les organismes HLM entreprennent des opérations de réhabilitation des immeubles qu'ils possèdent et qu'ils gèrent en dehors des périmètres définis dans le cadre de la politique de la ville, ils interviennent essentiellement de façon technique sur la matérialité de l'espace bâti. Les opérations subventionnées par l'Etat par les crédits PALULOS sont seulement destinées à améliorer le parc de logements sociaux existant. Les travaux les plus courants consistent à changer les anciennes fenêtres métalliques ou en bois par des fenêtres isolantes en PVC, à isoler et embellir les façades, à rénover les halls d'entrée, à améliorer le confort intérieur des logements et mettre aux normes les installations (reprise des installations électriques, des sanitaires, etc.). Mais les organismes HLM attendent essentiellement de ces opérations techniques des effets «sociaux», c'est-à-dire des effets sur les comportements d'autres acteurs. Ces acteurs peuvent être leur propre personnel de proximité (la suppression des colonnes de vide-ordure permet par exemple de résoudre les problèmes d'entretien que rencontrent les gardiens d'immeubles) ou encore des locataires potentiels (un embellissement des bâtiments peut attirer une nouvelle clientèle). Mais les réhabilitations sont essentiellement destinées aux habitants en place. Quelques soient les objectifs poursuivis par les organismes HLM, comme répondre aux attentes de leurs locataires en améliorant le confort ou l'esthétique des immeubles, satisfaire leurs clients en leur fournissant un service de plus grande qualité ou encore générer de la convivialité au sein des immeubles, le moyen utilisé consiste à intervenir sur la matérialité de l'espace. Les organismes HLM entendent de la sorte modifier la relation que les habitants nouent avec leur cadre de vie en modifiant la matérialité du bâti par une opération de réhabilitation.

Pour comprendre les réhabilitations comme des interventions sur la relation entre les habitants et leur espace de vie, celle-ci a été considérée dans ce travail comme une relation d'appropriation socio-spatiale. Les immeubles de logements sociaux ont été analysés comme un espace territorialisé par des habitants engagés dans un double processus d'aménagement et d'appropriation de l'espace. Les comportements d'appropriation, définis comme des comportements d'usage et des comportements de transformation matérielle ou dans les esprits de l'espace ont été recherchés et étudiés. Il ressort de cette analyse que les locataires s'approprient leur habitat d'une part par un usage quotidien de leur espace, par l'accomplissement de multiples gestes familiers et souvent habituels dont l'espace matériel est le support. Relever son courrier, prendre l'ascenseur, descendre les poubelles, préparer les repas ou surveiller les enfants par la fenêtre ne sont que quelques exemples des multiples usages des différents éléments de l'espace matériel (boîtes à lettres, ascenseur, local à poubelles, pièce aménagée en cuisine, fenêtres donnant sur l'extérieur, etc.). Les habitants s'approprient leurs logements d'autre part en développant des comportements qui transforment la dimension physique et/ou représentée de l'espace en y imprimant leurs marques. Trois types de ces comportements peuvent être mis en évidence : les modifications de l'espace matériel (abattre une cloison, installer une applique, laisser un sol se salir et se dégrader...), l'attribution d'un sens particulier à des éléments spatiaux (rappeler qu'un fait important s'est déroulé dans les murs, décrire une qualité du logement, exprimer son attachement à un élément symbolique, comparer avec un autre lieu,...) et l'institution ou le respect d'une norme comportementale spatialisée (imposer de se déchausser à l'entrée, de suspendre les manteaux à la patère,...). Ces comportements comme l'usage habituel du logement permettent aux habitants de transformer leur espace de vie en patrimoine, de le modifier pour qu'il leur soit possible de s'y reconnaître, d'y lire les traces de leur passé, de s'y sentir chez eux... Le processus d'appropriation de l'espace habité consiste ainsi à construire une identité socio-spatiale : l'espace est aménagé, vécu et représenté de telle sorte qu'il devient le reflet des personnes qui l'habitent, reflet qui devient dans un processus interactif l'expression et le support d'une personnalité ou d'une identité sociale collective, c'est-à-dire dans ce dernier cas de l'unité et de la spécificité d'un groupe.

Les réhabilitations ont alors pu être lues à travers ces processus d'appropriation. Il ressort de cette approche que le déroulement des opérations dépend des comportements antérieurs adoptés par les habitants et leurs effets peuvent se lire dans la modification des comportements d'appropriation mis en œuvre par les locataires. Les habitants anticipent les opérations, interviennent de diverses façons dans l'élaboration du projet et dans la réalisation des travaux en phase de chantier, évaluent les changements en fonction de leur appropriation de l'espace. Les réhabilitations, en venant transformer l'espace matériel, bouleversent les habitudes des habitants qui adaptent leurs comportements d'appropriation en fonction des modifications réalisées.

L'étude de ces réhabilitations à travers les processus d'appropriation de l'espace par les habitants, par l'analyse des deux opérations menées d'une part par l'office municipal à Gennevilliers et d'autre part par le groupe 3F à Garches, montre qu'elles s'inscrivent dans deux processus qui s'articulent à deux échelles territoriales différentes, l'appartement et l'ensemble de l'immeuble ou de la résidence. Les immeubles sont appropriés à la fois par

---

la territorialisation des espaces domestiques par les ménages qui les occupent et par la territorialisation de l'espace collectif par le groupe d'habitants. Les immeubles collectifs de logements sociaux comprennent en effet des parties communes dont l'usage est partagé par le groupe de locataires : l'espace habité se donne à voir sous la globalité de l'immeuble ou de la résidence et les couloirs, paliers, ascenseurs et tous les autres éléments spatiaux communs peuvent être utilisés par tout locataire. Les habitants y développent des comportements d'appropriation collective : l'usage commun concourt à produire une identité socio-spatiale collective (l'immeuble peut être globalement dégradé par vandalisme, sali ou au contraire décoré), des représentations collectives de cet espace sont construites. De plus, l'usage des espaces domestiques privés et la construction de représentations de ces espaces entrent en interaction avec les pratiques développées dans l'espace collectif : le bruit effectué dans les parties communes peut gêner les locataires à l'intérieur des appartements, le séchage du linge à un balcon peut dégrader l'image globale de l'immeuble... Les processus d'appropriation de l'espace domestique et de l'espace collectif sont ainsi étroitement liés. Les réhabilitations, qui comportent des travaux intérieurs aux appartements et des travaux en parties communes, ont donc été lues à travers ce double processus.

A l'échelle de l'appartement, de multiples comportements d'usage et d'appropriation ont pu être mis en évidence, car les locataires occupent quotidiennement cet espace de l'intimité et peuvent le transformer matériellement comme ils l'entendent (dans certaines limites cependant) : il apparaît que le processus d'appropriation des espaces domestiques est ainsi particulièrement abouti. La façon dont chaque ménage anticipe, vit et juge la réhabilitation, et notamment la réalisation de travaux à l'intérieur de son appartement, dépend alors étroitement du processus d'appropriation antérieur qu'il a pu mettre en œuvre et qui est propre à chacun.

En prolongement de l'usage quotidien de leur appartement, les habitants interviennent sans cesse sur sa matérialité et chargent ses différents éléments d'un sens personnel. Le premier acte d'aménagement ou d'appropriation de l'espace domestique est ainsi le nettoyage. Toutes les personnes rencontrées affirment attacher une très grande importance à la propreté, qu'elles tendent à présenter comme étant «essentielle» : c'est seulement lorsque l'espace matériel est propre qu'on peut s'y sentir chez soi et qu'il devient possible de l'améliorer encore, de l'adapter ou de l'embellir. Le nettoyage est un acte d'une grande portée symbolique : c'est une forme d'inscription de soi dans l'espace qui consiste à ordonner, classer, structurer l'espace matériel, à partir d'une distinction entre propre et sale, qui renvoie à de multiples autres distinctions : pur et impur, beau et laid, agréable et désagréable, positif et négatif, etc... En nettoyant leur appartement, que ce soit en luttant contre la saleté, le désordre ou l'usure, les habitants montrent qu'ils établissent et reconnaissent une frontière entre du positif (propre) et du négatif (sale) et qu'ils organisent leur espace en fonction de cette distinction. L'établissement de cette distinction reste très personnel, car l'évaluation du degré de propreté ou de saleté et les habitudes de nettoyage sont très différentes d'un ménage à l'autre, mais le fait de faire cette distinction entre propre et sale est présent dans tous les discours des habitants rencontrés. Le nettoyage n'est pas seulement un positionnement par rapport à une norme personnelle : c'est aussi un positionnement par rapport à une norme collectivement

valorisée. La saleté étant présentée comme une transgression des normes habituelles d'usage (par absence de nettoyage, dégradation volontaire, aménagement personnel en dehors des règles usuelles, etc.), insister sur ses activités de nettoyage et sur la position adoptée sur le sujet est un moyen de montrer sa distinction par rapport à d'autres personnes jugées négativement.

Le complément aux pratiques de nettoyage est pour la grande majorité des habitants rencontrés la réalisation de menus travaux destinés à redonner un aspect neuf, l'usure étant généralement associée à la saleté, à adapter l'appartement à un usage particulier et à le décorer, l'embellir en fonction de goûts personnels. Les travaux les plus couramment effectués sont ainsi la réfection des papiers peints et des peintures, plus rarement des sols et des plafonds, la pose de points lumineux, ou encore de branchement d'eau pour l'installation d'une machine à laver... Ces réalisations permettent aux locataires d'ajuster finement l'espace matériel à leurs aspirations, valeurs et normes. Les activités de bricolage sont ainsi souvent présentées comme un besoin et une liberté.

Les habitants s'approprient leur logement par ces interventions sur l'espace matériel domestique, destinées à le rendre conforme à des idées, mais aussi par la construction d'une image valorisée en lien étroit avec leur passé, leur personnalité, leurs représentations, c'est-à-dire avec leur identité. Les locataires rencontrés ont été amenés spontanément à donner les qualités et les défauts de leurs logements. Les critères qu'ils utilisent dans leurs descriptions paraissent innombrables, depuis les caractéristiques intrinsèques du bâti (isolation, exposition, fonctionnalité de la conception initiale, etc.) jusqu'aux éléments qui font appel à la sensibilité, aux impressions, aux émotions (ambiance agréable ou étouffante, calme ou bruits inévitables, irrespectueux ou continuels, etc.). Cette multitude de caractéristiques ressenties et décrites rend la construction de chaque image des logements par les ménages qui les occupent unique et strictement personnelle. Néanmoins, malgré cette diversité et l'expression de caractéristiques négatives, les habitants sont unanimes pour montrer une distinction avec des lieux repoussoirs. Quelle que soient les descriptions effectuées par les ménages de leur logement, y compris les plus dévalorisantes, toutes précisent que le cadre de vie habité se distingue d'endroits stéréotypes de mauvaise réputation. A Garches, ces lieux repoussoirs sont des villes de banlieue éloignées tandis qu'à Gennevilliers le quartier du Luth voisin est très souvent cité. Il semble que l'éloignement géographique des lieux repoussoirs utilisés soit ainsi proportionnel à la pertinence de la distinction ressentie.

Les habitants sont amenés à rappeler, outre une description valorisante de leur logement par opposition avec de tels lieux, les faits marquants de leur passé en lien avec leur appartement. Les conditions d'arrivée difficile (longue attente, craintes de ne pas obtenir de logement, démarches pénibles,...), la naissance d'un enfant, la convalescence d'une maladie, sont des exemples de moments marquants qui prennent place dans l'espace domestique. Dans les esprits, les mémoires des habitants, les souvenirs associent étroitement les événements passés et les lieux dans lesquels ils se sont déroulés. L'ensemble de ces souvenirs et surtout des habitudes prises, à partir des gestes familiers très régulièrement répétés, font que les habitants se disent «ancrés» ou «rattachés» à leur logement et qu'ils envisagent un départ éventuel de leur appartement comme une déchirure de ce lien étroit construit au fil du temps.

---

Ainsi, malgré des obstacles à l'appropriation tels que le statut de locataire, qui rend les investissements dans les appartements moins intéressants que pour les propriétaires, ou encore la diffusion de représentations collectives très négatives des «HLM», qui rend plus difficile la construction d'une image valorisante du logement, les habitants développent une appropriation très forte de leur espace domestique, jusqu'à créer un fort attachement au lieu occupé. Les réhabilitations, et notamment la réalisation de travaux à l'intérieur des appartements, sont alors vécues par les habitants à travers ces comportements d'appropriation.

C'est pour cette raison que les opérations sont le plus souvent essentiellement redoutées par les habitants, à Garches comme à Gennevilliers : plus ceux-ci ont réalisé de transformations personnelles, plus ils attachent d'importance à l'ordre et à la propreté des lieux, plus ils ont adapté leur espace matériel à leur intimité, à leurs pratiques, et plus ils craignent de voir ces ajustements personnels endommagés, momentanément ou définitivement, par la réalisation de travaux qu'ils ne décident ni ne gèrent. Plus les appartements sont appropriés par leurs occupants et plus ceux-ci redoutent que leurs propres réalisations soient abîmées, que le chantier provoque une gêne importante, que les loyers augmentent trop. Plus qu'attendus comme une véritable amélioration, les travaux de réhabilitation sont considérés par les habitants comme des travaux d'entretien ou de remise aux normes nécessaires, dus par le bailleur et susceptibles de provoquer des perturbations et des dégâts. Les habitants qui ont réalisé ou fait réaliser dans leur appartement des améliorations particulières sont d'autant plus méfiants et critiques vis à vis des travaux effectués par les organismes HLM que ceux-ci viennent supprimer le marquage d'une distinction sociale par rapport aux autres locataires.

Habités à intervenir matériellement dans leur logement, les habitants tendent également à chercher à influencer la réalisation des travaux de réhabilitation intérieurs. Ils développent pour ce faire des stratégies destinées à obtenir des adaptations personnelles du programme de travaux prévu. Ils engagent ainsi des négociations avec les professionnels des organismes HLM ou les chefs de chantier, mais surtout avec les ouvriers dont ils se sentent proches et avec lesquels ils nouent souvent de bonnes relations. Certains locataires n'hésitent pas à leur offrir un café, à les aider ponctuellement ou du moins à ne pas gêner leur travail. On trouve ainsi dans les discours des habitants de multiples exemples de négociation et de positionnements stratégiques par rapport aux autres acteurs.

Les résultats de ces négociations sont divers : certains locataires disent n'avoir pu obtenir satisfaction (sur l'emplacement d'une prise électrique par exemple), d'autres au contraire ont obtenu des adaptations particulières (une locataire a fait poser les carreaux de faïence auxquels elle avait droit chez sa voisine, une autre a pu garder un peu de peinture pour les futurs raccords, un autre encore a convaincu les ouvriers de ré-enfiler les fils électriques dans l'ancienne installation pour éviter un cheminement sous baguettes peu esthétique...). L'issue de ces négociations menées essentiellement avec les ouvriers semble bien plus dépendre des compétences du personnel employé par les entreprises que de la volonté des organismes HLM de répondre le plus finement possible aux attentes de ses locataires. Ainsi malgré le système de travaux à la carte mis en place par l'office de Gennevilliers, on n'observe guère de différence dans les adaptations obtenues

par les locataires de l'immeuble Paul Eluard et par ceux de la résidence des Châtaigniers.

Néanmoins, quels que soient les résultats des négociations engagées par les habitants, ceux-ci se positionnent par ces stratégies comme les co-auteurs des travaux de réhabilitation : il ne s'agit pas d'une prestation qui leur est offerte, mais bien plus de modifications qu'ils ont obtenues grâce à un investissement personnel et à l'accomplissement d'un effort. En ce sens, ils s'approprient les nouvelles réalisations en tendant à se considérer comme responsables de ces travaux. Certains locataires expriment cette position en affirmant que la qualité des travaux obtenus découle de l'accueil réservé aux ouvriers. Le déroulement du chantier de réhabilitation dépend de la sorte des habitudes et des souhaits des locataires d'intervenir sur la matérialité de l'espace selon leurs aspirations personnelles.

Réciproquement, une fois achevée, la réhabilitation entraîne des effets conséquents sur les comportements d'appropriation de l'espace domestique par les habitants. Ceux-ci sont très souvent tentés de refaire ou de faire réaliser des travaux eux-mêmes, afin de réparer des dégâts, de recommencer des travaux de réhabilitation qu'ils jugent de mauvaise qualité ou encore d'effectuer des travaux de finition. Les professionnels décrivent ce processus en évoquant «un balai de fourgonnettes» dès qu'ils ont terminé l'opération. L'appropriation du logement par une intervention directe et personnelle sur l'espace bâti se poursuit : les modifications réalisées au cours de la réhabilitation sont ainsi adaptées et ajustées en fonction des goûts personnels et des aspirations des ménages.

Les habitants dressent également des bilans des opérations. Ils jugent alors la réussite de l'opération au regard des multiples critères d'usage qui interviennent dans la construction de l'image de leur logement. Chacun de ces bilans est donc unique et très différent des autres. Un détail qui peut paraître insignifiant pour un locataire peut revêtir une grande importance pour un autre, qui n'a pas les mêmes habitudes ou les mêmes goûts (un locataire estime par exemple que son nouveau lavabo est trop petit pour qu'il puisse s'y laver les cheveux, ce qui ôte tout intérêt au changement à ses yeux). Une atteinte à ses anciennes réalisations peut venir gâcher pour un habitant tout le bénéfice des travaux (une femme âgée veuve explique par exemple qu'elle est très déçue des travaux en électricité, car les appliques que son mari lui avait installées de son vivant ont été retirées). Les sources de mécontentement comme les points de satisfaction sont ainsi multiples et peu prévisibles, car ils dépendent entièrement du processus d'appropriation engagé antérieurement, qui consiste en l'usage et la construction d'une image identitaire du logement, comportements très variables d'un ménage à l'autre.

La construction de l'image de leur logement par les habitants, dont dépend la réhabilitation et sur laquelle l'opération a un impact, ne se limite pas à l'appartement, même si cet espace est privilégié en raison de l'intimité qu'il offre : la perception de l'espace collectif entre également dans ce processus de construction. Il ressort de l'analyse que l'anticipation, le déroulement, l'évaluation de la réhabilitation sont également influencés par l'appropriation de l'espace collectif par le groupe d'habitants.

Cet espace collectif fait l'objet d'une identification claire : il s'agit à Gennevilliers du seul immeuble Paul Eluard et à Garches de l'ensemble de la résidence des Châtaigniers.

---

Ces échelles territoriales paraissent pertinentes aux habitants, aux organismes HLM et aux observateurs extérieurs, en raison d'un faisceau d'éléments convergents qui rendent cette identification significative. A Gennevilliers, le quartier du Fossé de l'Aumône est très ouvert sur le reste de la ville et les bâtiments qui le composent ne sont pas semblables, même si une certaine homogénéité est perceptible, tandis qu'à Garches, l'architecture de tous les bâtiments de la résidence est la même et les limites de la résidence sont clairement marquées (barrières, opposition entre les volumes des petits pavillons environnants et des immeubles collectifs...). Ces deux échelles géographiques sont perceptibles, outre par ces caractéristiques matérielles, en tant qu'unités de gestion des organismes HLM : le gardien est chargé de s'occuper de l'immeuble à Gennevilliers et de l'ensemble de la résidence à Garches, etc. Les termes désignant ces deux échelles spatiales sont également très présents dans les discours des habitants : les mots «résidence» et «immeuble» ou «bâtiment» sont très souvent utilisés respectivement à Garches et Gennevilliers, ce qui montre que ces repères spatiaux sont présents dans les représentations et permettent de localiser nombre de faits qui s'y rapportent. Ces termes sont également généralement utilisés indifféremment pour évoquer l'espace bâti ou les personnes qui l'occupent : par une ambiguïté et une confusion très largement entretenues, les expressions désignent à la fois une localisation, une matérialité ou des individus.

Si les espaces collectifs sont de la sorte identifiés dans leur globalité et leur spécificité par rapport au reste de la ville, notamment par le recours fréquent aux termes désignant cette échelle territoriale, leurs noms (Paul Eluard et Châtaigniers) sont très peu utilisés. L'identité évoquée par les noms propres est donc peu marquée : les espaces collectifs sont appropriés en premier lieu par leur identification, par la formation d'une échelle géographique pertinente, processus qui ne se prolonge pas en l'expression d'une identité très marquée.

Les espaces collectifs sont également appropriés par l'élaboration et le respect de règles de comportements, qui s'appliquent dans des espaces déterminés ou dont l'espace est l'enjeu et qui permettent un usage partagé de l'espace commun. Les organismes HLM établissent et diffusent un ensemble de règles à l'attention de leurs locataires, afin de limiter ou d'encadrer les situations de conflits. Lorsque des désaccords apparaissent, ils peuvent être amenés à rappeler ces règles à ceux qui les transgressent et à les inciter à les respecter, utilisant leur pouvoir de bailleur. Certaines de ces règles découlent de la législation et de la réglementation nationales, fixant les modalités de location d'habitat (le mode de récupération des charges ou les conditions d'application d'un surloyer par exemple). D'autres règles rappellent aux locataires qu'ils doivent préserver le bon état du patrimoine du propriétaire et explicitent le comportement à adopter dans cet objectif (éviter d'obstruer les grilles de ventilation des appartements afin d'éviter les dommages dus à la condensation de l'humidité ambiante, éviter de fixer une antenne parabolique, ce qui nécessite de percer des trous dans la structure de l'immeuble, par exemple). Enfin, une dernière catégorie de règles, dont l'établissement est plus rarement national ou communal mais relève de l'initiative de l'organisme HLM, sont destinées à offrir les conditions d'une appropriation collective de l'espace commun.

Ces règles ont pour finalités de garantir la sécurité des habitants (il est interdit de

stocker des produits dangereux, de suspendre des objets lourds aux balcons, ...), limiter ou encadrer les conflits d'usage des parties communes et des appartements (il est interdit de faire trop de bruit, de détériorer les systèmes d'ouverture des portes ou les boîtes à lettres,...) et préserver une représentation valorisée du cadre de vie (il est interdit de faire sécher le linge au balcon, de salir les couloirs ou les paliers...). L'ensemble de ces règles participent à forger les représentations d'un groupe habitant un espace commun selon un usage partagé négocié, qui s'opposent à des représentations d'une appropriation des logements par chaque ménage indépendamment de ses voisins ou sur un mode conflictuel. En ce sens, l'élaboration et le respect de ces règles permet au groupe de locataires de s'approprier collectivement l'espace commun, par un partage de son usage et la préservation d'une image globale valorisante.

Outre des règles rappelées par les organismes HLM, des normes viennent également structurer les comportements des habitants à l'intérieur de l'espace collectif : les relations de voisinage obéissent ainsi à la norme du «bonjour-bonsoir». Les locataires expliquent par cette expression qu'ils souhaitent se montrer courtois avec leurs voisins sans pour autant se lier avec eux. Ils justifient cette attitude par la crainte de voir se propager des rumeurs sur leur compte, de devenir dépendant d'une relation dans laquelle on attend trop d'eux, par des déceptions dans leurs précédents essais de se montrer plus liants ou encore par une personnalité solitaire. Malgré ce discours de principe, les habitants évoquent par ailleurs de nombreux et divers services rendus entre voisins, qui concernent tous les aspects de la vie quotidienne, ou encore l'organisation de quêtes lors du décès de l'un d'entre eux, ce qui montre l'existence d'une forme de solidarité de voisinage. Mais les habitants valorisent plus la préservation de leur intimité qu'une solidarité collective et préfèrent instituer une sociabilité reposant sur un contrôle des relations qu'une sociabilité communautaire.

Le processus d'appropriation de l'espace collectif se traduit ainsi par la construction de représentations collectives dans laquelle il est identifié sous ses caractéristiques d'unité, de spécificité, de lien indissociable avec ses occupants et par la normalisation des comportements relationnels et d'usage à l'intérieur de cet espace. Par ce processus, l'espace matériel collectif n'est pas marqué symboliquement par les habitants. La réhabilitation s'inscrit alors dans ce processus d'appropriation : l'analyse montre que l'opération est influencée par ces comportements d'appropriation et entraîne réciproquement des effets sur ceux-ci, même si ces effets restent éphémères.

Si les habitants ont des habitudes d'usage de l'espace collectif, ils n'interviennent en aucune manière spécifiquement sur sa matérialité pour la transformer comme ils l'entendent : personne n'a mené d'actes de vandalisme ni proposé de projet d'amélioration. L'organisme HLM est toujours considéré comme responsable de l'entretien et de l'évolution du bâti. C'est pourquoi, malgré les efforts des professionnels pour permettre aux habitants d'exprimer leurs souhaits par une concertation au moment de la réhabilitation, les locataires ne partagent pas de représentations et de projet commun sur le devenir de cet espace collectif, ce qui les empêche de mener une négociation avec l'organisme HLM. Bien que certaines personnes se mobilisent pour participer aux groupes de travail et bien que tous les habitants aient la possibilité de s'exprimer par un ou des votes, les locataires ne considèrent pas généralement être intervenus collectivement dans



---

l'opération de réhabilitation. Tandis que les ménages s'approprient les travaux intérieurs en négociant leur réalisation, le groupe des locataires n'adopte pas de comportement similaire à l'échelle de l'espace collectif. L'absence d'une appropriation de l'espace collectif avant la réhabilitation par le biais d'une implication des locataires dans la transformation de cet espace matériel est un facteur limitant à l'émergence de tels comportements au moment de l'opération, même si les organismes HLM tentent d'inciter les habitants à intervenir dans les limites de leur offre de participation.

Réciproquement, la faible implication du groupe de locataires dans la conception du projet et la réalisation des travaux dans l'espace collectif est un facteur limitant à l'appropriation commune des transformations effectuées. Chacun des deux organismes est intervenu de façon très perceptible sur l'espace matériel collectif, qui a été largement transformé. A Garches, le groupe 3F a privilégié les travaux extérieurs en mandatant un architecte et en choisissant des matériaux de grande qualité, suivant une logique commerciale. Il en a résulté un embellissement de la résidence remarqué, décrit et valorisé par tous les habitants. Mais ceux-ci, en affirmant que cet embellissement ne leur était finalement pas destiné, montrent qu'ils ne s'y reconnaissent pas. Une seule personne explique que cet embellissement incite les locataires à être plus respectueux de la propreté et à porter plus de soin au rangement et à la décoration de leur balcon. Mais cet unique témoignage est plus un indice de la possibilité d'un effet de la réhabilitation sur les comportements d'appropriation de l'espace collectif qu'un constat d'une modification perceptible et reconnue par le groupe. De même que l'embellissement de la résidence ne devient pas le symbole d'une nouvelle identité socio-spatiale, le portrait de Paul Eluard en mosaïque réalisé sur un des murs pignons de l'immeuble est ignoré par les habitants qui ne l'évoquent pas, ou sans montrer d'intérêt. Alors que l'office de Gennevilliers et la municipalité y attachent beaucoup d'importance en organisant son inauguration de façon spectaculaire et festive, dans une approche de la réhabilitation axée sur la solidarité et la citoyenneté, le groupe de locataires ne le reconnaît pas comme le symbole d'un renouveau ou d'une nouvelle identité.

La réhabilitation ne conduit donc pas les habitants à développer d'autres comportements d'appropriation de l'espace collectif que la seule identification de cet espace. Les normes spatialisées qui y sont instituées et respectées ne sont pas non plus profondément modifiées. Pourtant, la réhabilitation est généralement présentée dans les discours comme une opportunité de multiplier les occasions de contacts entre voisins, pour échanger des informations sur le projet et la réalisation des travaux. La réhabilitation peut ainsi être un moment privilégié pour que les relations entre voisins deviennent plus nombreuses et chaleureuses, car les habitants partagent alors des préoccupations communes sur leur espace collectif. A Gennevilliers particulièrement, les habitudes de concertation développées par la municipalité et l'office HLM ainsi que la valorisation de la solidarité et de la convivialité dans la communication envers les habitants sont des facteurs favorables à l'émergence de tels comportements relationnels. Les locataires les plus mobilisés ont profité de cette situation favorable pour organiser des repas annuels rassemblant tous les habitants de l'immeuble. Ces repas reposaient sur une représentation de l'espace collectif comme un espace de solidarité : tous les locataires de l'immeuble, anciens et actuels, étaient invités, sans aucune forme d'exclusion (même si

certaines personnes pouvaient être globalement très peu appréciées) ou d'invitation de personne ne résidant pas dans l'immeuble. Ce repas, qui a créé des relations conviviales entre voisins, a ainsi pu participer à la construction d'une représentation collective des habitants sous la forme d'un groupe de personnes unies par le fait de partager le même espace collectif. Mais cet effet est resté éphémère : les habitants ont préféré privilégier la préservation de leur intimité et le contrôle de relations amicales, par opposition à une sociabilité communautaire, pour laquelle le rapprochement géographique est le seul lien entre les personnes. La norme du «bonjour-bonsoir» reste finalement appliquée après comme avant la réhabilitation : l'opération n'a pas engendré de modification profonde des comportements d'appropriation de l'espace par l'institution de nouvelles normes relationnelles spatialisées.

L'analyse de la réhabilitation par rapport au processus d'appropriation de l'espace permet ainsi d'expliquer les comportements observés pendant et après l'opération, à partir de la distinction entre l'espace domestique et l'espace collectif. C'est notamment parce que les habitants ont développé une appropriation de leur espace domestique par une intervention importante sur l'espace matériel privé qu'ils redoutent la réhabilitation, négocient les réalisations intérieurs et refont de nouveaux travaux à la fin du chantier. A l'opposé, c'est notamment parce que le groupe des locataires tendent à identifier l'espace collectif sans construire d'identité socio-spatiale forte qu'ils ne négocient pas collectivement les travaux, qu'ils s'approprient peu les nouvelles réalisations et qu'ils n'instituent pas de sociabilité communautaire. Quelle que soit l'approche adoptée par les deux organismes HLM pour mener les opérations, qu'elle soit centrée sur la citoyenneté et la volonté de répondre aux attentes des habitants pour l'office de Gennevilliers, ou sur une logique commerciale et la volonté de satisfaire une clientèle pour le groupe 3F, le déroulement des réhabilitations dépend donc du processus d'appropriation de l'espace par les habitants dans lequel elle s'inscrit.

Il semble ainsi utile, pour pouvoir interpréter et parfois prévoir les changements de comportements suscités par les organismes HLM comme par tout aménageur d'espace collectif ou d'espace public, de comprendre dans quel processus d'appropriation de l'espace par les habitants ou les usagers le projet de transformation sera mené. Or ces processus peuvent être très différents d'un contexte à l'autre et nécessitent donc de faire l'objet d'une analyse spécifique. Dans cette étude, les comportements d'appropriation mis en évidence sont ceux de locataires résidant depuis plusieurs années et souvent depuis plusieurs dizaines d'années dans leur appartement (cf. le récapitulatif des entretiens). Il s'agit également de sites qui ne souffrent pas d'une mauvaise réputation, dans lesquels on n'observe pas de taux de vandalisme et de délinquance importants. Enfin, si les organismes HLM ont refusé de communiquer toutes données sur les caractéristiques sociologiques des habitants concernés, ils ont affirmé que ces bâtiments n'accueillaient pas de population particulièrement pauvre ou d'origine étrangère. L'appropriation de l'espace par des groupes d'une culture très différente de celle observée, dans des espaces matériels particulièrement dégradés et dévalorisés peut donc différer complètement de l'appropriation étudiée ici. L'étude de réhabilitations menées sur des sites en zone délimitée par la politique de la ville, sur des bâtiments souffrant de vacance ou de dégradations importantes, ou encore très récemment construits, permettrait

---

d'apporter un éclairage complémentaire à ces résultats.

Ces résultats mènent également à interroger la pertinence d'une opération lourde sur l'espace matériel pour modifier les comportements relationnels des habitants. Nombre d'acteurs, organismes HLM, élus ou professionnels du logement, ont pu espérer que les opérations de réhabilitation permettent de lutter contre l'exclusion grâce à la mobilisation des habitants autour d'un projet concernant leur cadre de vie et grâce au développement de relations conviviales et solidaires. Or, même si l'organisme HLM met en place les conditions d'une concertation efficace avec les locataires, cette initiative peut ne pas donner lieu à la négociation escomptée si les habitants n'ont pas développé de comportements d'appropriation de l'espace collectif en se considérant comme un groupe et en partageant des représentations sur l'espace matériel commun. De même, un procédé de «choix à la carte» des travaux intérieurs peut ne pas rencontrer le succès espéré si les habitants refusent la forme d'assistantat qu'ils peuvent percevoir dans cette démarche, considérant que les travaux leurs sont de toutes façons dus, et s'ils préfèrent négocier directement avec les ouvriers pour obtenir des adaptations qui correspondent à l'usage, très personnel et particulier, de leur logement.

La sociabilité instituée par les habitants des logements sociaux dépendent également du mode d'appropriation de l'espace collectif engagé par les locataires : même si la réhabilitation offre des conditions favorables au développement de relations plus conviviales et chaleureuses, elle restera insuffisante si les habitants ne souhaitent pas modifier les normes relationnelles qu'ils instituent dans les espaces collectifs et s'ils ne construisent pas d'identité socio-spatiale à cette échelle.

Or la norme relationnelle spatialisée du «bonjour-bonsoir» instituée par les habitants semble se généraliser. La valorisation de la mobilité et d'une forme d'anonymat propre à la ville (même si la solitude qui en découle pour certains est simultanément dénoncée), la prévalence de l'individu sur le groupe, la construction de nouvelles formes identitaires en dehors des appartenances collectives traditionnelles paraissent être autant de facteurs favorisant la construction de réseaux de sociabilité, les relations amicales étant librement choisies et contrôlées, au détriment d'une sociabilité communautaire imposée par le rapprochement spatial. J.-C. KAUFMANN, en étudiant la sociabilité dans les ensembles de logements sociaux, parvient ainsi à cette conclusion (KAUFMANN, 1988, p.143) :

***« Pendant une période transitoire, les relations de voisinage ont conservé dans ces groupes [les milieux populaires] leur attrait. Car, malgré le recentrage intimitaire amorcé, elles permettaient de maintenir une certaine solidarité de groupe, elles étaient le vecteur d'une information mutuelle sur les méthodes d'organisation domestique, (...). L'observation montre toutefois que les situations socio-spatiales d'ouverture franche sur le voisinage tendent à se raréfier régulièrement et rapidement. »***

Cette évolution profonde de la sociabilité fait que l'ensemble des locataires d'un immeuble ou d'une résidence ne se perçoit pas comme un groupe dont les membres sont liés par leur proximité spatiale. C'est pourquoi on peut supposer que de façon générale les habitants des logements sociaux ne s'approprient pas l'espace collectif par la construction d'une identité socio-spatiale et que les réhabilitations ont très peu de chances de renverser cette tendance lourde. Il apparaît alors comme relativement illusoire de

chercher à produire une sociabilité communautaire par le seul biais d'une intervention, même importante, sur l'espace matériel collectif.

En revanche, l'étude du processus d'appropriation de l'espace collectif montre l'importance de l'identification de cet espace par les habitants, qui construisent des représentations collectives de cette échelle territoriale pertinente par sa cohérence et développent un usage partagé de l'espace commun par le respect de règles et de normes. Cette appropriation de l'espace collectif par un usage partagé est indispensable à l'appropriation de l'espace domestique, qui a pris d'autant plus d'importance qu'on constate un repli sur l'espace privé. Les organismes HLM ont donc un rôle important à jouer pour rendre cette identification de l'espace collectif possible. Plus qu'une opération unique de transformation de l'espace bâti destinée à symboliser un renouveau, les organismes HLM seraient alors conduits à mener des actions très régulières afin d'entretenir et de maintenir toujours propres les espaces collectifs et de rechercher tous les moyens permettant d'éviter les conflits d'usage, de réunir les conditions d'une appropriation collective de l'espace par un usage partagé des parties communes.

---

## BIBLIOGRAPHIE

- ABALLEA F., AUCLAIR E., BENJAMIN I., LEPAGE J., MASSON G. (1986). *Les attitudes des locataires face à la réhabilitation de leur logement*. Rapport du FORs, 108p.
- ALLEN B. (1993). *Les paradigmes sous-tendant la transformation de la gestion des organismes de logement public*. Rapport du Centre Scientifique et Technique du Bâtiment, 15p.
- ALTHABE G., LEGE B., SELIM M. (1984). *Urbanisme et réhabilitation symbolique*. Ivry, Bologne, Amiens. Paris, Anthropos, 297p.
- ANDRE Y., BAILLY A., FERRAS R., GUERIN J-P. (1989). *Représenter l'espace. L'imaginaire spatial à l'école*. Paris, Anthropos, 227p.
- ANSELME M., PERALDI M. (1988-1989). *Entre logeurs et logés*. Tome I : *Les figures de la dégradation* (1988). Tome II : *L'épreuve territoriale*. (1989). Tome III : *Le lien sécuritaire*. Marseille, Ed. du CERFISE.
- ANSELME M. (2000). *Du bruit à la parole. La scène politique des cités*. La Tour d'Aigues, Ed. de l'Aube, 277p.
- AUGE M. (1992). *Non-lieux. Introduction à une anthropologie de la surmodernité*. Paris, Le Seuil, 149p.
- BACHMANN C., BASIER L. (1989). *Mise en image d'une banlieue ordinaire. Stigmatisations urbaines et stratégies de communication*. Paris, Syros Alternatives,

140p.

- BADIE B. (1995) *La fin des territoires. Essai sur le désordre international et sur l'utilité sociale du respect*. Paris, Fayard, 276p.
- BADIE B. (1994). «Du territoire à l'espace», In : *La France au delà du siècle*. La Tour d'Aigues, Ed. de l'Aube, pp. 7-14.
- BAILLY A. (1985). «Distances et espaces : vingt ans de géographie des représentations». *Espace géographique*, n°3, pp 197-205.
- BAILLY A., BEGUIN H. (1990). *Introduction à la géographie humaine*. Paris, Masson, Coll. Géographie, 2<sup>ème</sup> éd., 188p.
- BARDET G. (1950). *Structures et échelles des communautés de voisinage*. Tiré à part des Actes du XIV<sup>e</sup> congrès international de sociologie, Rome, 21p.
- BARDET G. (1952). *Demain, c'est l'an 2000 !* Paris, Librairie Plon, 305p.
- BASSAND M. (1990). *Urbanization : appropriation of space and culture*, 189p.
- BAVOUX P., BERTHET J.M. (1999). «Politique de la ville, citoyenneté et territoires». MOZER L. (dir.), *Intelligence des banlieues*. La Tour d'Aigues, Ed. de l'Aube, pp 153-160.
- BEGHAIN P. (1998). *Le patrimoine : culture et lien social*. Paris, Presses de Sciences PO, 115p.
- BERGE D. (1994). *Freins et obstacles à la participation des habitants. La réhabilitation d'un immeuble à la Duchère*. Mémoire de DEA, Université Lyon II.
- BERNUS E. (1999). «Nomades sans frontières ou territoires sans frontières ?». BONNEMAISON J., CAMBREZYL L., QUENTY-BOURGEOIS L. (dir.), *Les territoires de l'identité. Le territoire, lien ou frontière ?* Paris, l'Harmattan, pp. 33-41.
- BERTHET C. (1997). *Contribution à une histoire du logement social en France au XX<sup>e</sup> siècle. Des bâtisseurs aux habitants : les HBM des Etats-Unis de Lyon*. Paris, l'Harmattan, 335p.
- BIZEAU J.P. (1997). «Usagers ou clients du service public ? Le discours de l'administration.» *Revue Administrative*, n° 296, mars-avril, pp. 209-212
- BLANC M. (1988). «Concertation, sociologie urbaine, citoyenneté». *Les Annales de la Recherche Urbaine*, n°38. pp. 104-111.
- BLANPAIN N., PAN KE SHOM J-L. (1998). «Les français se parlent de moins en moins», *INSEE Première*, n°571, mars 1998, 4p.
- BONETTI M. (1994). *Habiter : le bricolage imaginaire de l'espace*. Paris, Desclée de Brouwer, 231p.
- BONNEMAISON J., CAMBREZYL L., QUENTY-BOURGEOIS L. (dir.), (1999). *Les territoires de l'identité. Le territoire, lien ou frontière ?* Paris, l'Harmattan.
- BOUMAZA N., BUISSON O., BARRAUD J-C., CUBIZOLLES O. (1999) «Totalité, mouvement social et communauté : une lecture des quartiers d'habitat social et la citoyenneté dans ces quartiers». MOZER L. (dir.), *Intelligence des banlieues*. La Tour d'Aigues, Ed. de l'Aube, pp. 121-130.
- BOURDIEU P. (1979). *La distinction : critique sociale du jugement*. Paris, Les Editions de Minuit, 670p.

- BOURGEOIS C. (1996). *L'attribution des logements sociaux. Politiques publiques et jeux des acteurs locaux*. Paris, l'Harmattan, 286p
- BOYER J-C. (2000). *Les banlieues en France : territoires et sociétés*. Paris, Armand Colin, 192p.
- BUTLER R., NOISETTE P. (1983). *Le logement social en France. 1815-1981. De la cité ouvrière au grand ensemble*. Paris, Maspero, 200p.
- BRUNEAU M. (1999). «Du pont à la Macédoine : les grands monastères grecs pontiques marqueurs territoriaux d'un peuple en diaspora.» BONNEMAISON J., CAMBREZYL L., QUENTY-BOURGEOIS L. (dir.), *Les territoires de l'identité. Le territoire, lien ou frontière ?* Paris, l'Harmattan, pp. 161-173.
- BRUNET R. (1990). *Le territoire dans les turbulences*. Montpellier, GIP Reclus, 224p.
- BRUNET R., FERRAS R., THERY H. (1992). *Les mots de la géographie. Dictionnaire critique*. Paris, La Documentation française, 470p.
- CALOGIROU C. (1989). *Sauver son honneur. Rapports sociaux en milieu urbain défavorisé*. Paris, l'Harmattan, 150p.
- CASTELLS M. (1973). *Luttes urbaines et pouvoir politique*. Paris, Maspero, 131p.
- CHAMBOREDON J.C., LEMAIRE M. (1970). «Proximité spatiale et distance sociale. Les grands ensembles et leur peuplement». *Revue Française de Sociologie*, vol. 13, pp. 3-33.
- CHAMPAGNE P. (1991) «La construction médiatique des malaises sociaux». *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 90, pp. 64-75.
- C.I.E.P.P. (Comité Interministériel de l'Evaluation des Politiques Publiques). (1993). *La réhabilitation de l'habitat social. Rapport d'évaluation*. Paris, la Documentation française, 425p.
- COING H. (1966). *Rénovation urbaine et changement social*. Paris, Ed. Ouvrières, 295p.
- COLEMAN A. (1999). «Le procès de l'utopie. Vision et réalité dans les conceptions de l'habitat». *Cahiers de la Recherche architecturale et urbaine*, vol. 1, mai 1999, pp. 51-64.
- COULON A. (1997). *L'école de Chicago*. Paris, PUF, Que sais-je ? 127p.
- CROZIER M., FRIEDBERG E. (1992). *L'acteur et le système : les contraintes de l'action collective*. Paris, Ed. du Seuil, 500p.
- DAMETTE F., SCHEIBLING J. (1998). «Nouveaux territoires urbains», In *La France, permanences et mutations*. Paris, Hachette, pp. 161-185.
- DEBARBIEUX B. (1996). «Le lieu, fragment et symbole du territoire». *Espaces et sociétés*, n° 82-83, pp. 13-35.
- DE CERTEAU M. (1994 : nouvelle édition présentée et établie par GIARD L.). *L'invention du quotidien*. Paris, Gallimard, 2 vol., 349 et 415p.
- DEGENNE A., FORSE M. (1994). *Les réseaux sociaux*. Paris, A. Colin, 288p.
- DI MEO G. (1991). «De l'espace subjectif à l'espace objectif : l'itinéraire du labyrinthe», *Espace géographique*, n°4, déc. 1991, pp. 359-373.
- DI MEO G. (1996). «A la recherche des territoires du quotidien». DI MEO G. (dir.) *Les*

- territoires du quotidien*. Paris, l'Harmattan, pp. 35-48.
- DI MEO G. (1998). *Géographie sociale et territoires*. Paris, Nathan, 320p.
- DONZELOT J., ESTEBE P. (1994). *L'Etat animateur, essai sur la politique de la ville*. Paris, Esprit, 238p.
- DOUGLAS M. (2001). *De la souillure. Essai sur les notions de pollution et de tabou*. Paris, La Découverte, 206p.
- DOURLENS C., VIDAL - NAQUET P. (1984). « Attribution des logements HLM et gestion territoriale des différences ». *Espaces et sociétés*, n°45, juillet 1984, pp. 119-126.
- DREYFUS J. (1990). *La société du confort : quel enjeu, quelles illusions ?* Paris, l'Harmattan, 162p.
- DREYFUS J. (1994). *Cris et écrits de Jean Maglione : quartiers et cultures populaires face à la modernité et aux aménageurs*. Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble, 500p.
- DUBAR C. (1998). « Socialisation et construction identitaire ». RUANO-BORBALAN (dir.), *L'identité : l'individu, le groupe, la société*. Auxerre, Ed. Sciences Humaines, pp. 135-141.
- DUBET F., LAPEYRONNIE D. (1992). *Les quartiers d'exil*. Paris, Seuil, 245p.
- DUPUY S. (1983). *Modes d'appropriation et relations sociales face au programme de réhabilitation du logement social en France*. Thèse de doctorat de 3<sup>ème</sup> cycle. Institut d'Urbanisme.
- DURON Y., LEGENDRE A., MOSER G., RATIU E. (1996). *L'univers relationnel des citadins : repli sur soi ou diversification ?* Paris, Rapport du Laboratoire de Psychologie de l'Environnement, 91p.
- ELEB M. (1994). *L'apprentissage du chez soi, le groupe des maisons ouvrières, Paris, avenue Daumesnil, 1908*. Marseille, Parenthèses, 122p.
- ELEB M., CHATELET A-M. (1995). *Urbanité, sociabilité et intimité. Des logements d'aujourd'hui*. Paris, Ed. de l'Epure, 352p.
- FERREOL G. (1998). *Intégration, lien social et citoyenneté*. Villeneuve d'Ascq, Presses Universitaires du Septentrion, 380p.
- FLAMAND J-P. (1989). *Loger le peuple : essai sur l'histoire du logement social en France*. Paris, la Découverte, 369p.
- FLAMENT C. (1995). « Voir le voir. Architecture de réhabilitation, traitement visuel du social, enjeux d'un changement du regard dans les cités ». SEGAUD M. (dir.), *Espaces de vie, espaces d'architecture*. Paris, PCA, Cités projet, recherches n°64, pp. 64-91.
- FORET C. (1993). *Valorisation et dévalorisation dans la ville : le musée urbain Tony Garnier, ou la ré-invention d'une cité H.L.M.* Rapport de TRAJECTOIRES, Lyon, pour le compte du Plan Urbain, (Ministère de l'Equipement) et de l'association Esthétique et Cités, 186p.
- FORET C. « Ethique du public et requalification urbaine : retour sur quelques expérimentations ». SEGAUD M. (dir.), *Espaces de vie, espaces d'architecture*. Paris, PCA, Cités projet, recherches n°64, pp. 64-91.



- FOUCAULT M. (1976). *Histoire de la sexualité*. Paris, Gallimard.
- FOUCAULT M. (1997). «Cours du 17 mars 1976». *Il faut défendre la société. Cours au Collège de France, 1976*. Paris, Gallimard, pp. 213-244.
- FOUCAULT M. (2000). *Surveiller et punir : naissance de la prison*. Paris, Gallimard, 360p.
- FRANKLIN B.J. (1996). «Concierges in Tower Blocks : A Strategy in the Mediation of Change». *Scandinavian housing and planning research*, n°13, pp. 27-39.
- FREMONT A. (1976). *La région, espace vécu*. Paris, PUF, 223p.
- FREMONT A., CHEVALIER A., HERIN R., RENARD J. (1984). *Géographie sociale*. Paris, Masson, 387p.
- GARNIER - MULLER A., VIGNERON R. (1993). *L'ilotage informel des gardiens d'immeubles*. Rapport, Institut des Hautes Etudes de la Sécurité Intérieure, 171p.
- GAULEJAC V., TABOADA LEONETTI I. (1994). *La lutte des places. Insertion et désinsertion*. Marseille, Hommes et perspectives, 287p.
- GEORGE P. (1992). «La géographie à l'heure du temps». BAILLY A., FERRAS R., PUMAIN D. (dir.), *Encyclopédie de géographie*. Paris, Economica, pp. 1045-1058.
- GILBERT A. (1986) «L'idéologie spatiale : conceptualisation, mise en forme et portée pour la géographie». *Espace géographique*, n°1, pp. 57-66.
- GIRAUD C. (1994). *Concepts d'une sociologie de l'action. Introduction raisonnée*. Paris, l'Harmattan, 158p.
- GODIN J-P. (1874, rééd. 1979). *La richesse au service du peuple. Le familistère de Guise*. Neuilly, Guy Durier, 133p.
- GOFFMAN E. (1973). «Les territoires du moi», *La mise en scène de la vie quotidienne*, tome 2. Paris, Ed de Minuit, pp. 43-72.
- GRAFMEYER Y., JOSEPH I. (1990). *L'école de Chicago : naissance de l'écologie urbaine*. Paris, Aubier, 377p.
- GRAFMEYER Y. (1991). *Habiter Lyon : milieux et quartiers du centre-ville*. Paris, CNRS Lyon, Presses Universitaires de Lyon Villeurbanne, 219p.
- GREMION C. (1993). *La politique de réhabilitation en France. Avatars d'une logique*. Rapport du Centre de Sociologie des Organisations, CNRS.
- GROSSETTI M. (1998). «La proximité en sociologie : une réflexion à partir des systèmes locaux d'innovation». BELLET M., KIRAT T., LARGERON C., (dir.), *Approches multiformes de la proximité*. Paris, Hermès, 343p.
- GUERRAND R.H. (1967). *Les origines du logement social en France*. Paris, Ed. Ouvrières, 359p.
- HALBWACHS M. (1925 1<sup>ère</sup> éd., 1994 2<sup>ème</sup> éd.). *Les cadres sociaux de la mémoire*. Paris, Albin Michel, 367p.
- HERAN F. (1987). «Comment les français voisent-ils ?» *Economie et statistiques*, janvier 1987, n°195.
- JEANNOT G. (1998). *Les usagers du service public*. Paris, PUF, Collec. Que sais-je ? 126p.

- JEGOUSO Y. (1995). *L'émergence d'une mission de service public local de l'habitat*. Paris, édité par l'Union Nationale des Fédérations d'Organismes HLM, 179p.
- JEUDY H.P. (1991). «Le choix public du propre», *Annales de la Recherche Urbaine*, n° 53, pp. 103-108.
- JODELET D. (1989). «Représentations sociales : un domaine en expansion.»  
JODELET D. (dir.), *Les représentations sociales*. Paris, PUF, pp. 31-61.
- JUFFE M. (1995). *Les fondements du lien social. Le justicier, le sage et l'ogre*. Paris, PUF, 226p.
- KAES R. (1963). *Vivre dans les grands ensembles*. Paris, Ed. Ouvrières, 341p.
- KAUFMANN J-C. (1983). *La vie HLM : usages et conflits*. Paris, Ed. Ouvrières. 180p.
- KAUFMANN J-C. (1988). *La chaleur du foyer : analyse du repli domestique*. Paris, Méridiens Klincksieck, 192p.
- KELLERHALS J., MODAK M., PERRENOUD D. (1997). *Le sentiment de justice dans les relations sociales*. Paris, PUF; coll. Que sais-je ? 128p.
- KNAFOU R. (1992). «L'invention du tourisme». BAILLY A., FERRAS R., PUMAIN D.,(dir.), *Encyclopédie de géographie*, Paris, Economica, pp. 851-864.
- LAE J-F., LEROUX M., MADEC A., MAKARS P. (1994). *En cas d'urgence, la gardienne est dans l'escalier*. Paris, Rapport du TRASS, 132p.
- LAURENT A. (1993). *Histoire de l'individualisme*. Paris, PUF, coll. Que sais-je ? 126p.
- LE BERRE M. (1992). «Territoires». BAILLY A., FERRAS R., PUMAIN D.,(dir.), *Encyclopédie de géographie*, Paris, Economica, pp. 617-638.
- LEFEBVRE H. (1974). *La production de l'espace*. Paris, Anthropos, 485p
- LIPIANSKY E-M. (1998). «Comment se forme l'identité des groupes ?».  
RUANO-BORBALAN (dir.), *L'identité : l'individu, le groupe, la société*. Auxerre, Ed. Sciences Humaines, pp. 143-150.
- LIPIETZ A. (1995). «Repenser le logement social». *Esprit*, n°216, nov 1995, pp. 73-82.
- LIPOWETSKY G. (1983). *L'ère du vide. Essai sur l'individualisme contemporain*. Paris, Gallimard, 247p.
- LUGASSY F., SEGAUD M. (1989). *Logement, corps et identité*. Paris, Ed. Universitaires, 256p.
- MADEC A., MURARD N. (1995). *Citoyenneté et politiques sociales*. Paris, Flammarion, 127p.
- MAFFESOLI M. (1988). *Le temps des tribus : le déclin de l'individualisme dans les sociétés de masse*. Paris, librairie des Méridiens-Klincksieck, 281p.
- MAGLIONE J. (1982) «Le sens de la réhabilitation des quartiers». *Annales de la recherche urbaine*, n° 17, pp.18-28.
- MAGLIONE J. (1986). *Le temps des réhabilitations*. Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble, 287p.
- Le marketing social, vous connaissez ?* Informations sociales, n°7, 1983, pp 4-73.
- MASSON G., BARBE D., VANONI D. (1991). *Marketing et clientèle : une nouvelle approche de la demande des locataires par les organismes HLM*. Rapport du FORS.

137p.

- MENSION-RIGAUD E. (1998). «Etre noble aujourd'hui». RUANO-BORBALAN (dir.), *L'identité : l'individu, le groupe, la société*. Auxerre, Ed. Sciences Humaines, pp. 225-230.
- MESSU M. (1997-a). «L'exclusion : une catégorie sans objet». *Genèses*, n° 27, pp. 147-161.
- MESSU M. (1997-b). *La société protectrice, le cas des banlieues sensibles*. Paris, Ed. du CNRS, 266p.
- MICOUD A., ROUX J. (1996). «L'architecture en procès de réhabilitation. Réflexion sur l'appropriation patrimoniale des traditions constructives». *Annales de la Recherche Urbaine*, n°72, sept. 1996, pp. 136-143.
- MOLES A., ROHMER E. (1978). *Psychologie de l'espace*. Paris, Casterman, 246p.
- MOLES A. (1992). «Vers une psycho-géographie». BAILLY A., FERRAS R., PUMAIN D.,(dir.), *Encyclopédie de géographie*, Paris, Economica, pp. 177-201.
- MOLEY C. (1991). *L'immeuble en formation : genèse de l'habitat collectif et avatars intermédiaires*. Liège, Mardaga, 200p.
- MOLLET A. (1986). *Droit de cité : à la rencontre des habitants des banlieues délaissées*. Paris, l'Harmattan, 156p.
- MURARD N., BROSSAND C., LANZARINI C., MADEC A., MAKARS P., SARTORIS V. (1999). «Pauvres et citoyens ? Faites vos preuves». MOZER L. (dir.), *Intelligence des banlieues*. La Tour d'Aigues, Ed. de l'Aube, pp. 161-165.
- MURARD L, ZYLBERMAN P. (1976). *Ville, habitat et intimité (l'exemple des cités minières au XIXe siècle), naissance du petit travailleur infatigable*. Rapport du Centre d'Etudes de Recherches et de Formations Institutionnelles. Paris, COPEDITH.
- NEVEU C. (1999). «Habitant et citoyen, citoyenneté et territoire dans les quartiers de Roubaix». BONNEMAISON J., CAMBREZYL L., QUENTY-BOURGEOIS L. (dir.), *Les territoires de l'identité. Le territoire, lien ou frontière ?* Paris, l'Harmattan, pp. 191-203.
- OLSON M. (1978). *Logique de l'action collective*. Paris, PUF, 199p.
- OSTROWETSKY S. (1983). *L'imaginaire bâtisseur : les villes nouvelles françaises*. Paris, Librairie des Méridiens, 345p.
- PARISIS J-L., LOTT E., MESLIANDL., SUAT S. (1988). *Les aléas du hall. Réhabilitation symbolique et nouveaux dispositifs architecturaux*. Marseille, rapport du Groupe d'Etude et de Recherche sur l'Espace Moderne, 179p.
- Participer : le concept*. Informations sociales, n°43, 1995.
- PAUL-LEVY F., SEGAUD M. (1984, 2<sup>ème</sup> ed.). *Anthropologie de l'espace*. Paris, Centre George Pompidou, Centre de Création industrielle, 346p.
- PETONNET C. (1979). *On est tous dans le brouillard. Ethnologie des banlieues*. Paris, Galilée, 259p.
- PETONNET C. (1987). «L'anonymat ou la pellicule protectrice», in *La ville inquiète*. Paris, Gallimard, pp. 247-261.
- PEZEU - MASSABUAU J. (1983). *La maison, espace social*. Paris, PUF, 252p.
- PEZEU - MASSABUAU J. (1993). *La maison : espace réglé, espace rêvé*. Paris, GIP

- Reclus, 154p.
- PIOLLE X. (1991). «Proximité géographique et lien social, de nouvelles formes de territorialité ?». *Espace géographique*, n° 4, pp. 349-358.
- PIOLLE X. (1994). «Mobilités et territoires, le sens de l'espace en question ?». PELLEGRINO P. (dir.) *Figures architecturales et formes urbaines. Actes du congrès de Genève de l'association internationale de sémiotique de l'espace*. Lausanne, Anthropos, pp. 135-143.
- PIVETEAU J-L. (1995). *Temps du territoire. Continuités et ruptures dans la relation de l'homme à l'espace*. Genève, Ed. Zoé, 260p.
- PORNON Ch. (1996). *Colonisation d'une place vide : les Terreaux*. Lyon, Aléas, ENTPE, 180p.
- De la question urbaine à la décision citoyenne, espace urbain, espace citoyen*. Territoires, n°370, sept. 1996, pp. 1-48.
- RAFFESTIN C. (1978). «Les construits en géographie humaine : notions et concepts». *Géopoint*, pp. 55-73.
- RAFFESTIN C. (1980). *Pour une géographie du pouvoir*. Paris, Litec, 249p.
- RAGON M. (1977). *L'Architecte, le Prince et la Démocratie. Vers une démocratisation de l'architecture*. Paris, Albin MICHEL, 252p.
- RAYMOND H., HAUMONT N. (1966). *L'habitat pavillonnaire*. Paris, CRU, 168p.
- REMY J., VOYE L. (1981). *Ville, ordre et violence. Formations spatiales et transaction sociale*. Paris, PUF, 238p.
- REMY J., VOYE L. (1992). *La ville : vers une nouvelle définition ?* Paris, L'Harmattan, 174p.
- REMY J. (1994). «La ville : réseau alvéolaire et mobilité spatiale». PELLEGRINO P. (dir.) *Figures architecturales et formes urbaines. Actes du congrès de Genève de l'association internationale de sémiotique de l'espace*. Lausanne, Anthropos, pp. 113-124.
- REMY J. (1996). «Mobilités et ancrages : vers une autre définition de la ville». HIRSCHHORN M., BERTHELOT J-M. (dir.) *Mobilité et ancrage, vers un nouveau mode de spatialisation ?* Paris, L'Harmattan, pp. 135-153.
- RETAILLE D. (1997) *Le Monde du géographe*. Paris, Presses de sciences politiques, 283p.
- ROCHEFORT R. (1984). «Pourquoi la géographie sociale ?». In *Sens et non-sens de l'espace : de la géographie urbaine à la géographie sociale*. Paris, pp. 13-17.
- RONCAYOLO M. (1990). *La Ville et ses territoires*. Paris, Gallimard, 285p.
- SAINT-PIERRE C. (1997). «Quand le courant passe autrement : une logique d'affinités sélectives». In *Les aléas du lien social : constructions identitaires et culturelles dans la ville*. Paris, la Documentation Française, Ministère de la Culture, pp. 103-121.
- SAUVAGE A. (1992). *Les habitants : de nouveaux acteurs sociaux*. Paris, L'Harmattan, 200p.
- SCHWARTZ O. (1990). *Le monde privé des ouvriers : hommes et femmes du Nord*. Paris, PUF, 531p.

- SCHEIBLING. J. (1994). *Qu'est-ce que la géographie ?* Paris, Hachette, 199p.
- SCOTT S., PARKEY H. (1998). «Myths and Reality : Anti-social Behaviour in Scotland». *Housing Studies*, vol. 13, pp. 325-345.
- SENECAL G. (1992). «Aspects de l'imaginaire spatial : identité ou fin des territoires ?» *Annales de géographie*, n° 536, pp. 28-42.
- SPERBER D. (1989). «L'étude anthropologique des représentations : problèmes et perspectives». JODELET D. (dir.), *Les représentations sociales*. Paris, PUF, pp. 115-130.
- STEBE J.M. (1993-a). «L'opération Habitat et Vie sociale de Woippy-Saint-Eloy dans l'agglomération de Metz : un paradigme pour les acteurs de l'urbain». *Espaces et sociétés*, n° 72, pp 49-63.
- STEBE J.M. (1993-b). *L'évaluation de la politique de réhabilitation du logement social. Prolégomènes à une sociologie de l'évaluation*. Thèse de doctorat, 3<sup>ème</sup> cycle. Université Paris X, Nanterre.
- STEBE J.M. (1995). *La réhabilitation de l'habitat social en France*. Paris, PUF, coll. Que sais-je ? 127p.
- TARRIUS A. (1996). «Territoires circulatoires des migrants et espaces européens». HIRSCHHORN M., BERTHELOT J-M. (dir.) *Mobilité et ancrage, vers un nouveau mode de spatialisation ?* Paris, l'Harmattan, pp. 93-100.
- TIZON P. (1996). «Qu'est-ce que le territoire ?». DI MEO G. (dir.) *Les territoires du quotidien*. Paris, l'Harmattan, pp. 17-34.
- TOUSSAINT J-Y., ZIMMERMANN M. (1999). *Des maîtres d'ouvrage et des architectes dans le cadre d'opérations de réhabilitation de logements sociaux ou comment traiter avec la demande en logements*. Paris, rapport d'études pour le compte du Plan Urbanisme Construction Architecture du Ministère de l'Équipement.
- TROTIER R-M., VIVINIS M. (2000). *Comportements et stratégies des maîtres d'ouvrage sociaux vis à vis des travaux de gros entretien, grosses réparations et réhabilitation*. Paris, Rapport d'étude du BIPE, pour le compte du Ministère de l'Équipement, 75p.
- VANT A. (1981). *Imagerie et urbanisation ; recherches sur l'exemple stéphanois*. Saint-Etienne, Centre d'études foréziennes, 661p.
- VANT A. (1986). «A propos de l'impact du spatial sur le social». AURIAC F., BRUNET R. (dir.) *Espaces, jeux et enjeux*. Paris, Fayard, pp. 99-102.
- VANT A. (1998). «Proximités et géographies». BELLET M., KIRAT T., LARGERON C., (dir.) *Approches multiformes de la proximité*. Paris, Hermès, pp. 101-119.
- VIARD J. (1994). *La société d'archipel, ou les territoires du village global*. Paris, Ed. de l'Aube, 126p.
- VILLECHAISE. A. (1997). «La banlieue sans qualité. Absence d'identité collective dans les grands ensembles». *Revue française de sociologie*, vol. 38, n° 2, pp. 351-374.
- WARIN P. (1993). *Les usagers dans l'évaluation des politiques publiques. Etude des relations de service*. Paris, l'Harmattan, 317p.
- WARIN P. (1995). «Les HLM : impossible participation des habitants». *Sociologie du*

*travail*. Avril-juin, vol 37, n° 2, pp. 151-176.

# ANNEXES

## Récapitulatif des entretiens.

**LA REHABILITATION DES LOGEMENTS SOCIAUX A TRAVERS LES PROCESSUS D'APPROPRIATION DE L'ESPACE PAR LES HABITANTS**

<b>Entretiens généraux</b>		
<i>Nombre entretiens</i>	<i>Fonction des personnes rencontrées</i>	
2	Responsable de l'unité financement du logement / DDE 92	
1	Responsable du Groupe Technique Innovation Construction / DRE Ile-de-France	
1	Directeur du pôle marketing au CREPAH	
1	Secrétaire général accompagné du président de l'association des administrateurs locataires de la CLCV (Confédération du Logement et du Cadre de Vie)	
Entretiens à Gennevilliers		
<b>Professionnels</b>		
<i>Nombre entretiens</i>	<i>Fonction des personnes rencontrées</i>	
1	Directeur de l'office HLM	
1	Responsable du service construction-réhabilitation / office HLM	
1	Chargé du suivi social au service construction-réhabilitation / office HLM	
1	Coordinateur de chantier au service construction-réhabilitation / office HLM	
1	Responsable du gardiennage / office HLM	
2	Gardiennage de l'immeuble Paul Eluard / office HLM	
1	Pilote du chantier de réhabilitation de l'immeuble Paul Eluard / entreprise générale Rebulard Façades	
1	Directeur du service «Vie des Quartiers» / municipalité de Gennevilliers	
<b>Habitants</b>		
<i>Nombre entretiens</i>	<i>Cage d'escalier</i>	<i>Temps passé dans le logement occupé</i>
1	2	19 ans
1	2	28 ans
1	2	Lui : 40 ; elle : 22 ans
1	2	4 ans
1	4	16 ans
1	4	30 ans
1	4	25 ans
1	6	30 ans
1	6	40 ans
1	6	25 ans
1	6	6 ans
1	6	17 ans
1	8	26 ans
1	8	30 ans
1	8	40 ans
<i>Nombre total d'entretiens avec les habitants de l'immeuble Paul Eluard : 15</i>		
Entretiens à Garches		
<b>Professionnels</b>		



<b>Entretiens généraux</b>		
<i>Nombre entretiens</i>	<i>Fonctions des personnes rencontrées</i>	
2	Directrice de l'agence des Hauts-de-Seine / organisme HLM 3F	
1	Chef de secteur / 3F	
2	Gardiennne de la résidence des Châtaigniers / 3F	
1	Secrétaire général de la municipalité de Garches	
<b>Habitants</b>		
<i>Nombre entretiens</i>	<i>Cage d'escalier</i>	<i>Temps passé dans le logement occupé</i>
1	2	12 ans
1	3	27 ans
1	3	27 ans
1	3	31 ans
1	4	18 ans
1	4	31 ans
1	6	27 ans
1	7	6 ans
1	9	30 ans
1	12	22 ans
1	14	32 ans
1	129	30 ans
<i>Nombre d'entretiens avec les habitants de la résidence des Châtaigniers : 12</i>		
Nombre d'entretiens réalisés : 47		

## Grille d'entretien avec les habitants.

### 1. Avant la réhabilitation : conditions d'entrée dans le logement et évolution.

- *parcours résidentiel* : depuis combien de temps habitez-vous ici ? où étiez-vous avant ? pourquoi avez-vous déménagé ? pourquoi avez-vous choisi de venir par ici ? est-ce que vous connaissiez bien le quartier avant de venir ? quelle réputation avait-il pour vous à ce moment ? et aujourd'hui ?
- *choix de l'appartement* : à qui vous êtes vous adressé pour obtenir cet appartement ? comment cela s'est passé ? est-ce que vous avez attendu longtemps ? est-ce que vous avez visité beaucoup d'appartements avant de choisir celui-ci ? est-ce que vous l'avez visité ? qu'est-ce qui vous a plu et déplu à ce moment ?
- *accueil* : est-ce que vous avez été bien accueilli, par l'organisme HLM ? par les

voisins ? est-ce que vous avez été surpris par cet accueil ?

- *travaux réalisés* : est-ce que vous avez réalisé des travaux depuis que vous êtes installé ici ? est-ce que vous projetiez d'en faire d'autre avant de savoir qu'il y aurait une réhabilitation ? est-ce que vous pensiez que l'organisme devait faire des travaux ? allait en faire ?
- *évolution du quartier depuis installation* ? est-ce que le quartier a changé depuis que vous êtes arrivé ? est-ce qu'il y a beaucoup de gens qui partent et qui arrivent ?

## 2. La réhabilitation : quelle stratégie.

---

- *apprendre la nouvelle* : comment avez-vous appris qu'il y aurait une réhabilitation ? est-ce qu'on en parlait longtemps avant ? qui vous en a parlé pour la première fois ? est-ce que l'organisme HLM (ou l'association de locataires) vous l'a annoncé ? est-ce que ça vous a paru normal ? à votre avis, qui a décidé de réhabiliter ?
- *réaction* : comment est-ce que vous avez réagi sur le coup ? est-ce que ça vous a semblé important ? est-ce que ça vous a fait peur ? est-ce que ça vous a surpris ? est-ce que ça vous semblait nécessaire ? sinon, qu'est-ce qu'il aurait fallu faire de plus important ? est-ce que vous pensiez que ce serait une bonne chose ou une mauvaise ? avec qui en avez-vous parlé ? est-ce que tout le monde était d'accord avec vous ? est-ce que toute votre famille a réagi de la même façon ?
- *choix des travaux* : qui a choisi les travaux à réaliser ? est-ce que vous avez pu donner votre avis ? est-ce qu'il a été pris en compte ? est-ce que le programme de travaux a changé au fil du temps ? est-ce que vous préféreriez des travaux à l'intérieur ou l'extérieur des appartements ? est-ce que vous pensez que tous les habitants étaient d'accord sur le choix des travaux à faire ? est-ce que l'organisme sait bien ce qu'il faut faire ? est-ce que les travaux étaient adaptés à chaque appartement ou bien c'était pour tout le monde pareil ? si l'appartement était à vous, est-ce que vous auriez fait des travaux plus tôt, et lesquels ? combien est-ce que vous auriez accepté de dépenser pour ces travaux ?
- *prise en compte des travaux déjà réalisés* : est-ce que l'organisme a tenu compte des travaux que vous aviez déjà faits ? comment les a-t-il pris en compte ? est-ce que ça vous semblerait normal qu'on vous les rembourse ? qu'est-ce qui vous semblerait normal ? est-ce que c'est un problème général, qui touche beaucoup de locataires ?
- *prix* : est-ce que vous savez combien ont coûté les travaux ? combien la réhabilitation vous a coûté, à vous ? est-ce que vous avez choisi les travaux en fonction de leur prix ?
- *gêne due au chantier* : est-ce que le chantier vous a beaucoup dérangé : bruit, accès (voiture), coupure d'eau, d'électricité, nécessité d'être présent, manque de place voire déménagement nécessaire. Est-ce que vous avez eu l'impression que l'organismes essayait de faire en sorte de vous gêner le moins possible ?
- *relations avec les entreprises* : est-ce que ça s'est bien passé avec les ouvriers ?

---

est-ce qu'ils ont fait du bon travail ? qui les a surveillé ? est-ce que vous auriez pu vous plaindre ? à qui ? est-ce que vous saviez exactement ce que les ouvriers allaient faire ? est-ce que leur avez demandé quelque travaux en plus, ou différents ?

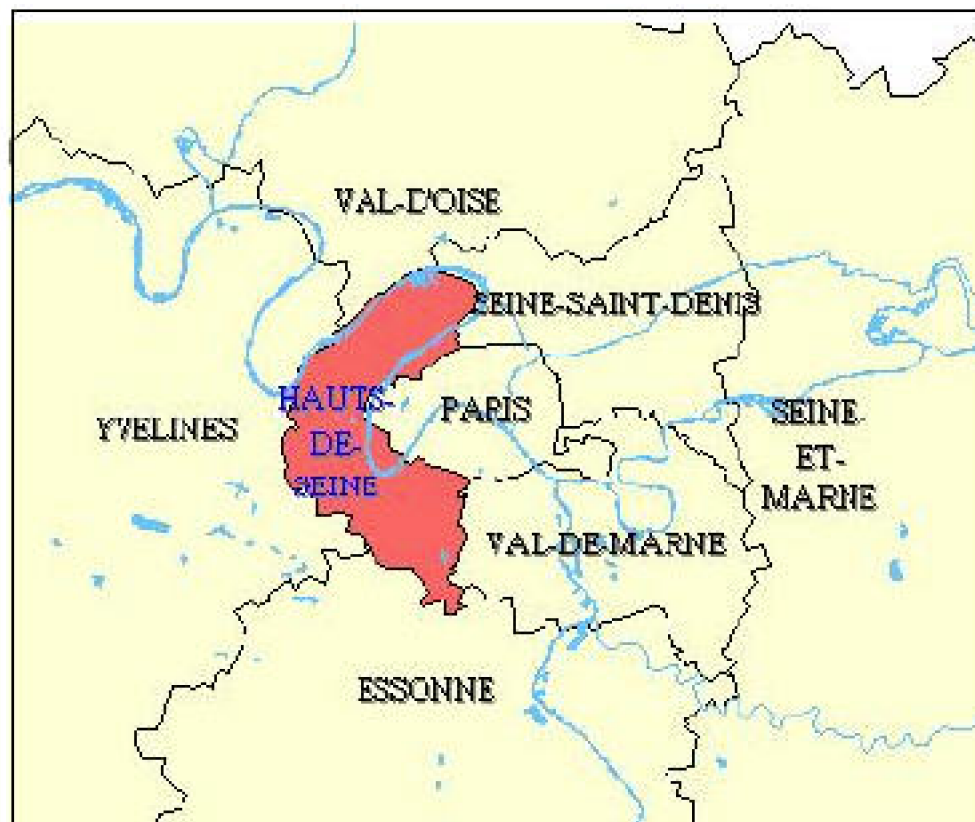
- *possibilité d'exprimer son mécontentement* : quand quelque chose ne vous plaît pas, que faites-vous ? dans le cas de la réhabilitation, est-ce que vous avez cherché à vous plaindre ? est-ce que ça vous semble normal que quelqu'un n'ouvre pas sa porte aux ouvriers s'il est contre les travaux ? est-ce que vous avez déjà refusé de payer votre loyer, parce que vous étiez mécontent ? est-ce que vous pensez que les gens dégradent les lieux lorsqu'ils sont mécontents ? qu'est-ce qui vous semble normal ?

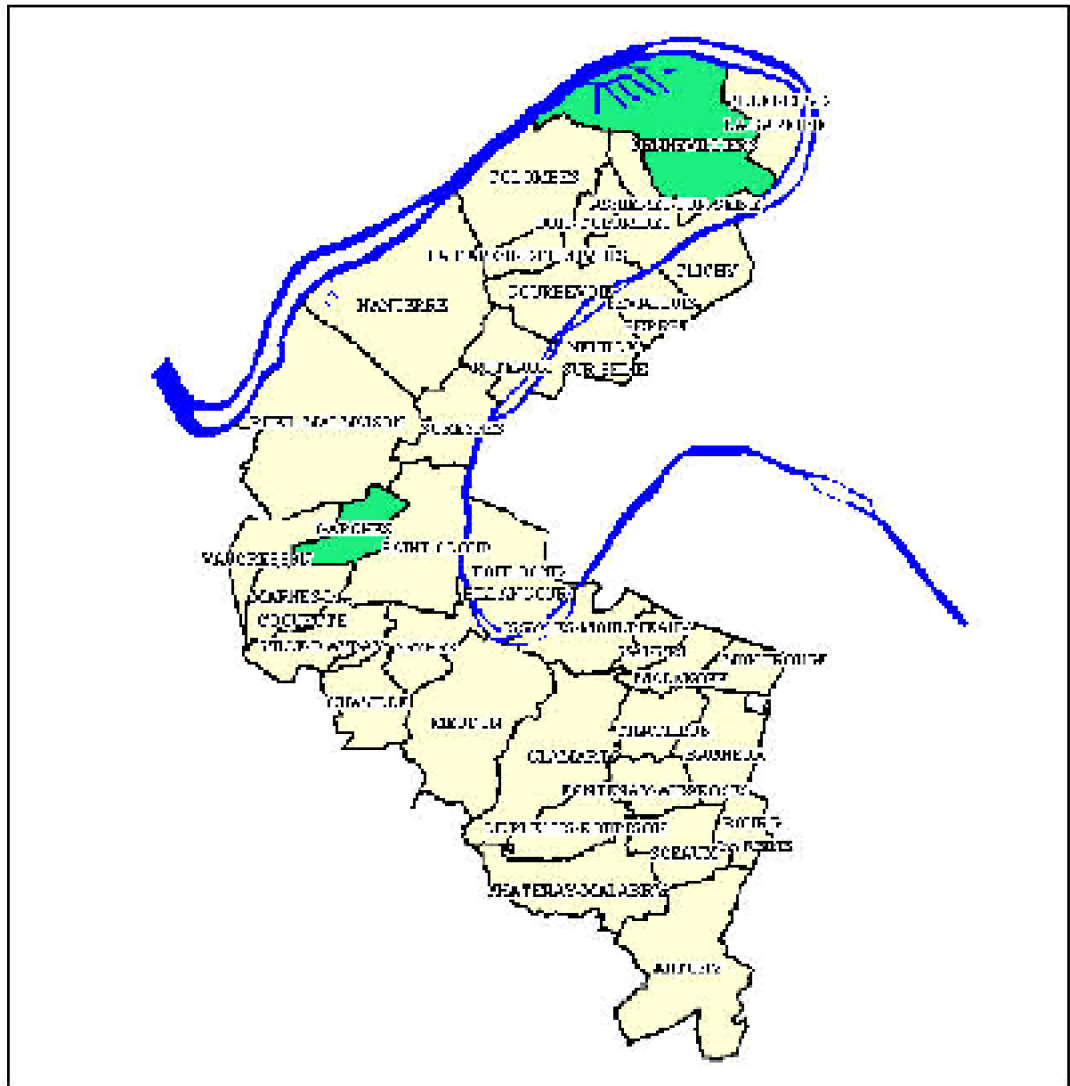
### 3. L'après réhabilitation.

---

- *Impression générale* : globalement, est-ce que vous êtes satisfait de la réhabilitation ? qu'est-ce qui vous a le plus marqué dans cette réhabilitation ? pourquoi, selon vous, l'organisme HLM a décidé de réhabiliter ? est-ce ce que ces objectifs vous semblent atteints ? pensez-vous qu'une autre réhabilitation sera nécessaire ?
- *concertation* : est-ce que vous avez déjà entendu parler de concertation ? qu'est-ce que c'est pour vous, la concertation ? est-ce qu'il y en a eu au cours de la réhabilitation ? avec qui ? est-ce que vous pensez que c'était une bonne concertation ? pourquoi ? qu'est-ce qu'il aurait fallu améliorer ?
- *conséquences* : qu'est-ce que ça a changé surtout pour vous, la réhabilitation ? est-ce que vous avez dû refaire des travaux après, ou changer des choses ? est-ce que vous avez eu envie de refaire de la décoration après la réhabilitation (racheter des meubles, changer des pièces, etc) à part l'immeuble, est-ce que ça a changé autre chose ? est-ce que c'est mieux entretenu depuis la réhabilitation ? est-ce que c'est suffisamment nettoyé ?

## Illustrations.

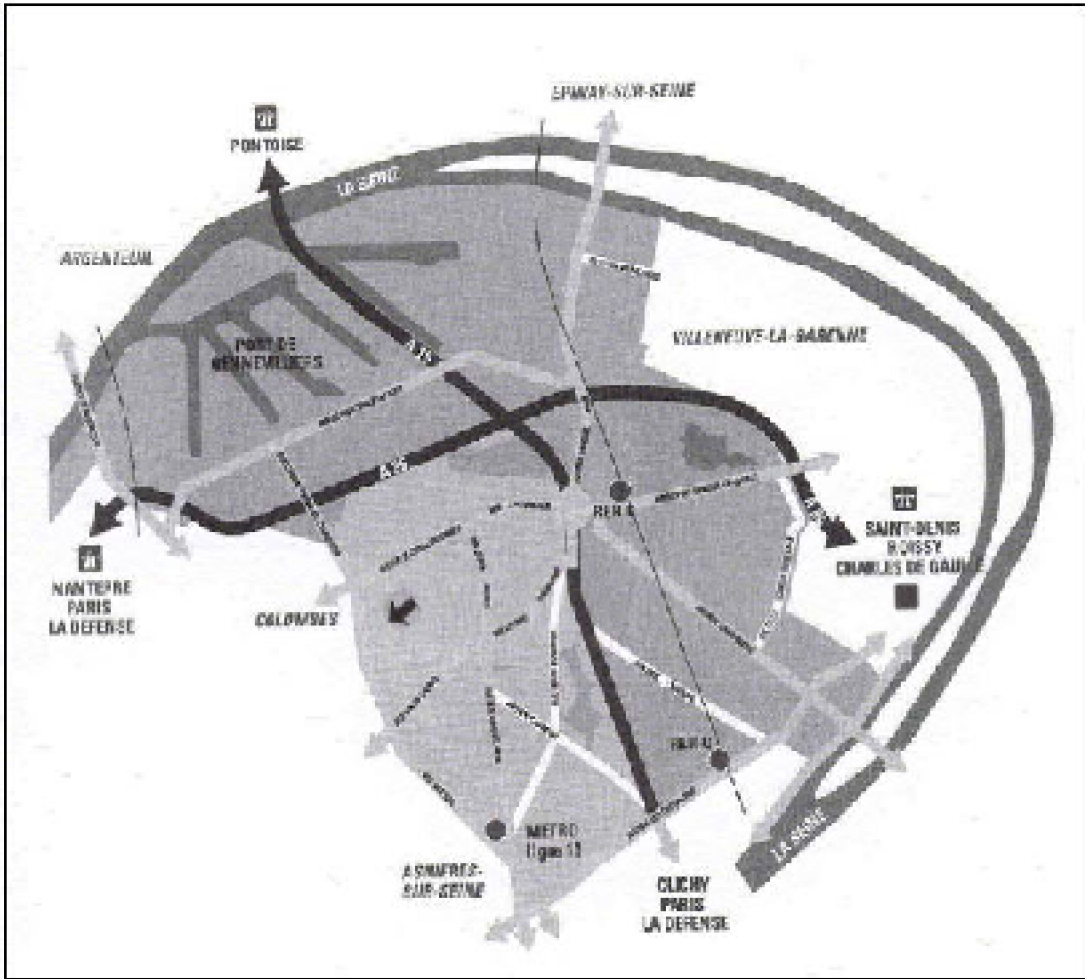






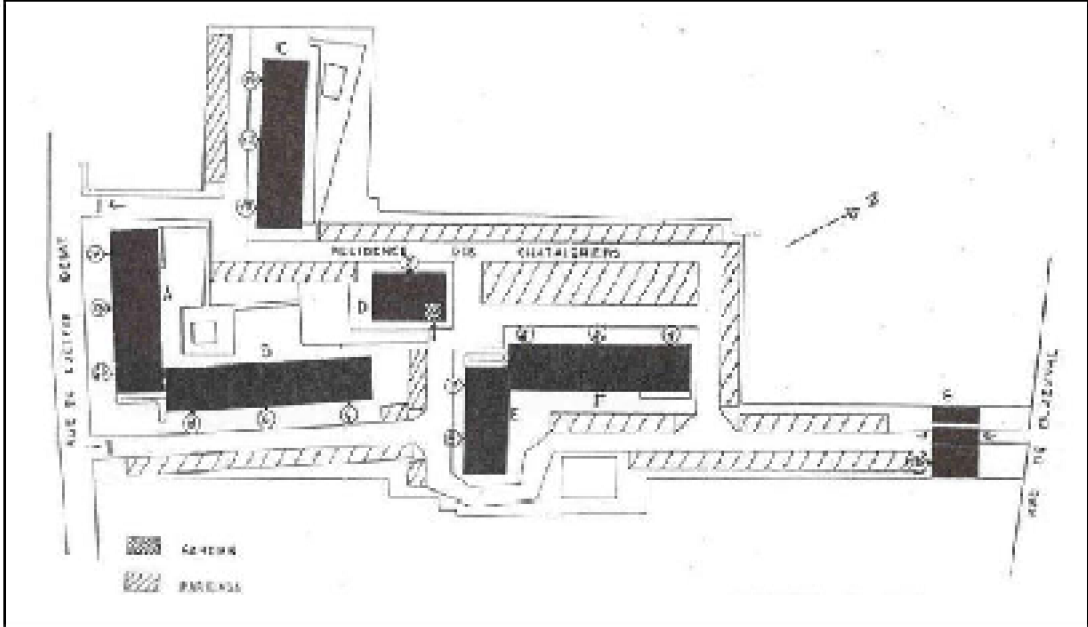


**LA REHABILITATION DES LOGEMENTS SOCIAUX A TRAVERS LES PROCESSUS D'APPROPRIATION DE L'ESPACE PAR LES HABITANTS**









Travaux réalisés Sur l'immeuble Paul Eluard	Travaux réalisés sur la résidence des Châtaigniers
<b>A l'intérieur des logements</b>	
Réfection des installations électriques et de distribution de gaz	Réfection des installations électriques
Remplacement des menuiseries par des fenêtres en PVC, double vitrage	Remplacement des menuiseries par des fenêtres en PVC, double vitrage
Pose de volets roulants	Pose de volets roulants
Changement des chauffe-bains	Installation d'une ventilation électrique contrôlée (VMC)
Changement des éviers et baignoires, pose de faïence dans les cuisines et les salles de bains	
Réfection des peintures dans les cuisines	
<b>Sur les parties communes</b>	
Réfection des halls d'entrée, pose d'interphones	Réfection complète des halls (sols et murs), fermeture avec interphones
Remise aux normes des colonnes électriques des cages d'escaliers	Réfection de l'installation électrique des sous-sols
	Télésurveillance dans les ascenseurs
	Pose de portes métalliques dans les sous-sols
	Installation de brise-chutes métalliques sur les descentes vide-ordures
<b>Sur les façades</b>	
Isolation par bardage, ravalement et peintures extérieures	Isolation par bardage, ravalement et peintures extérieures
Changement des garde-corps	Changement des garde-corps, mise en place de jardinières
Fermeture des balcons en loggias	

**LA REHABILITATION DES LOGEMENTS SOCIAUX A TRAVERS LES PROCESSUS  
D'APPROPRIATION DE L'ESPACE PAR LES HABITANTS**

	<i>Immeuble Paul Eluard (95 logements )</i>	<i>Résidence des Châtaigniers (263 logements)</i>
Subvention Etat (20% de 85.000F)	17.000F (2.595€)	17.000F (2.595€)
Subvention Région (10% de 70.000F)		7.000F (1.069€)
Subvention Département (10% de 85.000F)	8.500F (1.298€)	8.500F (1.298€)
Subvention Commune (20.000F/logement)	20.000F (3.054 €)	
Prêt CDC (5,8% sur 15 ans)	54.400F (8.305€)	68.000F (10.382€)
Prêt CAF	6.028F (920€)	
Prêt du 1% patronal	14.633F (2.234€)	
Fonds propres		3.690F (563€)
<b>Coût total par logement</b>	<b>120.561F (18.406€)</b>	<b>104.190F (15.907€)</b>
<b>Coût total de l'opération</b>	<b>11.453.000F (1.748.600€)</b>	<b>27.402.000F (4.183.500€)</b>





## **Documents complémentaires**

### **Règlement de l'immeuble Paul Eluard**

---

Ce règlement figure dans le livret d'accueil des locataires.

**Code de bonne conduite** Les conditions générales de location étant précisées sur «*L'engagement de location*» signé par chaque locataire, l'attention de ceux-ci est attirée notamment sur les points suivants : Pour la sauvegarde des biens, le repos de tous, vous devez veiller à ne pas : \*Nuire à la tranquillité ou à la sécurité des voisins, et notamment faire du bruit à tout moment et particulièrement entre 22 heures et 7 heures du matin. \*Laisser les enfants jouer dans les halls ou stationner dans les escaliers ou parties communes. \*Faire tourner les moteurs de motos, mobylettes... dans les garages ou sur les trottoirs attenants à l'immeuble. \*Etendre du linge aux fenêtres, sur les balcons ou les loggias, visible de l'extérieur. \*Secouer le chiffon à poussière par les fenêtres, après 10 heures le matin. \*Battre tapis, paillassons, balais... par les fenêtres, dans les cages d'escaliers, couloirs de caves... \*D'accrocher une antenne de télévision ou une antenne parabolique à l'extérieur d'une fenêtre, d'une loggia, ou de la poser sur le toit. \*Entreposer dans les caves, ou couloirs de caves, du matériel ou des liquides inflammables. \*Détériorer de quelque façon que ce soit bâtiments, espaces verts, arbres, arbustes... Toutes ces dispositions sont régies par des lois, arrêtés préfectoraux ou municipaux, l'Office peut donc engager des procédures judiciaires pour les faire respecter. Vous devez également veiller à ne pas : \*Laisser les chiens divaguer dans les escaliers, à l'extérieur des bâtiments et sur les pelouses. Ils doivent être constamment tenus en laisse. Nourrir les pigeons. \*Pour des raisons de sécurité, notamment en cas d'incendie, il est formellement interdit : \*De laisser dans les couloirs, sur les paliers, dans les halls et dans tous les lieux non prévus à cet effet, des voitures d'enfants, des bicyclettes ou autres objets personnels. En ce qui concerne

**Les boîtes aux lettres** Elles doivent être tenues fermées en bon état par le locataire.

**Les garages** \*L'Office fera enlever d'autorité tout véhicule hors d'état de marche, 48 heures après avoir apposé une affiche sur le panneau de l'office dans le hall d'entrée, si le propriétaire ne s'est pas fait connaître.

**Les caves** \*Chaque locataire en étant responsable, il doit en maintenir la porte et la fermeture en bon état. Au cas où celle-ci resterait ouverte, l'Office se réserve le droit, 48 heures après avis au locataire, de la faire débarrasser aux frais de ce dernier. Quant aux objets ou matériels entreposés dans les couloirs, ils pourront être immédiatement enlevés sans qu'aucune réclamation puisse être formulée.

**Parkings de surface ou souterrain** \*Les places de parking ne peuvent être utilisées pour effectuer des travaux mécaniques ou vidanger son véhicule.

---

## Règlement de la résidence des Châtaigniers

---

Ce règlement est affiché dans les halls d'entrée des immeubles.

**Règlement d'habitation** Pour faciliter la vie en commun, contribuer à la sécurité des habitants de l'immeuble et préserver la qualité de votre cadre de vie, nous vous remercions de respecter les règles suivantes : **1. Dans les parties communes intérieures et extérieures de votre immeuble :** \*Ne laissez pas votre véhicule en stationnement en dehors des aires de parking, roulez avec prudence, à une vitesse inférieure à 30km/h. \*Ne laissez pas vos enfants jouer en dehors des aires de jeux ; gardez-les en permanence sous votre surveillance, s'ils ont moins de 12 ans, veillez à ce qu'ils n'utilisent pas les ascenseurs non accompagnés. \*Veillez au respect des espaces verts et des plantations \*N'entreposez pas d'objets dans les couloirs, les paliers ou les halls de votre immeuble : ils doivent rester libres pour permettre une évacuation facile en cas de nécessité. \*Evitez de fumer dans les parties communes **2. Dans votre appartement et ses dépendances :** \*N'entreposez pas dans votre appartement, cave ou parking des produits combustibles ou dangereux (bouteille de gaz, réserve de produits inflammables, etc) \*Ne modifiez pas votre installation électrique et respectez les règles de sécurité élémentaires relatives aux appareils électriques dans les salles d'eau \*N'obstruez pas les grilles de ventilation de votre appartement : vous pourriez y causer des dommages importants dus à la condensation de l'humidité ambiante \*Veillez tout particulièrement à limiter le bruit, notamment celui que peuvent émettre les téléviseurs, appareils radio, chaînes Hi-Fi, etc... \*Ne déposez pas sur les appuis de fenêtres des objets qui pourraient blesser par leur chute, évitez de faire sécher votre ligne aux fenêtres \*N'introduisez pas dans l'immeuble des animaux dangereux ou bruyants. Ne laissez pas vos animaux familiers en liberté. Apportez une attention particulière à ce qu'ils ne puissent en aucun cas salir les parties communes de l'immeuble, notamment les espaces verts et les aires de jeux pour les enfants. Si votre immeuble requiert des règles particulières, veuillez vous reporter à votre dossier locatif. Les règles précédentes sont généralement adaptées à tout immeuble.

**Merci encore de bien vouloir les respecter.**

**Règlement d'habitation** Pour faciliter la vie en commun, contribuer à la sécurité des habitants de l'immeuble et préserver la qualité de votre cadre de vie, nous vous remercions de respecter les règles suivantes : **1. Dans les parties communes intérieures et extérieures de votre immeuble :** \*Ne laissez pas votre véhicule en stationnement en dehors des aires de parking, roulez avec prudence, à une vitesse inférieure à 30km/h. \*Ne laissez pas vos enfants jouer en dehors des aires de jeux ; gardez-les en permanence sous votre surveillance, s'ils ont moins de 12 ans, veillez à ce qu'ils n'utilisent pas les ascenseurs non accompagnés. \*Veillez au respect des espaces verts et des plantations \*N'entreposez pas d'objets dans les couloirs, les paliers ou les halls de votre immeuble : ils doivent rester libres pour permettre une évacuation facile en cas de nécessité. \*Evitez de fumer dans les parties communes **2. Dans votre appartement et ses dépendances :** \*N'entreposez pas dans votre appartement, cave ou parking des produits combustibles ou dangereux (bouteille de gaz, réserve de produits inflammables, etc) \*Ne modifiez pas votre installation électrique et respectez les règles de sécurité élémentaires relatives aux appareils électriques dans les salles d'eau \*N'obstruez pas les grilles de ventilation de votre

**Règlement d'habitation** Pour faciliter la vie en commun, contribuer à la sécurité des habitants de l'immeuble et préserver la qualité de votre cadre de vie, nous vous remercions de respecter les règles suivantes :

**1. Dans les parties communes intérieures et extérieures de votre immeuble :**

- \*Ne laissez pas votre véhicule en stationnement en dehors des aires de parking, roulez avec prudence, à une vitesse inférieure à 30km/h.**
- \*Ne laissez pas vos enfants jouer en dehors des aires de jeux ; gardez-les en permanence sous votre surveillance, s'ils ont moins de 12 ans, veillez à ce qu'ils n'utilisent pas les ascenseurs non accompagnés.**
- \*Veillez au respect des espaces verts et des plantations**
- \*N'entrez pas d'objets dans les couloirs, les paliers ou les halls de votre immeuble : ils doivent rester libres pour permettre une évacuation facile en cas de nécessité.**
- \*Evitez de fumer dans les parties communes**

**2. Dans votre appartement et ses dépendances :**

- \*N'entrez pas dans votre appartement, cave ou parking des produits combustibles ou dangereux (bouteille de gaz, réserve de produits inflammables, etc)**
- \*Ne modifiez pas votre installation électrique et respectez les règles de sécurité élémentaires relatives aux appareils électriques dans les salles d'eau**
- \*N'obstruez pas les grilles de ventilation de votre appartement : vous pourriez y causer des dommages importants dus à la condensation de l'humidité ambiante**
- \*Veillez tout particulièrement à limiter le bruit, notamment celui que peuvent émettre les téléviseurs, appareils radio, chaînes Hi-Fi, etc...**
- \*Ne déposez pas sur les appuis de fenêtres des objets qui pourraient blesser par leur chute, évitez de faire sécher votre ligne aux fenêtres**
- \*N'introduisez pas dans l'immeuble des animaux dangereux ou bruyants. Ne laissez pas vos animaux familiers en liberté. Apportez une attention particulière à ce qu'ils ne puissent en aucun cas salir les parties communes de l'immeuble, notamment les espaces verts et les aires de jeux pour les enfants. Si votre immeuble requiert des règles particulières, veuillez vous reporter à votre dossier locatif. Les règles précédentes sont généralement adaptées à tout immeuble.**

**Merci encore de bien vouloir les respecter.**

appartement : vous pourriez y causer des dommages importants dus à la condensation de l'humidité ambiante \*Veillez tout particulièrement à limiter le bruit, notamment celui que peuvent émettre les téléviseurs, appareils radio, chaînes Hi-Fi, etc... \*Ne déposez pas sur les appuis de fenêtres des objets qui pourraient blesser par leur chute, évitez de faire sécher votre ligne aux fenêtres \*N'introduisez pas dans l'immeuble des animaux dangereux ou bruyants. Ne laissez pas vos animaux familiers en liberté. Apportez une attention particulière à ce qu'ils ne puissent en aucun cas salir les parties communes de l'immeuble, notamment les espaces verts et les aires de jeux pour les enfants. Si votre immeuble requiert des règles particulières, veuillez vous reporter à votre dossier locatif. Les règles précédentes sont généralement adaptées à tout immeuble. Merci encore de bien vouloir les respecter.