



HAL
open science

**La réceptivité habitante à l'épreuve des projets
d'habitat social : enjeux et perspectives à travers le cas
de Marseille : la rénovation urbaine à Saint-Barthélemy
III Picon-Busserine.**

Ibrahima-Maty Kane

► **To cite this version:**

Ibrahima-Maty Kane. La réceptivité habitante à l'épreuve des projets d'habitat social : enjeux et perspectives à travers le cas de Marseille : la rénovation urbaine à Saint-Barthélemy III Picon-Busserine.. Histoire. Université Paul Valéry - Montpellier III, 2014. Français. NNT : 2014MON30070 . tel-01141984

HAL Id: tel-01141984

<https://theses.hal.science/tel-01141984>

Submitted on 14 Apr 2015

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

THÈSE

Pour obtenir le grade de Docteur

Délivrée par
UNIVERSITE PAUL-VALÉRY MONTPELLIER 3

Préparée au sein de l'école doctorale 60
Et de l'unité de recherche TTSD –
Territoire, Temps, Sociétés et Développement

Spécialité : **Géographie et Aménagement
de l'Espace**

Présentée par **Ibrahima-Maty KANE**

La réceptivité habitante à l'épreuve des projets d'habitat social.

Enjeux et perspectives à travers le cas de Marseille :
la rénovation urbaine à Saint-Barthélemy III Picon-Busserine.

Soutenue le 17 décembre 2014 devant le jury composé de

M. Raffaele CATTEDRA, Professeur des Universités, Université Paul Valéry Montpellier 3	Directeur de la thèse
Mme Solange HERNANDEZ, Maître de Conférences HDR, IMPGT, Université d'Aix-Marseille	Co-directrice de la thèse
Christophe DEMAZIERE, Professeur des Universités, Université François-Rabelais de Tours	Rapporteur
M. Olivier KERAMIDAS, Maître de Conférences HDR, IMPGT, Université d'Aix-Marseille	Rapporteur
Mme Charlène ARNAUD, Maître de Conférences, Université Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines	Membre du jury
M. Jean-Marie MIOSSEC, Professeur des Universités, Université Paul Valéry Montpellier 3	Membre du jury

Remerciements

Un grand merci :

À Raffaele Cattedra, pour m'avoir ouvert les portes de la recherche. Aussi pour m'avoir inculqué à la fois la sensibilité et le recul nécessaire pour représenter un territoire dans la complexité de sa construction, de son fonctionnement et de sa gestion.

A Solange Hernandez, qui m'a pris en main au quotidien, pour m'accompagner, me guider et me motiver dans ce travail. A ses côtés, j'ai appris la rigueur, la simplicité et le plaisir d'échanger sur des questions passionnantes. Merci de m'avoir servi de modèle.

A Charlène Arnaud, Christophe Demanzière, Olivier Kéramidas et Jean-Marie Miossec qui me font l'honneur d'accepter de participer au jury de cette thèse et d'avoir consacré de leur temps à lecture celle-ci.

A Luc qui fut d'un grand soutien moral. Ta gentillesse, ton amitié, je dirais plutôt ta fraternité me touchent profondément.

Merci Emile, mon ami et frère qui a toujours été là pour moi. Tu sais que ce travail est le tien. Je remercie également ta merveilleuse femme Marie-Laure pour toute la bienveillance qui la caractérise.

Je remercie Monsieur Domnin Rauscher et Monsieur Pierre Ciccotto pour toute l'attention que vous portez à mon parcours. Merci pour tout.

Thierry, tu m'as ouvert les portes de ta maison pendant 6 mois à Sainte-Rose en Guadeloupe pour mon voyage d'étude dans le cadre de la thèse. Grâce à toi, j'ai passé un séjour dont je me rappellerai à vie. Merci Thierry.

A mes amis, Véro, Françoise, Anne-Marie, Florence Hannin, Hélène Jouve, Tatiana, Eric, Hervé, Nico, Alioune, Morgan, Yvan, Benjamin, Laurent, Grégory Alessi, Abdou Niane, à tous mes frères et sœurs, merci pour votre soutien.

Ma famille alsacienne, parents et grands-parents, frère et sœur, je vous rends hommage et vous remercie pour l'amour que vous m'offrez. Je vous aime.

A toutes les personnes qui m'ont accordé de leur temps, ce travail est le vôtre. Grâce à vous, j'ai pu nourrir ce travail de vos pertinentes contributions.

A mon frère Fallou. J'ai de la chance de t'avoir. Merci pour ton soutien.

Abou, Fatou et mes deux petites princesses, les moments de famille passés à vos côtés m'ont permis de m'évader et d'avoir l'énergie de persévérer dans mes recherches. Merci.

Dieynaba, Thiané, mes tantes dont l'amour qu'elles me portent m'émeut et me donne une force incroyable pour relever les défis de la vie. Je vous aime.

A mon parrain, Ibrahima Darou Sarr et mon père Abdou Kane, merci pour vos prières et vos conseils remplis de sagesse.

Merci à toi ma petite Fafa, pour ton amour, ta joie de vivre et ta confiance en moi.

A ma Tante Khady, depuis le ciel, j'imagine la fierté qui doit t'animer. A chaque moment important de ma vie, je te sens à mes côtés. Je t'envoie une légère émotion telle une promesse d'amour éternelle et de remerciement.

Enfin, à ma Mère, Aïssatou Bâ, cette mère aimante, courageuse, qui m'a élevé et m'a donné les armes pour affronter mon destin avec respect et dignité, je te dédie ce travail. Je t'aime très fort maman.

Sommaire

Introduction générale	11
Partie I - Pour un état des connaissances théoriques sur la réceptivité habitante et son rapport à l'urbanisme.....	19
Chapitre 1. La réceptivité habitante : éléments de définition, rapport à l'urbanisme en général et à la politique de la ville en particulier	23
Chapitre 2. Un tournant de la politique de la ville ? Vers la prise en compte de l'enjeu de réceptivité habitante	57
Chapitre 3. Approche analytique de la conduite de projet d'habitat social par la réceptivité habitante	97
Partie II - La réceptivité habitante de l'urbanisme des quartiers d'habitat social, une quête méthodologique à travers la rénovation urbaine Saint-Barthélemy III Picon-Busserine à Marseille	135
Chapitre 4. Matériels et méthodes : la réceptivité habitante de l'urbanisme, une analyse lexicale multidimensionnelle	141
Chapitre 5. Synthèse des résultats de l'analyse lexicale et démarche de mesure de la réceptivité habitante	179
Conclusion générale.....	249
Références bibliographiques	259
Liste des acronymes	274
Liste des figures	278
Liste des encadrés	283
Liste des tableaux.....	283
Annexes	286

Introduction générale

Les rouages de la construction urbaine en France

Les villes se sont toujours construites en se renouvelant, mais les mutations urbaines se réalisent de plus en plus rapidement. Parmi les facteurs de changement, on peut retenir les politiques urbaines qui tendent davantage à une renaissance urbaine (Colomb, 2006), dans un contexte de concurrence accrue des villes pour attirer les flux d'investissements à une échelle internationale (Berry-Chikhaoui, Deboulet, 2007). En France, ces politiques, depuis les années 2000, s'inscrivent dans une logique de projets urbains connus sous le nom de projets de rénovation urbaine. Ils sont initiés par l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU).

La Ville de Marseille est fortement concernée par la politique de l'ANRU. Nous comptons 14 quartiers du nord, du sud et du centre de la ville à travers 13 conventions signées entre tous les partenaires pour un engagement financier d'un milliard d'euros. Notre terrain de recherche se situe dans les quartiers Nord de Marseille. Saint-Barthélemy III Picon-Busserine est un quartier pauvre (80% profitent des minima sociaux et APL (Aides personnalisées au logement)).

Dans la continuité des politiques de rénovation urbaine, nous questionnons la recomposition des territoires et les manifestations des habitants face aux mutations urbaines qui s'opèrent. La confrontation de l'intervention publique sur un territoire avec les attentes des habitants-usagers nous renvoie à l'idée de réception sociale de l'urbanisme (Semmoud, 2007).

Dans les pratiques comme dans les représentations, la réception sociale des projets de rénovation urbaine se définit comme une démarche d'ouverture en direction de la prise en compte des attentes des usagers vers la construction de l'urbanité.

De fortes attentes habitantes

C'est à la fin des années 2000 que nous assistons aux premiers retours sur les projets de l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU) et que les classes politiques, les institutionnels et autres professionnels de l'urbanisme font le constat des

difficultés à faire accepter les projets aux habitants. La peur du rejet, voire du retard des projets a incité les politiques à trouver un compromis à travers la loi SRU (Solidarité et Renouvellement Urbains – 2000) avec la notion de concertation. Nous nous apercevons que cette notion de concertation est assez vague. Au sens politique des lois, elle prend la signification de consultation des habitants. Du point de vue de la sociologie urbaine, cette notion se rapproche d'un mode d'administration ou de gouvernance participative, dans lequel le système de production urbaine dispose de moyens d'appréhender les attentes de la société et de mettre en place des outils pour impliquer cette composante sociale dans les décisions. Nous soutenons ainsi que la construction des territoires a besoin d'être comprise par les habitants pour mieux justifier l'action publique et cerner le potentiel de rejet ou d'adhésion par les habitants.

La prise en considération des fortes attentes habitantes dans les processus de décisions politiques se révèle progressivement nécessaire. Cette reconnaissance de la place de l'habitant prend forme dans l'obligation de concertation dans les projets urbains qui ont un impact certain sur la vie des habitants. La concertation en conduite de projet s'oppose à la décision unilatérale, « top-down », dans le sens d'une décision qui s'impose aux usagers. Au contraire, la concertation s'inscrit dans la pratique renouvelée de la démocratie. Il s'agit de donner une place aux usagers dans le processus de décision, de l'élaboration jusqu'à la concrétisation de l'action. En France, le système administratif reste encore assez éloigné de cette acceptation du sens de la concertation. La concertation prend le sens juridique de consultation reposant sur la formulation d'attentes et de remarques de la part des habitants sur le projet, sans contenance ni d'obligation juridique pour les conducteurs de projets de les prendre en compte. Il faut rappeler que la concertation devrait être plus qu'une consultation dans la mesure où les acteurs concernés doivent avoir le même pouvoir d'influence sur les décisions et l'objectif commun de trouver un « bon » compromis.

La concertation, au sens de la consultation telle qu'elle est souvent conçue dans l'administration française, cible la réduction des interférences des habitants dans la conduite des projets urbains, et garde dans sa conception une certaine négation de l'objet social : les habitants.

Les fortes attentes des habitants sur les projets publics concernent, en partie, le territoire de leurs pratiques qui a été planifié selon une volonté politique. En effet, les projets de rénovation urbaine et les pratiques sociales qui y sont associées dans les

quartiers d'habitat social, sont issus de préceptes d'aménagement. Ces principes définissent les pratiques territoriales, toujours envisagées dans la perspective de l'acceptation sociale.

Pour le cas des projets de rénovation urbaine dans les quartiers d'habitat social, certains préceptes d'aménagement urbain, qui avaient pour objectifs d'apporter un renouveau dans les pratiques territoriales, ont influencé les politiques urbaines. La poursuite de l'objectif visant à amener les habitants des quartiers sociaux à de nouvelles pratiques urbaines n'est pas totalement indépendante des évolutions sociétales et plus spécifiquement celles des villes, sujettes au processus de métropolisation ou encore de mondialisation. Bien entendu, les acteurs politiques ne sont pas les seuls à vouloir faire évoluer les pratiques dans les quartiers sociaux, puisque de nombreuses organisations telles que des associations d'habitants défendent également la nécessité de les faire évoluer certaines pratiques.

La rénovation urbaine est l'outil privilégié pour intervenir dans les quartiers d'habitat social pour la traduction spatiale des projets. Son inscription reste un marqueur physique pour indiquer les nouvelles pratiques. Quelle est la place pour les pratiques territoriales antérieures? Quelle est l'acceptation des nouvelles pratiques par les usagers ? Cette dernière question renvoie à la résistance habitante.

Des résistances habitantes qui posent question

Certes, dans de nombreuses villes françaises, les politiques de rénovation urbaine menées ont pu parfois enrayer le grand écart de développement entre les quartiers dits de la politique de la ville avec le reste du tissu urbain. Cela dit, ces politiques avaient en majorité l'objectif d'une cohérence de développement socioéconomique à l'échelle de la ville qui ne s'est pas produite, d'où un constat d'insatisfaction. Les résistances habitantes amènent de nombreuses questions, d'autant plus que les études socio urbaines actuelles peinent à les élucider. Nous présumons que l'individu ou une association d'individus choisit son mode d'habiter en fonction d'une adéquation avec ses moyens matériels et immatériels tels que les valeurs, les représentations ou encore les repères identitaires. Pour dépasser ces résistances, un tournant s'effectue dans les années 2000. La prise en compte des habitants dans la conduite du changement dans les quartiers d'habitat social devient une priorité de la politique de la ville.

Le cadre et la problématique de la recherche

Par rapport à des travaux qui interrogent la conduite des politiques publiques, nous souhaitons inscrire notre recherche sur le processus qui conduit à la bonne réception d'un projet urbain par les habitants dans les quartiers d'habitat social, autrement dit la réceptivité habitante. **La problématique de la thèse porte ainsi sur les enjeux théoriques et pratiques de la réceptivité dans la rénovation des quartiers d'habitat social.** Elle se traduit par les questions suivantes :

Dans quelle mesure la réceptivité des projets d'urbanisme par les habitants des quartiers d'habitat social est-elle intégrée dans la politique de la ville ? L'est-elle suffisamment ? Avec quels effets sur la conduite de projet ?

Aborder la conduite des projets de rénovation urbaine dans les quartiers d'habitat social sous l'angle de la réceptivité pose la question de la connaissance des paramètres qui l'influencent. Cette phase de définition de la réceptivité habitante est essentielle pour appréhender la réception sociale de la réorganisation de l'espace. Cette connaissance est fortement ancrée dans le lien entre l'individu et ses pratiques territoriales. Ce lien doit être pris en compte dans le processus de construction du projet par les professionnels de l'urbanisme.

Dans notre recherche, nous avons choisi de faire la distinction entre la réceptivité et la réception sociale. La première est entendue comme un processus complexe qui anime les habitants dans leur représentation et leur comportement d'adoption de nouvelles pratiques territoriales induites par un projet urbain. La seconde s'inscrit dans un constat d'adoption ou de rejet de ces dites pratiques. Au moment où la réceptivité s'inscrit dans un processus, la réception, qui est un état, se caractérise par une certaine passivité face aux mutations urbaines.

Les principaux objectifs de la thèse

Les ambitions de cette recherche se situent dans une double perspective, théorique (enjeux de la réceptivité habitante) et opérationnelle (l'inscription de la réceptivité dans la conduite des projets urbains).

Notre premier objectif s'attache à la définition de la réceptivité habitante pour remettre en question les fondements théoriques de la politique de la ville dans son approche des territoires. Deux premières questions de recherche (QR) sont ainsi posées :

QR1 : Quelles sont les caractéristiques de la réceptivité des habitants ?

QR2 : Quelle est l'intégration de la réceptivité, de ses caractéristiques, dans la politique de la ville dans les quartiers d'habitat social ?

Ensuite, nous souhaitons inscrire la réceptivité habitante dans les pratiques des institutionnels et des professionnels de l'urbanisme. Cette perspective pratique est animée par l'ambition de contribuer à l'amélioration des stratégies de management des territoires dans le sens d'une meilleure prise en compte des attentes des habitants. Cet éclairage sur les enjeux de la réceptivité habitante et son intégration opérationnelle dans la conduite de projet constitue la justification principale de la thèse. La question de recherche posée est la suivante :

QR3 : Quels effets de la réceptivité habitante dans une perspective pratique, celle de la conduite de projet ?

La méthodologie

Notre recherche s'envisage comme une analyse globale de la réceptivité habitante dans les quartiers d'habitat social tout le long de la conduite de projet urbains, de la conception à la livraison de ceux-ci.

Nous puiserons notre argumentation dans la littérature, complétée par notre expérience de terrain, pour une approche compréhensive de la réceptivité et son application en aménagement. Nous allons ainsi chercher à identifier les dimensions majeures qui constituent le fondement de notre concept de réceptivité habitante. Notre thèse s'inscrit donc dans une approche exploratoire pour dévoiler un déterminant essentiel de la bonne réception des projets par les habitants lorsqu'ils sont concernés.

Par ailleurs, nous procéderons une analyse de contenu. Etant donné la rareté des travaux en géographie et en aménagement portant sur la réceptivité habitante, le choix de l'analyse de contenu s'adapte à notre démarche exploratoire. Comme le souligne Hernandez, « l'utilisation de l'analyse descriptive du contenu est indiquée lorsque de nouvelles pratiques apparaissent, ou quand la recherche s'intéresse à des aspects peu étudiés empiriquement » (2006, p. 18). Dès lors, nous collecterons des matériaux

qualitatifs pour aborder cette recherche (Miles Huberman, 1991 et Perret, 1994). L'analyse qualitative se justifie par la dimension pionnière de l'articulation de la réceptivité à l'aménagement. Les données collectées s'attachent à deux dimensions : des données d'ordre général (à l'échelle nationale et déconcentrée) et des données de proximité (à l'échelle locale, celle du quartier). Cette confrontation des échelles de territoire s'envisage avec l'analyse de la place plus ou moins importante accordée aux habitants dans les orientations stratégiques du management territorial.

Le plan de la thèse

Notre recherche est structurée en deux parties. La première partie est consacrée à la revue de littérature et comprend trois chapitres. La seconde partie comprend deux chapitres qui présentent la méthodologie de la recherche, les résultats de notre étude empirique, la discussion et notre essai de réalisation d'un outil d'aide à la conduite de projet au regard de la réceptivité habitante.

Dans la **partie I**, intitulée **pour un état des connaissances théoriques sur la réceptivité habitante et son rapport à l'urbanisme**, nous introduisons dans le **chapitre 1** la mobilisation du concept de la réceptivité habitante, méconnu en sciences sociales dont nous apportons une définition. Ensuite, nous identifions les dimensions majeures qui influencent la réceptivité habitante.

Cette dernière considération nous amène à évoquer dans le **chapitre 2** portant sur la construction de l'habitat à l'aune de la réceptivité habitante. Dans cette perspective, nous proposons une analyse de la réceptivité habitante et de la politique de la ville, par le biais des instruments et des parties prenantes de l'action publique territoriale en matière d'habitat social.

Dans le **chapitre 3**, nous questionnons la conduite des projets de rénovation urbaine en rapport avec la réceptivité habitante.

Dans la **partie II**, nous présentons dans le chapitre 4 la méthodologie de la recherche. Nous revenons sur le choix du terrain de recherche et de l'analyse qualitative de contenu.

Nous finissons dans le chapitre 5 par le traitement des résultats de l'analyse de contenu, la discussion et la démarche de mesure de la réceptivité habitante dans les projets d'habitat social.

Introduction générale

Justification de l'objet de la thèse en aménagement de l'espace : dans quelle mesure la réceptivité des projets d'urbanisme par les habitants des quartiers d'habitat social est-elle intégrée dans la politique de la ville ? L'est-elle suffisamment ? Avec quels effets sur la conduite de projet ?

Chapitre 1

La réceptivité habitante : éléments de définition, rapport à l'urbanisme en général et à la politique de la ville en particulier

QR1 : Quels sont les caractéristiques de la réceptivité des habitants ?

Chapitre 2

Un tournant de la politique de la ville ? Vers la prise en compte de l'enjeu de la réceptivité habitante

QR2 : Quelle intégration de la réceptivité, de ses caractéristiques, dans la politique de la ville dans les quartiers d'habitat social ?

Chapitre 3

Quelle conduite de projet vis-à-vis de la réceptivité habitante dans la rénovation urbaine des quartiers d'habitat social ?

QR3 : Quels effets de la réceptivité habitante dans une perspective pratique, celle de la conduite de projet ?

Chapitre 4

Matériels et méthodes : La réceptivité habitante à l'aune d'une analyse lexicale multidimensionnelle

Chapitre 5

Synthèse des résultats de l'analyse lexicale et démarche de mesure de la réceptivité habitante

Partie I - Pour un état des connaissances théoriques sur la réceptivité habitante et son rapport à l'urbanisme

Introduction partie I

Cette première partie permet de préciser le contexte de mobilisation du concept de réceptivité en aménagement. Le champ d'intervention de la politique de la ville dans les quartiers d'habitat social ne s'inscrit pas présentement dans la réceptivité habitante. Les tentatives des politiques publiques dans la prise en compte des représentations habitantes sont définies dans le cadre d'un formalisme qui s'avère parfois contre-productif.

Dans les trois chapitres qui suivent, nous précisons les enjeux de la réceptivité habitante dans le management des territoires ou encore dans la conduite des projets d'habitat social. En d'autres termes, nous proposons de mobiliser les connaissances utiles à travers la revue de littérature pour répondre à nos trois questions de recherche¹. Ces dernières nous guident lors de l'étude empirique.

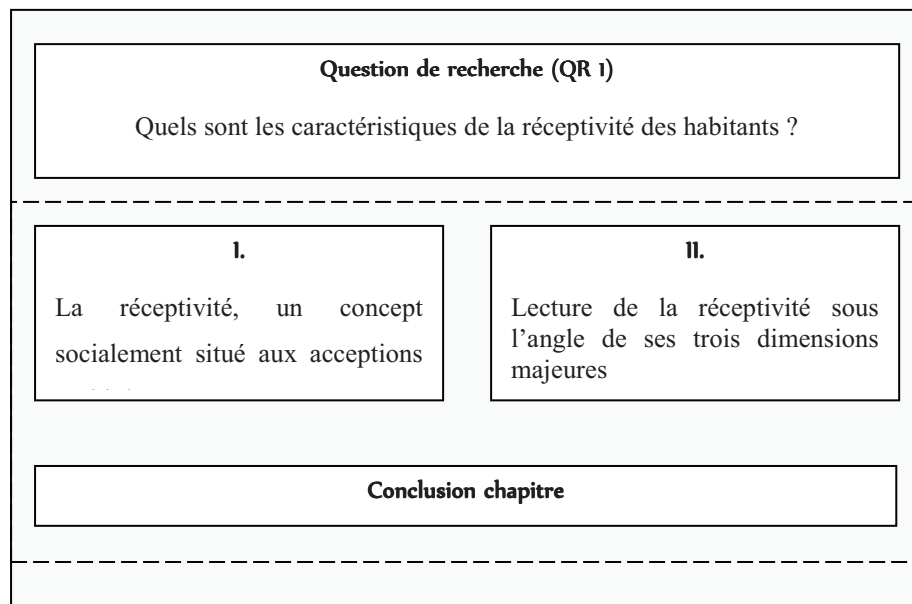
Le chapitre 1 permet d'aborder directement le concept clé que nous avons mobilisé pour comprendre le positionnement des habitants dans la conduite du changement qui s'opère dans les quartiers d'habitat social. Pour cela, nous nous attardons sur les aspects multiples de la réceptivité habitante. Nous identifions les dimensions majeures de celle-ci qui permettent de comprendre son ancrage en aménagement.

Le chapitre 2, quant à lui, offre une nouvelle lecture de la construction des quartiers d'habitat social par la réceptivité habitante. Nous convoquons dans ce chapitre l'histoire pour comprendre les réponses données aux attentes habitantes des prémices de l'habitat social à nos jours. Nous déterminons dans quelle mesure les habitants ont été réceptifs ou non aux différentes propositions d'urbanisme. Nous nous inscrivons dans une approche d'évaluation des instruments et des acteurs de la politique de la ville par la réceptivité habitante.

¹ **QR1** : Quels sont les caractéristiques de la réceptivité des habitants ? / **QR2** : Quelle intégration de la réceptivité, de ses caractéristiques, dans la politique de la ville dans les quartiers d'habitat social ? / **QR3** : Quels effets de la réceptivité habitante dans une perspective pratique, celle de la conduite de projet ?

Enfin, le troisième chapitre questionne les pratiques de conduite de projet dans les quartiers d'habitat social. Nous nous servons de notre expérience professionnelle pour apporter une définition précise de la conduite des projets de rénovation urbaine qui constituent aujourd'hui l'outil principal d'intervention dans les quartiers d'habitat social. Nous cherchons à comprendre comment la conduite de projet se positionne par rapport aux habitants. La question de l'articulation entre la réceptivité habitante avec la conduite de projet est mise en avant. Cette approche nous renvoie nécessairement à la notion de résistance habitante qui s'avère étroitement liée à la réceptivité habitante.

Chapitre 1. La réceptivité habitante : éléments de définition, rapport à l'urbanisme en général et à la politique de la ville en particulier



Introduction chapitre 1

Ce premier chapitre vise à définir le concept de réceptivité habitante dans ses acceptions multiples (QR 1). Ce nouveau concept en aménagement nous sert de socle pour remettre en question l'intervention publique dans les quartiers d'habitat social.

Le territoire est un espace transformé par l'homme (Raffestin, 1986, p. 173-185). Dans le cadre de notre étude, nous montrons que ces transformations se superposent dans le temps, d'où la notion de territoire palimpseste (Corboz, 2001). Les pratiques territoriales existantes (antérieures) sont, dans cette perspective, l'héritage de nos pratiques passées. Nous nous les sommes appropriées et elles influencent nos représentations sociales actuelles.

Fort de ces affirmations, l'urbanisme, outil à la fois de théorisation et de réalisation de décisions politiques, transforme fortement les territoires, y compris les quartiers d'habitat social. Ces transformations induisent de nouvelles pratiques territoriales qui, avant de venir enrichir le patrimoine des pratiques et usages existants, doivent faire l'objet d'une adoption par les usagers, les habitants. L'habitant se situe dès lors au cœur du système de construction des territoires.

Le concept de réceptivité habitante est ici mobilisé en réponse à l'articulation nécessaire entre le sujet et son objet. Autrement dit, la réceptivité habitante symbolise le cheminement conduisant les habitants à adopter un projet dans sa spatialisation et son fonctionnement. Elle interroge les comportements des habitants dans leurs rapports affectifs à l'espace.

I. La réceptivité, un concept socialement situé aux acceptations multiples

La mobilisation des connaissances sur la notion de réceptivité est un enjeu majeur en vue de l'acceptation sociale de la réorganisation de l'espace et, dans une perspective plus large, pour la construction de l'urbanité. Nous entendons ici par acceptation sociale l'adoption spontanée des nouvelles pratiques territoriales par les usagers. Aussi, nous abordons l'urbanité comme un sentiment d'appartenance et d'attachement à un territoire (Berry-Chikhaoui, 2009). Ces connaissances sont fortement ancrées dans le lien entre l'individu et les représentations de son environnement de vie.

Aussi, la méthodologie de prise en compte des représentations sociales dans la conception des projets urbains par les élus et les professionnels de l'urbanisme devrait être essentielle dans l'acceptation sociale.

Partant de l'idée qu'un habitant est réceptif à une action publique dans la mesure où celle-ci se conforme à ses représentations de l'espace et à son évolution, nous convenons ainsi de l'importance de la connaissance des conditions d'accès à la réceptivité habitante, complexe à appréhender. La première difficulté réside dans l'identification des dimensions de la réceptivité habitante, et surtout dans leur articulation pour atteindre la réceptivité.

A. La réceptivité habitante, un concept qui se situe dans les représentations territoriales

Dans la continuité des interrogations de Nora Semmoud dans son ouvrage « *La réception sociale de l'urbanisme* » (2007), l'espace urbain devient un objet social. Les réorganisations de cet espace urbain interfèrent sur les représentations habitantes dans leur diversité. Il y a autant de comportements réceptifs que la diversité des représentations habitantes. Une des finalités de notre recherche serait de mettre en place un outil de mesure de la réceptivité habitante. L'objectif est d'arriver à définir un

consensus sur le niveau de réceptivité habitante à atteindre pour la bonne conduite des projets dans les quartiers d'habitat social.

L'approche consensuelle de la réceptivité nous invite à admettre le facteur d'incertitude et de compromis social dans l'atteinte de la réceptivité qui se situe dans les représentations des usagers. La reconnaissance de l'incertitude dans la pensée aménagiste (Chalas, 2004, p. 231-269) est un point de départ vers l'exploration des variations du niveau d'atteinte de la réceptivité habitante.

Tout comme **le facteur d'incertitude** en aménagement, les représentations habitantes conditionnent la phase de basculement vers la réceptivité. Elles influencent fortement l'adoption des nouvelles pratiques générées par la réorganisation de l'espace produit (Lefebvre, 1974, p. 88-89). Aussi, elles appellent à prendre en considération une composante des représentations habitantes de l'espace (Lefebvre, 1974, p. 48-49), celle de **la territorialité** qui définit le rapport affectif de l'habitant à l'espace et qui nous oriente vers le champ émotionnel des rapports à l'espace : le sentiment d'appartenance à un territoire, le sentiment d'attachement aux repères matériels de l'espace ou immatériels en référence aux réseaux sociaux. La territorialité s'inscrit dans les repères identitaires, dans l'expérience des pratiques territoriales et l'assise géographique (Debarbieux et Vanier, 2002).

Le territoire est un concept très sollicité dans sa construction, ses mutations et ses pratiques en particulier. Il constitue un objet de recherche qui a suscité l'intérêt de plusieurs sciences pour en percer les rouages de sa construction et de son évolution. Il est constitutif de deux espaces : un espace social et un espace vécu (Di Méo, 1998). **L'espace social** cristallise les rapports entre les habitants et l'espace pour faire émerger le processus d'identification et de constitutions de repères territoriaux. **L'espace vécu** soulève des facteurs subjectifs en rapport avec les représentations sociales qui à la fois sont des marqueurs et des modulateurs de l'identité sociale (Moscovici, 1961). Ces deux espaces réunis rendent complexe le territoire dans sa construction, dans sa gestion mais également dans **l'acceptation de ses mutations**.

Le rapport réceptif aux mutations territoriales est une approche nouvelle dans la discipline de l'aménagement de l'espace. **Cette approche par la réceptivité privilégie la place de l'utilisateur dans son environnement. Elle prône la prise en compte**

effective des attentes habitantes dans les politiques publiques (A-F Hoyaux, 2002, p. 1-49). Cette approche tient de prime abord à des logiques sociologiques, psychologiques et d'historicité urbaine. Cela explique les références à ces disciplines pour comprendre la réceptivité.

Cette démarche de construction cognitive des rapports de l'utilisateur à son territoire, trouve son fondement dans les représentations sociales des usagers de leur territoire, mais aussi dans le positionnement des usagers dans la conduite des mutations territoriales portées par les politiques et les professionnels de l'urbanisme.

Dans le premier fondement, les représentations sociales font appel à l'historicité des relations entre l'habitant et son territoire. Les représentations, dans une acception globale, traduisent la pensée du groupe d'individus dans ses rapports avec les objets qui l'affectent (Durkheim, 1895 dans Moscovici, 1994, p. 29). Pour arriver à appréhender ce fondement de la réceptivité, il s'avère nécessaire d'analyser le rapport affectif de l'espace (Feildel, 2010) qui permet de comprendre les représentations habitantes dans les liens d'attachement, d'appartenance, de territorialité ou non. Le champ des affects permet d'approfondir la connaissance des rapports entre l'habitant et son territoire et surtout de pouvoir anticiper aux intentions d'usage des usages futurs dans le cadre de projet de réorganisation de l'espace. Cette dimension prédictive s'appuie sur la connaissance des usages actuels et de leur évolution dans le sens de leur acceptation antérieure. Nous soutenons l'idée suivante : la connaissance des usages passés et de ceux d'aujourd'hui constitue le socle des usages de demain. L'existant est tout aussi instructif dans la bonne théorisation du changement ou de la mutation.

Dans le deuxième fondement de la réceptivité, la place des usagers dans les pratiques des professionnels de l'urbanisme constitue un enjeu d'atteinte de la réceptivité habitante. Ce positionnement passe par une très bonne connaissance des pratiques et usages des habitants dans le temps afin de pouvoir procéder à un retour d'expérience sur la réceptivité. Comment les évolutions de pratiques ont-elles été perçues, ressenties et acceptées ?

Cette connaissance ne nécessite pas forcément une démarche de recueil des représentations. Elle passe par l'observation des pratiques et l'état matériel ou immatériel des leviers du projet déclencheur de l'évolution des usages. L'observation des usages dans le temps et dans l'espace rentre dans un principe de neutralité et de

fiabilité des pratiques. Ces principes sont primordiaux pour tenter de prendre la juste mesure de la réceptivité d'un objet social par ses usagers. La compréhension de la réceptivité est fondamentale pour optimiser l'adoption des projets d'aménagements (F. Dufour et P. Hébert, 2013).

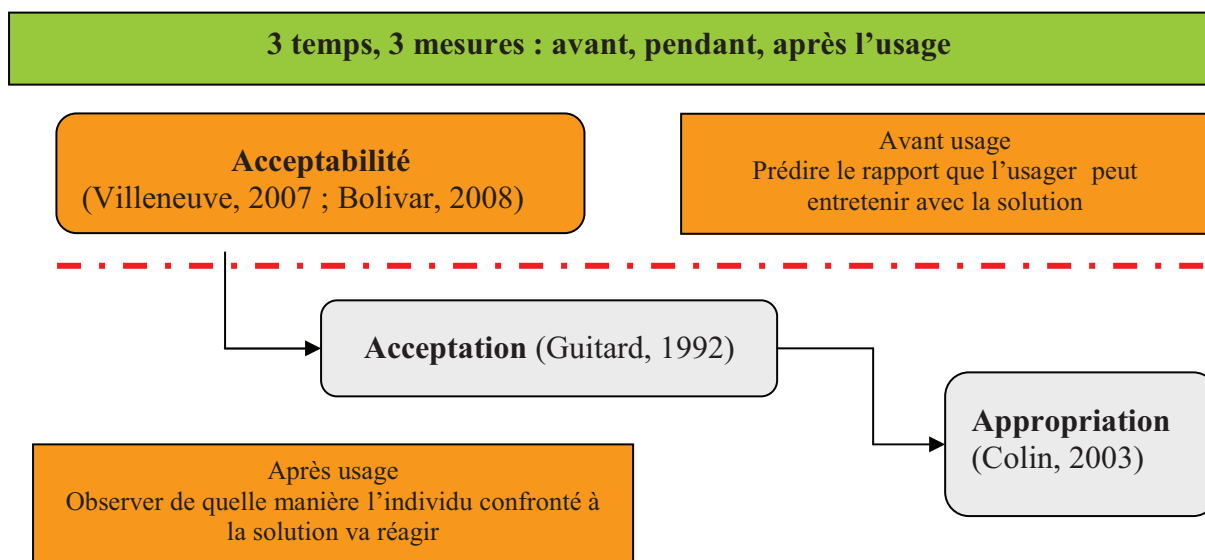


Figure 1.1. Schématisation du continuum acceptabilité-acceptation-appropriation (source F. Dufour et P. Hébert, 2013)

Cette évocation de la prise en compte des attentes habitantes interroge les pratiques des professionnels de l'urbanisme.

B. La réceptivité habitante, la difficile articulation entre les pratiques des professionnels de l'urbanisme et les représentations des habitants

Au-delà des facteurs évoqués qui interfèrent sur la réceptivité, nous avons une dimension plus instantanée qui s'ajoute, celle **des pratiques et méthodes des professionnels de l'urbanisme** dans leur prise en compte de la dimension sociale de l'urbanisme. Ces dites pratiques peuvent constituer un frein à l'atteinte de la réceptivité. Cette dimension se situe en amont du processus réceptif, dans la conception du projet urbain dans le sens de **l'utilité** des nouvelles pratiques proposées aux habitants et surtout dans leur facilité de pratique. Cette entrée de la réceptivité par les pratiques

urbanistiques renvoie à **la responsabilité des professionnels de l'urbanisme** qui portent la définition des projets, de leur réalisation et de leur rencontre avec les usagers.

L'approche critique des pratiques d'urbanisme nous renvoie à la nécessité d'une logique prédictive ou encore corrective par le biais de retour d'expériences sur les projets de territoire à fort impact sur les usages et les pratiques des habitants. La perspective d'approfondissement de la question sociale dans les projets urbains s'intéresse en priorité à la question des conditions ou des dispositions de réalisation des actions territoriales portées par les professionnels de l'urbanisme et de leur potentiel réceptif auprès des habitants. Nous ne pouvons explorer le champ de la réceptivité habitante sans faire mention des tentatives multiples de rapprochement entre la conception de l'action publique et les habitants. Ce rapprochement fait appel à une large gamme épistémologique et méthodologique reposant essentiellement sur les concepts de démocratie, participation, concertation ou encore d'implication des habitants.

Ces concepts des sciences sociales soulignent l'importance de l'acceptation sociale de l'urbanisme (Semmoud, 2007).

Aussi, cet engouement sur l'enjeu d'acceptation sociale de l'urbanisme met en lumière les limites des méthodes actuelles de prise en compte des représentations sociales de l'intérêt général, de son acceptation et de son respect.

Norah Semmoud soulève un point essentiel dans notre recherche, **celui des pratiques des professionnels de l'urbanisme dans leur prise en compte de la dimension sociale**. Ces pratiques qui mettent en application les actions publiques se confrontent sur le terrain aux positions des habitants. Ces derniers perçoivent les actions publiques comme des injonctions à leurs habitudes et rentrent ainsi dans un processus réceptif qui, selon son degré d'atteinte, se traduit par des comportements d'acceptation ou de résistance.

Depuis l'avènement de la politique de la ville, il a toujours existé un rapport antagoniste entre l'habitant et les acteurs producteurs de nouveaux usages sur son territoire (Allogho-Nkoghe, 2006).

Les manifestations de résistance aux mutations des territoires ont fait couler beaucoup d'encre à travers de nombreuses études de sociologie urbaine (Debarbieux, 2006, p. 340-354 ; Giroud, 2005, p. 49-58 ; Ramadier, 2003, p. 177-201, Thibaud, 2003, p. 113-152). Encore aujourd'hui, nous nous posons la question de l'articulation des

attentes des acteurs du territoire. Dans ce jeu de positionnement des acteurs, l'habitant reste la pièce maîtresse dans la mesure où il hérite de la nouvelle réorganisation de son cadre de vie. Il doit composer avec cette nouvelle image de son quartier ou s'en désolidariser et entrer en résistance. L'urbanisme participatif (Lacaze, 2007) devient une entrée privilégiée dans le discours sur la conduite des actions publiques. Son application reste toujours controversée, nous renvoyant ainsi à la réceptivité habitante, ce cheminement des acteurs récepteurs vers l'acceptation des propositions d'urbanisme.

Au-delà des discours de bon sens sur l'urbanisme participatif, la répétitivité sociale nous renvoie à une réalité de terrain dans sa complexité socialement située. Nous rappelons que le corps social est multiple (Marion, 2007, p.71) et par conséquent il se caractérise par une diversité des réalités sociales et psychologiques. Ces dites réalités interfèrent dans le processus réceptif et se traduit par plusieurs niveaux d'atteinte selon les individus et au regard du groupe par une approche tendancielle. Cette investigation sur les tendances de la réceptivité nous invite à mieux comprendre les fondements de celle-ci.

Au sortir de ces approches de la réceptivité, deux logiques se dégagent. **Les représentations sociales comme marqueurs de la réceptivité nous orientent vers une logique compréhensive de la demande sociale dans toute sa complexité.** Cette complexité se résume au facteur incertain des représentations sociales qui influencent les comportements et le rapport affectif à l'espace des habitants.

C. La réceptivité habitante : une manifestation comportementale et un rapport affectif au territoire

De nombreuses recherches sur la conduite des projets de rénovation urbaine s'intéressent à la question de l'acceptation sociale. Les concepts d'urbanité, de territorialité ou encore d'appropriation sont souvent sollicités. Ces concepts sont souvent abordés comme une finalité sans une attention sur l'approche pratique de leur atteinte. Notre sujet de recherche sur la réceptivité aborde particulièrement le processus d'accès à la rencontre entre les attentes habitantes et l'action publique territoriale. Nous pouvons définir la réceptivité comme le potentiel à adopter un comportement

d'acceptation d'une ou des pratiques territoriales de façon spontanée ou par apprentissage. L'apprentissage sous-entend qu'il existerait en chaque individu un patrimoine réceptif qu'il convient d'alimenter par l'éducation. Il renvoie à la dimension de coproduction du territoire par les différents acteurs (Verdeil, 2008, p. 24). Par ce biais, l'individu dispose des connaissances utiles pour mieux appréhender les sujets qui le questionnent. Le patrimoine réceptif peut se transmettre dans le cercle familial avant de se confronter à l'environnement extérieur. Il est étroitement lié à l'expérience territoriale des individus qui est le soubassement de nos représentations sociales et par ricochet de notre identité territoriale (Jodelet, 2006). La réceptivité est donc à la fois **une construction personnelle** mais aussi un acquis social par la transmission et l'apprentissage qui rythment nos expériences de vie.

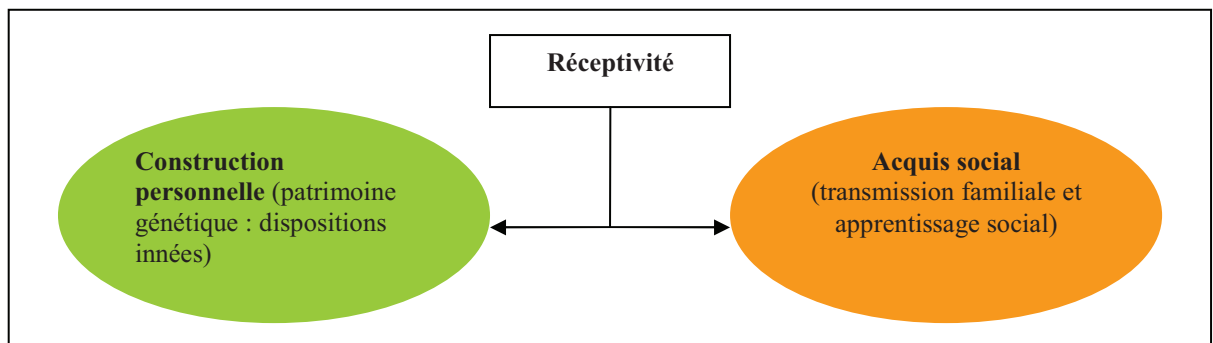


Figure 1.2. Réceptivité entre acquis et génétique (source auteur)

Dans un premier temps, la réceptivité de l'individu ou du groupe prend forme par positionnement intellectuel. Et dans un second temps, elle peut se traduire par l'adoption d'un comportement qui est caractérisé par un sentiment, une émotion ou un affect en rapport à un objet ou à un sujet. Nous trouvons ainsi quelques éléments de connaissance du processus réceptif en explorant le champ comportemental, émotionnel ou affectif qui font partie intégrante des clés de lecture des manifestations de la réceptivité.

1. Les comportements, vecteurs de réceptivité habitante

La réceptivité pourrait être définie en partie comme une réaction comportementale. Cette approche reviendrait à percevoir la réceptivité comme **une manifestation extérieure, visible à travers une attitude physique**. Le comportement

est plus facile à appréhender en termes de manifestation, car ses caractéristiques sont visibles tant chez l'individu comme chez le groupe d'individus.

Toutefois, la réceptivité est plus nuancée dans ses manifestations qui peuvent se situer parfois seulement au niveau idéologique ou simplement par des paroles ou des actes. Certes, la réceptivité et le comportement sont tous deux des notions qui permettent aux habitants de montrer leur positionnement face à des injonctions sur leur environnement. Mais il est important de rappeler que la réceptivité est avant tout un positionnement idéologique qui peut, ou pas, se traduire par un comportement réceptif.

Le comportement se définit comme une réaction physique externe de l'individu, manifestation de ses activités mentales face à un objet ou une idée (Carrel, 1935, p. 45). En d'autres termes, le comportement est un outil de manifestation de la réceptivité, s'inscrivant dans la continuité d'un processus intérieur relevant des représentations sociales sur un territoire et des dynamiques qui tendent à le repenser.

Il est utile de définir un cadre heuristique qui permettrait de comprendre une des manifestations de la réceptivité, le fait comportemental. Nous nous posons ainsi la question méthodologique d'étude du comportement humain visant à le définir objectivement dans ses manifestations. Dépasser la subjectivité des comportements humains pour arriver à les caractériser et surtout à comprendre les conditions de leur production est un enjeu important.

Le rapprochement avec notre objet d'étude se situe dans les problématiques de manifestation, d'« intentionnalité » et de subjectivité du comportement qui concernent également la réceptivité.

L'analyse des comportements que nous privilégions passe par l'observation de l'individu dans ses réactions et l'affirmation de ses positionnements idéologiques. Cette méthode met en exergue la problématique behavioriste de la dissociation entre les réactions motrices externes et les processus neurophysiologiques internes (Carlson et Heth, 2010).

Nous rejoignons l'idée que tout comportement relève d'une construction cérébrale, qu'elle soit réfléchie ou instinctive. Cette idée conforte une réalité neurologique, où comportements et processus cérébraux sont étroitement liés.

Dans l'approche cognitive du comportement humain, il est primordial d'identifier des caractéristiques objectives qui se différencient des considérations culturelles, idéologiques, affectives.

La psychobiologie est un concept qui renvoie à l'étude des interactions entre les facteurs physiques et psychiques et leurs traductions sur le comportement humain incluant, dans notre objet de recherche, les effets d'acceptation, de résistance, d'appropriation ou d'insatisfaction.

L'approche par la psychobiologie (Ramadier, 2011) soulève trois questions qu'il convient de souligner.

La première porte **sur l'interprétation des comportements des habitants**. Dans les quartiers d'habitat social, l'observation des réactions habitantes décrites de façon objective - de revendication ou encore d'approbation à titre d'exemple -, peut être interprétée de plusieurs façons, et surtout mal interprétées si le contexte des manifestations n'est pas objectivement posé. Ainsi, nous affirmons que l'objectivité sans contextualisation peut conduire à des erreurs d'interprétation. Il est nécessaire d'avoir des éléments d'ordre **contextuel** en guise de complément d'information pour un traitement juste de celle-ci, conditionnant le comportement approprié du récepteur.

La deuxième question est celle de l'intention qui reste complexe à cerner, car le concept s'inscrit dans le champ du comportement volontariste. Bien que l'intention en termes d'usage des pratiques territoriales nouvelles induites par l'action publique soit aujourd'hui difficile à définir, il semble néanmoins nécessaire de la prendre en compte dans le cadre de notre compréhension du comportement humain et de la réceptivité.

La troisième question soulevée s'inscrit dans la **subjectivité** qui habite l'être humain dans la construction de ses représentations qui influencent son traitement des informations en interaction avec son environnement. La subjectivité du comportement humain traduit le manque de fiabilité des perceptions et des représentations humaines.

Dans le cadre de projets urbains, le comportement est bien souvent régi par les interactions entre l'individu et son environnement. Ces interactions s'inscrivent dans notre mémoire, à laquelle nous faisons appel pour réagir face à une situation, pour développer une réaction qui sollicite notre affect.

2. La réceptivité à l'épreuve du rapport affectif à l'espace

Le rapport affectif à l'espace est un des paramètres qui entrent en compte dans le processus de réceptivité. Sa mise en évidence constitue un réel enjeu. En effet, l'affect se situe dans les ressources irrationnelles car nous ne pouvons pas le cerner avec certitude.

« Une véritable réception, c'est le fait de revivre l'intuition profonde des œuvres du passé ou du présent ; et par cette descente à la source d'une inspiration première pour la reprendre ou la prolonger, il y a donc un sentiment qui fait que toute réception plonge dans la réceptivité affective phénoménologique. » (Kühn, 2003). Cette définition de Rolf Kühn, à travers ses travaux sur la phénoménologie de la vie et sa critique, fait le rapprochement entre réception et réceptivité. Face à l'enjeu de la réception, l'idée ou l'objet confronté à la personne déclenche un état émotionnel qui définit la réceptivité. Cette dernière est étroitement liée à l'affect.

Elle correspond à la faculté de recevoir les interactions de l'individu avec le monde extérieur. La réceptivité prend naissance dans le cerveau dans ses fonctions psychobiologiques et permet de recevoir des sensations et d'émettre des positionnements idéologiques. Ces positionnements se traduisent par l'affect que l'individu laisse transparaître dans son comportement (Feildel, 2010).

B. Feildel (2010, p. 496-571), affirmait *« Cette dimension affective est intrinsèquement liée à notre vie sociale, et ce, selon deux versants complémentaires. D'un côté, au fondement des communautés, et donc du sentiment d'appartenance à un groupe, l'on trouve la relation d'ordre affectif, sensible, organique, instinctuel, familial, amical, religieux, villageois, ancré localement, et de l'autre côté, la socialisation ou l'entrée en société qui, quant à elle, nécessite voire impose une forme d'acculturation par laquelle vont se défaire ces liens pour que puissent s'en tisser de nouveaux fondés sur des logiques différentes. »*. Cette approche nous renvoie à la logique de déconstruction de la pensée de Michel Foucault qui consiste à s'affranchir de son passif en termes d'expérience et de s'octroyer une chance de construire de nouveaux rapports à son environnement.

Nous venons de voir que la réceptivité est fortement ancrée dans le rapport à soi (construction des représentations sociales ou encore de notre mémoire sociale) mais aussi du rapport à l'environnement (construction des représentations spatiales et des pratiques territoriales existantes).

Dans la perspective d'une application à l'aménagement de l'espace, nous considérons que la réceptivité des nouvelles pratiques par les usagers nous incite à questionner les conditions de production des usages par les institutionnels et les opérationnels de l'aménagement, la rencontre des usages avec les usagers et enfin les réactions des usagers en réponse à cette confrontation.

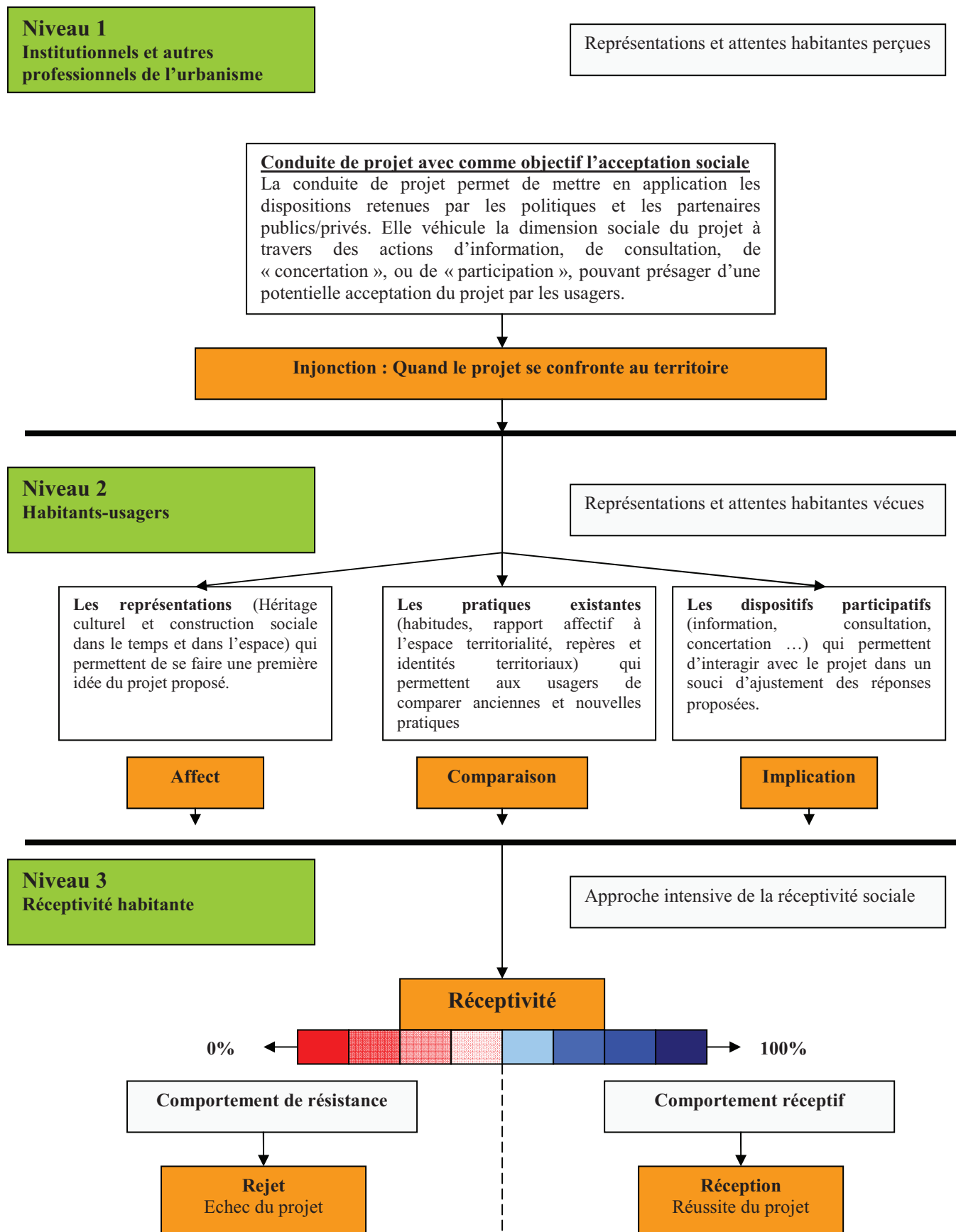


Figure 1.3. Conduite de projet et dimension réceptive. (Source auteur)

Le constat général en conduite de projet est celui du manque d'approche sociologique approfondie des usagers pour se faire une idée juste de leurs représentations. Cette remarque est récurrente dans tous les projets socialement situés car il est vrai que l'analyse des représentations est toujours très compliquée pour faire ressortir un consensus partagé. Pourtant, A. Bourdin (2010, p. 156) parle d'un urbanisme avec « *une grande fonction sociale* ».

Notre approche compréhensive permet d'objectiver les attentes des habitants et de fait amoindrir la subjectivité liée aux représentations sociales qui se situe dans l'expérience sociale de l'homme (Gonzalez-Rey, 2008).

II. Lecture de la réceptivité habitante sous l'angle de ses trois dimensions majeures.

L'action d'aménager l'espace ou d'urbaniser un territoire est productrice de futurs usages qui se confrontent aux comportements des usagers (Chalas, 2005). Nous avons montré en amont de notre étude que l'action est un objet social dans son fondement théorique tout comme dans sa spatialisation. L'aménagement de l'espace est une discipline indissociable de l'action. La caractérisation de cette action détermine les conditions de sa production et surtout celles de sa réception.

L'utilité (Nielsen, 1994, Bentham, 1789) : fait appel aux besoins: Caractère, qualité de quelque chose ou de quelqu'un qui sert à quelque chose.)

L'utilisabilité (Nielsen, 1994) : fait appel aux moyens ou aux dispositions physiques, intellectuelles (facilité d'utilisation).

L'intention d'usage (Venkatesh, 2003) : fait appel à la perception, aux représentations, aux principes et aux valeurs du vivre ensemble: L'approche comportementale, idéologique (prédiction d'une utilisation ou non).

Encadré 1.1. Présentation des 3 dimensions majeures

A. La réceptivité habitante à l'épreuve de l'utilité

Le principe d'utilité est une notion essentielle dans la disposition de réceptivité d'une pratique ou d'un usage urbain. Nous faisons appel au principe d'utilité dans un cadre bien précis qui se situe dans le confortement ou non de notre bien-être personnel ou collectif. Il y a ainsi, dans un instinct primaire, une part d'égoïsme indéniable lorsque nous faisons appel à l'utilité. Néanmoins, dans le cadre d'un projet d'intérêt général, le consensus collectif de la notion d'utilité doit prendre le dessus sur l'acceptation individuelle. Le curseur de ce consensus joue fortement sur le niveau d'atteinte de la réceptivité habitante d'un projet urbain ou d'une opération d'aménagement.

D'après la pensée de Bentham (1789) l'utilité renvoie à un principe de validation d'une action en fonction de son impact sur son propre plaisir. La capacité d'une action d'apporter du plaisir aux usagers est donc déterminante de son acceptation comme une action utile. Cette conception de l'utilité doit être nuancée car elle peut laisser penser que l'utilité doit être perçue dans l'immédiateté. En d'autres termes, si une action ne nous confère pas un plaisir immédiat, nous aurions tendance à la juger inutile. Alors, nous convenons que dans le cadre de projets d'urbanisme, la notion de temporalité prend une dimension importante. Le temps du projet, celui de l'installation des usages dans l'espace, ou de reconnaissance de l'utilité des usages induits ne sont pas les mêmes. Dès lors, l'utilité peut aussi être reconnue dans le court terme, le moyen terme comme le long terme par les usagers. Nous pouvons même assister à des changements de positionnement face à l'utilité dans le temps. L'utilité ne s'inscrit pas que dans une fin immédiate. Le principe d'utilité ou l'utilitarisme comme une doctrine éthique préconise aussi une utilité sociale comme le soutenait John Stuart Mill mais aussi Bentham dans une certaine mesure (Francisco Vergara, 2003). Du point de vue de la réceptivité par les habitants, nous verrons que, selon les représentations habitantes de la notion d'utilité (individuelle ou sociale), le processus d'atteinte de la réceptivité ne sera pas le même.

1. Le principe d'utilité : des approches déterministe et utopique des pionniers à la pensée moderne

Le principe d'utilité renvoie à la fois à une action qui conforte le bien-être individuel et collectif. Si nous convoquons l'histoire, deux notions viennent qualifier ce bien-être, celles du plaisir (Bentham) et du bonheur (Mill). Ces deux notions nous orientent vers une perspective hédoniste qui consiste à la recherche du plaisir (Vuillemin, 1949, p. 98) et une perspective plus utopiste fondée sur la quête du bonheur. Le principe d'utilité est ainsi toujours abordé sous une approche individuelle ou collective, sociale.

La notion d'utilité a d'abord été traitée par Jeremy Bentham en 1781 dans le sens de sa formule « *le plus grand bonheur du plus grand nombre* ». Selon Bentham, les justifications de l'utilité se trouvent dans la nature humaine. Nous serions ainsi soumis à nos penchants naturels qui nous orientent vers notre quête du plaisir. Bentham (1789) affirmait « La nature a placé l'humanité sous l'empire de deux maîtres, la peine et le plaisir. C'est à eux seuls qu'il appartient de nous indiquer ce que nous devons faire comme de déterminer ce que nous ferons. D'un côté, le critère du bien et du mal, de l'autre, la chaîne des causes et des effets sont attachés à leur trône. ». Toute la pensée de Bentham est fondée sur ces notions de plaisir et de peine. Dans cette perspective, il n'y a point de singularité entre les rapports des individus face à l'utilité. Nous sommes tous égaux face à l'utilité d'une action car les fondements de notre rapport à celui-ci se situent dans notre nature, celle de vouloir du plaisir et d'éviter d'avoir de la peine. Il y aurait un déterminisme dans le jugement des individus sur l'utilité d'une action (Citton, 2008). La vision de Bentham évacue tout rapport conflictuel entre les intérêts individuels et collectifs puisque que tous les hommes veulent la même chose. Ce désir commun crée une unité dans les critères d'appréciation quant à l'utilité d'une action. De ce fait, l'utilité individuelle est égale à l'utilité collective.

Toutefois, au regard de la complexité de la nature humaine, il semble important de nuancer cette position de Bentham qui sous-entend que la nature humaine est uniforme et tous les hommes pensent de la même façon. Il faut reconnaître la différence humaine et ainsi tendre plutôt vers une approche plurielle du principe d'utilité. Dans notre réflexion, nous rejoignons la pensée de James Stuart Mill, disciple de Bentham

qui reproche à ce dernier son manque de hiérarchisation dans la notion de plaisir et remet ainsi en question sa conception d'utilité. En effet, Mill reproche à Bentham, de fonder sa définition de l'utilité sous l'angle du plaisir (Hagbe, 2005, 104). Cette définition est, selon lui, réductrice de la nature de l'homme face au plaisir. De fait, les individus ne seraient pas tous égaux face à la notion de plaisir. Au moment où certains individus s'inscrivent dans la quantité, d'autres peuvent préférer la qualité. Ainsi, Mill introduit-il l'idée d'hiérarchisation du plaisir basée sur la dimension **qualitative**. A la place du plaisir, Mill utilise la notion de bonheur, plus large et plus consensuelle dans l'acception sociale de l'utilité. Le plaisir contribue ainsi au bonheur qui devient le fondement du principe d'utilité sociale et individuelle. Mill a donc élargi les critères d'appréciation de l'utilité d'une action quant à son apport à notre bonheur.

Plus près de nous, la pensée moderne marque un tournant décisif dans la compréhension du principe d'utilité (Nielsen, 1994 ou Singer, 1997). En effet, nous constatons plusieurs entrées pour définir le principe d'utilité mais cinq principes fondamentaux restent des constantes. Ces caractéristiques de la notion d'utilité sont décrites dans le tableau ci-dessous :

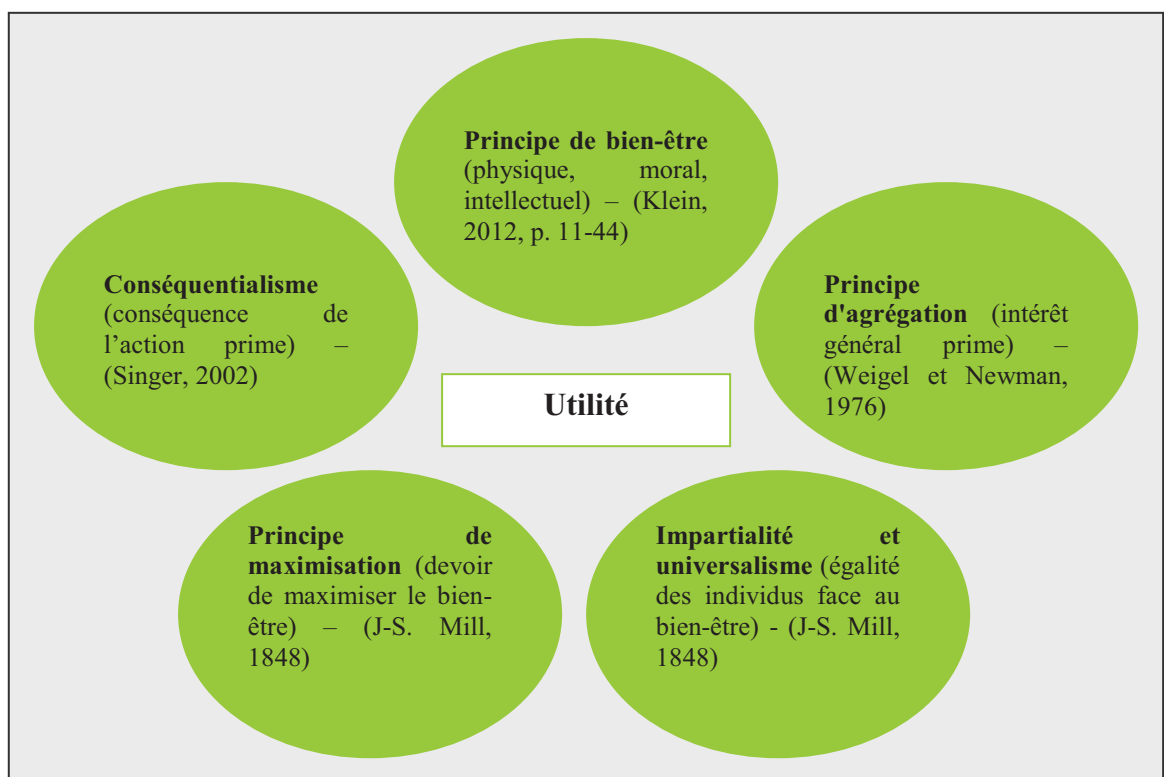


Figure 1.4. Les principes fondamentaux d'appréciation de l'utilité (source auteur)

2. L'urbanisme dans les quartiers d'habitat social face au principe d'utilité : une approche théorique

Le projet d'urbanisme ou l'opération d'aménagement prend d'emblée du sens lorsqu'ils s'avèrent utiles pour leurs destinataires. L'utilité conditionne en partie la réceptivité des habitants et est étroitement **liée à la connaissance du système de production urbaine**². Cette connaissance est le socle de **la légitimité** de l'action publique. Elle permet d'apprécier l'utilité d'une action publique.

Le principe d'utilité questionne l'urbanisme qui reste une source de production d'actions territoriales. Dans la première moitié du XX^{ème} siècle, le principe d'utilité est appelé pour justifier un urbanisme axé sur l'architecture et l'esthétique de la ville. Après la seconde guerre mondiale, l'urgence de la reconstruction a déterminé l'utilité de la production de logements à travers la création des grands ensembles. Nous découvrons que le principe d'utilité est souvent évoqué dans la construction territoriale pour répondre à un besoin que les politiques estiment nécessaire pour les populations. Cette approche top-down pose la question de la place de l'habitant dans le système de production urbaine. Cette question révèle **une tension permanente** entre la ville produite et la ville voulue, la ville des professionnels de l'urbanisme et celle que les habitants se représentent. L'utilité des habitants n'est pas forcément la même que celle des institutionnels et autres professionnels de l'urbanisme. Dans cette vision antagoniste des représentations de la ville, D. Lapeyronnie (2008) voit un rapport conflictuel entre l'individu qui s'approprie sa ville ayant recours à son « expérience urbaine » et les professionnels de l'urbanisme. La production de la ville doit en partie se justifier par l'utilité que les habitants lui confèrent. Dans cette perspective, les mécanismes de représentation vont dans le sens d'une optimisation de la réceptivité de l'action publique territoriale. La frontière entre utilité et démocratie locale est presque inexistante tant ces principes se rejoignent. Leur conjugaison nous ramène à l'un des principes essentiels de l'acceptation sociale : celui de l'équité sociale ou encore celui de la juste reconnaissance de la place de l'habitant dans son environnement (Kéramidas, 2004, 2007, 2008, 2012).

² Système de production urbaine correspond à l'urbanisme mené sur un territoire

Le principe d'utilité renvoie à la territorialisation d'une approche sociale de l'urbanisme dans sa prise en compte de la demande sociale. Ce rapprochement entre une formulation des attentes des habitants et une action territoriale sous le principe d'utilité est difficile à envisager. Les théories sur le principe d'utilité de la part des élus, des professionnels de l'urbanisme et des habitants ne convergent pas toutes dans le même sens.

Eric Weil (2004) soutient que la théorie est l'essence de l'action, ou encore donne sens à l'action et la façonne. L'action serait l'activité de la théorie. Cette analyse nous renseigne sur l'importance de la théorisation des principes d'utilité pris en compte dans la traduction territoriale de l'action publique. Si le principe d'utilité n'est pas partagé par les parties prenantes d'un projet (*Cf. figure 1.4.*), la reconnaissance de l'utilité se confronte à une certaine relativité.

B. Les effets de l'utilisabilité dans la réceptivité des habitants

Dans notre étude de la réceptivité des projets urbains dans les quartiers d'habitat social, après la reconnaissance de l'utilité dans les conditions d'atteinte de la réceptivité, nous allons nous intéresser à l'utilisabilité. En référence à la norme ISO 9241, l'utilisabilité correspond au « degré selon lequel un produit peut être utilisé, par des utilisateurs identifiés, pour atteindre des buts définis avec efficacité, efficience et satisfaction, dans un contexte d'utilisation spécifié ». La norme ISO 9241 s'appuie sur trois critères pour caractériser la notion d'utilisabilité : l'efficacité, l'efficience et la satisfaction.

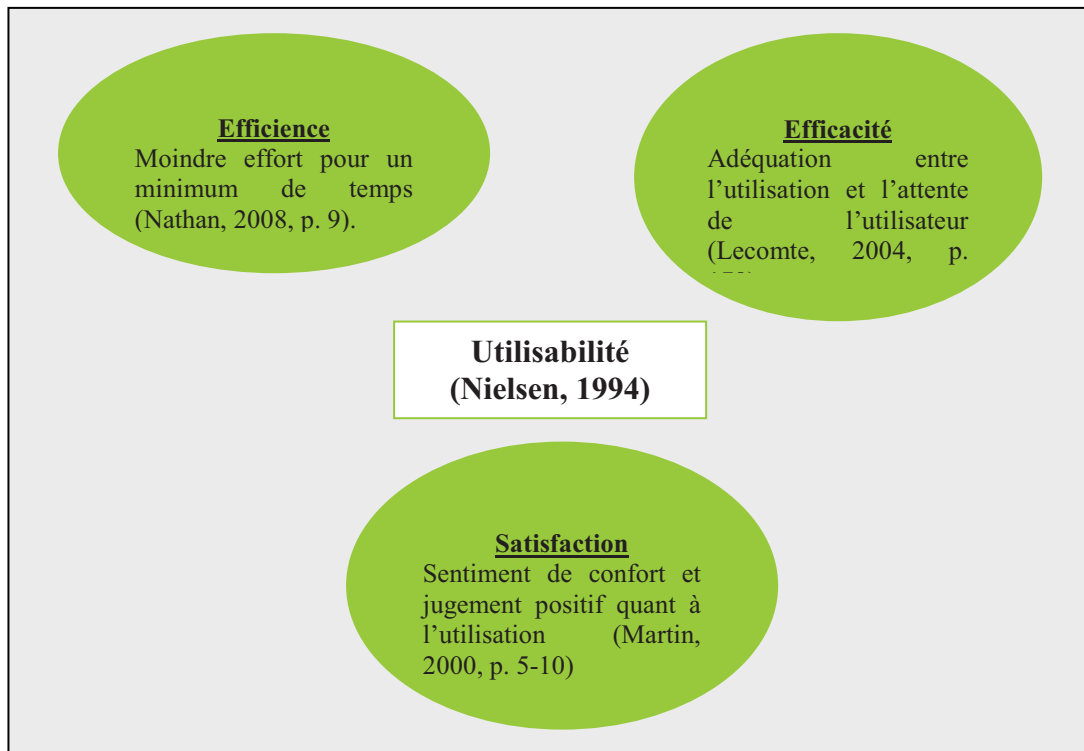


Figure 1.5. Les critères d'utilisabilité selon la norme ISO 9241 (source auteur)

Notre acception de l'utilisabilité se rapproche de la notion de facilité d'utilisation des usages produits par la construction urbaine. Elle s'apparente dans le langage urbanistique de la **dimension fonctionnelle** d'un objet urbain. Au-delà de la compréhension de l'utilité d'un objet urbain, il est tout aussi nécessaire de pouvoir profiter de ses avantages. Cette approche laisse entendre que l'urbanisme doit anticiper la facilitation d'usage par les destinataires de sa production. Cette **dimension prédictive** de l'urbanisme est aussi importante que la phase de réalisation des projets. Aussi, se pose la question de la connaissance des utilisateurs par les décideurs et les concepteurs des projets urbains.

La connaissance de la représentation que les habitants ont de l'objectif visé par une action publique est donc le point de départ pour garantir les pratiques attendues. La compréhension de l'action publique est une donnée importante dans le processus de réceptivité. L'interface entre la production urbaine et les utilisateurs doit être traitée avec beaucoup de vigilance car la facilité d'usage peut s'avérer spontanée ou nécessiter une phase d'apprentissage et d'accompagnement. Ce dernier point rejoint des préoccupations de mettre en place des conditions optimales du fonctionnement urbain.

La facilité d'usage passe aussi par **l'efficience**. L'habitant face à la production urbaine doit en comprendre rapidement tous les usages pour s'en servir efficacement. Cette compréhension est le fruit de **l'expérience** des utilisateurs.

Aussi, l'utilisabilité se situe au niveau des efforts d'adaptabilité des décideurs et des concepteurs aux attentes et aux capacités de pratique des utilisateurs. L'utilisabilité nous renvoie à deux rapports à l'usage : un rapport spontané ou un rapport nécessitant un apprentissage. Ces deux paramètres doivent être **prévus en amont** de la conception du projet afin de mettre en place toutes les dispositions nécessaires pour une bonne pratique des nouveaux usages. Dans un rapport d'utilisabilité spontanée, l'utilisateur doit avoir un total sentiment de contrôle de l'usage pour le pratiquer au mieux. Dans un rapport d'utilisabilité qui sollicite une période d'apprentissage, les capacités d'apprentissage des utilisateurs doivent être bien évaluées pour mieux apprécier les moyens techniques, humains ou financiers ainsi que le temps nécessaire pour la conduite de cette phase.

En référence à la réceptivité telle que nous la concevons, l'utilisabilité doit contribuer au déclenchement d'un état réceptif. Ce déclenchement passe par une réelle satisfaction dans la pratique. La notion de satisfaction renvoie à un état psychologique positif (Martin, 2000, p. 5). Pour aller dans le sens de la réceptivité, l'urbanisme, machine productrice d'usages, doit soulever les questions autour de la problématique de l'utilisation pour mieux en définir les modalités et la fonctionnalité qu'il privilégie, avant que les utilisateurs soient en phase avec les objectifs escomptés par les concepteurs. Cette phase d'articulation des représentations des parties prenantes est gage de l'atteinte de la facilité d'utilisation.

L'utilisabilité est une composante de la réceptivité (Nielsen, 1994). Ici, la réceptivité se décline en deux dimensions : **une dimension pratique** qui renvoie à l'utilisabilité, et **une dimension sociale** qui correspond à nos indicateurs d'utilité et d'intention d'usage. Pour atteindre la réceptivité, il est donc nécessaire que les dimensions pratique et sociale soient prises en compte. Pour revenir sur la caractérisation de la notion d'utilisabilité, Nielsen (1994) identifie quelques références dont certaines se retrouvent dans la norme ISO 9241 (1998).

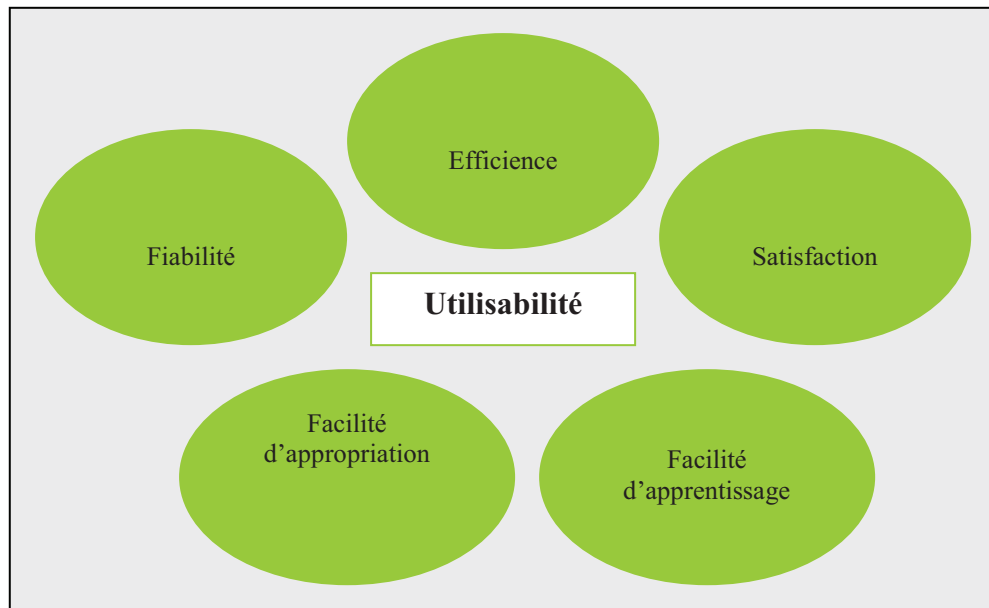


Figure 1.6. Les caractéristiques de l'utilisabilité selon Nielsen (1994) – (source auteur)

Selon Nielsen, l'efficacité renvoie à la performance qui s'acquiert au moment de l'apprentissage de l'utilisation de systèmes complexes ; la satisfaction, la fiabilité, la facilité d'appropriation et la facilité d'apprentissage sont des critères qui permettent de mesurer l'utilisabilité dans le cadre **d'une démarche d'évaluation, d'amélioration et d'adaptabilité** des systèmes à leur environnement afin d'optimiser l'atteinte de leurs objectifs.

L'approche de Nielsen (1994) nous amène à prendre conscience de l'utilisabilité comme un objet évolutif dans son appréhension. Il convient de la mesurer (Baccino, 2005), de l'adapter à ses destinataires et de l'améliorer. **L'enjeu de contextualisation** est donc essentiel pour optimiser l'atteinte du facteur d'utilisabilité.

C. Les rapports entre la réceptivité habitante et l'intention d'usage

Au-delà des facteurs d'utilité et d'utilisabilité, nous montrons que l'intention d'usage participe à l'atteinte de la réceptivité. Il paraît difficile et même inapproprié de prétendre objectiver cet indicateur par essence subjective. Néanmoins, notre objectif est de comprendre la construction du positionnement intentionnel de l'utilisateur.

L'intention d'usage s'inscrit dans une démarche volontariste où l'utilisateur se retrouve face à lui-même sans pression extérieure afin de se représenter l'usage proposé.

L'intention d'usage reste alors dans le champ de l'incertitude et non de la prise de position.

L'incertitude dans l'aménagement de l'espace ou dans l'urbanisme prend ainsi toute son ampleur à travers cette approche intentionnelle de l'acceptation de l'usage futur (Roy, 2009).

Egalement, c'est parce que ce comportement est incertain qu'il est possible de l'influencer. Cela est possible si nous disposons d'éléments de compréhension de cette incertitude du comportement humain et dégageons les indicateurs essentiels sur lesquels nous devons trouver la juste combinaison. Nous inscrivons dès lors l'aménagement de l'espace dans une savante composition de variables objectives et subjectives pour arriver à sa légitime reconnaissance et sa bonne pratique.

L'intention d'usage constitue en grande partie la dimension incertaine de la réception de la production d'objets et d'usages urbains. Elles relativisent la rationalité de la théorie et de la pratique urbaines. Cette approche volontariste d'acceptation sociale de l'urbanisme qui définit les intentions d'usages représente une dimension importante de l'évolution de la connaissance de l'aménagement de l'espace. Cette nouvelle considération tend à complexifier **le processus d'appropriation de l'urbanisme**. Cette prise en compte des intentions d'usages dans la réorganisation de l'espace incite à plus d'anticipation des rapports sociaux à l'espace ou encore de la spatialisation de l'action. C'est alors tout le système « primaire »³ de la construction territoriale qui est remise en cause. Un principe majeur fait son entrée dans l'aménagement de l'espace : **l'anticipation adaptative** (Chow, 1989 p. 376-384). Elle renvoie à l'apprentissage de l'appropriation d'un événement qui s'inscrit dans le futur.

Il est vrai que l'aménagement de l'espace doit reposer sur des bases rationnelles quantitatives comme qualitatives. Mais il est nécessaire d'identifier l'intention d'usage qui concentre une part importante d'incertitudes dans l'acceptation sociale de l'urbanisme. Le recours à l'anticipation permet de mesurer la probabilité d'atteindre l'objectif de réception sociale de l'urbanisme ou le risque de générer des manifestations de résistance face à l'urbanisme proposé.

³ Nous entendons par système primaire de la construction territoriale, la conception traditionnelle descendante de la conception de l'urbanisme par les technocrates.

La connaissance des manifestations de résistance de l'urbanisme de la part des usagers est essentielle pour mieux influencer les intentions d'usage et atténuer le degré d'incertitude en aménagement. L'incertitude se situe dans le champ des représentations et donc des indicateurs subjectifs de l'approche comportementale. **En aménagement, elle se définit comme l'insuffisance des connaissances relatives à atteindre l'acceptation sociale des sujets matériels et immatériels du système de production urbaine.**

L'incertitude est un langage familier aux mathématiques pour signifier le delta d'erreur à envisager pour la justesse d'une équation donnée. Si les sciences dites exactes envisagent l'incertitude dans l'exercice de leurs activités, l'impératif s'impose d'autant plus pour les sciences sociales qui traitent de sujets caractéristiques par leur subjectivité. En lien avec notre problématique, l'incertitude en aménagement prend racine dans l'articulation entre le projet urbain et le projet social.

Pour approfondir la question, nous pouvons déjà spécifier les sources d'incertitudes :

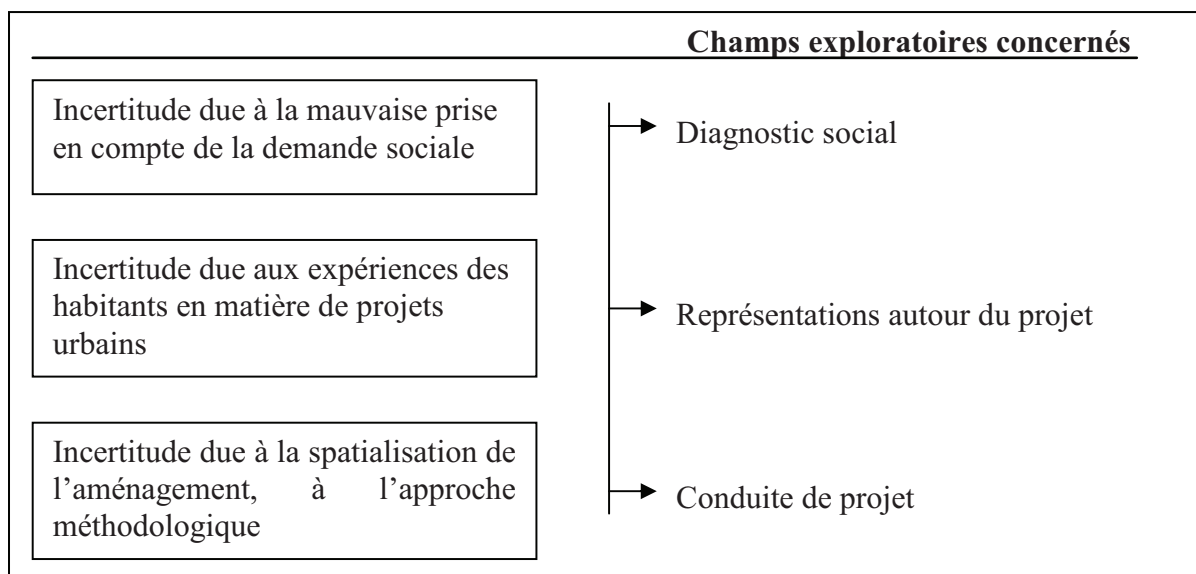


Figure 1.7. Sources d'incertitudes appliquées à l'aménagement (auteur)

Les sources potentielles d'incertitudes en matière de réceptivité habitante de l'aménagement ont alimenté les problématiques de recherches des études en sciences sociales. Les sources d'incertitudes sont relativement bien identifiées. Dans les études dans lesquelles se pose le rapport émetteur/récepteur, le paradigme de l'incertitude s'invite dans le champ de la réception par le destinataire (Escarpit, 1980 ; Delahaye,

1999 ; Segal, 2003 ; Frieden, 2004 ; Gleick, 2011). Or, nous avons souvent déclaré lors d'expériences de projet d'aménagement, le manque d'importance accordé à la place du destinataire dans la construction du sujet soumis à la pratique des usagers.

Dans cette perspective, il est donc nécessaire d'approfondir la connaissance des étapes qui rythment la vie d'un projet pour voir dans quelle mesure la place des usagers est prise en compte. Cette analyse nous ramène ainsi à la première source d'incertitude, celle de la pertinence du diagnostic social pour une meilleure connaissance du récepteur et surtout pour mieux estimer la teneur de la demande sociale.

L'incertitude serait une constante naturelle présente dans tous les systèmes de production d'objet social (Thoenig, 1995, p. 5). Elle est ainsi une variabilité naturelle qui est manifeste de la subjectivité qui définit le produit social. Fort des retours d'expériences de projets d'aménagement, il s'avère qu'au-delà de certaines erreurs d'estimation de la demande sociale, l'incertitude renvoie parfois aux représentations ou aux modèles auxquels les concepteurs se sont inspirés pour élaborer les fondements idéologiques qui sous-tendent l'action d'aménager. Ces représentations, lorsqu'elles ne sont pas partagées par les récepteurs, conditionnent la réception de l'aménagement dans le sens de son acceptation ou de son rejet.

Aujourd'hui, face au pouvoir d'influence des associations habitantes, il est évident que les projets d'aménagement deviennent fragilisés par l'incertitude présente quant à leur réception. Il existe ainsi une interaction directe de l'incertitude sur l'aménagement. La connaissance de sa source est un pas vers sa « maîtrise ». La compréhension des causes de l'incertitude permet d'anticiper la flexibilité de l'aménagement pour en faciliter son appropriation par les usagers.

De façon récurrente, la spatialisation de l'aménagement dans son approche méthodologique est source d'incertitude. Cette incertitude quant à la mise en œuvre est celle qui sort du champ de la composante scientifique de l'aménagement de l'espace. Elle renvoie aux difficultés de contrôler la conduite de projet.

Au regard de la place de l'incertitude dans la réception de l'aménagement, se pose la question de son estimation. En premier lieu, cette estimation passe par la connaissance de la variabilité de certains paramètres de l'aménagement pouvant influencer sur l'acceptation sociale. En second lieu pour estimer l'incertitude de la réception sociale, il convient de l'intégrer dans la démarche de théorisation de l'aménagement pour plus de prise en compte de la composante sociale. L'incertitude se mesure

également à la hauteur du risque encouru. Ainsi, étant donné qu'un projet d'aménagement est toujours marqué par l'incertitude, il est alors nécessaire d'anticiper la définition du « risque acceptable ». Il s'agit d'une mesure de précaution qui est essentielle à la réussite du projet d'aménagement. Cette notion de « risque acceptable » renvoie à la terminologie de point de référence cible (Mace, 1994).

Pour réduire l'incertitude en aménagement, nous allons nous poser les questions relatives à l'identification des paramètres qui conditionnent la réception sociale et leur atteinte. Au final, le caractère incertain de l'aménagement de l'espace se cache derrière la difficulté d'atteinte des paramètres qui influencent l'acceptation sociale. Ce facteur incertain de l'aménagement s'inscrit également dans les mutations territoriales dans la quête d'une cohérence de développement socio-urbain. Il se manifeste par différentes formes de résistances individuelles comme collectives compromettant l'acceptation sociale. Ces mouvements de résistance habitante nous orientent vers un nouveau concept en aménagement, celui de la réceptivité habitante. Il est essentiel de se poser la question des facteurs qui influencent la réceptivité habitante dans le cadre des projets de la politique de la ville dans les quartiers d'habitat social.

Conclusion chapitre 1

Dans ce chapitre, nous avons parcouru le concept de réceptivité habitante dans ses multiples facettes. Nous nous sommes attachés à définir un cadre conceptuel en précisant dans un premier temps son ancrage dans les représentations territoriales des habitants, son rapport aux pratiques des professionnels de l'urbanisme et son rapport aux comportements des habitants dans leurs rapports affectifs à l'espace.

Cette première approche permet de répondre à notre première question de recherche qui porte sur les caractéristiques de la réceptivité habitante. Ce début de réponse revient sur l'incertitude qui définit les représentations territoriales des habitants. Cette incertitude questionne notre rapport au territoire en tant qu'espace social, marqué par la construction individuelle des repères territoriaux et d'identification à l'espace ; ou encore en tant qu'espace vécu à travers les pratiques, les usages et les habitudes des habitants.

Le territoire, vu ici comme un objet social, est révélateur d'une diversité des représentations habitantes. Intervenir ainsi dans cet environnement social implique de la part des professionnels de l'urbanisme une grande responsabilité dans la prise en compte des attentes des habitants.

Cette approche opérationnelle du territoire se confronte à la réceptivité habitante. Cette dernière peut être définie comme un acquis social. Nous parlons dès lors de patrimoine réceptif. Elle peut également se situer dans des prédispositions innées. Dans les deux cas, la réceptivité habitante reste un sujet social qu'il convient d'approcher de manière consensuelle pour arriver à l'objectiver dans une perspective pratique.

Dans ce sens, nous avons complété la réponse à notre question de recherche en identifiant les trois dimensions majeures qui viennent éclaircir notre approche compréhensive de la réceptivité habitante.

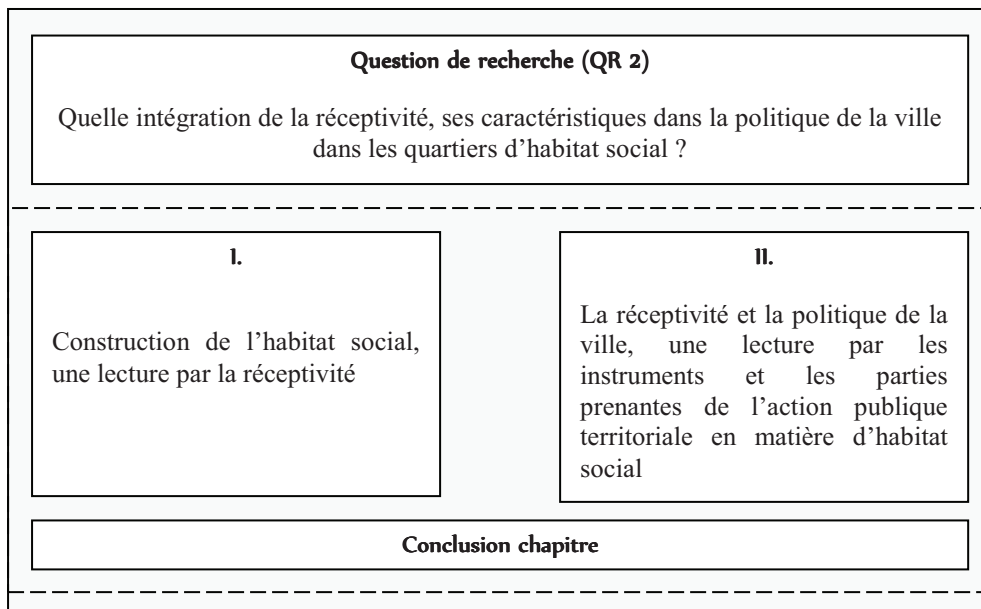
D'abord, nous avons insisté sur la notion d'utilité qui vient s'inscrire, ou pas, dans les représentations sociales des habitants.

La notion d'utilisabilité, quant à elle, interroge l'aspect pratique ou fonctionnel de l'aménagement du point de vue des habitants.

Enfin, les intentions d'usages viennent valider l'intention d'adoption de l'aménagement par les usagers. Cette dernière dimension de la réceptivité reste la plus incertaine et la plus essentielle. Cette incertitude questionne notre discipline, l'aménagement, dans sa logique de production et de réinvention des territoires.

Nous verrons ainsi dans le chapitre suivant comment la politique de la ville aborde les dimensions de la réceptivité habitante telles que nous les avons définies. Nous aborderons ainsi l'histoire de la construction de l'habitat social en France et son rapport à la réceptivité à travers les instruments et les parties prenantes de l'action publique territoriale.

Chapitre 2. Un tournant de la politique de la ville ? Vers la prise en compte de l'enjeu de réceptivité habitante



Introduction chapitre 2

La lecture de la construction urbaine sous l'angle de la réceptivité constitue une approche singulière pour mieux comprendre la place des habitants dans ce cheminement décisionnel et opérationnel qui a conduit à l'habitat social. Dans ce chapitre 2, nous abordons d'abord la question de la construction de l'habitat social. Cette approche qui convoque l'histoire nous fait remonter dans le temps à partir de la fin du XIX^{ème} siècle jusqu'à nos jours. Elle est rythmée par de grandes périodes à partir desquelles nous posons notre regard sur la place qui a été accordée aux attentes habitantes.

Cette historicité autour de la question de l'habitat fait émerger une notion significative dans la nature de la construction urbaine : l'urgence sociale (Brémond, Gérardin, Ginestet, 2002).

Nous analysons ainsi cette dernière notion dans son articulation avec la politique de l'habitat social dans le temps et dans l'espace, des prémices du logement social aux formes actuelles des quartiers d'habitat social telles que nous les connaissons.

Cette notion d'urgence sociale interroge à la fois les habitants dans leurs attentes et la qualité des réponses qui ont été apportées par les technocrates et les professionnels de l'urbanisme.

Aussi, dans le cadre de notre recherche, souhaitons-nous procéder à une lecture des instruments et des parties prenantes de la politique de la ville dans les quartiers d'habitat social par la réceptivité habitante.

Notre objectif est ici d'apporter une réponse à notre deuxième question de recherche portant sur l'intégration de la réceptivité habitante dans la politique ville. Face au constat de la multiplication des instruments de la politique de la ville et des parties prenantes, il s'agit de voir les effets de ce tâtonnement méthodologique sur la réceptivité des habitants.

Dans cette analyse de la politique de la ville dans ses dimensions politique ou stratégique, nous attacherons une place importante dans l'appréhension théorique et pratique de la dimension sociale. Nous rappelons que ces instruments et ces acteurs interviennent dans un territoire au sein duquel leurs actions sont amenées à se spatialiser et interagir avec les habitants.

Ainsi, la politique de la ville reste-t-elle avant tout une politique sociale au regard de ses objectifs dont l'atteinte repose sur la réceptivité habitante.

I. Construction de l'habitat social, une lecture par la réceptivité

La lecture de l'urbanisme des territoires d'habitat social sous l'angle de la réceptivité des habitants nous permet d'identifier un dénominateur commun des grandes périodes qui ont marqué l'histoire du logement en France. Ces périodes correspondent à un type d'urbanisme et renvoient à une forme de réceptivité de la part des habitants que nous aborderons dans cette partie.

A. L'urbanisme sous l'influence de l'« urgence sociale » : une réceptivité des habitants sous-représentée de la fin du XIX^{ème} siècle jusqu'aux années 1970

Cette partie aborde l'émergence de l'urgence sociale comme justification de l'action publique territoriale dans la construction urbaine. **L'urgence sociale telle que nous l'entendons est une notion qui renvoie à la nécessité d'apporter une réponse rapide à une situation qui présente des caractéristiques pouvant porter atteinte à la dignité humaine ou mettre en péril son existence (Brémond, Gérardin, Ginestet, 2002).**

Cette notion d'urgence qui caractérise l'intervention publique a donné naissance **aux quartiers d'habitat social** (cités ouvrières, habitations à bon marché et enfin aux habitations à loyers modérés plus connues sous le nom de quartiers de grands ensembles). Nous verrons que ces types d'habitation correspondent à des périodes marquées de l'histoire du logement en France où l'urgence a été motrice de la dynamique de construction. Cette urgence se situe dans des phénomènes endogènes tels que l'insalubrité, la propagation des maladies (notamment la tuberculose), la reconstruction après la seconde Guerre Mondiale, la forte croissance démographique avec le « baby-boom » qui a suivi ; ou encore dans des phénomènes exogènes tels que l'exode rural ou le retour des Français d'Algérie.

L'urgence sociale a longtemps dicté la construction urbaine même si aujourd'hui ces résultats font l'objet de nombreuses critiques, notamment du fait de l'absence de

dimension préventive et d'adaptabilité aux mutations des territoires. Son traitement renvoie à plusieurs dimensions : sociale, économique et stratégique. En effet, les pouvoirs publics, face à la dégradation des conditions de vie d'une partie de la population et au risque de soulèvements populaires, se sont préoccupés du problème du logement des plus démunis.

L'émergence de l'urgence sociale dans la construction urbaine nous questionne sur les fondements de l'action publique en matière d'habitat social. Elle exige une réaction dans un délai qui s'inscrit dans le court terme. Cette restriction du délai de réponse est confortée par les attentes habitantes prégnantes. Ces manifestations de l'urgence interagissent avec la qualité de la réponse mais influencent également la réceptivité des destinataires. Elles engendrent à la fois une rupture des pratiques territoriales existantes, des habitudes, du fonctionnement ordinaire (Thorion, Massard, 2005, p. 43-54). Aussi, ces changements se font-ils dans une temporalité différente de celle de la construction des représentations sociales. C. Bouton (2013, p. 159) décrit assez bien ce rapport de l'urgence au temps face à l'urgence, « *nous nous désolidarisons de l'histoire présente. Le temps de l'urgence est un temps déshistoricisé* » ; car « *l'urgence est une négation du temps à soi* » (Bouton, 2013, p. 186-187). Les habitants face à des projets conçus dans l'urgence ont tendance à faire abstraction de leurs représentations sociales pour se réinventer un nouveau départ. Autrement dit, l'urgence sociale précipite les habitants dans une réceptivité quasi nécessaire des politiques urbaines.

Deux phases dans l'histoire de la production de l'habitat social correspondent à la dynamique de l'urgence sociale : la fin du XIX^{ème} siècle avec la naissance des cités ouvrières à travers les offices d'Habitations à Bon Marché ; puis au sortir de la seconde guerre mondiale, précisément à partir de 1950 avec les grands ensembles à travers les offices d'Habitations à Loyer Modéré.

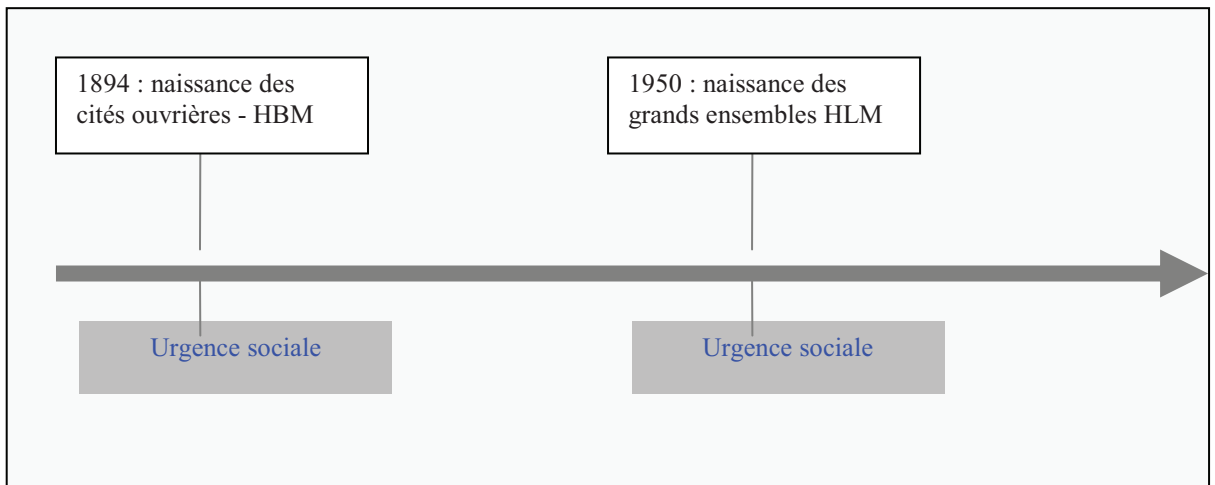


Figure 2.1. Production de l'habitat social au prisme de l'urgence sociale (source auteur)

B. La production de l'habitat social à ses débuts : une réceptivité mitigée

1. Les prémices des cités ouvrières : les cités industrielles, une réceptivité insuffisante ou d'urgence des ouvriers de la production de logements

La pensée qui prône la facilitation de l'accès au logement décent pour les populations les plus modestes ou encore les plus dans le besoin ne date pas d'aujourd'hui. Si nous remontons l'histoire jusqu'à l'époque romaine, nous constatons que les membres de la classe supérieure, connus sous le nom de patriciens, construisaient des logements pour loger leurs employés appartenant à la classe inférieure, celle des plébéiens.

Cette ancienne tradition a perduré dans les rapports entre employeur et employés. Ainsi, dans les campagnes, voire même en milieu urbain, un logement de standing inférieur à celui de l'employeur était quelquefois mis à disposition pour l'employé. Ces pratiques étaient toutefois peu développées jusqu'au milieu du XIX^{ème} siècle. A partir de cette période, deux approches vont se succéder pour promouvoir l'habitat ouvrier (Dumont, 1991, p.18) : celle des socialistes utopistes et celles des industriels.

Les approches utopistes de la production de logements nous informent sur un aspect essentiel de l'aménagement de l'espace : celui d'être une discipline fortement tournée vers la quête d'un idéal en matière de construction urbaine (Choay, 1975). Cette facette de l'aménagement de l'espace dépasse le seul territoire français et s'avère universel. De tout temps, l'homme a toujours été en quête de l'harmonie du mieux vivre dans ses dimensions sécuritaire, spirituelle, économique, sociale. Il est important de souligner cette fibre utopique qui anime tout projet d'aménagement pour mieux situer la place de l'habitant, car l'aménagement de l'espace est souvent ancré dans l'utopie ou « l'imaginaire géographique » (Jonas, 2002) pour repenser les rapports entre territoires et sociétés.

Les enquêtes du Dr Louis René Villermé sur les cités industrielles (1840) ont soulevé la question du logement. Outre le constat de conditions de travail difficiles, Villermé dépeint également une description alarmante des logements ouvriers sur-occupés et insalubres, d'où la forte mortalité au sein de cette population ouvrière. Sa sonnette d'alarme à l'époque a fait beaucoup de bruit, montrant ainsi pour la première fois les failles de l'industrie sous l'emprise du libéralisme.

Ainsi, les premières lois sociales sont-elles venues tempérer le libéralisme qui sous-tendait le développement économique. Il s'agit principalement de la loi sur la salubrité (1840) et celle sur l'encadrement du travail journalier des enfants mentionnant l'interdiction du travail des enfants de huit ans le jour et de moins de treize ans la nuit (1841).

Villermé approche de façon critique le monde de l'entreprise, ou encore du système industriel dont la seule motivation est ancrée dans une logique de productivité. Il lutte pour la reconnaissance de l'individu comme un acteur utile à la bonne marche de la production.

L'approche industrielle se situe dans une logique économique et peu sociale. L'objectif premier est de favoriser la production. Les industriels craignaient la naissance de soulèvements populaires pouvant mettre à mal leurs activités. La réceptivité des cités industrielles au début de la création de ce type d'habitat a été de court terme. Les démons du passé ont ressurgi comme le dépeint le rapport de Villermé. Ce rapport a mis en exergue une situation très difficile des ouvriers, tant dans leurs conditions de travail, comme dans leurs cadre de vie. A la fin du XIX^{ème} siècle, ces difficultés ont précipité les ouvriers dans un mouvement de remise en question de leur place dans l'organisation

de leur territoire. La réflexion sur le logement social est devenue un sujet politique interrogeant ainsi les pouvoirs publics dans la production de logements pour la classe ouvrière.

Nous constatons ainsi que la réponse face à l'urgence s'inscrit dans le court terme. Elle est productrice d'une réceptivité des habitants qui se traduit **par l'acceptation d'un projet pour son caractère nécessaire à un moment donné**. Cette vision de la réceptivité laisse transparaître une certaine passivité comme l'évoque Thibaudet (Réflex. litt., 1936, p. 96) « *Tout ce qui ressemble à la réceptivité passive est étranger à ma nature; et il en résulte que je ne suis pas sujet à être impressionné par la pensée des autres.* ».

2. Quand les pouvoirs publics se préoccupent de la question du logement : la naissance des cités ouvrières

Progressivement, les cités passent de l'initiative patronale à l'initiative publique. Celle-ci a favorisé une forte concentration des populations dans les villes. Entre 1875 et 1914, la population urbaine en France est passée de 12 à 18 millions (Kamoun, 2013). Cette augmentation n'est pas sans conséquences. Les villes industrielles connaissent l'insalubrité, la propagation des maladies, la forte mortalité (la tuberculose fait près de 100 000 morts par an), la carence de logements. Selon P. Kamoun, 62% des personnes habitant des villes de plus de 5 000 habitants vivent à deux ou plus par pièce en 1906. Cette situation est à l'origine de la naissance du mouvement socialiste. Dans la même perspective, pour freiner ce mouvement, le député J. Siegfried soutenait, à la fin du XIX^{ème} siècle, l'idée qu'il fallait rendre les ouvriers propriétaires. Sa stratégie transparaît dans ses propos : « Celui qui possède ne veut pas abattre l'ordre existant » (Kamoun, 2013). Dans ce sens, les cités ouvrières voient le jour. Elles s'inspirent du principe des cités industrielles, telles les familistères.

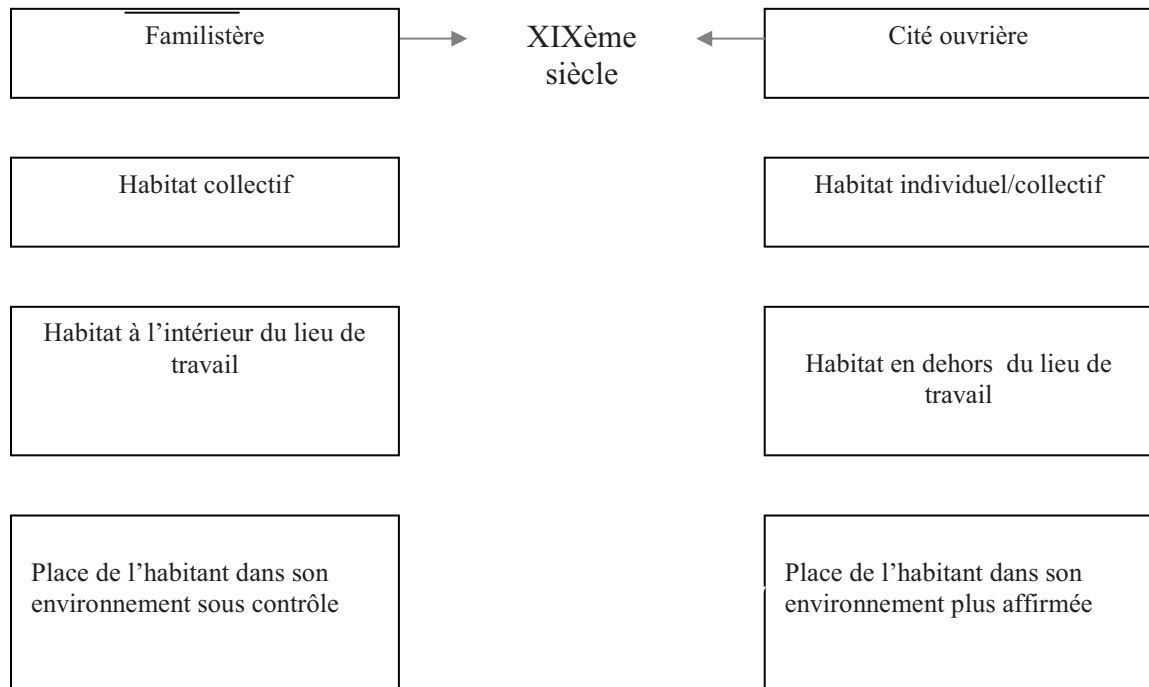


Figure 2.2. Une comparaison entre familistère et cité ouvrière au milieu du XIX^{ème} siècle en France (source auteur)

La loi de 1894 portée par J. Siegfried a créé les Habitations à Bon Marché. La politique d'habitat s'inscrit alors dans une logique hygiéniste face au constat d'insalubrité dans les villes industrielles (Fijalkow, 2010). **Ce retour à l'histoire montre l'évolution du traitement de la question sociale pour mieux comprendre le recours au concept de réceptivité en aménagement.** Nous constatons que le principe d'urgence qui a rythmé l'intervention publique en matière de production de logements ou de requalification urbaine, n'a pas permis aux pouvoirs politiques de s'attarder sur la question de la réceptivité. Aussi, les habitants ont-ils été pris de court par la nécessité de profiter de conditions de vie plus décentes au point de se situer dans **une réceptivité que nous qualifierons de passive ou d'urgence.** Selon nous, la « réceptivité passive » occulte la part des représentations sociales constituant la clé de validation de la réceptivité qui conduit vers l'effectivité de l'acceptation sociale. La réceptivité passive donne une grande part à la notion d'utilité et de facilité d'usage. Dans cette configuration, l'objectif premier des habitants est de profiter rapidement du confort apporté par l'aménagement proposé. La fin du XIX^{ème} et le début du XX^{ème} furent ainsi le début de l'implication de la puissance publique comme créatrice de logements sociaux et garante de son approche qualitative comme quantitative. La création des Offices publics d'HBM (Habitations Bon Marché) se généralise en France pour porter

les projets de développement de logements sociaux. Toutefois, il est important de souligner que les habitants de ces logements étaient toujours dans une réceptivité faible face à l'urgence d'améliorer les conditions de vie des classes sociales les plus démunies.

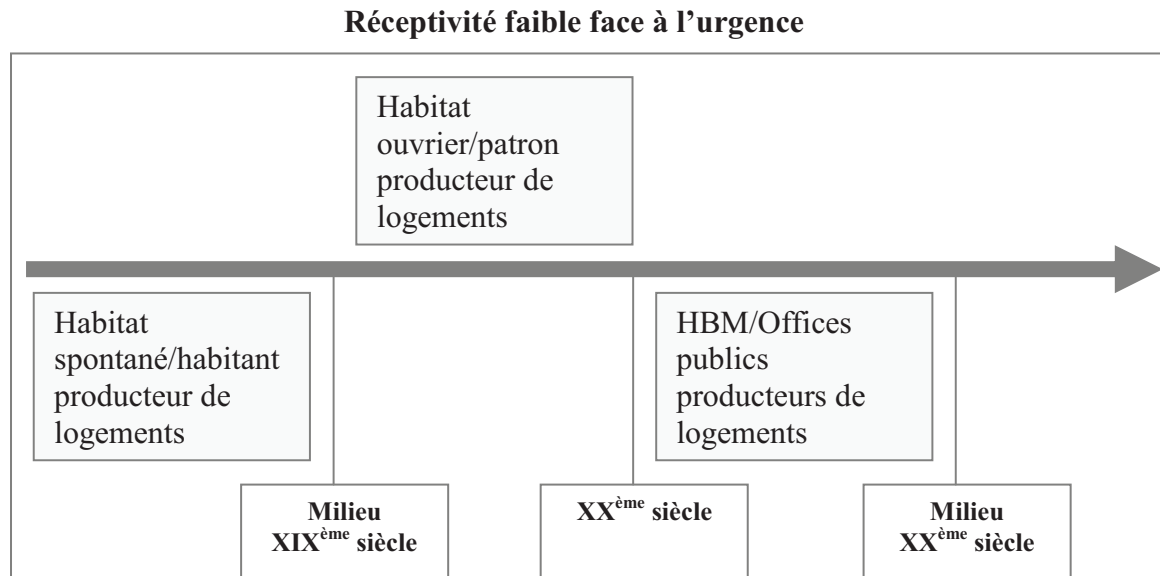


Figure 2.3. Evolution de la production du logement des classes modestes (source auteur).

Un arsenal de lois a suivi la création des offices HBM pour soutenir le financement de la production de logements pour les plus démunis. Cette implication financière des institutionnels a pris le dessus sur les représentations habitantes. L'enjeu de production en masse de logements sociaux à moindre coût a amoindri la place de la dimension sociale dans la construction urbaine (Kamoun, 2007).

Nous constatons une implication grandissante du rôle de l'Etat dans la production de logements sociaux à travers les programmes d'Habitat Bon Marché sous forme de lotissements ou encore de cités jardins. Les offices publics et différentes fondations privées ont dynamisé la production de logements sociaux jusqu'à la moitié du XX^{ème} siècle.

3. Les grands ensembles : la marche vers la dimension réceptive

A la fin de la seconde guerre mondiale, la reconstruction du pays s'est imposée comme une priorité nationale. A l'époque, le ministre de la reconstruction, Eugène

Claudius-Petit, s'est inspiré des travaux de Le Corbusier dans le sens de l'industrialisation de la production des logements à travers des modèles d'immeuble conçus sur le principe du fonctionnalisme (Pouvreau, 2003, p. 43-52). C'est ainsi qu'en 1949, les HBM ont mué pour donner naissance aux logements HLM (Habitat à Loyer Modéré).

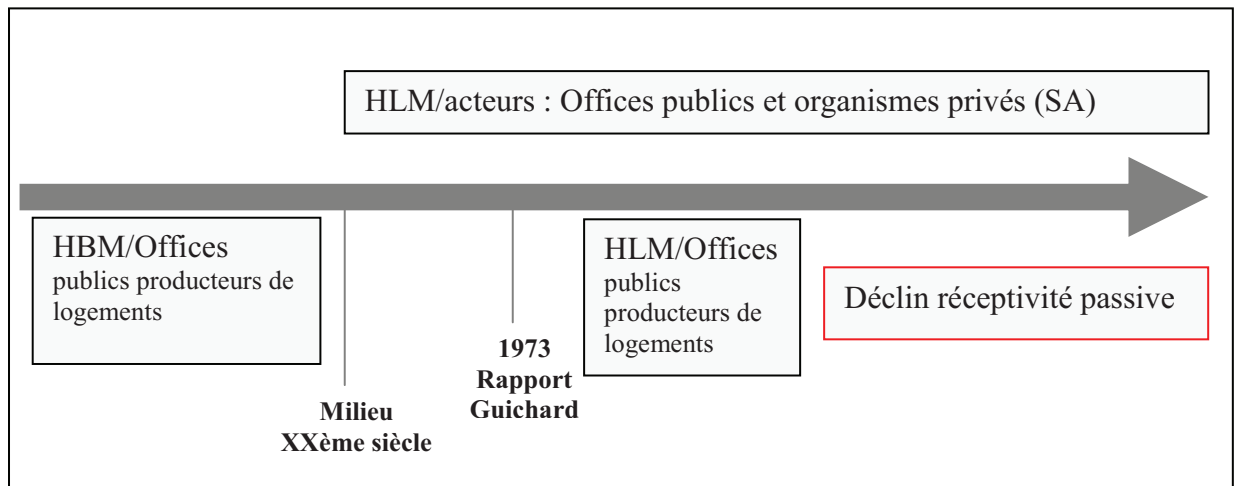


Figure 2.4. Le passage aux logements dits HLM (Habitat à Loyer Modéré) – (source auteur)

La réponse à la crise du logement de l'après-guerre fut l'industrialisation des méthodes constructives avec le tout béton. Les grands ensembles voient ainsi le jour à travers une architecture simple permettant d'industrialiser les chantiers et surtout de livrer rapidement les constructions. Les « tours » et « barres » ont été les codes adoptés en matière d'urbanisme. Les ZUP (zones à urbaniser en priorité) sont souvent marquées par l'éloignement des centres urbains. Cet éloignement peut favoriser une situation d'enclavement qui participe au débat portant sur l'avenir de ces cités nouvelles.

Un fait marquant renforce ce mouvement en faveur du logement social : l'appel de l'Abbé Pierre (Calvez, 2004). Cet appel, le 1^{er} février 1954, a renforcé la dimension d'urgence incitant l'Etat, en partenariat avec les bailleurs, à s'engager dans la production massive de logements sous la forme connue des grands ensembles. A cette époque, les populations en attente de solutions de logement se sont accommodées à ce type d'habitat. L'enthousiasme d'obtenir un logement prend le dessus sur la morphologie et les contraintes du vivre ensemble, pour nourrir ce sentiment de satisfaction naissante. Les négligences dans les techniques de constructions échappaient de prime abord à la compréhension des populations. Mais ce retour d'expérience de

L'analyse des pratiques sociales révèle les maux dont souffrent les quartiers de grands ensembles (Philifert, 2007). Nous pouvons citer la négligence de la question du lien à la ville en termes de transport en commun ou encore la carence d'équipements et de commerces. Ces maux sont la source de sentiments de frustration des habitants. Et cela a été accentué par les défauts de construction et les manquements urbanistiques qui viennent assombrir l'image du logement social dans le temps.

Autre événement marquant et déclencheur, le retour des Français d'Algérie en 1962. L'époque est à nouveau celle de l'accélération de la production de logements sociaux, face à l'urgence du relogement des populations déplacées (Fourcaut et Voldman, 2008).

Au final, des années 1950 au début des années 1970, la production de logements sociaux a connu son âge d'or. La pénurie du logement était au cœur de l'intervention publique. L'urgence de la construction d'après-guerre, puis du logement des Français d'Algérie, l'avènement de l'exode rural et le baby-boom furent moteurs de cette dynamique de construction (Lévy, 1996). Face à une approche d'urbanisation caractérisée par le gigantisme et la prouesse technique en matière de construction, la dimension sociale s'est estompée.

Nous assistons dès lors à une nouvelle approche de la production de logements sociaux qui se veut plus sociale. La politique de la ville est ainsi née (figure 2.3).

Au sortir de ce récit de l'histoire de la construction des quartiers d'habitat social avant la politique de la ville, nous constatons que les politiques d'habitat sont bien souvent dictées par l'urgence sociale. Cette configuration se traduit par des mesures prises dans l'urgence sans réel approfondissement des problématiques soulevées. Le recours à des dispositifs rapidement opérationnels arrive à tempérer l'urgence mais l'efficacité de la réponse est bien souvent limitée dans le temps.

Certes le déploiement de l'action publique en situation d'urgence est manifeste de la volonté politique de s'inscrire dans l'action. Cette situation offre une image politique positive qui donne de la légitimité aux actions entreprises. Dès lors, les habitants entrent dans une réceptivité dite passive par la simple réponse à un besoin urgent.

L'urgence a le pouvoir de légitimer l'action mais aussi de corrompre la réceptivité des destinataires par sa dimension affective ou émotionnelle. Les difficultés

socio-économiques dans les quartiers d'habitat social ont eu raison de la réceptivité faible des habitants du début. La négation de la réceptivité a amené les habitants des quartiers d'habitat social à formuler des attentes et manifester leur désaccord face aux actions initiées par l'Etat. Aussi, les pouvoirs publics et les professionnels de l'urbanisme n'ont-ils pas reconnu l'importance de la dimension réceptive dans l'acceptation de l'action politique.

Mais plus récemment, l'urgence de satisfaire la demande sociale dans les quartiers d'habitat social a donné naissance à la politique de la ville. L'intervention publique semble prendre un nouveau tournant se voulant plus proche des réalités locales et des préoccupations des habitants.

II. La réceptivité et la politique de la ville, une lecture par les instruments et les parties prenantes de l'action publique territoriale en matière d'habitat social

Dans cette partie, nous traiterons la prise en compte de la réceptivité dans les quartiers d'habitats social dans le cadre de la politique de la vie des années 1970 à nos jours.

Dans cette approche, il serait très laborieux de proposer une rétrospective chronologique de la politique de la ville.

Afin de mieux appréhender dans quelle mesure la réceptivité des destinataires d'un projet est intégrée dans cette politique, nous choisissons d'en analyser les instruments et les relations entre les nombreuses parties prenantes. L'approche instrumentale et interactionnelle est en effet particulièrement pertinente dans le cadre de l'analyse des politiques publiques complexes et de long terme, telles que l'alimentation (Messaoudène, 2012) ou l'environnement (Alaux, 2011).

Nos travaux s'intéressent à la nécessité de prendre en compte le facteur « réceptivité » des habitants et utilisateurs des aménagements produits par l'action publique en matière d'habitat social. Pour étudier cette relation entre l'habitant et la traduction territoriale de l'intervention publique dans les quartiers sociaux, nous faisons

un focus sur la dimension réceptive à travers les *instruments de la politique de la ville* (IPV). A travers l'évolution de cette politique depuis les années 1970, nous abordons la question des IPV dans une perspective qui montre le degré d'attention accordé à la réceptivité des habitants. En d'autres termes, nous cherchons à comprendre la place des habitants dans les notions et les actions soulevées par les IPV. Cette approche aide principalement à identifier les tentatives d'ajustement des réponses de l'Etat aux problématiques du logement social en général aux difficultés socio-urbaines des quartiers d'habitat social en particulier.

La dimension interactionnelle entre les attentes des habitants et les instruments de la politique de la ville permettra de justifier notre problématique de recherche. Cette approche à travers les instruments de la politique de la ville renseigne sur l'implication de l'Etat en matière de politique d'habitat social. Le choix et la nature de l'instrument de la politique de ville retenu à un moment précis de l'évolution de sa mise en œuvre sont révélateurs des justifications de l'intervention publique sur un constat de carence ou dans le cadre d'une approche préventive. Ce choix nous aide à identifier les effets attendus des actions des IPV dans les quartiers d'habitat social et par là même de comprendre la philosophie de la politique de la ville au cours de son évolution. Notre étude se poursuit dans un second temps par une approche descriptive des rapports des IPV à la réceptivité habitante.

Cette approche descriptive des rapports à la réceptivité habitante des acteurs de la politique de la ville montre à la fois une typologie en matière d'urbanisme ; mais aussi des degrés de prise de conscience de la nécessité de reconnaître le facteur réceptivité par les acteurs de la politique de la ville. Ce rapprochement des acteurs de la politique de la ville, y compris les habitants, autour de la question de la réceptivité offre un cadre d'ajustement ou d'adaptation des actions des IPV aux attentes des uns et des autres. Et il propose aux acteurs d'être parties prenantes des projets (PP) d'une politique de la ville tournée vers la réceptivité des habitants des quartiers concernés.

Ainsi, la combinaison des deux entrées par les effets des IPV et la reconnaissance de la réceptivité habitante par les PAP de la politique de la ville permet d'avoir une approche critique et de repenser la conduite de projet public dans les quartiers d'habitat social.

A. Une multiplication d'instruments pour répondre aux enjeux de la politique de la ville

L'approche instrumentale de la politique de la ville montre une oscillation nette entre deux approches : soit urbaine, soit sociale.

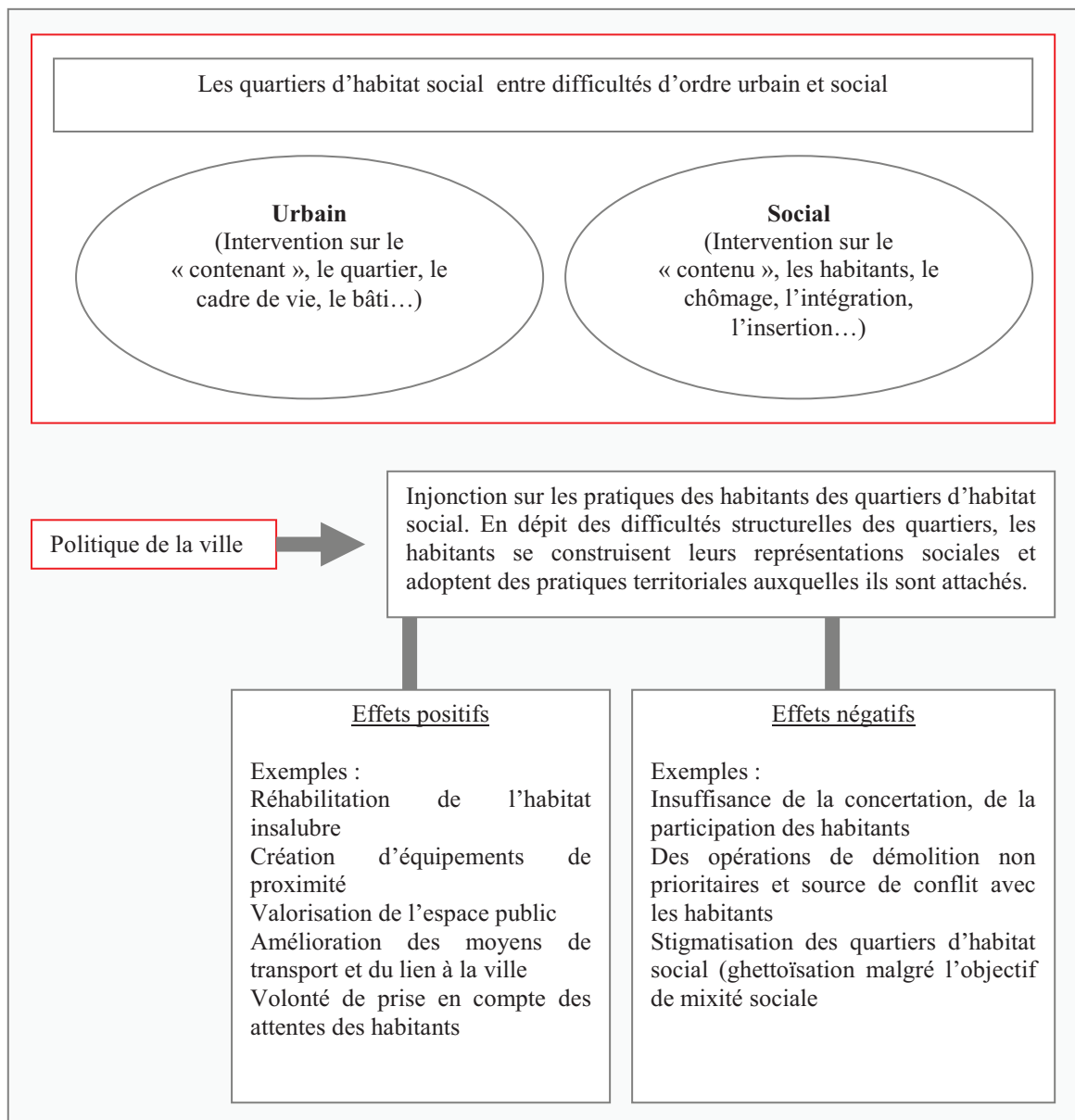


Figure 2.5. L'injonction de la politique de la ville dans les quartiers d'habitat social (auteur)

Le recours aux IPV permet d'avoir une lecture plus adaptée de l'étude de notre problématique de recherche. La connaissance de la politique de la ville sous l'angle des IPV est intéressante à aborder pour mieux appréhender ses grandes orientations. Au-

delà des éléments de définitions, les fondements des IPV nous renseignent sur le contexte territorial induisant leur mise en place ainsi que les attentes projetées par les politiques.

Analyser les instruments de la politique de la ville s'avère un exercice complexe tant ses orientations stratégiques ont été nombreuses au cours de sa mise en œuvre. Il existe en effet une alternance de stratégies dans les interventions de la politique de la ville, lesquelles s'orientent par moments vers le social ou s'attachent à une dimension plus urbaine.

La stratégie d'intervention par le volet social renvoie à la notion d'urgence dans l'application de l'action publique dans les quartiers d'habitat social. **La stratégie d'intervention par l'approche urbaine**, quant à elle, répond à une volonté politique d'aborder en profondeur les problématiques socio-économiques et urbaines des territoires de la politique de la ville. Nous verrons que l'entrée par le social vise à préserver la paix sociale et à davantage canaliser les frustrations à court terme. L'entrée par l'urbain s'inscrit dans une ambition de long terme relevant du champ des utopies urbaines, telle la mixité sociale ou le « vivre-ensemble ».

Ces deux approches (sociale et urbaine) constituent notre fil conducteur pour caractériser les IPV.

Les IPV (Instruments de la politique de la ville) constituent l'ensemble des dispositifs mis en place pour déployer des actions correctrices ou préventives des carences constatées dans les quartiers d'habitat social. La politique de la ville s'est longtemps cherchée pour trouver une entrée efficace afin d'apporter des solutions aux différentes difficultés socio-économiques et urbaines des quartiers d'habitat social. Avant de rentrer dans la compréhension des orientations prises par la politique de la ville, nous trouvons dans le tableau ci-dessous un rappel des IPV avec des éléments de contexte et les principaux effets attendus.

Date	Nom	Sigle	Contexte	Effets attendus
Intervention sectorielle de la politique de la ville				
1977	Habitat et Vie Sociale	HVS	Circulaire Guichard de 1973 dénonçant la dégradation du cadre de vie des quartiers de grands ensembles	Traitement du cadre de vie par les bailleurs via des subventions (réhabilitation du bâti et construction d'équipements).
1982	Opérations anti Eté chaud rebaptisées Opérations Prévention Eté		Embrasement de la banlieue de Lyon (Eté 1981, quartier des Minguettes).	Prévenir la délinquance en offrant des loisirs aux jeunes entre 13-18 ans (600 000 jeunes - 39 départements concernés).
1983	Banlieues 89		Regard de la politique de la ville porté sur l'esthétique des quartiers de grands ensembles	Réhabiliter, aménager et désenclaver les banlieues en apportant plus d'esthétisme sur 5 ans.

Tableau 2.1. Historique des instruments de la politique de la ville (réalisation auteur – adapté de : Dossier ressource « Politique de la Ville » - ORIV – novembre 2012).

Les premiers instruments se situent dans une perspective sectorielle.

Suite à la Circulaire Guichard de 1973 dénonçant la dégradation du cadre de vie des quartiers de grands ensembles, l'Etat, face à l'urgence, développe une stratégie tournée vers le social. Nous avons vu précédemment que l'action dictée par l'urgence permet de formuler une réponse approximative. Celle-ci apaise certes la tension sociale mais s'inscrit dans le court terme. C'est ainsi que cette démarche ancrée dans le social a donné naissance au premier instrument de la politique de la ville : Habitat et Vie sociale (HVS) en 1977. Cet instrument s'attache au traitement du cadre de vie par les bailleurs qui sont subventionnés dans leur effort de réhabilitation de leur parc immobilier.

Effectivement, l'inefficacité de cet instrument dicté par l'urgence a été sanctionnée par les émeutes qui ont sévi dans le quartier des Minguettes à Vénissieux en 1981. Encore une fois, et face à la nécessité d'une réponse urgente pour éviter la prolongation et la propagation des mouvements de revendication, la politique de la ville a déployé un nouvel instrument nommé « Opérations anti Eté chaud », puis rebaptisé Opérations Prévention Eté en 1982. Cet instrument s'inscrit, comme le précédent, dans une dynamique d'intervention sociale. Il entend prévenir la délinquance en offrant des

loisirs aux jeunes de 13 à 18 ans pour les occuper. Encore une fois, l'urgence n'a pas permis de tenir compte de la profondeur des questions soulevées par les soulèvements des habitants.

Après l'échec de l'instrument HVS, la politique de la ville a renforcé les Opérations Prévention Eté par un instrument relevant d'une stratégie urbaine, nommé « Banlieue 89 » en 1983. La politique de la ville tente alors de porter un regard nouveau sur les quartiers d'habitat social. Cette tentative de traiter davantage les problèmes identifiés se traduit alors par un regard plus global, portant sur la connexion des quartiers d'habitat social à la ville et à l'esthétique de ces quartiers. Cette prise de conscience d'une entrée urbaine est renforcée par les Contrats de plan Etat-Régions fondés sur une action interministérielle, partenariale et contractualisée qui rassure sur la pérennité des initiatives des actions. Toutefois, même si ces deux derniers instruments de la politique de la ville abordent la question urbaine, force est de reconnaître que la portée des actions mise en place reste limitée : les ambitions sont supérieures aux résultats. Cette situation génératrice de frustrations de la part des habitants, fait resurgir des émeutes, manifestations de résistance 1990.

Dès lors, la politique de la ville prend un nouveau tournant avec **la consécration de l'urbain** des années 1990, jusqu'en 2004. L'objectif est donc d'approfondir la question urbaine à travers **l'institutionnalisation de la politique de la ville** (création du Comité Interministériel des Villes, du Conseil National des Villes, de la Délégation Interministérielle à la Ville, du poste de Ministre de la Ville, des postes de Sous-préfet chargé de mission pour la politique de la ville, du Fonds Interministériel à la Ville, du Pacte de Relance pour la Ville dans plusieurs domaines et du Programme National pour la Rénovation Urbaine). **Le principe de démolition reconstruction** dans les projets de rénovation urbaine est très symbolique de l'attention portée à la dimension urbaine.

Chapitre 2. Un tournant de la politique de la ville ? Vers la prise en compte de l'enjeu de la réceptivité habitante

Date	Nom	Sigle	Contexte	Effets attendus
Intervention contractuelle de la politique de ville (Etat/région)				
1984-1988	Contrats de plan Etat-Régions		Contractualisation de la politique de la ville (Reconnaissance de la nécessité d'un traitement social des quartiers)	Intégrer les quartiers de grands ensembles à la ville, impliquer les habitants, envisager une action globale de la politique de la ville (action interministérielle, en partenariat et contractualisée).
Intervention institutionnalisée de la politique de la ville, un fort engagement de l'Etat				
1988	Comité Interministériel des Villes Conseil National des Villes Délégation Interministérielle à la Ville	CIV CNV DIV	Intervention de l'Etat comme financeur du développement social urbain.	Asseoir la politique de la ville sur un socle législatif et financier (Loi d'orientation pour la ville en 1991 relative au droit de l'aménagement et de l'habitation) Loi SRU (Solidarité et Renouvellement Urbains introduisant la notion de mixité sociale)
1990	Création du poste de Ministre de la ville			
1991	Création des postes de Sous-préfet chargé de mission pour la politique de la ville			
1995	Création du Fonds Interministériel à la Ville	FIV		Financer le développement social urbain avec la création des Grands projets Urbains (GPU)
1996	Pacte de Relance pour la Ville dans plusieurs domaines.			Créer les zones urbaines sensibles (ZUS), les zones de redynamisation urbaine (ZRU) et les zones franches urbaines (ZFU)
2004	Programme National pour la Rénovation Urbaine	PNRU		Intervention globale et mutualisation des moyens pour intervenir dans les quartiers d'habitat social (gestion par l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine).

Tableau 2.2. Historiques des instruments de la politique de la ville (réalisation auteur – source Dossier ressource « Politique de la Ville » - ORIV – novembre 2012).

Mais de nouveau, la politique de la ville est confrontée à une nouvelle épreuve, celui des violences urbaines de 2005. Ces émeutes sonnent l'échec de 30 ans de

politique de la ville. « Si elles ne sont pas un phénomène nouveau, les émeutes urbaines qui ont secoué les banlieues françaises à l'automne 2005 ont revêtu une intensité et une durée qui ont interpellé durablement la société française. » (Éditorial de la revue *Regard sur l'actualité* n° 319, « Comprendre les violences urbaines », 2006).

Date	Nom	Sigle	Contexte	Effets attendus
Gestion intercommunale de la politique de la ville (plus de proximité des réalités locales)				
2006	Contrats Urbains de Cohésion Sociale	CUCS		Travailler sur l'accès à l'emploi et au développement économique ; sur l'amélioration du cadre de vie, et la réussite éducative, et la citoyenneté ; sur la prévention de la délinquance et la santé.
2008, la nouvelle dynamique incarnée par le plan « Espoirs Banlieues » consacre une nouvelle approche de la politique autour de la géographie prioritaire. Celle-ci définit le mode de gouvernance, les projets de territoire et les thématiques d'intervention. La dernière géographie priorité a vu le jour le 17 juin 2014 sur la base de la promulgation, le 21 février 2014, de la loi de programmation pour ville et la cohésion urbaine.				

Tableau 2.3. Historiques des instruments de la politique de la ville (réalisation auteur – source Dossier ressource « Politique de la Ville » - ORIV – novembre 2012).

Cet échec renvoie à une nécessaire prise de conscience de l'importance de la dimension sociale. La problématique de la politique de la ville est alors de trouver le juste équilibre entre l'urbain et le social. Dans ce sens, les Contrats Urbains de Cohésion Sociale (CUCS) ont été mis en place pour faciliter l'accès à l'emploi et le développement économique ; et agir sur l'amélioration du cadre de vie, la réussite éducative, la citoyenneté, mais aussi la prévention de la délinquance et la santé (Dossier ressource « Politique de la Ville » - ORIV – novembre 2012).

Ce dernier instrument, en complément des projets de rénovation à dominante urbaine, permet d'introduire une dimension plus sociale. Les projets de rénovation urbaine sortent ainsi de leur constante « démolition-reconstruction » pour prendre le sens renouvellement urbain.

Le schéma ci-après revient sur les implications du glissement de la rénovation urbaine au renouvellement urbain.

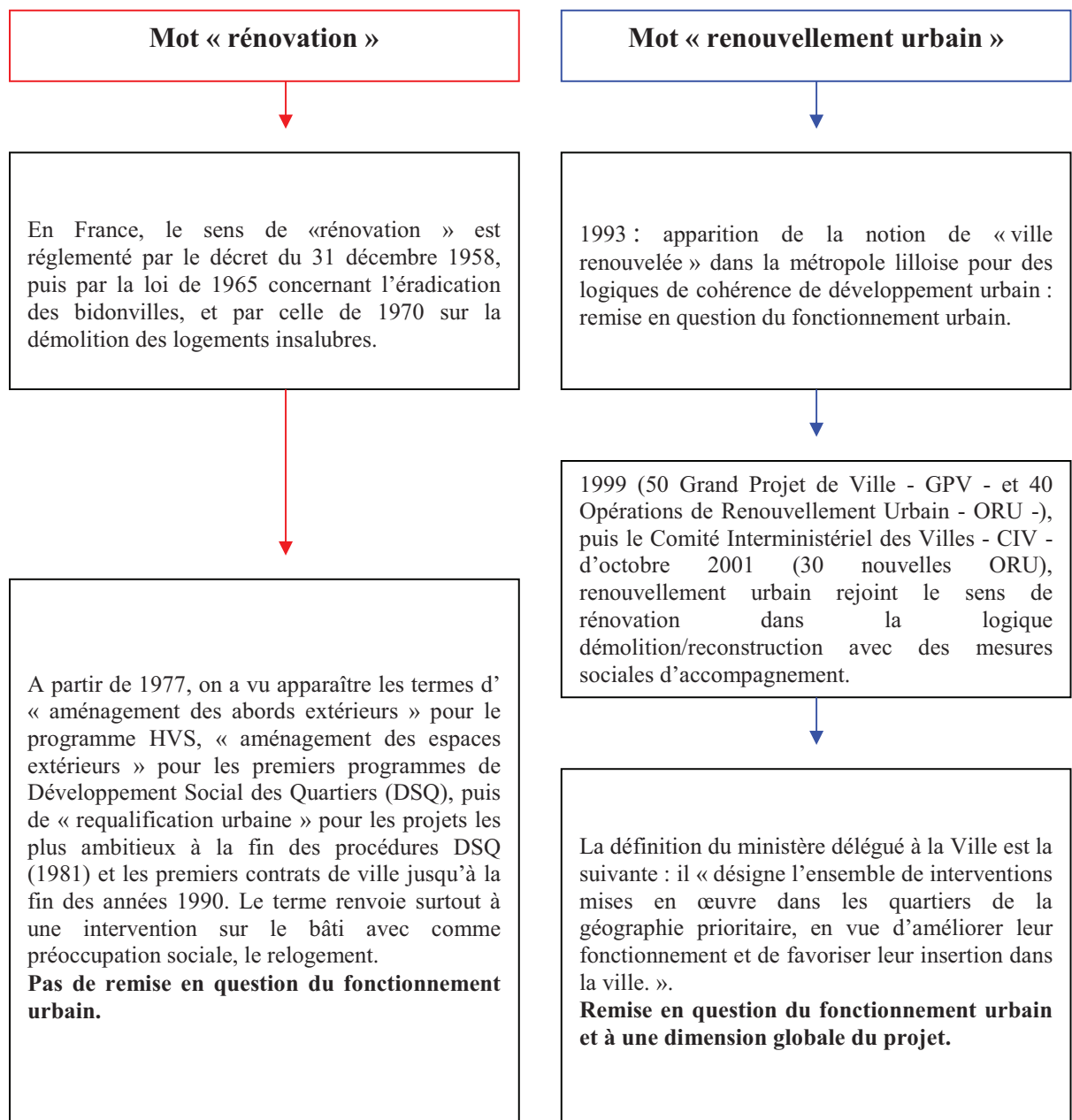


Figure 2.6. Différenciation des terminologies « rénovation » et « renouvellement urbain » (auteur)

B. La multiplication des parties prenantes de la politique de la ville

Dans le cadre de la politique de la ville, plusieurs acteurs interviennent, de la définition de la politique elle-même, jusqu'à la mise en pratique de dispositifs retenus sur les territoires. Ces acteurs se répartissent en trois niveaux : **le niveau national** où se situe l'Etat à travers l'action ministérielle et de plus en plus interministérielle ; le niveau déconcentré avec les représentants de l'Etat dans les régions et départements (Préfets, Sous-préfets et autres services déconcentrés de l'Etat) ; et enfin au niveau local, décentralisé, marqué par la profusion des acteurs.

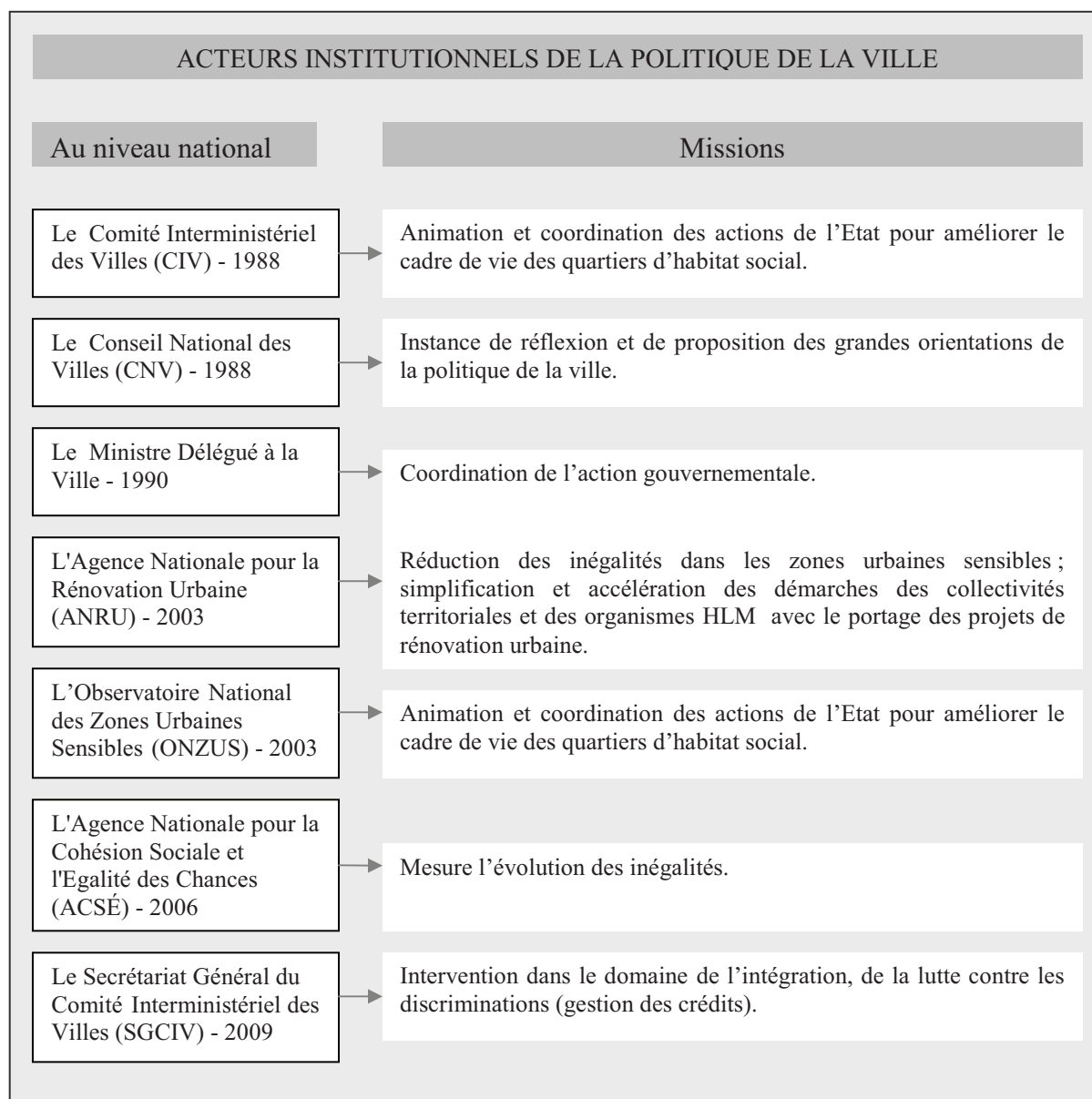


Figure 2.7. Les acteurs nationaux de la politique de la ville (source ORIV 2009)

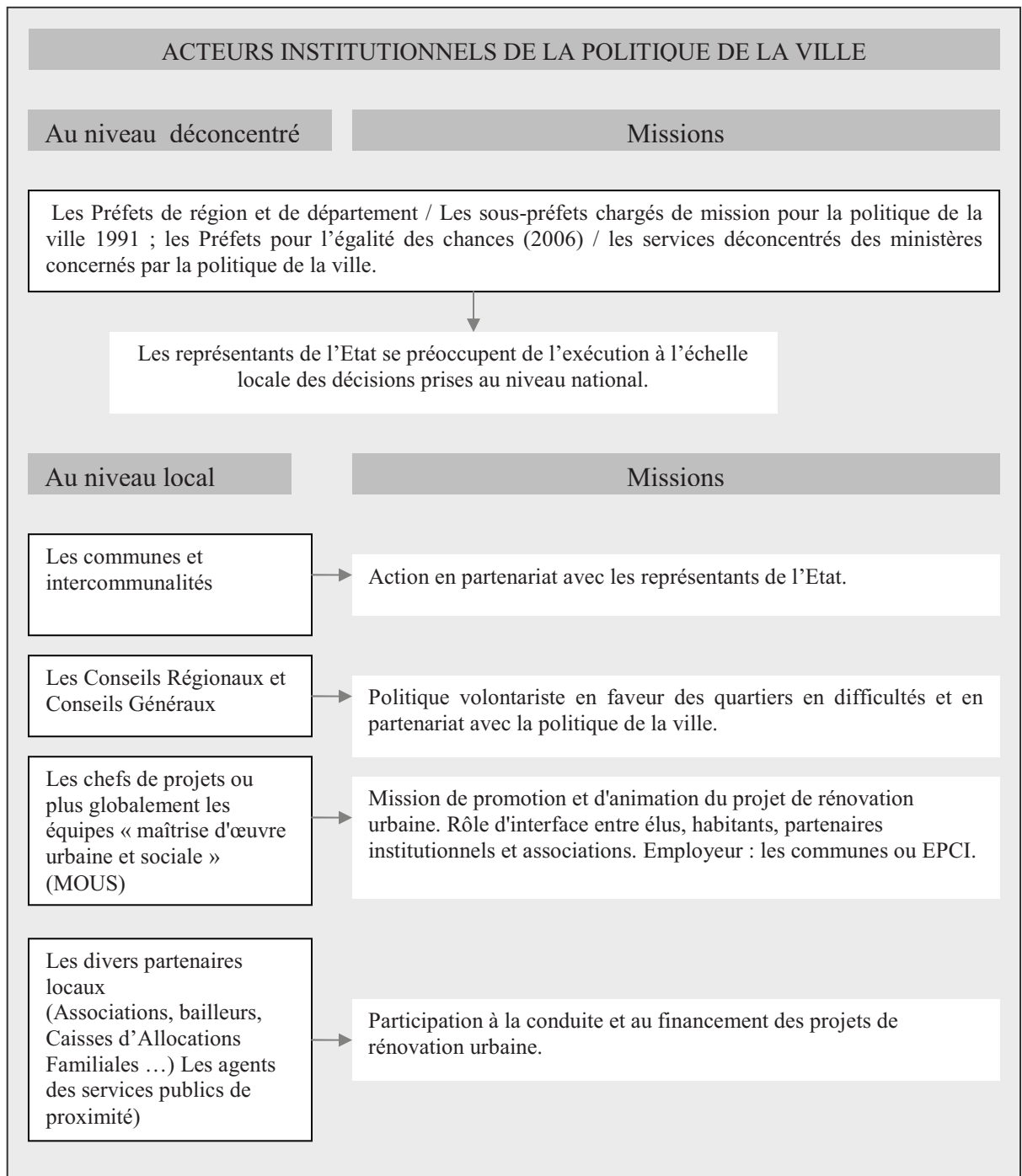


Figure 2.8. Les acteurs déconcentrés et locaux de la politique de la ville (source ORIV 2009)

Ces multiples acteurs entrent en interactions dans le cadre de la mise en œuvre des projets de rénovation urbaine dans les quartiers d'habitat social. Nous avons essayé de matérialiser le scénario de ces interactions dans le schéma ci-dessous qui reprend le jeu d'acteur des parties prenantes dans le cadre d'un projet de renouvellement urbain.

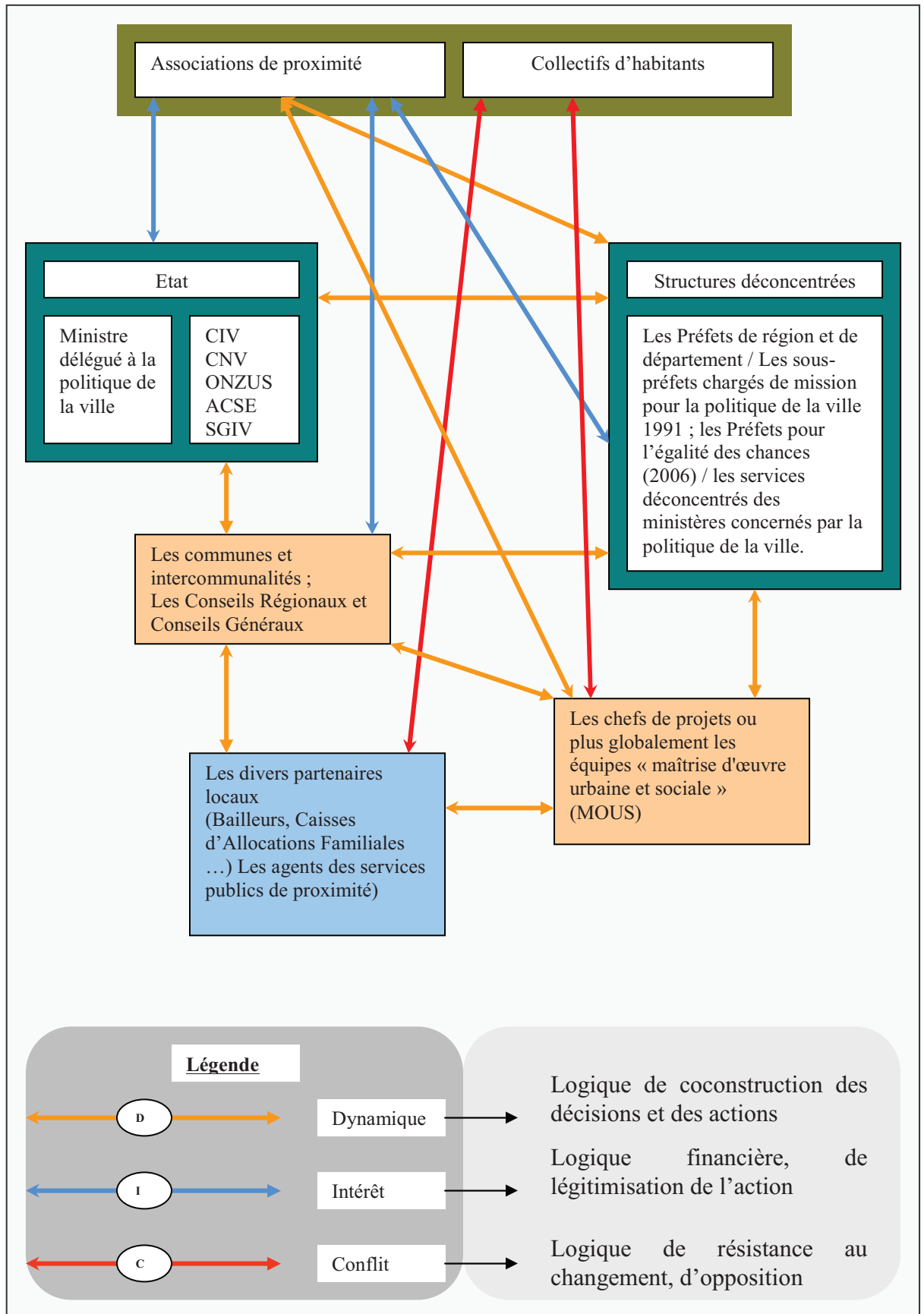


Figure 2.9. Le réseau des interactions des parties prenantes de la politique de la ville (d'après Hernandez, 2006) (auteur)

Afin de comprendre les configurations relationnelles nous permettant de mieux appréhender les relations entre les acteurs de la politique de la ville à travers ses instruments, nous avons recours à l'approche par les parties prenantes. Nous nous sommes inspirés des travaux de L. Messaoudène (2012) relatifs à l'action publique liée à l'alimentation et les stratégies des entreprises de l'industrie alimentaire en France. Comme le souligne Messaoudène, ce courant présente un triple intérêt pour ces travaux de recherche. Il révèle tout d'abord que l'action publique se réalise à plusieurs niveaux. Ensuite, il permet d'analyser le contexte sociopolitique, non comme un objet de recherche en soi, mais du point de vue des acteurs. Enfin, conformément aux principes du management public, l'analyse du contexte sociopolitique est intéressante dans la mesure où elle a été élaborée dans un but à la fois théorique et managérial. **Cette approche appliquée à nos travaux soulève la question des différentes formes de manifestations de la politique de la ville à travers ses instruments, celle de la contextualisation territoriale, puis des limites théoriques et pratiques de l'action publique territoriale du point de vue des parties prenantes.**

Dans notre analyse, nous considérons que les parties prenantes peuvent être considérées comme « un individu ou un groupe d'individus qui peut être affecté par la réalisation d'objectifs organisationnels » (Freeman, 1984). **Cette définition nous invite à envisager les parties prenantes comme des acteurs aux intérêts singuliers qui entrent en interaction afin de faire émerger des décisions ou des actions soit consensuelles ou parfois divergentes.**

Les parties prenantes de la politique de la ville correspondent à tous les acteurs institutionnels, opérationnels et de terrain qui émettent des exigences, des propositions, des suggestions ou encore des décisions pour la bonne formulation et la traduction territoriale de l'action publique. **Cette définition met ainsi en exergue la place des habitants au sein de cet enchevêtrement de parties prenantes qui parfois renvoie à une dimension plus institutionnelle que sociale (Union Sociale pour l'Habitat, 2013).**

L'apport de la théorie des parties prenantes ne se limite pas à recenser et à catégoriser les acteurs clés de l'environnement. Il consiste surtout à souligner que ces acteurs doivent être intégrés car ils peuvent aussi bien freiner que favoriser la réalisation des objectifs stratégiques des organisations (Messaoudène, 2012, p.50). **Nous comprenons ainsi que les parties prenantes doivent pouvoir interagir de manière à**

augmenter les chances de succès de leurs stratégies et limiter les risques d'opposition durant la conduite des actions. Dans cette perspective, notre cartographie interactionnelle des parties prenantes nous permet d'identifier les acteurs en présence, leurs intérêts, leurs objectifs, leurs modes d'actions, leurs réseaux, leurs capacités à influencer l'évolution de la situation et, finalement, leur pouvoir d'entrave et leur pouvoir de soutien envers le projet stratégique de la firme (Messaoudène, 2012, p. 50 ; Martinet, 1984 ; Mercier, 2001). **Cette approche cartographique est aujourd'hui utilisée par des chercheurs pour analyser des situations concrètes qui engagent plusieurs parties prenantes** (Näsi, 1995). Ainsi avons-nous recours à cette méthode pour mettre en lumière les configurations relationnelles qui émanent de la déclinaison de la politique de la ville.

A la suite des travaux de Hernandez (2006), nous caractérisons quatre principaux éléments qui fondent les relations entre les organisations et leurs parties prenantes et de façon plus précise entre les émetteurs et les réalisateurs de l'action publique territoriale et les destinataires, en particulier les habitants des quartiers d'habitat social. Les travaux de Solange Hernandez définissent les parties prenantes à partir de quatre attributs (relations, **dynamique conflits intérêts**).

Les **relations** entre une multitude de parties sont un élément fondamental des définitions dans ce champ de recherche (Messaoudène, 2012, p. 51 ; Rhenman, Stymne, 1965, Freeman, 1983, Freeman, 1984, Thompson, Wartick, Smith, 1991). Elles peuvent être entendues « comme une dépendance, pas obligatoirement réciproque, ou une interdépendance, ce qui introduit la notion de *pouvoir*. En effet, les actions, ou revendications, des parties prenantes peuvent créer une aide, ou un danger, potentiel pour l'organisation ». Les enjeux liés à ces relations sont l'accomplissement d'objectifs de l'organisation (Freeman, 1984), son « développement et sa bonne santé » (Mercier, 1999), voire sa survie (Stanford Research Institute, 1963, cité par Freeman, 1984.)

Dans le cas de la politique de la ville ces relations se créent entre quatre types de pouvoirs : centralisés, déconcentrés, décentralisés et locaux en référence notamment aux habitants et leurs différentes formes de mobilisation.

Ainsi, la politique de la ville est-elle impulsée et orientée principalement par le pouvoir central (l'Etat et les acteurs ministériels et interministériels). Mais ces acteurs interagissent avec plusieurs parties prenantes : des associations de quartiers, des

collectifs d'habitants, les représentants locaux de différents ministères, les collectivités territoriales entre autres.

Ces relations entre parties prenantes sont coordonnées par l'idée d'une **dynamique**, fondamentale dans cette approche (Clarkson, 1995 ; Frooman, 1999). La notion de dynamique interroge donc l'action dans sa coconstruction et sa cogestion entre les différentes parties prenantes.

Au-delà de l'aspect dynamique (fonctionnement) entre les parties prenantes, le rapport d'**intérêt** est très significatif dans les relations. Elle est plus souvent mentionnée que celles de droit ou de propriété (Clarkson, 1995). L'intérêt renvoie à l'idée d'*enjeu*, voire de *risque* (Clarkson, 1994), pour l'organisation et (ou) pour les parties prenantes. **Or, les pouvoirs publics ont défini la politique de la ville comme un enjeu majeur pour les territoires d'habitat social et donc pour ses habitants.** Et cet enjeu s'est transposé au sein du jeu des acteurs et influence ainsi les rapports entre ceux-ci dans une logique plus ou moins intéressée soit politiquement voire financièrement.

Enfin, le dernier élément identifié dans les relations entre les parties prenantes est le **conflit** (Hernandez, 2006). Le conflit reste une manifestation d'opposition à l'action dans ses objectifs ou dans ses manifestations. Freeman indique, la question des parties prenantes concerne la gestion des conflits potentiels provenant d'intérêts divergents (1999, pp.193-194). **La notion de conflit est récurrente dans la politique de la ville dans ses rapports avec les habitants.** Elle met en lumière les limites de l'action publique territoriale et consacre une place prépondérante à l'habitant.

L'approche par les parties prenantes nous invite à définir le schéma organisationnel des projets de rénovation urbaine dans les quartiers d'habitat social. Le renouvellement urbain constitue un enjeu majeur qui se veut d'articuler les représentations des différentes parties prenantes.

C. Le schéma organisationnel des projets de rénovation urbaine : le cas de Saint-Barthélemy III Picon-Busserine, 14^{ème} arrondissement de Marseille

Face au constat selon lequel la politique de la ville n'arrive pas à bien articuler les enjeux urbains et les attentes des habitants, nous reconnaissons les tentatives en

termes de conduite de projet tournée vers la valorisation de la dimension sociale de l'urbanisme. La conduite de projet a connu trois types d'intervention : social, urbain et socio-urbain.

Le premier type d'intervention, **social**, a été dicté de façon ponctuelle par l'urgence lors des mouvements de résistance des populations. Dans cette perspective, les réponses apportées dans l'urgence ne répondaient que partiellement et surtout dans une temporalité brève à la demande sociale. Ainsi, nous constatons bien souvent une réceptivité habitante immédiate de la part des habitants. Mais comme les solutions sont construites de manière hâtive et répondent aux attentes dans le court terme, la réceptivité laisse de nouveau place à des manifestations de résistance.

Le deuxième type d'intervention, **urbain**, conduit au développement de dispositifs à dimension urbaine ou territoriale. Cette entrée se veut plus globalisante dans son approche des difficultés **structurelles** des quartiers d'habitat social. Le social est relégué au second plan. Les actions sont concentrées sur l'amélioration du cadre de vie dans les quartiers et la réhabilitation du bâti. Il est vrai que ces actions étaient nécessaires, mais le manque de prise en compte du regard des habitants sur les actions prioritaires elles-mêmes et les modalités d'intervention, ont constitué un frein à l'acceptation sociale. La question de la réceptivité habitante prend ici tout son intérêt dans la bonne conduite de projet.

Cette crainte des résistances habitantes a conduit à un dernier type d'intervention plus soucieux de l'intérêt de la participation des habitants. Cette approche **socio-urbaine** consiste à mieux définir la place des habitants dans les projets. Les politiques de renouvellement urbain constituent un nouveau tournant vers la prise en compte de la réceptivité habitante. Les projets de renouvellement sont ainsi devenus l'aboutissement des tentatives d'intervention publique dans les quartiers d'habitat social. Dans ce nouvel élan d'intervention plus adapté à la complexité des territoires, **la mutualisation des expériences de la politique de la ville** devient un projet ambitieux. Autour de ces projets, les acteurs, les habitants, les élus, les professionnels de l'urbanisme, se retrouvent dans un constat unique, celui des difficultés d'atteindre leurs objectifs dans le cadre des projets dans les quartiers d'habitat social. Cela nous amène à repenser les projets autour d'une dimension à la fois urbaine et sociale. Après une période de politique de la ville autour de la production de logements pour classes sociales

modestes, de résorption d'habitats insalubres et de bidonvilles, le renouvellement urbain passe d'une **acception conceptuelle à une dimension opérationnelle**.

Dans le rapport de C. Barcelone (1999, p. 11), le concept de renouvellement urbain reste **incantatoire et confus** dans son contenu. Nous y retrouvons la logique de refaire la ville sur la ville, en particulier de refaire les quartiers d'habitat social sur les quartiers d'habitat social par des actions de démolition, reconstruction, réhabilitation et de requalification d'espaces en friche.

Pour autant, le renouvellement urbain symbolise un nouveau tournant dans la mutation des quartiers d'habitat social. En effet, l'objectif de **mixité sociale et urbaine** cristallise dorénavant les axes d'intervention multiples sur le territoire du renouvellement urbain. Son atteinte reste difficile à atteindre (Baudin, 2001, pp 13-23).

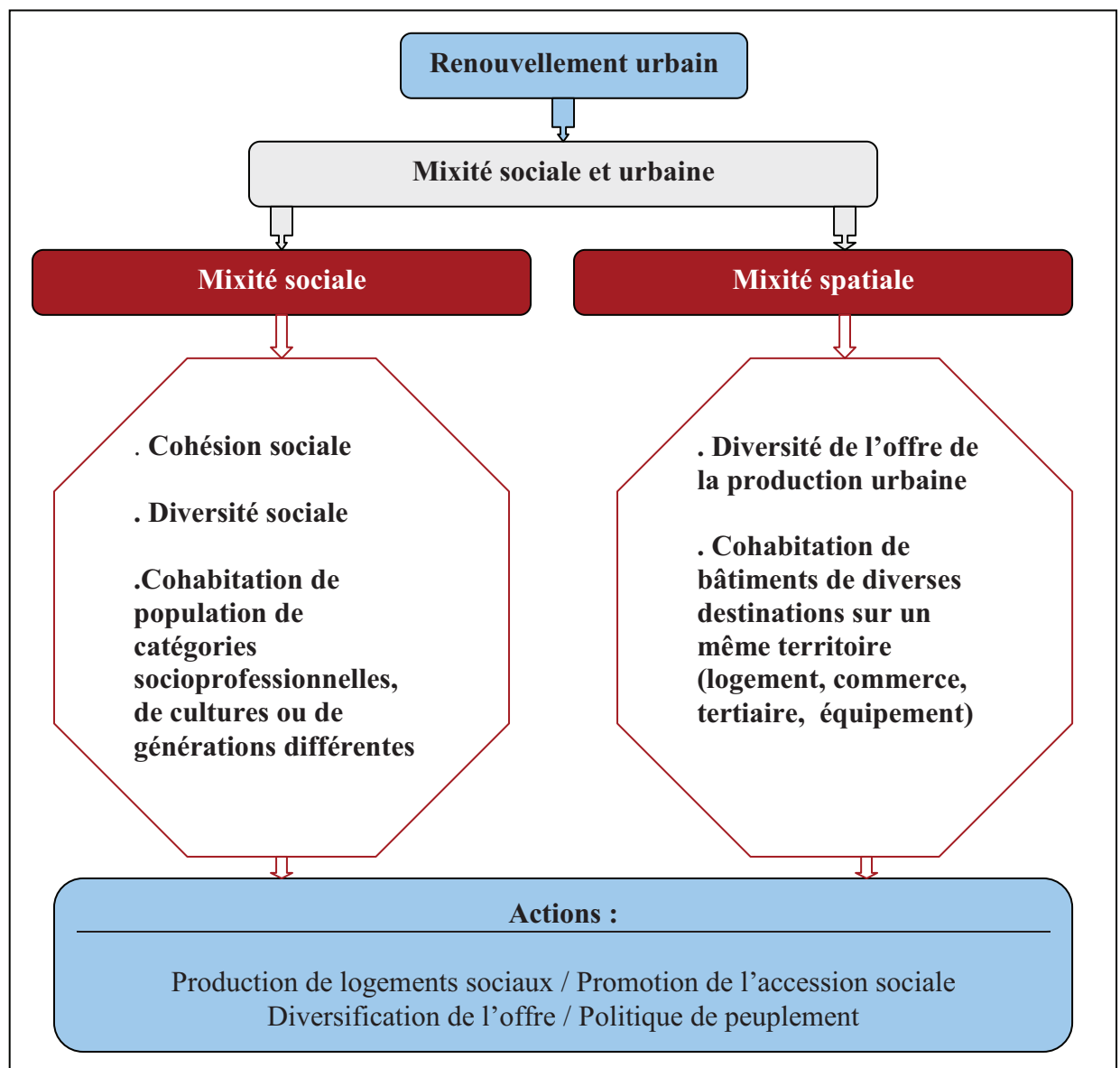


Figure 2.10. Définition de la mixité socio-urbaine (auteur)

L'objectif des acteurs des politiques de renouvellement urbain est de satisfaire la demande sociale. A la lumière des limites de plus de trente années de politique de la ville, l'approche du renouvellement urbain sonne comme une ultime tentative de venir à bout des maux des quartiers d'habitat social et de faciliter l'acceptation des changements qui s'y opèrent.

Nous rappelons que la finalité des projets de rénovation urbaine dans les quartiers d'habitat social est de réussir à opérer des mutations urbanistiques radicales (démolition, réhabilitation, construction d'immeubles voire de reconfiguration totale de quartiers ...), tout en satisfaisant les attentes sociales. Le modèle d'organisation mis en place dans le cadre des projets de rénovation urbaine se revendique comme étant fondé sur un fort partenariat entre les acteurs institutionnels, opérationnels et les habitants. Ce schéma organisationnel, dans la réalité, laisse peu de place aux habitants dans leur pouvoir d'influence sur le contenu des projets. Nous soutenons que le renouvellement urbain est donc construit en **sous-représentation** de la réceptivité des habitants (Ghorra-Gobin, 2007, p. 128-134).

La nécessité de réponse aux attentes des habitants, dans le court terme, a relégué au second plan la question fondamentale de la réceptivité. Cette approche favorise ainsi l'émergence de mouvement de résistance lorsque les habitants font le rapprochement entre la réponse urbanistique et leurs représentations socio-urbaines. Ainsi objet d'ajustements au cours de sa conduite, le modèle de renouvellement de la politique de la ville a connu de nombreuses modifications notamment dans ses rapports aux habitants.

Nous parlons ainsi de sous-valorisation de la dimension réceptive des habitants dans la conception et la conduite des projets de rénovation urbaine. Ce constat revient à s'intéresser au **système de production des nouvelles pratiques territoriales**. L'analyse de ce système permet d'identifier les facteurs qui nous conduisent à la faible prise en compte de la dimension réceptive des habitants.

Le système de production urbaine va donner lieu à des pratiques territoriales ou de nouveaux usages. Cette nouvelle organisation va engendrer des changements avec de nouveaux acteurs, de nouvelles orientations ou encore de nouveaux instruments. Cette évolution est donc le fruit d'un constat d'échec de certains objectifs face à la résistance des habitants qui se manifeste par exemple à travers le refus d'utilisation des NPT (Nouvelles pratiques territoriales). Celles-ci correspondent aux nouveaux usages du

territoire que le projet urbain impose aux destinataires. Dans ce cas, le facteur social agit comme une lanterne pour guider les orientations des projets et permet de prédire l'utilisation des NPT (Venkatesh et Bala, 2008).

Pour mieux comprendre les systèmes de production des NPT dans le cadre du renouvellement, il convient d'en saisir le schéma organisationnel de fonctionnement qui nous renseigne sur les tenants de la conduite de projet dans les quartiers d'habitat social et le rapport à la réceptivité habitante.

Conclusion chapitre 2

Dans ce chapitre 2, nous avons revisité sous l'angle de la réceptivité habitante la construction de l'habitat social et les modalités d'intervention des parties prenantes. Nous avons conclu notre chapitre 1 sur l'incertitude et la difficulté de la production ou de la réinvention des territoires à l'aune de la réceptivité habitante. Le chapitre 2 nous confirme ce constat à travers l'histoire du logement social.

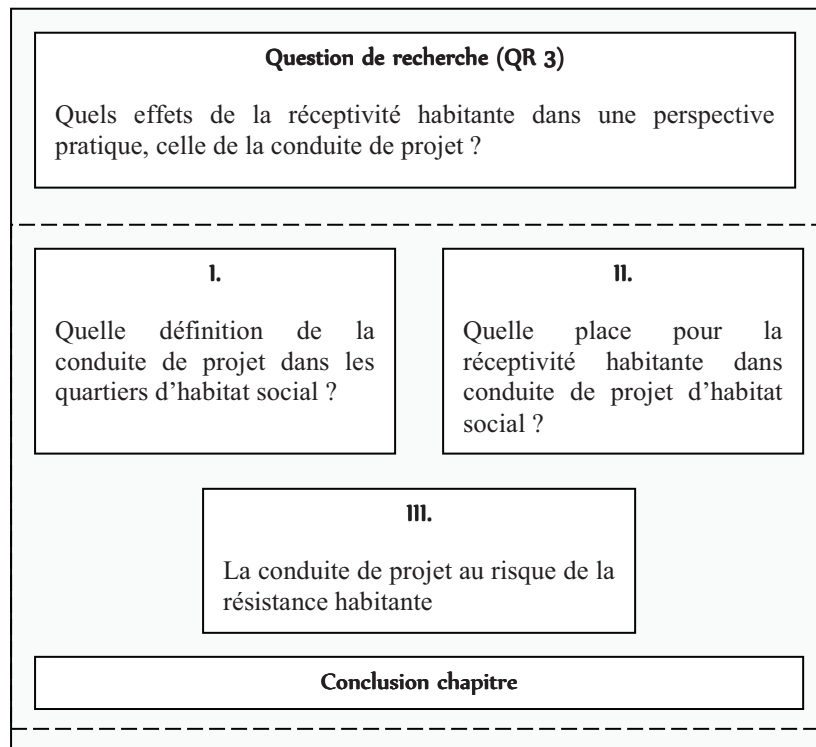
En effet, depuis l'habitat ouvrier du XIX^{ème} siècle (Thorion, Massard, 2005, p318), sous l'impulsion du patronat, nous avons constaté avec le rapport Villermé (1840) que les conditions de vie des habitants étaient loin d'être satisfaisantes.

Pour préserver la paix sociale, les pouvoirs publics se sont saisis de la question du logement en posant les fondements du logement social. La promotion de l'Habitat Bon Marché (HBM) laisse présager d'une approche du traitement de la question sociale plus proche de notre concept de réceptivité habitante. Mais, face à la nécessité de production en masse de logements à la suite de la seconde Guerre Mondiale et le retour des Français d'Algérie dans les années 1960, l'urgence sociale a pris le pas sur la qualité de la réponse urbaine (Kamoun, 2007). Vingt ans après la naissance des grands ensembles, ces quartiers connaissent des difficultés structurelles qui aujourd'hui attestent de la « passivité » de la réceptivité habitante au moment de leur production. En effet, l'urgence sociale a inhibé les représentations habitantes. Face à l'urgence, les habitants se conforment à la solution proposée. Des années après, nous constatons une résilience des attentes refoulées.

Ce chapitre nous montre également le tâtonnement méthodologique de la politique de la ville dans sa quête de réponse urbaine dans les quartiers d'habitat social. Les quartiers d'habitat social dits de politique de la ville sont ainsi réceptacles de dispositifs d'interventions publiques. Les logiques de restructuration, de réorganisation, de réhabilitation ou encore de redynamisation de l'espace ont constitué autant de justifications de l'action publique. L'analyse de ces actions de la politique de la ville incite à nous intéresser à la conduite de ces dites actions, de leurs effets et de leurs limites sur le territoire et leur composant social. Par rapport à notre question de recherche sur l'intégration de la réceptivité habitante, nous constatons des améliorations, notamment dans la tentative d'apporter une réponse globale à travers les projets de rénovation urbaine. Mais l'approche méthodologique reste technocratique et

laisse peu de place aux habitants dans l'expression de leurs attentes et la mise en pratique de celles-ci dans la conduite de projet.

Chapitre 3. Approche analytique de la conduite de projet d'habitat social par la réceptivité habitante



Introduction chapitre 3

Dans ce chapitre, nous apportons une réponse à notre troisième question de recherche qui porte sur les effets de la réceptivité habitante dans une perspective pratique, celle de la conduite de projet.

Pour répondre à cette question, nous nous sommes appuyés sur notre expérience professionnelle afin d'apporter une lecture claire de la conduite des projets de rénovation urbaine.

La rénovation urbaine reste l'outil financier et opérationnel le plus utilisé dans les quartiers d'habitat social pour apporter une réponse globale aux difficultés constatées dans ces quartiers.

Au-delà de l'analyse du processus de conduite des projets de rénovation urbaine, nous avons identifié les parties prenantes qui interagissent. Aussi, nous nous sommes attachés à positionner, dans chaque phase du planning opérationnel, la place accordée aux habitants. Ainsi, pouvons-nous voir les effets de la réceptivité à chaque phase de la conduite de projet.

Enfin, dans notre analyse, nous abordons la question des résistances habitantes qui peut à elle seule justifier la mobilisation du concept de réceptivité habitante. Nous verrons que ces deux approches sont étroitement liées et socialement situées.

I. Quelle définition de la conduite de projet dans les quartiers d'habitat social ?

Au détour de multiples tentatives pour traiter les maux dont souffrent les quartiers d'habitat social, la politique de la ville s'oriente au courant des années 1990 vers une intervention globale. Cette intervention a pour vocation d'appréhender les difficultés structurelles dans une logique de projet d'ensemble. Nous assistons à la naissance du principe de renouvellement urbain qui se veut, théoriquement, **systematique dans l'appréhension et le traitement des problèmes des quartiers de grands ensembles**. En 2003, avec la loi Borloo, la politique de rénovation urbaine a pris un raccourci en focalisant l'attention sur la morphologie du bâti. Les tours et les barres seraient la cause des maux dont souffrent les quartiers de grands ensembles. La politique de la ville renoue ainsi avec l'approche partisane des problématiques territoriales des grands ensembles. Aujourd'hui, le rapport notamment affectif entre la morphologie du bâti des grands ensembles et des habitants ont montré l'insuffisance de l'approche morphologique (Feildel, 2013, p. 55-68). La forme des bâtis ne justifie pas à elle-seule les difficultés structurelles des quartiers sociaux. Fort de ce constat, la politique de la ville a élargi de nouveau l'approche « Borloo » à la dimension de renouvellement urbain.

L'évolution de la théorisation de la politique de la ville se traduit aujourd'hui par une nouvelle spatialisation de l'intervention publique : **la géographie prioritaire** (Chaline, 2011, p. 3-10). Cette nouvelle géographie prioritaire consiste à définir dans les grandes villes françaises des quartiers sociaux où se manifestent des difficultés socio-économiques, des erreurs d'urbanisme ou des quartiers concernés par des stratégies de développement territorial. Les projets de rénovation urbaine dits projets de l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU) sont aussi caractéristiques d'efforts financiers conséquents de la part de l'Etat et des partenaires du projet territorial tels que les collectivités territoriales et les bailleurs sociaux. Le rapport annuel de l'ANRU de 2011, après 7 ans d'actions, révèle un investissement de 44,4 milliards d'euros répartis sur 396 projets de rénovation urbaine dont 26% relevant du financement direct de ce dernier (2011, p.24).

Aujourd'hui, le retour d'expérience des projets de rénovation urbaine montre la complexité du processus. Et le pluriel de renouvellements urbains prend un sens caractéristique des limites du dispositif.

L'analyse des grandes orientations des politiques de renouvellement urbain montre que le dispositif est soit économiquement, soit socialement situé, soit axé sur l'environnement bâti au détriment d'une approche globale ayant pour mission première d'articuler la demande sociale aux objectifs de la politique de la ville. Cette approche territoriale orientée des projets de renouvellement dans le traitement des problématiques des quartiers pose plusieurs questions dont celles de l'équité territoriale dans la priorisation des problématiques traitées.

Au-delà de la bonne volonté de traiter les quartiers d'habitat social de façon cohérente, nous convenons que le renouvellement urbain est un processus long avec des temporalités différenciées pour concilier les objectifs politiques et la demande sociale.

Outre la réorganisation de l'espace, le rééquipement socioculturel et économique des quartiers, des dispositifs de démocratie participative, pourquoi le renouvellement urbain reste-il une politique incertaine dans sa réception sociale ?

Dans la première acception de rénovation urbaine, la morphologie urbaine est mise en avant au détriment de la dimension sociale de l'urbanisme. Les problèmes des grands ensembles viendraient de la forme du bâti (Badariotti, 2006, p. 6 [Comby, 1978, 414-416] ; Flamand, 1996). L'avancée de la connaissance des projets urbains dans les quartiers d'habitat social a permis de nuancer cette première acception. Dans la seconde, la notion de renouvellement urbain revient au-devant de la scène en considérant les problématiques des quartiers de grands ensembles dans toute leur complexité. La dimension patrimoniale et le témoignage d'habitants sur le rapport affectif au bâti viennent alimenter le débat sur la politique de démolition et reconstruction prônée par l'approche Borloo. Le renouvellement ne se limite plus à la seule attention sur la morphologie. Il relève de la conjugaison de plusieurs entrées territoriales dont la convergence permettrait d'apporter des éléments de compréhension et des solutions aux difficultés socio-économiques et urbaines dont souffrent les quartiers de grands ensembles (Dumas, 1991 ; Jegouzo, 2001, p. 12). Cette orientation reste clairement définie dans les objectifs mais malheureusement peu visible dans les dispositifs pratiqués. La démolition reste toujours de mise comme le souligne Marc Bonneville qui

affirmait que « La démolition y apparaît comme l'ultime recours après l'échec des tentatives de réhabilitation et d'insertion. » (2004, p. 11).

Aujourd'hui, la pratique de l'urbanisme est remise en question dans la définition de ses fondamentaux, des conditions de leur réalisation et surtout de leur rapport aux habitants.

Comment s'organise la conduite de projet de rénovation urbaine ?

La conduite de projet est une manifestation de la traduction opérationnelle de la politique publique en actions concrètes sur le terrain. Nous nous inscrivons dans la pensée de Idt qui parle de reconnaissance de la dimension politique de l'action publique locale (2010, p.11).

Nous interrogeons la question de la territorialisation de l'action publique dans les quartiers d'habitat social.

La notion de territorialisation en géographie nous renvoie aux concepts de territoire et de territorialité.

Sur le portail Géo-confluence (juillet 2007), nous avons des définitions partagées de ces notions :

*« Le **territoire** est un espace délimité, approprié par un individu, une communauté, sur lequel peut s'exercer l'autorité d'un État, d'une collectivité. Les territoires s'étudient donc en fonction des mailles de gestion de l'espace mais ils peuvent être emboîtés.*

*La **territorialisation** consiste en une appropriation qui peut être juridique et économique (la propriété) ou symbolique (le sentiment d'appartenance, de connivence). La notion de territoire implique, en principe, l'existence de **limites** précises. Mais, dans certaines de ses acceptions, symboliques ou fonctionnelles, le territoire peut avoir des limites plus floues ou peut correspondre à une organisation réticulaire : territoires de la mobilité, de l'appartenance communautaire (les diasporas), territoires virtuels par exemple.*

*La **territorialité** exprime, outre un contenu juridique d'appropriation, un sentiment d'appartenance, mais aussi d'exclusion, et un mode de comportement au sein d'une entité, qu'elle qu'en soit l'étendue, quel que soit le groupe social qui le gère. Les territoires sont l'objet d'affects collectifs et individuels. »*

Ces affirmations montrent l'importance de la dimension affective à travers la nécessité d'appropriation de la production urbaine par les destinataires. Le débat sur la territorialisation de l'action publique dépasse aujourd'hui un des grands principes d'aménagement celui de la cohérence du développement comme ce fut le cas dans les années 1970 et 1980. Au cours de cette période, l'accent était mis sur « *la recherche de points d'équilibre ou de tensions entre centre et périphérie* » (Négrier p.9, 2007).

Aujourd'hui, la conduite de projet, comme l'opérationnalisation de la décision politique, est finalement un liant entre les politiques et les habitants. Cette conscience des politiques de l'image que peut véhiculer la conduite de projet auprès des administrés sur leurs actions, engendre un poids politique de plus en plus croissant. Les élus tiennent à maîtriser cet enjeu que représente la conduite de projet qui s'exécute dans une proximité immédiate avec les habitants (Garraud, 1089).

Finalement, dans les quartiers d'habitat social, la conduite de projet urbains est sous la gestion des municipalités dans sa définition stratégique en partenariat avec les techniciens qui s'attachent à apporter une réponse appropriée au contexte mais aussi aux attentes des politiques (Lorrain, 1993). L'expression du politique transparaît dans les lignes directrices de la conduite de projet retenues. Finalement, la conscience du pouvoir des habitants quant à l'évaluation des actions publiques oblige à plus de vigilance et de maîtrise des élus. Car la conduite de projet est une phase cruciale pour promouvoir la réception sociale et la justification de l'action publique par les habitants (Deboulet, Nez, 2013, p. 96).

La conduite de projet de rénovation urbaine peut se définir en cinq phases comme le montre notre schéma ci-dessous :

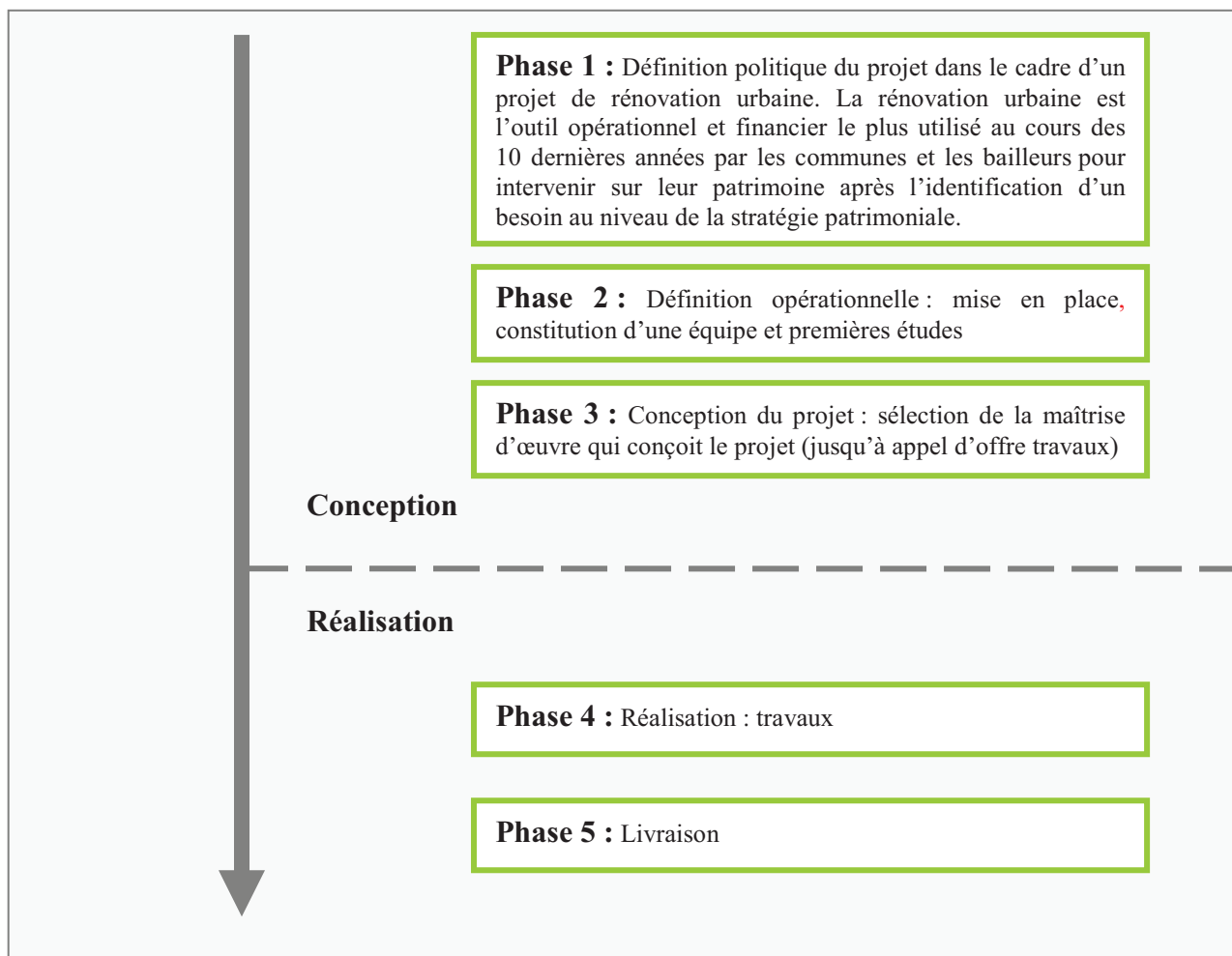


Figure 3.1. Mode opératoire de la conduite de projet de rénovation urbaine par la maîtrise d'ouvrage (source : auteur)

Cette trame montre le déroulement des grandes phases de la conduite de projet de rénovation urbaine. Au sein de chaque phase, des actions sont menées par la maîtrise d'ouvrage, en l'occurrence la ville de Marseille concernant le projet de rénovation Saint-Barthélemy III Picon-Busserine. Les cinq phases identifiées peuvent se répartir en deux étapes : la conception et la réalisation.

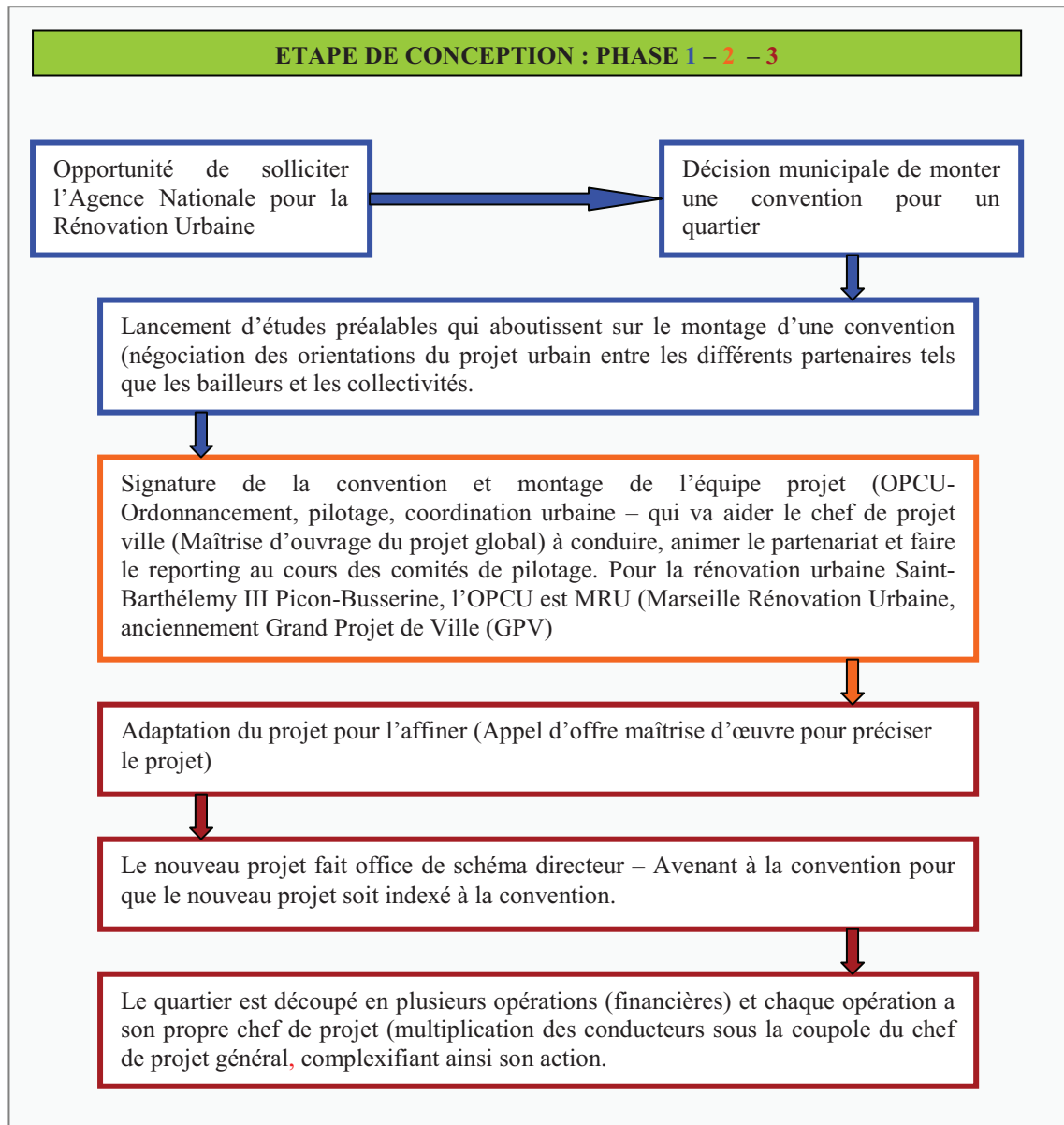


Figure 3.2. Mode opératoire de la conduite de projet de rénovation urbaine par la maîtrise d'ouvrage en phase de conception (source : auteur)

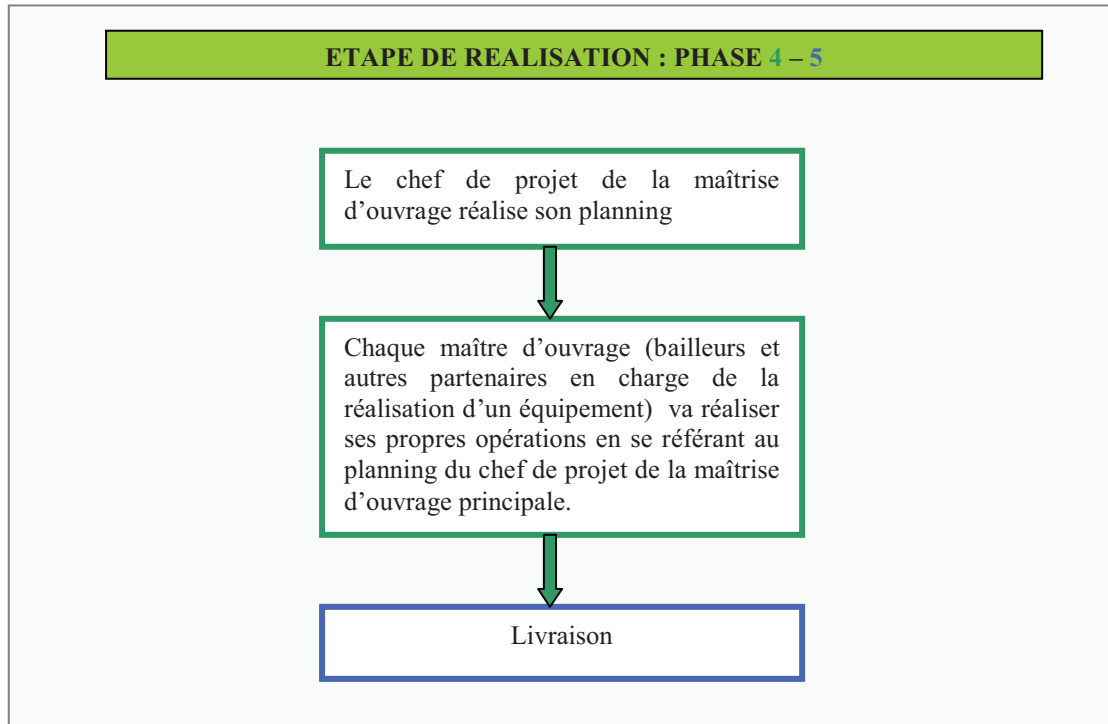


Figure 3.3. Mode opératoire de la conduite de projet de rénovation urbaine par la maîtrise d'ouvrage en phase de réalisation (source : auteur)

Le schéma décrit ci-dessus décrypte la vie d'un projet de rénovation urbaine des prémices à sa réalisation.

Notre problématique de recherche nous oblige à nous poser la question de la dimension réceptive des habitants au détour de ce processus. Durant ces cinq phases de la conduite de projet évoquées, et des étapes intermédiaires au sein des phases, il est donc important de connaître l'existence ou non de la sollicitation des habitants par la maîtrise d'ouvrage et au cas échéant la nature de celle-ci. Aussi, nous identifierons les supports de communication et surtout, nous chercherons à percevoir les aspects de la réceptivité habitante au cours de chaque phase.

Ce rapprochement entre actions de conduite, les outils de communication et les aspects de la réceptivité habitante est essentiel pour mieux appréhender le positionnement réel des habitants dans la conduite de projet de rénovation dans les quartiers d'habitat social.

Pour mieux faire ressortir le formalisme qui caractérise la conduite des opérations de rénovation urbaine, nous avons décidé de concentrer l'explication de

chaque phase. Nous avons ainsi une succession de schémas qui reflète la rigidité de la conduite de ces projets.

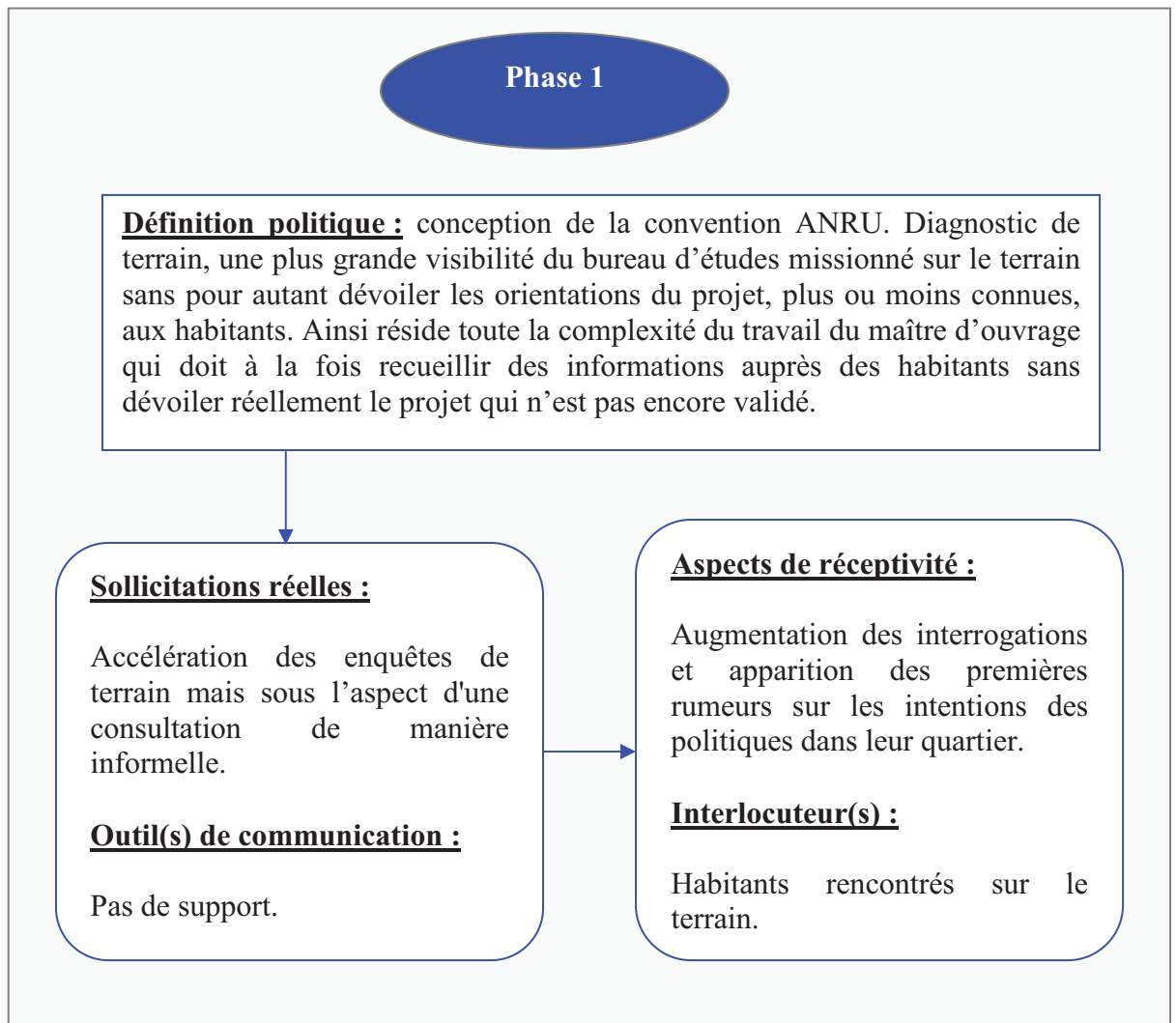


Figure 3.4. La dimension réceptive des habitants dans la phase 1 de la conduite de projet de rénovation urbaine par la maîtrise d'ouvrage (source : auteur)

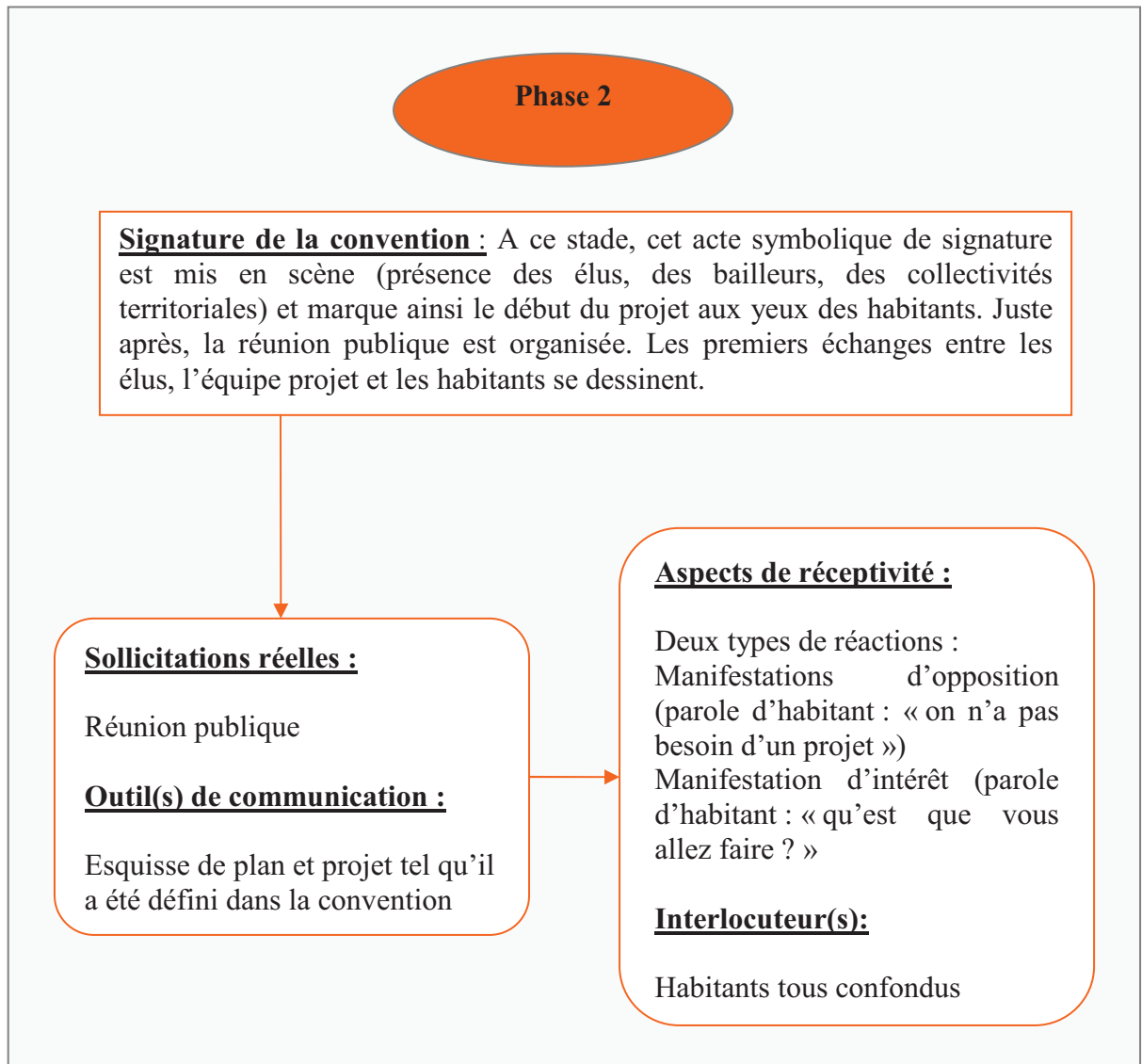


Figure 3.5. La dimension réceptive des habitants dans la phase 2 de la conduite de projet de rénovation urbaine par la maîtrise d'ouvrage (source : auteur)

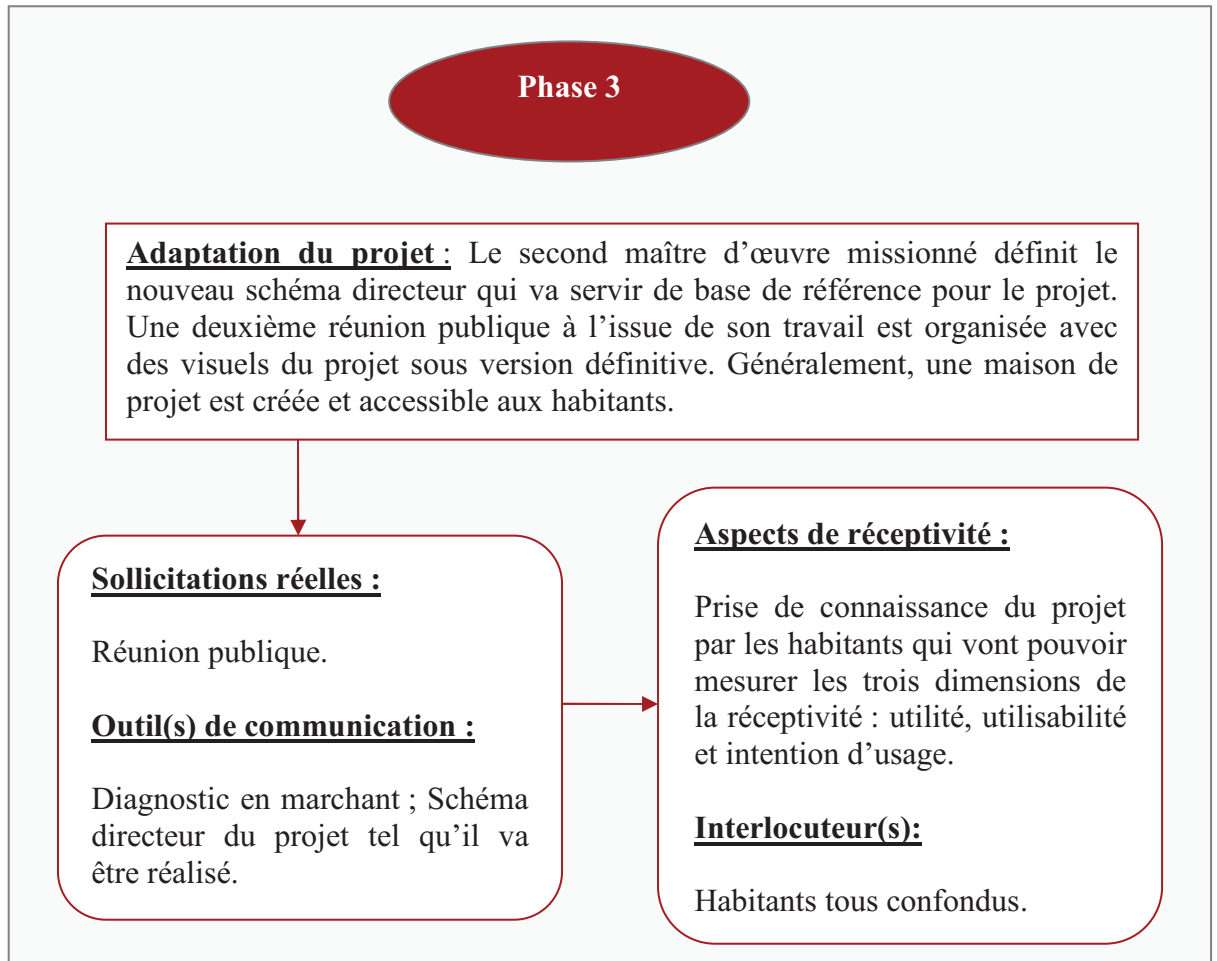


Figure 3.6. La dimension réceptive des habitants dans la phase 3 de la conduite de projet de rénovation urbaine par la maîtrise d'ouvrage (source : auteur)

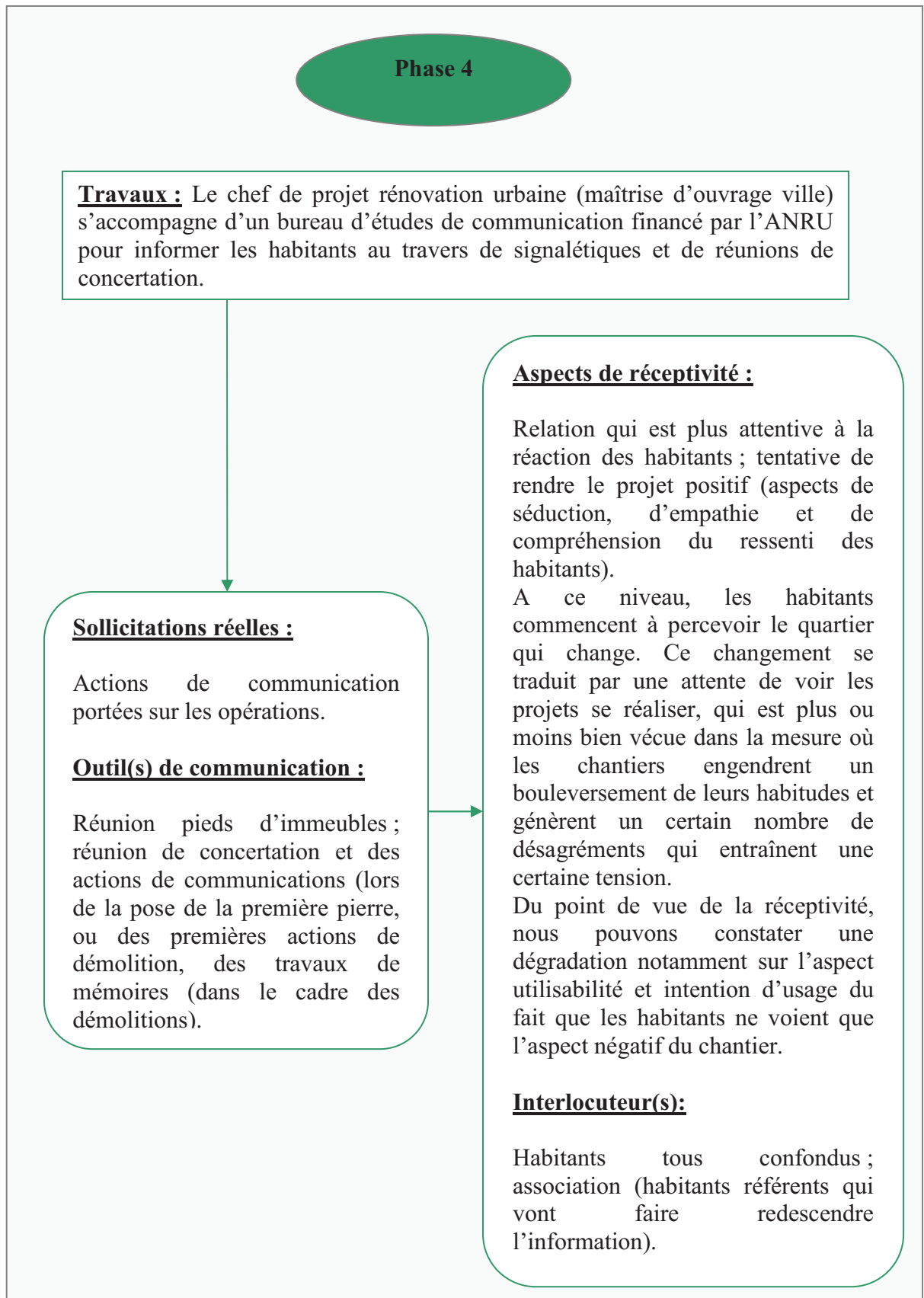


Figure 3.7. La dimension réceptive des habitants dans la phase 4 de la conduite de projet de rénovation urbaine par la maîtrise d'ouvrage (source : auteur)

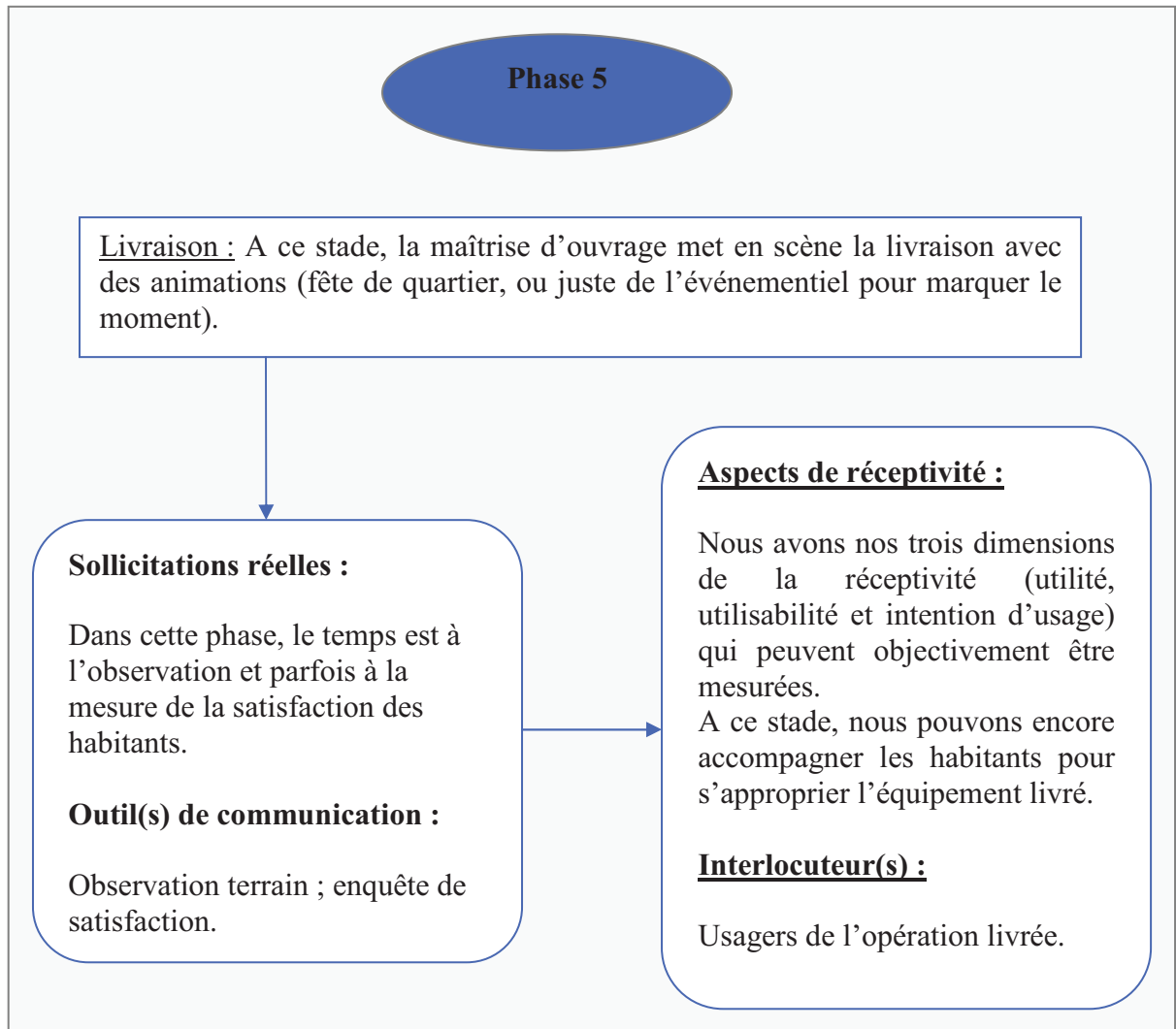


Figure 3.8. La dimension réceptive des habitants dans la phase 5 de la conduite de projet de rénovation urbaine par la maîtrise d'ouvrage (source : auteur)

La maîtrise d'ouvrage du projet de rénovation urbaine est donc rythmée par ses cinq phases qui montrent finalement l'étrécissement de la place accordée aux habitants. Ainsi la réceptivité n'est-elle abordée que partiellement par la maîtrise d'ouvrage, qui se révèle assez éloignée des réalités de terrain et du vécu des habitants au quotidien, de l'expression spatiale de leurs habitudes et de leurs pratiques existantes. Les acteurs de la conduite de projet les plus ancrés territorialement sont les maîtrises d'ouvrage secondaires qui ont en charge la réalisation d'opérations, à savoir principalement les bailleurs. Ceux-ci connaissent le territoire de projet dans leur construction historique, leur peuplement et leurs problématiques. Lorsqu'ils s'engagent dans un projet de rénovation urbaine, les bailleurs doivent planifier et réaliser leurs opérations de réhabilitations, de résidentialisation, de démolition ou de construction tout en se référant au planning général du projet global. Le projet ANRU, partenarial, est ainsi contraint

par des injonctions de planning assez récurrentes pour mieux encadrer la coordination des interventions des différents intervenants.

Aussi, au-delà du planning opérationnel, il y a le planning financier au niveau national pour les demandes de subventions à respecter par les bailleurs. Pour rappel, l'ANRU gère environ 500 conventions pour une maquette financière de 12 milliards.

Au détour de ce formalisme, le chef de projet de la maîtrise d'ouvrage principale, la ville de Marseille, et des maîtrises d'ouvrage d'opérations (LOGIREM et HMP) et dans une perspective plus large, celle de la rocade L2, disposent peu de temps pour concerter les habitants et très souvent se pose un problème de manque de moyens humains.

La dimension sociale des projets de rénovation urbaine est donc reléguée au second plan du fait du pragmatisme de sa conduite et de sa temporalité restreinte (échéances à respecter).

II. Quelle place pour la réceptivité habitante dans la conduite de projet d'habitat social ?

La nature de la construction territoriale est étroitement liée à la gouvernance urbaine qui désigne « un ensemble de mécanismes de gestion et de régulation d'un système en vue de garantir des objectifs communs » (Dardy, 2008, p.9). Dans les quartiers d'habitat social, nous constatons un foisonnement d'acteurs institutionnels comme opérationnels qui portent la territorialisation de l'action publique (Pinson, 2006, 619-651). Cette multiplicité des acteurs pose la question de la répartition des compétences et de la coordination des actions (Lefèvre, 2009). La gouvernance urbaine revêt à la fois une dimension politique dans la définition de sa stratégie, et une dimension financière et opérationnelle qui se situe dans sa mise en application.

La gouvernance urbaine met en évidence l'implication des acteurs publics au moment où la conduite de projet incarne, dans l'acceptation commune, la phase réservée aux techniciens.

De cette distinction nous pouvons voir l'effet de la territorialisation qui finalement crée de la proximité entre le sujet et son objet. Le terrain, notamment dans sa composante sociale, impose une nécessaire adaptation du projet pour sa réalisation.

Cette réadaptation du projet à son environnement a un impact sur sa conduite et sur la gouvernance urbaine en général. Nous assistons à « la prise en compte du déplacement des barrières entre acteur public et acteur privé » (Le Galès, 1995, p 60).

Dans le cadre de notre recherche portant sur les quartiers d'habitat social, la prise en compte des acteurs privés, notamment les habitants dans la diversité de leurs types de mobilisation, en associations ou en collectifs, nous montre une nouvelle facette de la conduite de projet, celle du vecteur de démocratie participative (Blondiaux, 2008). L'implication des habitants dans la conduite de projet doit être comprise comme une manifestation de la démocratie participative.

Le positionnement des habitants dans la conduite de projet est un enjeu essentiel pour la réussite de la territorialisation de l'action publique. Ce jeu de positionnement se fait à travers des dispositifs qui permettent d'impliquer les habitants. Il s'agit essentiellement d'outils de communication qui incitent à la participation habitante : l'information, la consultation ou encore la concertation. La nature de la conduite de ces dispositifs montre l'importance de la place accordée aux habitants. Dans cette approche, les relations entre les politiques, les professionnels de l'urbanisme et les habitants structure la conduite de projet. Elles doivent se construire autour d'une même compréhension des enjeux du projet urbain pour limiter les mouvements de résistance des habitants au profit de leur réceptivité aux propositions urbanistiques.

Les habitants font partie des acteurs de la rénovation urbaine ; néanmoins, ils occupent une petite place dans le schéma de conduite des projets. Cette situation est, comme évoqué précédemment, le fait du formalisme de la conduite de projet à travers son planning opérationnel et surtout financier dans le cadre des appels de fonds relatifs aux subventions accordées par l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine.

Nous allons prendre l'exemple de la maîtrise d'ouvrage d'une opération ciblée dans le schéma directeur de la rénovation urbaine pour le compte d'un bailleur. Nous verrons ainsi l'articulation entre le planning opérationnel, le planning financier et la place qui est accordée aux habitants. Le schéma qui va suivre nous montre que le chef de projet de l'opération est au prisme d'échéances qui prennent une place prépondérante au point d'occulter l'importance de la prise en compte des représentations habitantes. A la suite d'échanges avec des conducteurs d'opérations de rénovation urbaine, leur crainte est que les habitants interfèrent sur leur conduite de projet. De ce fait, la tendance à minimiser l'importance de la parole habitante ou à l'aborder dans sa non-

représentativité est souvent constatée. Leur principale priorité est de respecter les temps forts d'appel de subvention et de suivi du planning des chantiers.

L'acteur habitant occupe une place accessoire dans la réalité de la conduite de projet et d'opérations de rénovation urbaine, même si dans les esprits des conducteurs et dans les principes de la théorie de la conduite de projet de projets, il occupe une place en termes d'affichage politique.

Définition du projet : Le projet correspond à une opération ciblée du projet de rénovation urbaine qui a été négociée et validée par la maîtrise d'ouvrage de l'opération (bailleur) – Ce dernier mène ses propres études en interne et lance un appel d'offre maîtrise d'œuvre et une concertation locative

Planning financier	Planning opérationnel	Place des habitants dans la conduite de projet
<p>Décision Attributive de Subvention (2 ans maximum après le démarrage des travaux inscrit dans la maquette financière de l'ANRU)</p>	<p>Etudes préalables et cahier des charges de la maîtrise d'œuvre</p>	<p>Concertation locataires sur la base d'une première définition du projet – Les habitants font remonter des notions d'utilité</p>
<p>Demande d'avance (1 an maximum après la validation de la DAS qui acte l'octroi de la subvention de l'ANRU – 15% du montant global de la subvention)</p>	<p>Phase de conception (esquisse Avant Projet Définitif et Dossier de Consultation des Entreprises)</p>	<p>Réunion de restitution du projet définitif aux locataires L'utilité, l'utilisabilité et l'intention d'usage pourraient être mesurées. (Comment : grâce à l'outil que nous allons développer dans la thèse)</p>
<p>Premier acompte (18 mois après le versement de l'avance – Le bailleur doit connaître le prix définitif de l'opération et doit justifier d'un avancement physique ou financier de 15%. Il s'en suit autant d'acomptes que le bailleur souhaite)</p>	<p>Travaux</p>	<p>Réunions d'information sur l'avancement et les contraintes du chantier ; information par voie d'affichage dans les halls d'immeubles. La réceptivité peut se dégrader du fait des contraintes de chantier. La mesure est plus difficile car les retours des ressentis des habitants sont exacerbés.</p>
<p>Dernier acompte (selon l'avancement du projet – la somme totale des subventions doit arriver à 75%)</p>		
<p>Solde (18 mois après le dernier acompte). L'opération doit être livrée.</p>	<p>Livraison</p>	<p>La question de la réceptivité est abordée à partir d'une enquête de satisfaction.</p>

Figure 3.9. La place des habitants dans la conduite d'une opération de rénovation urbaine (source : auteur)

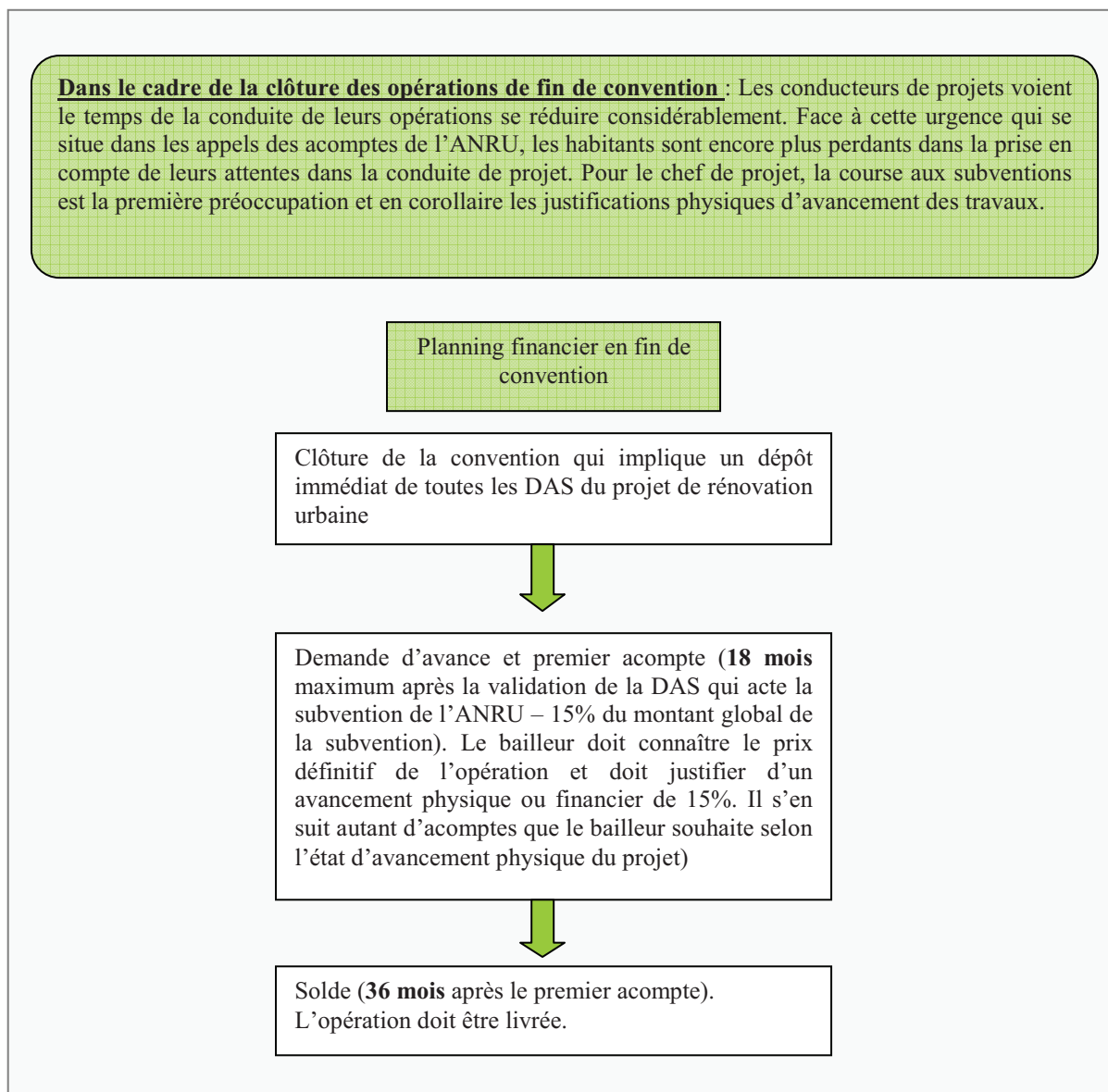


Figure 3.10. La réduction des échéances pour l'appel des subventions auprès de l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine en phase de clôture de la convention : une moindre place pour la réceptivité habitante (source : auteur)

Les projets ANRU ont permis la conduite de projet transversal, mais elle reste contrainte. Et dans ce partenariat, l'habitant a peu de place et nous restons sur une trame très formalisée à travers des réunions publiques et de concertation ; donc une conduite très organisée qui ne permet pas à un chef de projet d'être en mesure d'appréhender la réceptivité habitante. Le chef de projet est contraint par le formalisme et dispose de peu de marge d'innovation pour mieux positionner l'habitant dans la conduite de projet.

Dans le cadre de l'ANRU 2, la notion de coconstruction est très mise en avant ce qui atteste d'une reconnaissance de l'écueil de l'ANRU 1 qui se situe dans une approche top down. L'ANRU 2 fait ainsi la promotion de l'approche bottom-up. Ce nouveau

tournant se justifie par la crainte des manifestations de résistances habitantes pouvant freiner la réalisation des opérations avec des incidences en termes de planning opérationnel et par là même financier.

III. La conduite de projet au risque de la résistance habitante

La notion de résistance ne constitue pas le cœur de notre recherche. Néanmoins, elle reste la manifestation la plus significative de la non-réceptivité des habitants face à un projet urbain : les acteurs de la conduite de projet sont susceptibles d'y être confrontés. Ainsi, sa compréhension se situe dans la continuité de notre approche compréhensive de la réceptivité habitante.

Notre analyse de la résistance se rapproche des travaux développés ces dernières années par Pile et Keith (1997) et Sharp, P. Routledge, Philo et Paddison (2000). Ces travaux définissent la résistance en termes de mouvements sociaux. Ces travaux mettent l'accent sur deux dimensions qui se démarquent significativement.

La première lecture consiste en un mouvement social, celui d'habitants qui s'engagent à défendre leurs représentations sociales auprès des conducteurs de projets. Ce mouvement peut être perçu finalement comme une force motrice qui s'attache à donner de la matière sociale, des sujets à traiter, des pistes d'ajustement de l'action publique. Selon Melé (2003, p. 13-32), les mouvements de résistance permettent de soulever un débat basé sur la transparence. Comme le souligne Zwetkoff (1997, p. 8), la résistance permet de trouver une sortie négociée entre les habitants et les décideurs de projets.

Nous constatons que la résistance s'inscrit dans l'action, celle d'une action stratégique qui vise donc à influencer la conduite de projet. Nous rejoignons ainsi la pensée de Meluci (1999, p. 9) qui considère les situations de résistance comme des systèmes d'action. La temporalité de cette résistance se situe dans le court terme et dans l'urgence afin de générer un effet immédiat auprès des décideurs et des conducteurs de projets. Cette résistance se conçoit dans le cadre d'une action collective.

Dans la deuxième lecture, la résistance s'inscrit dans un cercle de maturation du positionnement des habitants. En effet, la résistance devient un processus dans le lequel s'inscrivent les habitants pour confronter les identités, les représentations, leurs visions face aux enjeux des projets urbains. La résistance devient alors le temps de la confrontation des individualités ou le temps d'émergence des justifications d'une action collective. Cette dernière approche de la résistance met l'accent sur la légitimité du projet dans son ensemble. Dziedzicki (2001, p. 18-19) parle ainsi de la distinction entre les mouvements de résistance s'opposant à la réalisation d'un projet d'aménagement et ceux qui cherchent à influencer certaines orientations d'ordre pratique ou fonctionnel.

A travers ces définitions, la résistance est envisagée dans le cadre d'une initiative collective. Les personnes qui entrent en résistance partagent une finalité commune, celle d'une nécessité de lire le projet urbain au travers de leurs vécus, de leurs craintes ou de leurs aspirations.

Dans cette conception anglo-saxonne, la notion de résistance est associée à celle du pouvoir. Selon Sharp, « la résistance nécessite du pouvoir, tout comme elle en libère et en produit des effets » (2000, p. 31). Ce pouvoir se mesure dans la capacité du mouvement de résistance à influencer la conduite d'un projet urbain. C'est dans ce sens que la résistance revêt une dimension spatiale. Elle cherche à spatialiser les enjeux qui motivent l'entrée en résistance par une adaptation du projet urbain. La construction urbaine devient ainsi un produit social (Giroud, 2007, p. 68-71). Il affirme que « *les lieux apparaissent alors à la fois comme les objets et les scènes des tensions et des conflits qui traversent la société. Les lieux –leur appropriation, leur occupation, leur façonnement matériel ou leur signification symbolique- deviennent enjeux. Penser la résistance spatialement, revient à interroger les manières dont elle est mobilisée comme pratique à travers l'espace et le temps pour faire face à ces dynamiques d'exclusion, de contrôle, ou de conflit.* » (2007, p. 70). Giroud défend l'idée que les pratiques de la résistance et leurs rapports à l'espace ont des conséquences directes sur la construction territoriale. La résistance serait productrice d'espace.

Cette approche est à nuancer. Les conditions de la production d'espace sous le prisme de la résistance entraînent le projet dans un débat où le consensus entre décideurs, conducteurs de projets et les acteurs de la résistance est difficile à trouver. Certes par la résistance, les habitants peuvent contribuer à la production de l'espace et

des pratiques urbaines mais elle peut aussi favoriser l'émergence de freins à la conduite des mutations territoriales.

Cette analyse de la résistance sociale à l'aune de son apport à la production de l'espace est une posture qui est très significative dans la mobilisation des habitants concernant les projets de rénovation urbaine. Nous constatons ainsi que les habitants sont « *captifs de situation de contraintes spatiale, sociale et politique mais aussi capables de mobilisation individuelle et collective* » (Berry-Chikhaoui, Deboulet et Roulleau-Berger, 2007, p. 8).

A. Résistance habitante et renouvellement urbain

Dans le cadre d'un projet de renouvellement urbain, la résistance habitante a un double enjeu, celui d'assurer une présence de la conduite de projet, mais aussi d'inscrire l'implication des habitants tant dans les représentations immatérielles et matérielles. Autrement dit, la résistance habitante est à la fois une manifestation de la démocratie participative et une promotion du pouvoir d'influence des habitants.

Les travaux de Blanc (2009, p. 77-79) dans le cadre d'une étude prospective sur la France, les Etats-Unis, la Russie, les Pays-Bas et l'Allemagne, portant sur le conditionnement du renouvellement urbain par l'investissement habitant des lieux de vie, offre une nouvelle perspective de lecture de la résistance. Cette dernière s'entend comme une forme d'investissement habitant. Blanc fixe dans un premier temps un cadre théorique ; puis, dans un second temps, elle définit les conditions de possibilités ou de facilitations institutionnelles de l'existence de mouvements de résistance ; et enfin, dans un troisième temps, elle met en lumière les manifestations pratiques de l'investissement habitant dans leur diversité.

Le cadre théorique proposé montre que la résistance, vue comme un investissement habitant, est une forme de réappropriation des lieux projetés par les projets de rénovation urbaine. La résistance dans cette approche permet de créer un « *terreau d'expression favorable* » (Blanc, 2009, p. 77).

A travers la parole des habitants, nous constatons que leurs mobilisations sont orientées vers le souhait d'être entendu. A titre d'exemple, lors d'une réunion publique retranscrite dans le journal CQFD en 2012, nous pouvons lire des témoignages

d'habitants qui cherchent à faire entendre leurs paroles. Lors de cette réunion publique sur le projet de rénovation urbain de la Savine portant sur la réadaptation du projet urbain suite à la découverte d'amiante dans les logements, un habitant a prononcé ces mots : « *Ils arrivent avec un projet fini et ils voudraient qu'on signe. Ce n'est pas possible. Rien de ce qu'on veut et de ce qu'on expose lors des réunions de concertation n'est pris en compte.* ».

Dans la continuité de cette analyse, Blanc, poursuit en affirmant que dans le cadre de renouvellement urbain, « *la requalification des milieux par les habitants eux-mêmes engage des processus de construction/reconstruction d'identités collectives et individuelles* » ; et que les projets de revalorisation d'un quartier qui laissent peu de place aux habitants, ignorent par là même leurs représentations. La résistance est vue ainsi comme un mouvement social qui cherche à faire valoir l'identité des habitants dans la conduite du renouvellement urbain.

La résistance sociale est ainsi un baromètre de l'implication des habitants. Elle peut paraître contraignante pour la conduite de projet, voire un frein à la réceptivité des habitants. Mais elle est une forme d'expression qui, lorsqu'elle est bien prise en compte par les décideurs et les conducteurs de projets, peut être une manne d'informations pouvant contribuer à optimiser la réceptivité.

Les fondements théoriques de la résistance sociale retenus manifestent deux préoccupations des habitants, celle de se créer un cadre d'expression des représentations en général ; et dans le cas d'un projet de renouvellement urbain, celle d'un cadre de manifestation de l'identité des habitants. Sous cet angle, la résistance peut s'avérer en partie complémentaire à la réceptivité lorsque ses fondements sont entendus et reconnus par la conduite de projet. La réceptivité est une manifestation de la reconnaissance pratique des fondements de la résistance sociale.

Nous qualifierons cette résistance de faible. Elle laisse place à la discussion, à l'échange avec les politiques et les techniciens. Cette faible résistance est une manifestation de la volonté participative des habitants dans les projets qui perturbent leurs repères territoriaux.

A l'inverse, nous avons identifié une résistance dite forte. Celle-ci s'inscrit dans une logique plus complexe que décrit Halbwachs qui renvoie à l'attachement des habitants à leurs anciens environnements. Autrement dit, les habitants refusent, dans

cette configuration, le changement de leur cadre de vie. La résistance est une manifestation du désir de maintien des anciennes pratiques territoriales et de refus d'appropriation des nouvelles pratiques que le renouvellement urbain va induire. Giroud parle de dimension conservatoire. Il s'agit de la « *recherche éperdue de l'individu à reformer un équilibre individuel ancien dans des conditions nouvelles, à reconstruire ou maintenir à l'identique une présence stabilisée à travers le temps est une lecture que l'on peut discuter.* » (2009, p. 72). Cette perspective de la résistance pose la question existentielle de la difficulté de certains habitants à se situer dans le temps et dans l'espace. La résistance est qualifiée de forte lorsqu'elle est ancrée dans des sphères des expériences des habitants qui laissent peu de place à l'émergence de compromis dans la conduite du renouvellement urbain et au bouleversement des habitudes. Selon Bensaïd, « résister représente un acte de conservation, mais dans le sens d'une défense d'une intégrité menacée de destruction (2001, p. 31). La forte résistance amoindrit le potentiel réceptif. Certains habitants se réjouissent de la sécurité que leur confèrent leurs habitudes de pratiquer son environnement. En effet, les habitudes sont ainsi considérées comme des traceurs d'une identité. Lorsqu'elles sont remises en question, la question identitaire se pose et fait émerger une forte résistance. Or, dans le cadre de projets de rénovation urbaine dans les quartiers d'habitat social, les habitudes des habitants sont parfois bouleversées. Dès lors, Giroud (2009, p.72) affirme que « *la résistance exprime aussi les difficultés, voire les impossibilités à évoluer dans le changement* ».

B. Résistance et réceptivité habitante

La résistance questionne profondément les pratiques territoriales futures tout comme la réceptivité. Face à un objet social commun, les rapports entre ces deux notions sont plus proches qu'il n'y paraît. En effet, comme nous l'avons démontré, elles peuvent être complémentaires ou antagonistes.

Dans le champ de la complémentarité, la résistance se positionne comme une ressource qui aide à la formulation des attentes des habitants. Lorsqu'elles sont intégrées dans le projet, nous arrivons au constat d'une réceptivité habitante. Au final, la résistance laisse la place à la réceptivité lorsque les attentes des habitants sont satisfaites. Cette résistance est donc constructive. Ce type de résistance est organisé au travers d'organisations telles que les associations ou les collectifs d'habitants.

Au sein de ces organisations de luttes ou de revendications, les pratiques futures, les usages, les représentations, sont discutés. Selon Micoud (2000, p. 61), les mobilisations des habitants sur des thématiques de proximité initiées par le projet urbain sont l'occasion pour les habitants de prendre conscience du fonctionnement de l'appareil politico-administratif et d'envisager leur stratégie d'actions. Dans ce sens, les idées se confrontent pour laisser place à des revendications communes qui nourrissent la position de résistance. Ces attentes sont formulées de façon stratégique à travers différentes formes de communication à l'occasion de réunions publiques, dans la presse écrite, à la radio, à la télé, ou encore dans des manifestations sur des lieux publics. La motivation première est de porter la parole des habitants auprès des décideurs et des conducteurs de projets pour les inciter à prendre en compte leurs représentations. C'est à ce moment que la conduite de projet doit se montrer assez souple pour être à l'écoute afin de substituer la résistance par la réceptivité. Cette transformation de positionnement qui s'opère chez les habitants relève donc d'une volonté politique et opérationnelle.

L'ajustement de l'action publique pour favoriser la réceptivité nécessite d'abord de travailler sur les fondements de la résistance des habitants. Il implique une connaissance des représentations des habitants et donc une proximité avec les habitants en amont de la conception des projets. En d'autres termes, nous formulons l'idée de placer les habitants au sein des décisions génératrices d'actions qui auront un impact immédiat sur leurs représentations sociales.

La négation de la réceptivité peut se manifester par une résistance qui, comme nous l'avons évoqué, se situe dans le refus du changement. Par rapport à nos dimensions de la réceptivité⁴, la résistance questionne l'intention d'usage. Selon Giroud (2009, p.78), « *l'intérêt d'utiliser la notion de résistance selon cette lecture est justement de prendre conscience du pouvoir de la non intentionnalité dans le façonnement des lieux et des territoires. Cela amène en outre à ne pas sous estimer les effets des pratiques ordinaires sur la création de représentations sociales et d'images territoriales et donc sur les conséquences potentielles de ces représentations quant aux projets d'autres acteurs, qu'ils soient représentants politiques ou économiques, ou habitants (en termes de projets résidentiels, de pratiques quotidiennes)* ».

Cette situation montre que la résistance peut se révéler être un refus des habitants de modifier leurs habitudes et de devoir s'approprier de nouveaux objets. Car

⁴ Dimensions de la réceptivité : utilité, utilisabilité et intention d'usage.

la résistance est le degré zéro de la réceptivité. Sa dimension spontanée et individuelle engendre une diversité des motivations de la résistance et rend plus complexe son traitement. Cette compréhension de la résistance invite à pousser l'analyse plus loin en s'élargissant sur le champ des conditions de la réceptivité habitante.

Conclusion chapitre 3

Dans ce chapitre 3, nous avons exposé les raisons pour lesquelles les pratiques de conduite de projet de rénovation urbaine dans les quartiers d'habitat social étaient peu inscrites dans la conception de la réceptivité habitante. Nous avons répondu à notre troisième question de recherche sur les effets de la réceptivité habitante dans la conduite de projet.

En effet, nous constatons que dès la formalisation des projets au niveau décisionnel local et national, les habitants sont écartés dans le débat qui aboutit au conventionnement du projet. Cette phase de conventionnement acte la perspective pratique de spatialisation des orientations définies de manière technocratique. Nous pouvons souligner néanmoins que les projets retenus portent sur des territoires dits de géographie prioritaire. Ces territoires ont fait l'objet d'un diagnostic territorial qui justifie la nécessité d'intervention. Mais, nous retenons que le portage du projet auprès de l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine reste politique. Les habitants ne sont que des spectateurs.

Ainsi, pour mieux appréhender la place des habitants, nous avons identifié les cinq phases qui rythment la conduite d'un projet de rénovation urbaine. Nous constatons ainsi que durant la phase 1, de définition politique du projet par la municipalité en vue de demander le conventionnement de l'ANRU, les habitants ne sont pas au courant des décisions. Une consultation clandestine menée par la maîtrise d'ouvrage permet de remonter des réalités de terrain. La réceptivité durant cette phase n'est pas une question à l'ordre du jour.

Pendant la phase 2, de signature de la convention, nous assistons à une mise en scène de ce moment sur le terrain. A ce moment, les habitants sont mis au fait du projet qui va bouleverser leur cadre de vie. Du point de vue de la réceptivité, les habitants sont divisés. Certains s'inscrivent dans un rapport d'intérêt et de curiosité pendant que d'autres se situent dans la résistance.

La phase 3, d'ajustement du projet, est l'occasion de contenir les résistances en prenant en compte les remarques populaires pour redéfinir le projet. La réunion publique doit ainsi aider à prendre ces paroles habitantes qui renseignent sur nos dimensions de la réceptivité (l'utilité, l'utilisabilité et l'intention d'usage). L'expérience montre que la concertation dans le cadre de la réunion publique s'apparente à de

l'information et de la consultation. La prise en compte des remarques des habitants a tendance à modifier profondément le projet initial. Cette situation atteste de la divergence des représentations entre les habitants et les décideurs. De ce fait, la prise en compte des attentes habitantes reste insuffisante. Au moment de la phase 4, celle des travaux, les désagréments occasionnés par les chantiers ont tendance à dégrader la réceptivité habitante. Et enfin, dans la phase 5, la livraison, la réceptivité habitante reste incertaine. Cette incertitude fait résonance avec celle de la phase 2 au cours de laquelle le projet a été dévoilé aux habitants.

Le formalisme qui caractérise la conduite de projet des opérations de rénovation urbaine, contrainte par un planning opérationnel et financier (appel de fonds à travers les subventions de l'ANRU) laisse peu de place à la réceptivité et beaucoup de place à la résistance habitante.

La résistance habitante n'est autre que le degré zéro de la réceptivité habitante. La question de la perspective opérationnelle de la réceptivité devient plus qu'une nécessité, un impératif.

Conclusion partie I

Les trois chapitres de la première partie de cette thèse constituent l'état des connaissances théoriques sur la réceptivité habitante et son rapport à l'urbanisme dans les quartiers d'habitat social. Nous avons apporté des réponses à nos questions de recherche pour poser les bases de notre approche méthodologique et montrer l'impératif de prise en compte de la réceptivité habitante et la démarche de mesure de celle-ci dans la conduite de projet de rénovation urbaine.

Questionnements issus de l'état des connaissances théoriques :

1. Quelles sont les caractéristiques de la réceptivité habitante ?

Les représentations territoriales des habitants influencent leur réceptivité au changement qui s'opère dans leur cadre de vie.

Les pratiques des professionnels de l'urbanisme dans leur prise en compte des attentes habitantes conditionnent la réceptivité des habitants.

La réceptivité habitante questionne le rapport affectif à l'espace et le comportement réceptif.

Les représentations sociales et le rapport affectif à l'espace permettent de définir les trois dimensions majeures de la réceptivité habitante : l'utilité, l'utilisabilité et l'intention d'usage.

2. Quelle est l'intégration de la réceptivité, ses caractéristiques dans la politique de la ville dans les quartiers d'habitat social ?

La construction de l'habitat social au prisme de l'urgence sociale a inhibé les attentes habitantes depuis l'avènement de l'habitat ouvrier jusqu'à la promotion des grands ensembles.

Aujourd'hui, avec la politique de la ville pour enrayer les difficultés rencontrées par ces quartiers, nous assistons à une résilience des attentes habitantes. L'impératif d'accorder une plus grande place aux habitants par l'approche de la réceptivité habitante est au centre de la conduite de projet.

3. Quels sont les effets de la réceptivité habitante dans une perspective pratique, celle de la conduite de projet ?

La reconnaissance théorique de la nécessité de prise en compte des habitants est un fait. Mais face au formalisme qui caractérise la conduite de projet de rénovation urbaine à travers le planning opérationnel et financier laisse une place insuffisante aux habitants.

La résistance habitante s'érige comme une épée de Damoclès au-dessus de la conduite de projet de rénovation urbaine dans les quartiers d'habitat social.

La mise en place d'un outil opérationnel d'intégration de la réceptivité habitante dans la conduite de projet sonne comme un impératif.

Cette première partie nous a permis d'élaborer un cadre conceptuel de la question de la réceptivité habitante dans les pratiques d'urbanisme. Ce cadre structurant amène à poursuivre notre travail sur le terrain dans une double approche. L'analyse de contenu et la démarche exploratoire doivent aboutir à la réalisation d'un outil d'intégration de la réceptivité habitante dans la conduite de projet (dans les quartiers d'habitat social).

Partie II - La réceptivité habitante de l'urbanisme des quartiers d'habitat social, une quête méthodologique à travers la rénovation urbaine Saint-Barthélemy III Picon-Busserine à Marseille

Introduction partie II

Dans la première partie de notre recherche, la revue de littérature et notre expérience professionnelle ont permis de construire un cadre conceptuel. Nous nous appuyons sur ce cadre pour remettre en question la conduite de projet d'habitat social sous l'angle de la réceptivité habitante. Nous abordons cette deuxième partie de nos travaux en définissant, dans un chapitre 4, la méthodologie générale de la recherche, le terrain et la sélection des méthodes et des données d'analyse.

Nous profitons de l'introduction de la partie pour faire un petit détour historique sur la ville de Marseille. Dans le développement du chapitre 4, nous revenons sur le terrain de notre recherche.

Marseille, chef-lieu du département des Bouches-du-Rhône et de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur, se situe au sud-est de la France. Elle est fondée vers -600 av. J-C par des Grecs de Phocée dans la calanque du Lacydon qui correspond à l'emplacement actuel du Vieux Port. Peuple marchant, les phocéens sont originaires d'une ancienne cité grecque d'Asie mineure sur la côte de la mer Egée, précisément dans le golfe de Smyrne en Turquie.

A l'origine elle s'appelait *Μασσαλία* (Massalia). C'est la deuxième ville de France avec ses 850 636 habitants (INSEE, 2011) ; et depuis 2000, la première commune de la communauté urbaine de Marseille qui totalise 1 039 739 habitants (INSEE, 2011). Ainsi fait-elle partie de la troisième aire urbaine après Paris et Lyon.

Son territoire est enserré, sous la forme d'un amphithéâtre, par plusieurs montagnes (Marseilleveyre ou les calanques au sud, la Côte Bleue au nord vers l'Estaque, la montagne de l'Etoile et du Garlaban au nord-est) et la mer à l'ouest. Le territoire naturel inconstructible concerne près de la moitié de la superficie communale (240 km²).

Le développement industriel du 19^{ème} siècle a transformé le paysage urbain de Marseille. Durant cette période, Marseille a accueilli des vagues d'immigration : des italiens, des grecs, des russes en 1917, des arméniens en 1915 et 1923, des espagnols en 1936, des maghrébines à l'entre-deux-guerres, des africains en 1945 et les Français d'Algérie en 1962.

Les populations des ses vagues successives d'immigration se sont concentrées, en grande partie, dans les quartiers nord de la ville. Le tissu urbain de ces quartiers est fait de logements collectifs dits de grands ensembles construits dans les années 1960 et 1970.

L'histoire économique de la ville a toujours favorisé le développement de l'emploi industriel sous le double effet du dynamisme portuaire et de la création de zones d'activités économiques, souvent en lien avec le port. Avec la globalisation de l'économie, des mutations extérieures apparaissent en fonction de la fluctuation du marché économique mondiale. Les villes et les ports ont ainsi évolué et leurs rapports ont changé de nature. Une grande partie des activités portuaires s'est délocalisée hors du territoire urbain. Pour Marseille, le trafic de masse a été relégué à Fos. Les anciennes installations portuaires localisées au cœur de la ville ont été progressivement abandonnées. Sur le plan économique, l'une des répercussions des mutations de l'industrie portuaire a été la baisse considérable des emplois ouvriers.

La crise industrielle, notamment de l'industrie portuaire a affaibli la ville dans sa structure sociale et modifié son paysage urbain. Aujourd'hui, même si Marseille mise sur une réhabilitation de son image, son tissu social demeure problématique (Sassen, 1996). Selon Sassen, les transformations urbaines se lisent désormais, non plus à travers le spectre de la « moyennisation », mais de la « polarisation sociale », dans le sens de la persistance de la précarité. Les quartiers nord de Marseille ont été fortement affectés et constituent les marqueurs physiques de cette précarité. Dans le chapitre 4, nous entrons dans le détail des caractéristiques de notre terrain de recherche.

Nous aborderons ensuite, dans un chapitre 5, l'analyse de contenu, la discussion et les implications pratiques.

La seconde partie de nos travaux ambitionne de répondre à deux questions principales qui s'inscrivent à la fois dans la dimension sociale de l'urbanisme et les modalités de conduite de projet. Ces questions sont les suivantes :

Quelle est la place des habitants dans la conduite de projet d'habitat social ?

Comment opérer la prise en compte de la réceptivité habitante dans les pratiques d'urbanisme ?

La première partie a permis déjà de répondre en partie à la première question. L'urbanisme des quartiers d'habitat social ne s'inscrit pas pour l'instant dans une

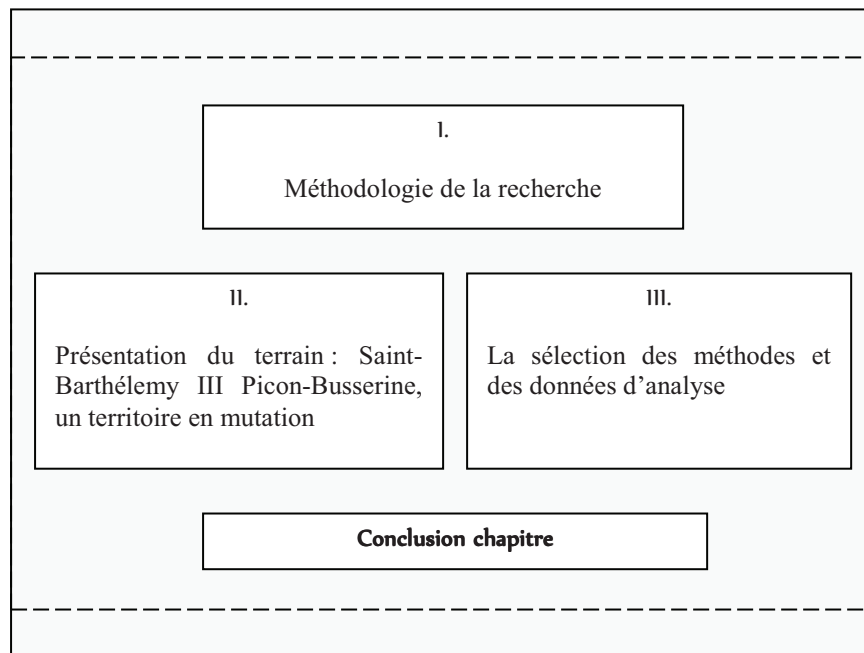
démarche de prise en compte de la réceptivité habitante. Pour une meilleure considération des habitants en tant qu'acteurs proactifs du changement de leur carte de vie, nous avons investi le concept de réceptivité pour l'appliquer à la dimension sociale de l'aménagement.

Cette prise de position nous amène, dans le chapitre 5, à définir un outil de mesure et de d'optimisation de la réceptivité habitante dans les projets d'habitat social.

Cette nouvelle approche de l'aménagement de l'espace s'inscrit dans la continuité des études sociales et urbaines questionnant les relations entre l'homme et son environnement.

A la croisée des interactions entre l'homme et son environnement, les études socio-urbaines ont investi le champ des méthodes d'analyse des dynamiques socio-spatiales. Nous ne reviendrons pas sur les essais méthodologiques qui ont rythmé l'histoire de la sociologie urbaine ou de la géographie. Cependant, grâce à cet acquis méthodologique à travers l'observation, l'enquête de terrain, les entretiens, nous avons pu améliorer notre analyse de contenu pour mieux comprendre les relations entre les habitants et le projet dans le quartier Saint-Barthélemy III Picon-Busserine.

Chapitre 4. Matériels et méthodes : la réceptivité habitante de l'urbanisme, une analyse lexicale multidimensionnelle



Introduction chapitre 4

Dans ce chapitre 4 de la thèse dédié à la méthodologie de la recherche, au terrain et à la sélection des méthodes et des données d'analyse, nous procédons en deux temps.

Dans un premier temps, nous déterminons la méthodologie de la recherche. Dans cette partie, nous définissons en premier le positionnement épistémologique de notre recherche. Ce positionnement se situe dans la diachronie ou l'historicité de la production du logement en France et précisément de l'habitat social. Ce rapport à l'histoire nous permet ainsi de mobiliser les connaissances utiles à l'appréhension de notre recherche sur la réceptivité habitante. En effet, la compréhension du rapport entre les habitants et le changement qui s'opère dans leur environnement interroge un passif en termes d'évolution du traitement politique de la question de l'habitat.

Ensuite, nous indiquons la stratégie de la recherche. Cette phase est essentielle pour fixer un cadre de mobilisation des données et d'analyse des contenus pour répondre à des objectifs précis.

Dans un second temps, nous présentons le terrain : le quartier Saint-Barthélemy III Picon-Busserine. Ce terrain permet d'observer la spatialisation de l'action publique territoriale à travers le projet de rénovation urbain. Aussi, il renseigne sur la réceptivité des habitants à travers les enquêtes que nous avons menées.

Enfin, nous terminons par la présentation des sélections des méthodes et des données d'analyse. La combinaison d'analyses statistiques textuelles a été retenue pour l'analyse de contenu grâce au logiciel IRAMUTEQ.

I. La méthodologie de la recherche

A. Positionnement épistémologique

Notre positionnement se situe dans une approche analytique de la politique de la ville. Nous allons ainsi nous attarder sur la nature des connaissances mobilisées. Ensuite insisterons sur les idées principales sur lesquelles nous nous appuierons pour structurer notre recherche.

Nous entendons par la dimension épistémologique par la mobilisation des connaissances sur un domaine à travers une réflexion scientifique. Le positionnement épistémologique renvoie donc à la nature même des connaissances sollicitées et leur place dans notre recherche.

1. La nécessité d'un positionnement épistémologique

Nos travaux s'intéressent à la politique de la ville dans son déploiement dans les quartiers d'habitat social. Autour de ces politiques et actions publiques, notre problématique de thèse est la suivante : quels sont les enjeux théorique et pratique de la réceptivité dans la rénovation des quartiers d'habitat social ?

L'épistémologie vient de la contraction de deux racines : épistémè qui renvoie à la connaissance théorique et au savoir, et logos qui signifie le langage, le discours rationnel et le jugement.

L'épistémologie se définit avant tout comme l'étude de la connaissance introduit par James Frederick Ferrier (1808-1864). Le terme a été employé pour la première fois en France par le philosophe Bertrand Russel (1872-1970). Nous retenons de l'approche française de l'épistémologie, une théorie de la connaissance scientifique qui traite de la nature, de la valeur et des limites de la connaissance humaine.

A ce titre, L. Soler affirmait : *«L'épistémologie vise fondamentalement à caractériser les sciences existantes, en vue de juger de leur valeur et notamment de décider si elles peuvent prétendre se rapprocher de l'idéal d'une connaissance certaine et authentique justifiée.»* (Introduction à l'épistémologie, 2000).

Notre positionnement diachronique nous permet de recourir à l'histoire pour comprendre les conditions de production des politiques et des actions politique jusqu'à leur réalisation. Ensuite, il s'en suit une phase d'analyse de limites pour entrevoir des pistes d'amélioration. L'approche diachronique s'intéresse à l'histoire et l'étude des évolutions. Appliquée à l'épistémologie au sens F. Demaizière (2007) - construction de la connaissance au niveau de chaque individu-, notre recherche orientée sur la réceptivité des habitants prend toute sa dimension.

Cette construction de l'épistémologie pour chaque individu justifie donc notre positionnement diachronique qui laisse présager de la complexité de l'histoire et de l'évolution des représentations sociales des habitants.

G. Bachelard (1936) nous invite à envisager la nécessité d'une rupture épistémologique pour passer d'une explication "toute prête" d'un phénomène, suscitée par divers conditionnements ou habitudes, à une compréhension qui s'appuie sur une théorie ou une approche scientifiques. Ce qui est difficile à comprendre dans la perspective de Bachelard, est le passage de la compréhension à l'acceptation. En référence à nos travaux, il est simple de comprendre la nécessité de réception des projets d'urbanisme par les habitants, mais il est plus complexe d'envisager la réceptivité, ou encore le chemin de la réception dans une dimension pratique.

Il importe donc de s'intéresser au chemin de la connaissance qui permet d'atteindre l'objectif de réceptivité des individus face à l'objet qui vient en injonction à leurs habitudes.

2. La nature des connaissances mobilisées

Le positionnement épistémologique est déterminant pour comprendre la nature des connaissances mobilisées pour les besoins de notre recherche. Selon le positionnement analytique voire diachronique, la réalité constatée des insuffisances de la politique de la ville dans le champ de l'acceptation sociale est construite dans le temps par les parties prenantes. A travers ce positionnement, la réalité est le résultat de l'évolution des représentations qui conditionnent la construction et la réalisation des politiques et des actions publiques ; mais aussi interfère sur les représentations habitantes. D'une part, la réalité des insuffisances renvoie à une dimension théorique de la connaissance à travers les politiques territoriales et d'autre part à une dimension

pratique, celle induite par les actions des instruments de la politique de la ville. Ces dimensions combinées agissent sur l'enjeu d'accès à l'acceptation sociale, celui de la réceptivité des habitants des quartiers d'habitat social. La prégnance de l'atteinte de la réceptivité dans le cadre de la politique de la ville, fort des deux dimensions soulevées, justifie le recours à l'histoire, et donc de notre positionnement diachronique.

La diachronie, de la contraction des terminologies grecques *dia* (à travers) et *khronos* (temps) est l'approche qui consiste à étudier les faits par leur évolution dans le temps. Dans cette perspective, les acteurs de la politique de la ville construisent les conditions de réalisation de leurs politiques par le biais de leurs instruments et donc par leurs actions. L'objectif est de comprendre les insuffisances de la politique de la ville et de saisir une réalité fruit d'un constat, celle de la difficile atteinte de l'acceptation sociale ; en d'autres termes la nécessité de reconnaissance de la réceptivité habitante. Autour de ce nouvel enjeu que représente l'atteinte de la réceptivité, nous aurons recours à une méthode exploratoire et qualitative. Cette méthode consistera à mesurer la réceptivité. Ainsi, nous aurons à collecter des données primaires et secondaires. Les données primaires s'attachent à recueillir à travers des entretiens, des informations auprès des habitants et des représentants des habitants, qui constituent les acteurs principaux de notre recherche. L'objectif est de saisir l'état de leurs représentations sur la réceptivité des projets d'urbanisme à travers la vérification de leur positionnement par rapport à des indicateurs que nous avons prédéfini. Notre attention se portera donc sur leur compréhension des actions de la politique de la ville, quant à leur utilité, leur « utilisabilité » et leur positionnement intentionnel en termes d'usage des pratiques induites de l'action publique territoriale au sein de leur environnement, de leur cadre de vie. Les données secondaires, tournées vers les acteurs institutionnels, permettent de confronter les représentations sur la réceptivité entre celles des habitants et celles des autres acteurs.

L'approche prédictive qui s'ajoute à la perspective diachronique pour rendre opérationnel notre recherche et mettre à disposition des porteurs de projets d'urbanisme les outils d'un management efficace des territoires.

B. La stratégie de recherche

Dans le cadre de nos travaux, nous allons procéder à la collecte et au traitement de données d'ordre qualitatif ; en d'autres termes, nous procéderons à une analyse lexicale du discours des parties prenantes autour des projets de rénovation urbaine dans les quartiers d'habitat social. Toutes les précautions sont prises pour que les données collectées soient les plus fiables possibles tout en respectant la clause de confidentialité des personnes interviewées. Dans cette partie consacrée à la méthodologie, notre démarche de recherche s'attache à des principes de simplicité, d'efficacité et d'objectivité pour saisir l'information essentielle pour vérifier nos hypothèses. Dans ce souci de fiabilité, deux types de données vont se confronter : des données théoriques secondaires des acteurs et des données issues du terrain. L'objectif est de vérifier tout décrochage entre la réalité et la théorie. Cette approche itérative est nécessaire pour donner du sens à notre recherche qui par essence questionne une réalité de terrain : la réceptivité, dans sa mesure.

Nous présenterons dans un premier temps l'architecture générale de la recherche, le choix des dimensions principales de la réceptivité retenue pour l'approche terrain dans une perspective d'étude combinatoire, la collecte des données qualitatives, le codage et les principes de confidentialité, de validité et de fiabilité de la thèse.

1. La structure de la recherche

La structure de la recherche met en évidence les principales phases qui rythment l'étude. Elle répond aux trois questions principales de notre recherche autour des caractéristiques de la réceptivité, de l'arbitrage de ses caractéristiques dans une perspective pratique et de leurs effets dans la conduite de projet d'urbanisme dans les quartiers d'habitat social.

La première étape de la recherche est consacrée à la revue de littérature. Cette phase était nécessaire pour forger un cadre conceptuel de notre recherche autour de notre sujet d'étude. Dans cette quête de cadrage théorique, trois questions de recherche (QR) ont guidé notre démarche à savoir :

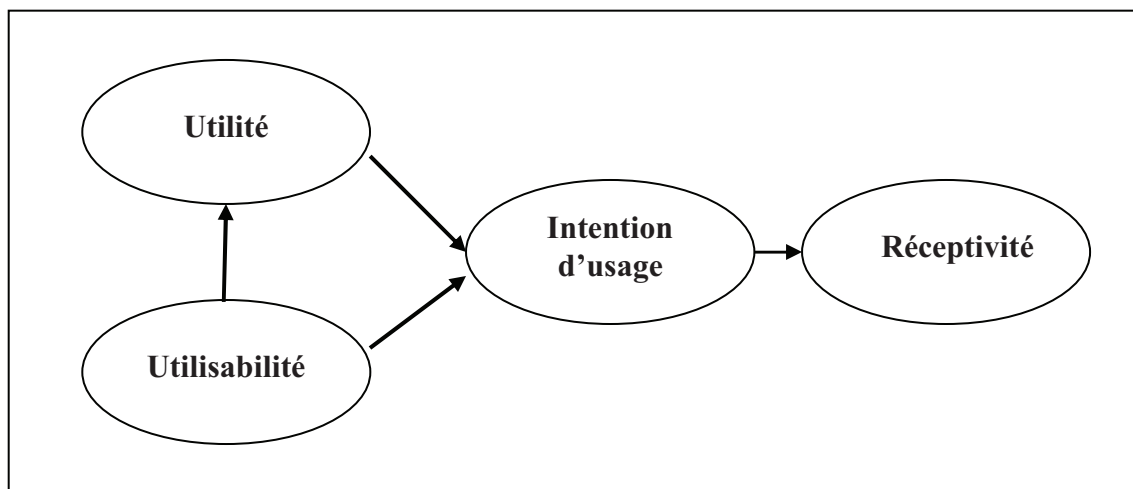
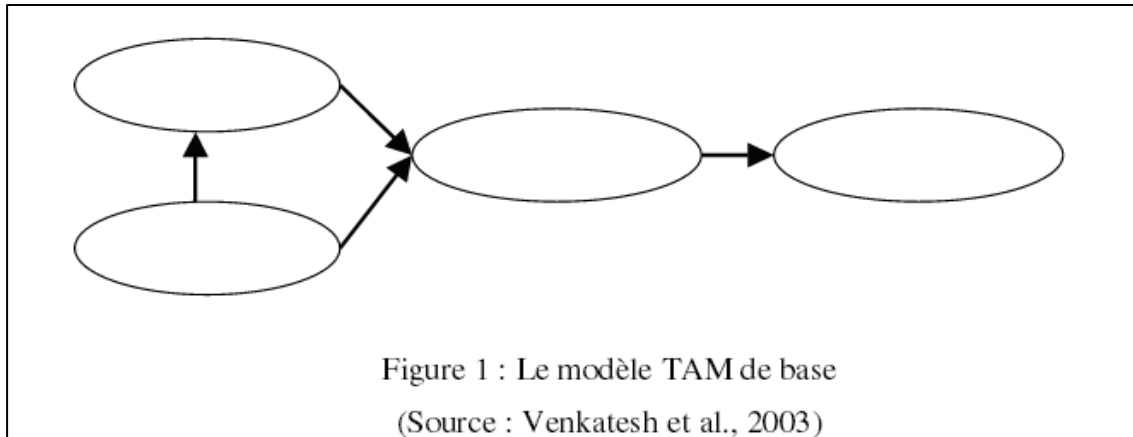
QR 1 - Quels sont les caractéristiques de la réceptivité des habitants ?

QR 2 - Quel intégration de la réceptivité habitante dans la politique de la vie ?

QR 3 - Quels effets de la réceptivité sur la conduite de projet ?

Au sortir de cette première étape de nature descriptive, qui nous a permis de présenter les fondements théorique et pratique de la réceptivité, de revisiter la politique de la ville par une approche instrumentale et interactive avec la notion de réceptivité, et de questionner la conduite de projet dans les quartiers d'habitat sociale à travers les projets de rénovation urbaine, nous allons poursuivre l'étude sur l'approche méthodologique. Notre positionnement épistémologique nous permet de justifier la nature des connaissances mobilisées dans la littérature et des questions à élucider grâce à notre méthode de recherche. Nous rappelons que notre méthode s'oriente vers une approche qualitative nous permettant essentiellement de comprendre les interactions des dimensions de la réceptivité habitante des nouvelles pratiques territoriales induites par les projet d'urbanisme notamment les projets de rénovation urbaine. La question implicite posée ici est celle de la mesure de la réceptivité habitante. L'urbanisme ou l'aménagement sont des disciplines qui sont générateurs de pratiques territoriales et interviennent sur les habitants, leurs habitudes, leurs représentations, leurs perceptions. Ces habitants sont des récepteurs qu'il convienne de faire adhérer aux propositions de nouvelles pratiques territoriales (NPT) d'où l'enjeu de la mesure de la réceptivité.

Dans cette deuxième étape, nous aller procéder à la démarche exploratoire qui vise à montrer la non prise en compte de la réceptivité habitante dans les projets d'habitat social et de poser les fondements d'une démarche de mesure celle-ci le long de la conduite de projet en référence à notre modèle intégré que nous définirons d'après le modèle de Venkatesh (2003).



2. La question de recherche

La question de recherche est une pièce maîtresse de notre étude. Elle permet de définir le sujet, l'objet et la problématique de recherche. Nous nous sommes tournés ainsi vers la politique de la ville particulièrement les projets de rénovation urbaine, producteurs de nouvelles pratiques territoriales qui viennent en injonction aux pratiques antérieures, aux habitudes, aux représentations des habitants des quartiers d'habitat social. La question de légitimité de l'action publique est ici soulevé ainsi que celle de la place d'usager (P. Loncle et A. Rouyer, 2004, pp. 133-154). Nous essayons de comprendre les facteurs qui influencent la réceptivité des habitants. Aussi cette connaissance permet le développement de politiques et d'actions publiques territoriales en phase avec les percepts de la réceptivité habitantes.

La question de recherche nous incite à la mobilisation de connaissances en rapport avec notre problématique : dans quelle mesure la réceptivité des projets

d'urbanisme par les habitants des quartiers d'habitat social est-elle intégrée dans la politique de la ville ? L'est-elle suffisamment ? Avec quels effets sur la conduite de projet ?

Ainsi, nous évitons tout éloignement à notre objet d'étude en termes d'observation ou de questionnement. Nous avons identifié trois questions de recherche : **QR1** : Quelles sont les caractéristiques de la réceptivité des habitants ? / **QR2** : Quelle intégration de la réceptivité, de ses caractéristiques, dans la politique de la ville dans les quartiers d'habitat social ? / **QR3** : Quels effets de la réceptivité habitante dans une perspective pratique, celle de la conduite de projet ?

II. Présentation du terrain : Saint-Barthélemy

III Picon-Busserine, un territoire en mutation

A. Le contexte territorial de la recherche : les caractéristiques géographiques et socio-économiques du quartier

1. Présentation du contexte géographique : Saint-Barthélemy III Picon-Busserine, une banlieue au cœur du territoire de l'ancienne Zone d'Urbanisation Prioritaire n°1

Le quartier Saint-Barthélemy III Picon-Busserine se situe sur le versant Sud de la chaîne de l'Etoile à Marseille. Le paysage est collinaire avec de petits vallons érodés d'orientation Nord. Notre site d'étude se trouve à l'Ouest d'une colline qui s'étend depuis le Merlan au Nord jusqu'à la limite Sud de notre quartier. Aussi, celui-ci est parcouru par deux talwegs dont l'un le long du boulevard Allende et l'autre de la rue Cade. Cette fracture topographique a été fortement accentuée par la réalisation du centre commercial le Merlan, du boulevard Allende et des voies ferrées.

Le terrain de notre recherche correspond au périmètre d'intervention de la rénovation urbaine. Ce territoire se situe dans un territoire plus élargi, celui de Saint-Barthélemy III –Picon-Busserine qui représente le cœur de la Zone Urbaine Sensible Saint-Barthélemy-Le Canet-La Delorme-La Paternelle, quartier prioritaire au titre du programme Borloo. Nous y comptons 2000 logements répartis entre deux bailleurs sociaux (HMP - 422 logements, le programme Saint-Barthélemy III et LOGIREM – 962 logements, les programmes Picon et Busserine -) et des copropriétés privées (616 logements). Aussi, autour de l'environnement immédiat, nous avons la présence d'équipements socio-éducatifs, culturels, culturels, sportifs et commerciaux.

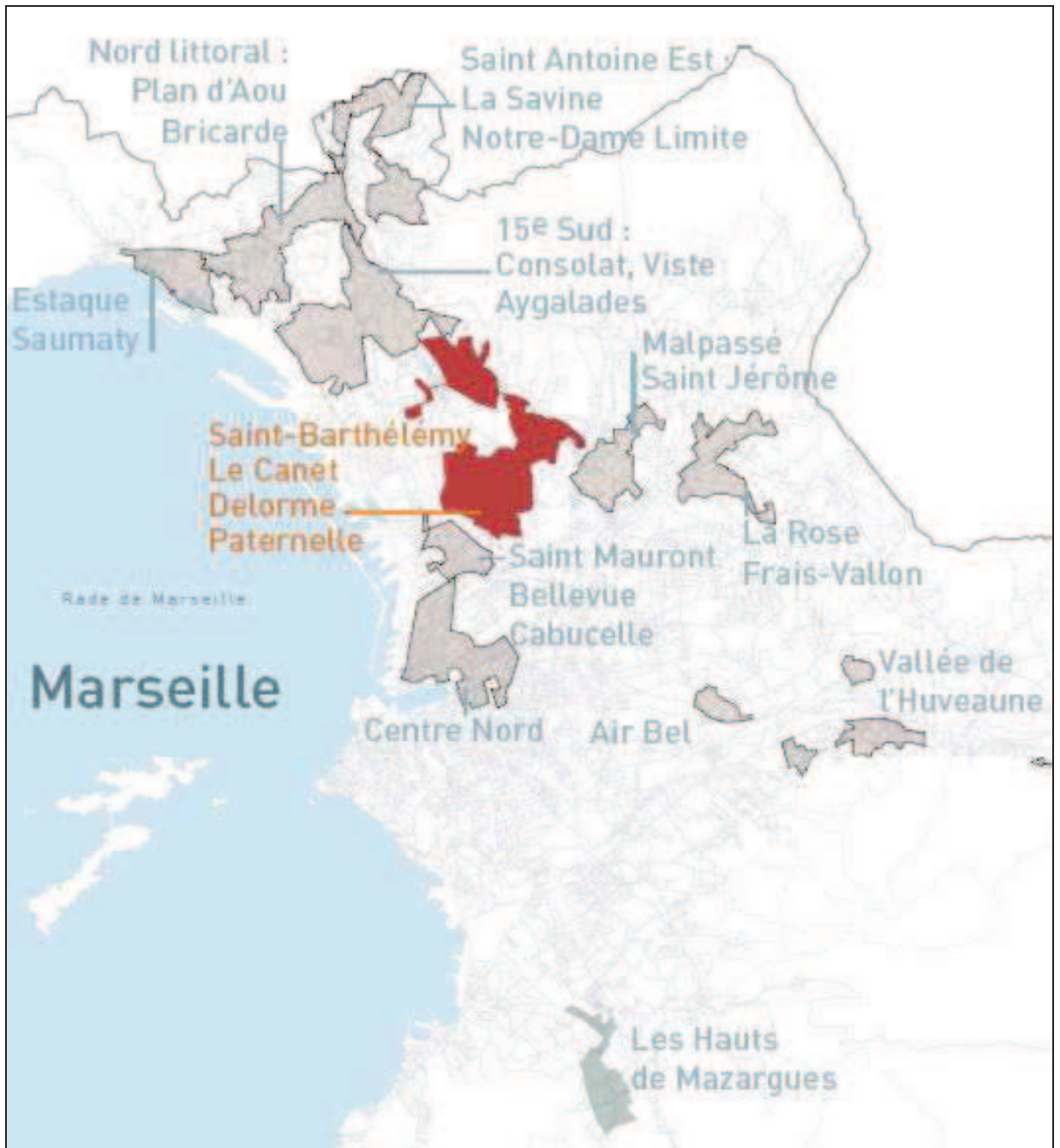


Figure 4.2. Zone d'Urbanisation Prioritaire n°1 (quartiers de Sainte-Marthe, Saint-Saint-Barthélemy, Le Merlan, Malpassé, dans les XIIIème et XIVème arrondissements) - source LOGIREM



Figure 4.3. Visualisation 3 D du quartier Saint-Barthélemy III Picon-Busserine (Source LOGIREM)

Le terrain de notre recherche correspond au périmètre d'intervention de la rénovation urbaine. Ce territoire se situe dans un territoire plus élargi, celui de Saint-Barthélemy III Picon-Busserine qui représente le cœur de la Zone Urbaine Sensible Saint-Barthélemy-Le Canet-La Delorme-La Paternelle, quartier prioritaire au titre du programme Borloo. Nous y comptons 2000 logements répartis entre deux bailleurs sociaux (HMP - 422 logements, le programme Saint-Barthélemy III et LOGIREM – 962 logements, les programmes Picon et Busserine -) et des copropriétés privées (616 logements). Aussi, autour de l'environnement immédiat, nous avons la présence d'équipements socio-éducatifs, culturels, culturels, sportifs et commerciaux.

Le quartier fait ainsi partie du secteur de « banlieue » dit Nord en référence à la fracture urbaine typiquement marseillaise Nord/Sud. Ce territoire appartient à l'ancienne Zone d'Urbanisation Prioritaire n°1 (quartiers de Sainte-Marthe, Saint-Barthélemy, Le Merlan, Malpassé, dans les XIIIème et XIVème arrondissements). La ZUP n°1 a été mise en place entre 1960 et 1975 pour résorber en lieu et place le plus vaste bidonville de Marseille. Le programme Picon-Busserine qui constitue notre focus territorial d'étude a été édifié en 1962 et représente 70% (962 logements) du parc locatif social du périmètre de l'opération de rénovation urbaine.

Le secteur Saint-Barthélemy III Picon-Busserine n'est pas conçu autour d'un ancien noyau villageois, comme nous pouvons le constater dans les quartiers marseillais typiques. Le tissu urbain a été créé dans l'urgence dans les années 1960 et présente à la fois des atouts mais aussi de sérieuses contraintes.

En termes d'**atouts**, nous pouvons citer :

- le positionnement géographique et stratégique de Saint-Barthélemy III Picon-Busserine à seulement quatre kilomètres de l'hyper centre marseillais, à mi-chemin entre le Pôle Technologique de Château-Gombert et la zone d'activités portuaires (où se déploient le Port Autonome de Marseille et le territoire d'Euroméditerranée) ;
- la forte présence d'équipements socio-éducatifs et de loisirs dont certains vont profiter de la dynamique du projet de renouvellement pour être modernisés et réhabilités ;

- la proximité de pôles de services et d'emplois d'échelle métropolitaine (Centre Urbain du Merlan, Marché d'Intérêt National des Arnavaux, Faculté des Sciences de Saint-Jérôme, Technopôle de Château Gombert, zone arrière portuaire) ;
- la proximité des axes autoroutiers (A7 et A55) qui relie rapidement le quartier au centre ville ;
- les disponibilités foncières à valoriser.

En termes de contraintes, nous pouvons citer :

- le caractère décousu du tissu urbain qui s'est construit dans l'urgence dans une logique purement fonctionnelle autour du principe constructif de barres et de tours. Ces ensembles deviennent dans le temps assez problématiques en matière de gestion et confort pour les habitants, tout comme le cadre de vie.
- l'absence de maillage (voiries) transversal interne qui rend difficile le lien avec le tissu urbain environnant ;
- la topographie très contrastée complexifiant les projets d'aménagements ;
- la présence de la voie ferrée TER d'Aix-Marseille qui crée une rupture paysagère et renforce le sentiment d'enclavement ;
- la présence de nombreux non-lieux, des espaces sans réelles destinations en termes de pratiques et d'usages urbains ; enfin un réseau de transport en commun non satisfaisant.

2. La structure sociodémographique et les profils des habitants de Saint-Barthélemy III Picon-Busserine (Marseille) : une population au prisme du vieillissement

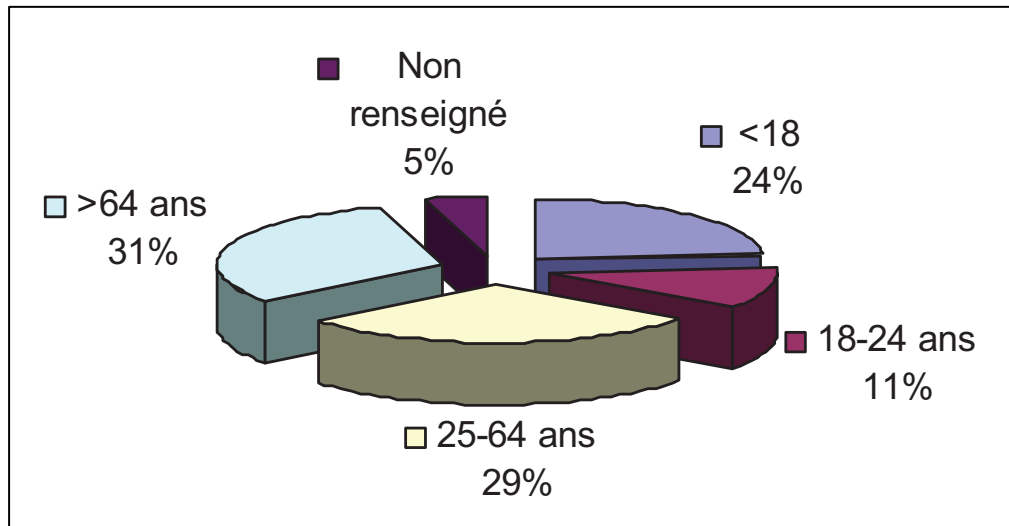


Figure 4.4. Structure par âge du parc social du bailleur LOGIREM en 2012 (source : LOGIREM)

L'étude de l'occupation sociale du quartier Saint-Barthélemy III Picon-Busserine (périmètre du projet de rénovation urbaine) a été effectuée sur la base d'un échantillon de 70% du parc immobilier en 2012 correspondant au parc immobilier du bailleur LOGIREM. Cette proportion nous permet de formuler des résultats représentatifs à l'échelle du quartier. Sur cette base de 2231 personnes, soit 960 logements, nous constatons une tendance vers le vieillissement de la population du quartier à travers une forte représentation des personnes âgées (≥ 64 ans) soit 31% de notre échantillon, près de 1 personne sur 3. Cette population captive âgée correspond à la population entrante dans le patrimoine des bailleurs au début de l'histoire des grands ensembles dans les quartiers Nord de Marseille au courant des années 1960. Si nous prenons l'ancienneté du parc locatif social de LOGIREM (70%), l'ancienneté est de 15 ans. Cette population vieillissante dont les enfants ont quitté le foyer investit aujourd'hui des produits locatifs qui ne sont plus adaptés aux cellules familiales. Nous constatons une nette avancée de la sous-occupation des logements (90 logements sur 960 dans le patrimoine LOGIREM). Aussi, nous notons une part importante de jeunes de moins de 18 ans (24% sur un échantillon de 70% du parc social) qui se justifie par la forte présence de familles avec des enfants (45% des ménages sur un échantillon de 777 ménages). Ces familles expliquent le fait de la sur-occupation des logements (100

logements sur 962 en 2012 chez LOGIREM - Picon-Busserine). Finalement, la part des jeunes entre 18 et 24 ans est relativement faible. L'explication se trouve dans le fait que les jeunes dans ces quartiers profitent des petits loyers pour entrer dans le parcours résidentiel. Une fois qu'ils peuvent sortir de cet environnement, ils quittent le quartier, d'où le fort taux de rotation (96 départs sur 962 logements par an soit 10% au moment où la moyenne annuelle de LOGIREM se situe à 7,7%)

En analysant les ménages de notre échantillon (777), nous constatons que 47% des ménages ont des enfants. Ainsi, les infrastructures socio-éducatives, culturelles ou sportives sont d'une grande nécessité. Aussi, il est important de mettre l'accent sur la forte représentativité des familles monoparentales (22% de notre échantillon). Ces familles sont plus confrontées à la pauvreté car bénéficiant d'une seule source de revenus.

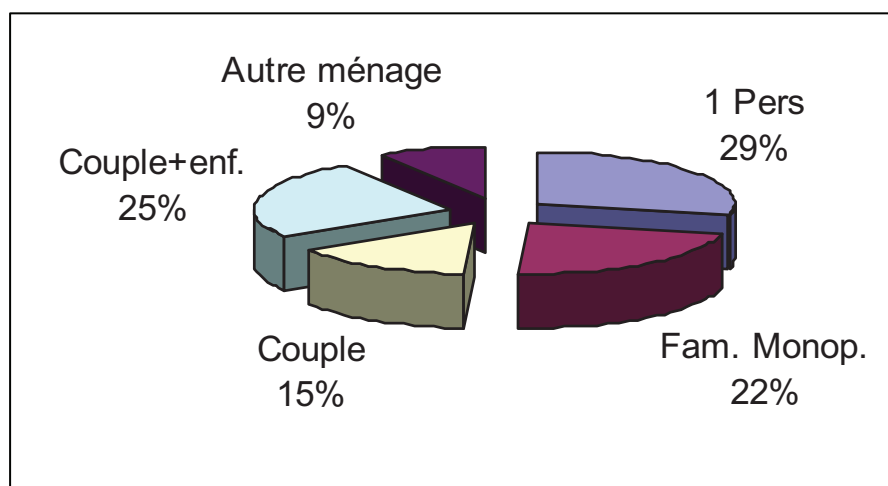


Figure 4.5. Types de ménages du parc social du bailleur LOGIREM en 2012 (source : LOGIREM)

3. Analyse socioéconomique : un quartier marqué par la pauvreté

L'Agence d'urbanisme de l'Agglomération Marseillaise (AGAM) et le Groupement d'Intérêt Public Grand Projet de Ville (actuelle Marseille Rénovation Urbaine) a mené une étude sur le quartier Saint-Barthélemy III Picon-Busserine, en 2006 dans la phase de définition du projet de rénovation urbaine. Cette étude montre un secteur, celui du périmètre du Contrat Urbain de Cohésion Sociale (CUCS)

correspondant au « Grand Saint-Barthélemy – Malpassé – Saint Jérôme », au prisme de la précarité.

Ce territoire compte 7664 habitants en 2006. Nous y constatons que :

- 37% des assurés bénéficient de la couverture médicale universelle contre 18 % à Marseille,
- 67% de la population appartient à un ménage à bas revenus au sens de la CAF contre 47% à Marseille,
- 27% des allocataires dépendent à 100% d'une prestation de la CAF en 2009 contre 23% à Marseille.

Cette précarité se vérifie en procédant à un focus sur les données patrimoniales de LOGIREM sur son parc Picon-Busserine, soit 30% de la population du territoire de la CUCS. En effet, parmi la population active (1072 personnes), 80% profitent des minima sociaux et APL (Aides personnalisées au logement) - (Source LOGIREM, 2012).

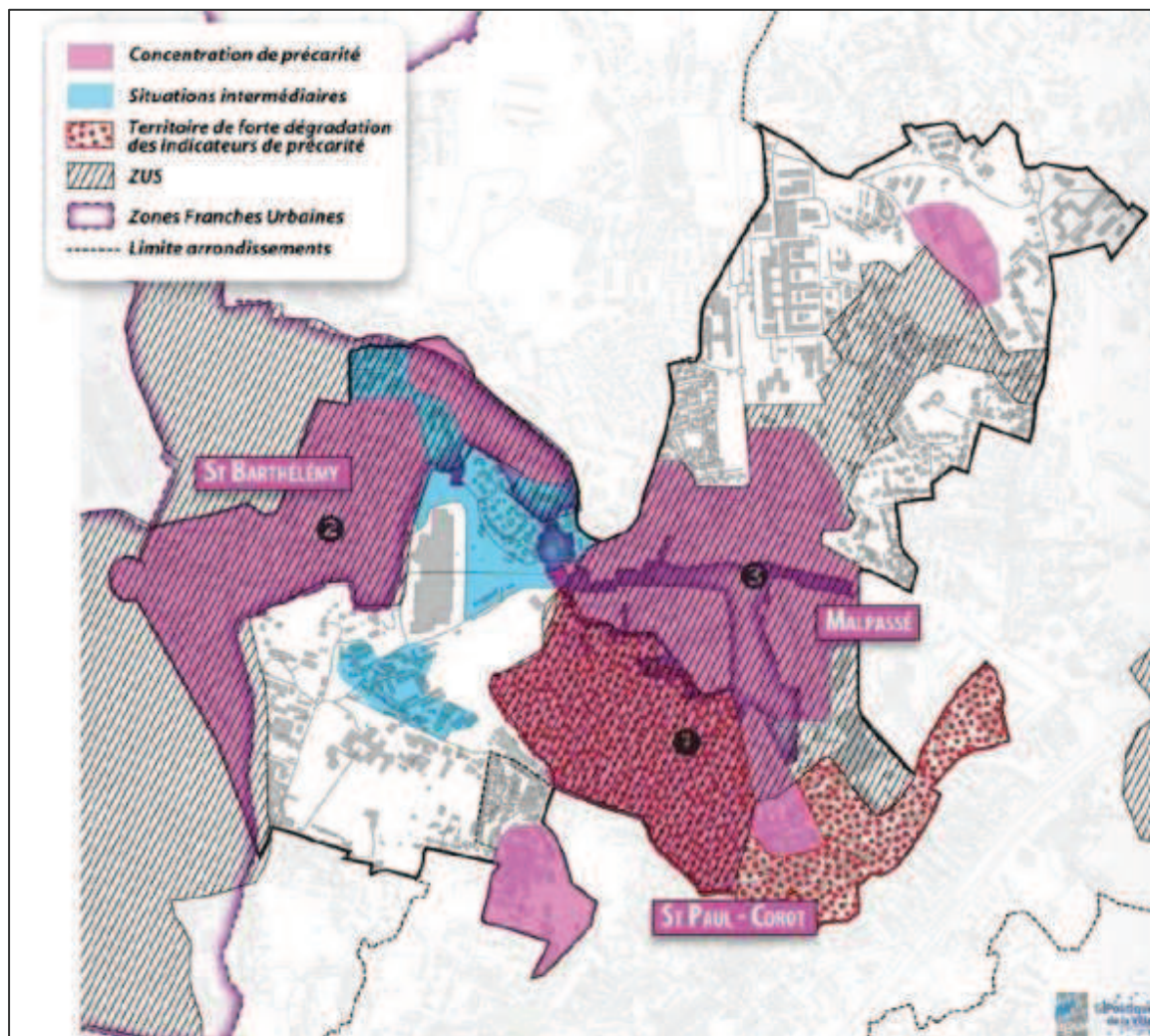


Figure 4.6. Les territoires de la précarité dans le CUCS du « Grand Saint-Barthélemy – Malpassé – Saint Jérôme » en 2006 (Source AGAM – Agence d'urbanisme de l'Agglomération Marseillaise)

La précarité se confirme également sur ce territoire du « Grand Saint-Barthélemy – Malpassé – Saint Jérôme » avec :

- 53% des personnes sans qualification contre 25% à Marseille,
- Taux d'emploi de 31% contre 54% à Marseille,
- Taux de chômage au sens du recensement 39% contre 18% pour Marseille.

4. Saint-Barthélemy III Picon-Busserine, un quartier au profil très social à l'épreuve des projets initiés par les bailleurs sociaux

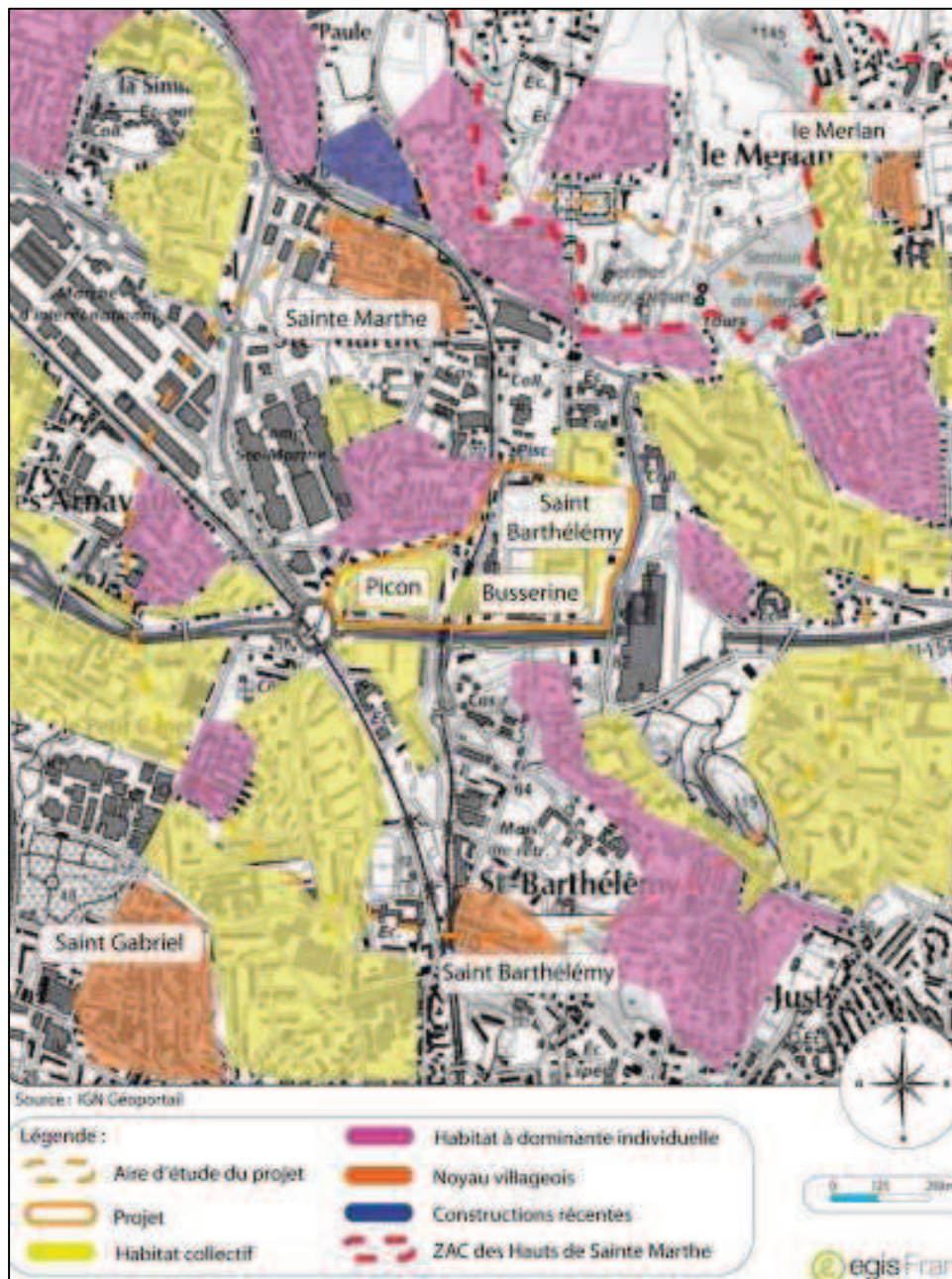


Figure 4.7. Typologie de l'habitat dans le Grand Saint-Barthélemy – Malpassé – Saint-Jérôme (Marseille) – (source Egis, 2013, p.66)

Les logements sociaux représentent plus de 70% des résidences principales sur le territoire du CUCS Grand Saint-Barthélemy – Malpassé – Saint-Jérôme contre environ 20% pour Marseille (Egis, 2013, p. 64).

Notre secteur d'étude est investi par deux bailleurs, LOGIREM et HMP. Le parc immobilier est constitué essentiellement d'habitat social, héritage de l'ancienne ZUP n°1, édifiée dans les années 1960.

Comme nous le constatons, le profil du quartier est très social avec près de 80% des ménages qui bénéficient de l'aide pour le logement.

Ce parc immobilier a connu plusieurs interventions successives par les bailleurs sociaux pour répondre à la situation de dégradation du bâti. Entre 1983 et 2004, le bailleur HMP a opéré à 5 tranches de réhabilitations sur son patrimoine. Le bailleur LOGIREM, quant à lui, a lancé 4 tranches de réhabilitation entre 1993 et 2001.

Face à la pression des habitants, ces actions sont entreprises par les bailleurs dans l'urgence à travers une intervention purement technique. Ainsi, la dimension est occultée. Il devient donc nécessaire d'envisager un projet plus global qui intègre la complexité des problématiques socio-économiques, urbaines et environnementales qui interrogent ce quartier.

Dans ce sens, le Grand Projet de Ville (GPV) en 2001, s'est investi d'une mission de réflexions stratégiques pour penser le projet « Saint-Barthélemy, Malpassé et Sainte-Marthe ».

Ces études ont conduit à la constitution du dossier ANRU (Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine) pour aboutir à un conventionnement signé en 2011.

Le projet ANRU Saint-Barthélemy Picon-Busserine se donne ainsi plusieurs ambitions : améliorer la qualité de vie des habitants à travers des interventions lourdes sur l'habitat et les équipements ; diversifier l'habitat, développer des pôles d'attractivités économiques autour de la gare de la place (Halte Picon-Busserine créée dans le cadre du projet de rénovation urbaine) ; opérer à une couture urbaine.

Cette approche globale à travers la rénovation urbaine vient bousculer les habitudes et les pratiques urbaines existantes des habitants.

B. La description du projet de rénovation urbain de Saint Barthélemy III Picon-Busserine

A travers l'analyse de la conduite de projet dans le quartier Saint-Barthélemy III Picon-Busserine à Marseille (14^{ème} arrondissement) en plein processus de rénovation urbaine, nous souhaitons questionner les modalités d'intervention du maître d'ouvrage et la participation habitante dans la mutation de leur cadre de vie.

Le projet de Picon-Busserine permet d'interroger la conduite de la rénovation urbaine et des rapports aux habitants.

Le périmètre de rénovation couvre 35 hectares correspondant à une partie de la ZUP n°1 créée dans les années 1960. Le secteur se compose d'équipements sociaux, sportifs, culturels, éducatifs, de commerces et 2000 logements répartis entre deux bailleurs sociaux, Habitat Marseille Provence (22%) et LOGIREM (48%) et des copropriétés privées.

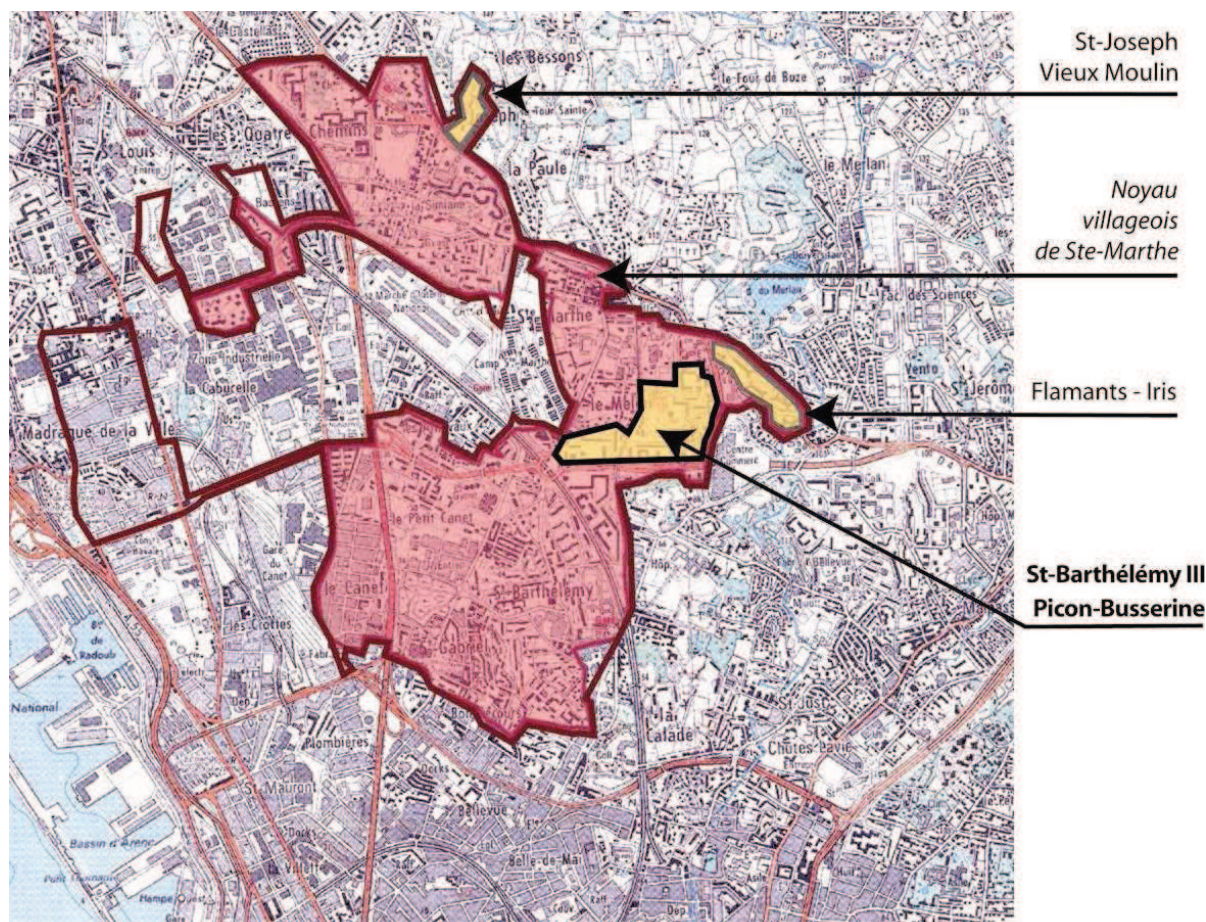


Figure 4.8. Localisation du périmètre du projet de rénovation urbaine Saint-Barthélemy III Picon-Busserine (source Ville de Marseille)

L'étude de l'urbaniste du maître d'ouvrage, la Ville de Marseille, montre que le site est aujourd'hui marqué par d'importants dysfonctionnements urbains, sociaux et économiques, dus en partie à l'isolement physique du quartier vis-à-vis de son environnement direct (Babel, 2011, p. 2). La direction du projet est confiée à une structure dédiée, la GIP (Groupement d'Intérêts Publics) du Grand Projet de Ville «Marseille-Septème».

La dégradation du bâti et des espaces publics, le défaut de maintenance des bâtiments et l'absence de structuration des espaces publics, renforcent le sentiment d'isolement.

La municipalité ambitionne de relier ce quartier au reste du territoire urbain en profitant de la dynamique de renouvellement accompagnant le projet de la rocade L2 et la couverture du boulevard Salvador Allende, principale infrastructure génératrice de l'isolement du quartier.

Les objectifs du projet rejoignent la conception classique de l'action urbaine (Lussault, 2009) dans l'ambition d'améliorer la qualité de vie du quartier ainsi que son attractivité. Pour répondre aux impératifs de la réorganisation du quartier, le projet se fixe de grandes orientations (Babel, 2011, p.2) :

- « en s'appuyant d'abord sur des pratiques et des usages existants
- en créant des connexions avec le reste de la commune marseillaise
- en proposant des espaces compréhensibles et hiérarchisés
- en soignant l'espace public et en précisant les domanialités
- en créant une mixité fonctionnelle et résidentielle sur la zone d'étude
- en renouvelant et en diversifiant le parc locatif
- en assurant une offre de logement dont les standards correspondent aux besoins des habitants
- en favorisant la mixité sociale dans le quartier
- en assurant l'intégration d'équipements de proximité
- en proposant des espaces de loisirs »

Encadré 4.1. Principes d'aménagement du quartier Saint-Barthélemy III Picon-Busserine (Babel, 2011)

Les intentions de la politique de rénovation urbaine transparaissent en ces termes selon l'étude de l'urbaniste Babel (2011) : «Désenclaver», «ouvrir», «relier»,

«joindre» ; Quatre points cardinaux, une vraie rue, une plaine des sports et un parc ludique sous la colline.

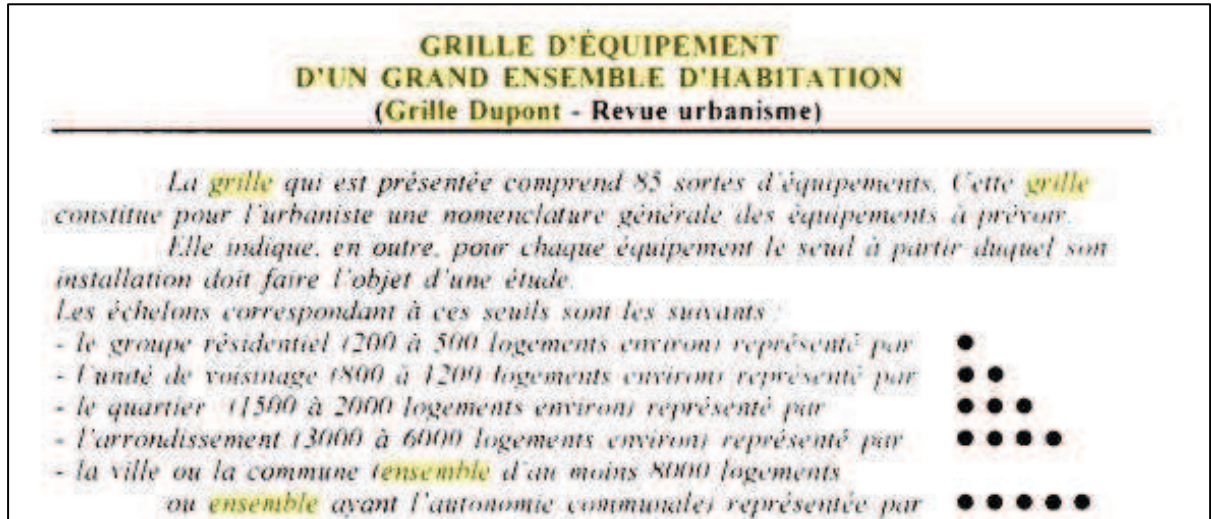
1. Approche compréhensive de l'orientation de la politique de la ville vers la rénovation urbaine à Saint-Barthélemy III Picon-Busserine

Notre terrain de mise en pratique de notre concept de réceptivité habitante a une histoire particulière, celle des quartiers nord de Marseille. Ces quartiers ont connu une urbanisation accélérée après la seconde Guerre Mondiale.

Nous assistons à l'émergence de projets ambitieux en termes de production de logements. La loi cadre de 1957⁵ a fixé ainsi la production de 300 000 logements par an au niveau national grâce à la standardisation et à l'industrialisation de la production. Au cours de l'année 1953, 100 000 logements ont été construits. Un nouveau outil opérationnel a été créé : la ZUP (zone à urbaniser en priorité). A Marseille, le rythme de production s'accélère au début des années 1960. Il passe de 3 328 logements par an en 1954 à 9000 logements en 1962 (Boudet, 2008, p.22).

Les quartiers nord de Marseille dont le Grand Saint Barthélémy (Picon Busserine), du fait de ses disponibilités foncières, a accueilli les opérations de logements sociaux les plus importantes. L'architecte Guillaume Gillet, Grand Prix de Rome, a établi en 1961 les plans de la ZUP n°1 dans les quartiers nord de Marseille. La grille Dupond a été appliquée dans le périmètre de la ZUS pour définir le niveau d'équipements à l'attention des habitants.

⁵ « La loi cadre du 7 août initie la politique des zones d'urbanisation prioritaire (ZUP). Pour la première fois, parallèlement à la création de logements, la création d'équipements publics est prévue. Un programme quinquennal de construction de logements HLM est mis en place dont l'objectif est de réaliser 300 000 logements par an » source : <http://www.vie-publique.fr>



Encadré 4.2. Grille Dupont, grille d'équipement d'un grand ensemble d'habitation (source : Colloque - A la recherche de la ville perdue - 13 et 14 octobre 1994, p.55)

Le programme Saint Barthélémy (Picon-Busserine), situé au centre de la ZUP n°1 est livré en partie en 1962 (Picon) et en totalité en 1969 (Boudet, 2008, p. 22). Ces cités ont été imaginées en 1958 dans le cadre du concours marseillais d'architecture, « les 4000 », lancé par le ministre de la reconstruction (Pierre Sudreau). Ce concours visait au relogement des populations d'îlots insalubres. Les cités de Saint Barthélémy, Picon et la Busserine ont été édifiées en lieu et place de l'un des plus grands bidonvilles de l'agglomération marseillaise.

Avec 1387 logements, ce programme constitue l'un des programmes de logements sociaux les plus conséquents des quartiers nord de Marseille.

A partir de 1962, la nouvelle urgence va être de loger les rapatriés d'Algérie. Picon Busserine ainsi que les autres cités de la ZUP n°1 (Lauriers -400 logements- ou encore les Cèdres -1155 logements-) seront les réceptacles de cette population.

Si l'Etat était au cœur de la reconstruction des grands ensembles de logements sociaux dans les années 1950-1960, il s'est également positionné comme un acteur incontournable du renouvellement urbain de ces secteurs qui ont rapidement connu toutes sortes de difficultés : dégradation du bâti, chômage, carence d'équipements et de commerces (...). La politique de la ville, est ainsi devenue le vecteur principal de projets de rénovation urbaine dans notre terrain d'étude.

Aujourd'hui, les années de politique de la ville laissent un paysage marqué par la juxtaposition de périmètre d'intervention (ZUS, ZFU, ZRU, territoire du GPV – Grand Projet de Ville - devenu MRU - Marseille Rénovation Urbaine).

Face à ce constat, le projet de renouvellement urbain de l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine, se veut être le dispositif le plus transversal de la politique de la ville.

2. Description de la rénovation urbaine de Saint-Barthélemy III Picon-Busserine

Le grand Saint Barthélémy a été inscrit dans la géographie prioritaire de la politique de la ville suite au constat d'importants dysfonctionnements urbains, sociaux et économiques. Au-delà de ces constats, s'ajoute une ségrégation spatiale engendrant une rupture du lien à la ville. Cette rupture est le fait des infrastructures de transports qui opèrent une réelle coupure urbaine.

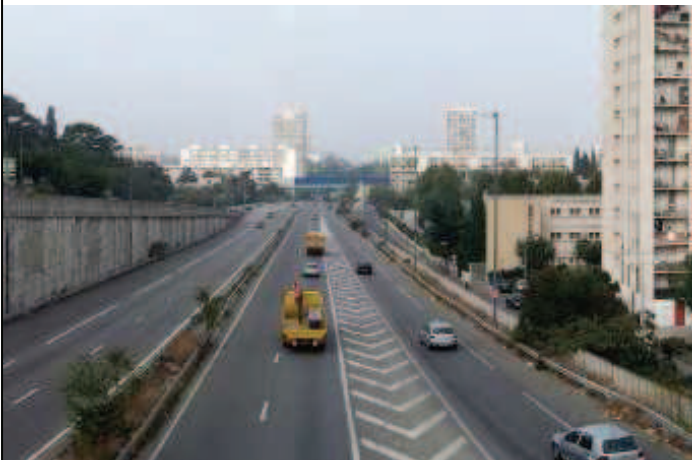
«Il y a des limites qui sont des blessures.»

Les réseaux de circulation et de transport ont littéralement «découpé» le vallon en quatre parties isolées les unes des autres par des barrières quasi infranchissables.

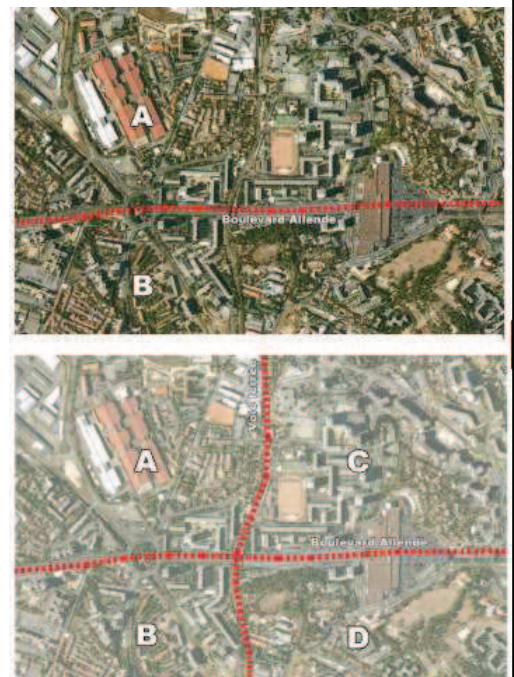
Du Nord au Sud, la voie ferrée, et d'Est en Ouest l'autoroute urbaine cisailent le paysage, enclavent le quartier, repoussent le piéton. Avec elles, le bruit, la pollution visuelle, l'inconfort du riverain.

Il y a bien la gare. Si proche du centre ville, mais si peu engageante pour le visiteur, qu'elle apparaît plus comme un délaissé qu'une porte d'entrée du quartier.

Des portes d'entrées, le quartier n'en n'a pas vraiment ; ou alors dérobées, ou bien sous un tunnel, ou encore par une passerelle, comme des pansements dérisoires sur les blessures du quartier ...



Source photos: Babel & Prado Architecture - Urbanisme



Encadré 4.3. La fracture urbaine générée par les infrastructures de transport (Voie ferrée – autoroute urbaine – Bd Allende) (source Babel & Prado Architecture-Urbanisme)

Préserver les pratiques et des usages existants	Rétablir le lien à la ville
Clarifier les domanialités	Assurer une meilleure gestion de l'espace public
Promouvoir la mixité fonctionnelle et résidentielle	Renouveler et diversifier le parc locatif
Satisfaire les demandes de logements des habitants	Favoriser la mixité sociale et création des lieux de sociabilité

Encadré 4.4. Les enjeux généraux du projet de renouvellement urbain à Saint-Barthélemy Picon Busserine (source LOGIREM)

Selon la convention de l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine, le projet de renouvellement se donne pour objectif à la fois d'apporter des solutions urbaines, sociales et économiques dans le cadre d'une approche globale de projet. Le principal objectif consiste à améliorer la qualité de vie du quartier et son attractivité.

Du point de vue du bureau d'étude, le groupement Babel – Atelier du Prado – Sogreah, le projet s'articule autour de trois idées répondant aux objectifs de revitalisation, de désenclavement et de valorisation des quartiers St Barthélémy-Picon-Busserine : hiérarchiser les parcours et pratiques urbaines, donner une identité au quartier, faire « disparaître » les traces de la L2. Trois idées qui se traduisent par trois formes urbaines structurantes :

- *Main Street*, ou l'expérience de la rue, avec la concentration sur un axe traversant le quartier d'est en ouest de commerces, d'équipements et de logements ;
- *Le quartier sportif*, ou le regroupement sur un axe nord / sud de terrains et d'équipements dédiés au sport ;
- *Le parc urbain* qui fait « descendre » la colline dans le quartier et relie Busserine, Picon et Font Vert.

Ce faisant, le projet s'inscrit dans la géographie de la colline et du vallon en prenant en compte l'hydrologie, la biodiversité et le monde végétal dans une perspective durable.

Main Street

Le long de Salvador Allende, puis de Mattei, devenue la rue principale du quartier, s'implantent équipements, commerces et activités sur un parcours qui va de la place Sainte Marthe à la place des cultures en passant par le parvis de la gare, l'école publique et l'entrée du Jardin des sports.

Au-delà de la symbolique d'une cité partagée, *Main Street* constitue la centralité du quartier. Des commerces, des locaux associatifs et des entrées d'immeubles redimensionnées occupent les rez-de-chaussée. La circulation automobile est maîtrisée mais réelle, il y a des arrêts de bus, du stationnement et des rythmes urbains scandés par les trains, les rythmes scolaires, les activités sportives, le commerce...

Le quartier sportif

Du nord au sud, le long d'un cours ombragé et d'une rue reliant le collège au nouveau parc sportif, s'implantent la piscine, le nouveau stade, les gymnases, les terrains de tennis, le boulodrome, le skate parc, les terrains de basket, de handball, le jardin des tout-petits.

L'axe du sport ouvre une perspective qui donne à percevoir une coulée verte dédiée au sport qui, partant du parc urbain couvrant la L2 descend dans le quartier et remonte vers le nord. C'est une promenade, un lieu de rencontres et d'activités, une nouvelle identité pour le quartier.

Le Parc urbain

Le parc urbain ignore les logiques routières et efface les traces de la L2 dans une nappe de verdure qui descend de la colline dans le quartier et relie naturellement Font Vert à Picon. Il est séquencé par les usages et les occupations : esplanade, jardins familiaux, parc sportif et jardins ludiques.

Au cœur de ces trois dispositifs s'organisent **des ensembles d'îlots désenclavés** par un réseau de voies plus intimes et résidentielles qui confèrent une porosité au quartier en multipliant ses entrées et en fluidifiant les parcours des voitures et des circulations douces.

Encadré 4.5. Les principes d'aménagement de la rénovation urbaine Saint-Barthélemy III Picon-Busserine (source LOGIREM)

Pour atteindre ces objectifs ci-dessus, l'ANRU s'est fixé, du point de vue opérationnel, de mener des opérations de démolition, reconstruction, réhabilitation et résidentialisation.

Dans ce contexte territorial, nous interrogeons la réceptivité habitante face aux changements qui s'opèrent.

III. La sélection des méthodes et des données d'analyse

La statistique textuelle s'applique à des corpus de données textuelles de nature varié tels que les entretiens, les rapports ou encore la presse écrite.

Notre corpus a fait l'objet d'une sélection rigoureuse en rapport avec notre objet de recherche. Nous avons ainsi retenu 17 documents. Parmi ces documents, 16 correspondent aux données secondaires. Le dernier document correspond quant à lui à la compilation des entretiens constitutifs de nos données primaires. Grâce au logiciel IRAMUTEQ, nous avons pu exploiter le contenu pour faire émerger des thématiques et des caractéristiques propres et communes.

L'intérêt majeur des méthodes de la statistique textuelle est de traiter les textes tels que les représentations sociales traduites sous forme écrite. Nous pouvons ainsi analyser des discours et des textes dans une perspective d'authenticité et de proximité avec les données brutes. La statistique textuelle permet ainsi d'objectiver et de synthétiser des informations qualitatives pour faire émerger une représentation commune et diverse à la fois (Garnier, Guérin-Pace, 2012, p 9).

A. La méthodologie, une combinaison d'analyses statistiques textuelles

Pour répondre à nos questions de recherche⁶, nous avons estimé nécessaire de mettre en œuvre des analyses quantitatives de données qualitatives. Pour ce faire, nous avons opté d'appliquer à nos données collectées les méthodes de la statistique textuelle (Garnier, Guérin-Pace, 2010). Elles sont préconisées quand le chercheur est confronté à une grande masse de données qu'il souhaite condenser, classer et structurer pour les rendre plus intelligibles (S. Hernandez, 2014, p 10). Ces méthodes répondent ainsi aux besoins des recherches à visée empirique et de ce fait entrent dans le champ de nos recherches.

⁶ Rappel : **QR1** : Quels sont les caractéristiques de la réceptivité des habitants ? **QR2** : Quel arbitrage entre ces caractéristiques dans une perspective pratique ? **QR3** : Quels effets de la réceptivité sur la conduite de projet ?

Nous cherchons ainsi à regrouper des objets en classes homogènes, de telle sorte que ceux à l'intérieur d'une même classe soient très semblables et ceux dans des classes différentes très dissemblables. Les analyses factorielles quant à elles, simplifient les données en mettant en exergue un petit nombre de facteurs généraux ou de dimensions clés. Ces méthodes s'appuient sur des calculs de fréquence statistiques (Donada, Mbengue, 2003, p. 374-375).

Toutes ces méthodes ont été ainsi appliqués par le biais du logiciel IRAMUTEQ (Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires). Nous avons réalisé des analyses factorielle des correspondances⁷, une classification hiérarchique descendante⁸, (appelée aussi méthode Alceste, cf. Reinert, 1983) et une analyse de similitudes.

B. La mobilisation de données primaires et secondaires et la création d'un corpus

Les données collectées sont en rapport avec nos questions de recherches, à savoir : **QR1** : Quels sont les caractéristiques de la réceptivité des habitants ? **QR2** : Quel arbitrage entre ces caractéristiques dans une perspective pratique ? **QR3** : Quels effets de la réceptivité sur la conduite de projet ?

Pour les besoins due traitement de ces données dans le logiciel IRAMUTEQ, des variables sont attribuées à chaque document retenu. Fort de nos objectifs attendus, nous avons attribué à chaque document quatre (4) variables : la source, la nature, le terrain d'étude et la date de production du document.

⁷ D'après B. Garnier et F.Guérin-Pace (2010), la représentation des études sous forme de graphiques appelés plans factoriels permet de visualiser la proximité des mots, les oppositions, les tendances, impossibles à discerner directement. Deux mots seront d'autant plus proches sur un plan factoriel que leurs contextes d'utilisation se ressemblent et d'autant plus éloignés qu'ils seront rarement utilisés ensemble (figure 5.19). Les cooccurrences de mots ainsi mises en évidences permettront au lecteur de repérer des thèmes et de visualiser des oppositions entre thèmes.

⁸ Cette technique a tété mise au point par Max Reinert (1983) pour traiter des tableaux logiques ou de présence/absence (codage en 0 ou 1) de grande dimension (de l'ordre de 10 000 lignes par 1 400 colonnes) comportant un grand nombre de 0. La technique est itérative : initialement toutes les unités textuelles sont regroupées en une seule classe ; à chaque étape, on fait ressortir les deux classes les plus différentes entre elles, en termes de vocabulaire. Le critère de décomposition s'appuie sur une mesure de KHI2 ; Cette analyse a pour objectif d'obtenir un classement des « phrases » du corpus étudié en fonction de la ressemblance ou de la dissemblance des mots dans ces « phrases » et d'ordonner les textes en cernant les homologues et les oppositions. L'arbre de classification qui en résulte donne une représentation schématique de la constitution des classes et de leur importance relative (figure 5.1) (Garnier, Guérin-Pace, 2010).

Chapitre 4. Matériels et méthodes : la réceptivité habitante de l'urbanisme, une analyse lexicale multidimensionnelle

Source (S)	Nature (Nat)	Terrain (Terr)	Titre	Date (Dat)
Premier Ministre (pm)	Rapport (rp)	Général (gen)	La participation des habitants : trois pistes pour rénover la politique de la ville	2012
Premier Ministre (pm)	Rapport (rp)	Général (gen)	Réforme de la politique de la ville/Loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine	2014
Ministre délégué chargé de la ville (mv)	Rapport (rp)	Général (gen)	Citoyenneté et pouvoir d'agir dans les quartiers populaires	2013
Ministre de l'Egalité des Territoires et du logement (metl)	Rapport (rp)	Général (gen)	Nouvelle politique de la ville, agir pour les habitants des les quartiers populaires	2013
Services déconcentrés de l'Etat (SDE)	Rapport (rp)	Général (gen)	Les acteurs déconcentrés	2013
Services déconcentrés de l'Etat (SDE)	Rapport (rp)	Général (gen)	Introduction à la politique de la ville	1999
L'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU)	Rapport (rp)	Général (gen)	Pour une participation effective des habitants aux projets de rénovation urbaine Proposition du Comité d'Evaluation et de Suivi de l'ANRU	2006
L'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU) - 2003	Rapport (rp)	Général (gen)	Sondage de satisfaction auprès des habitants des quartiers en cours de rénovation	2013
Lien social (Ls)	Presse (Press)	Général (gen)	Rénovation urbaine : l'illusoire participation des habitants	2014
Etudes de communication (EC)	Revue (Rev)	Général (gen)	Concertation et « figures de l'habitant » dans le discours des projets de rénovation urbaine	2008
Associations Institutionnels (Asso)	Rapport (rp)	Général (gen)	La politique de la ville en France : fondements, évolutions et enjeux ORIV	2009
Associations	Rapport (rp)	Général (gen)	La Politique de la Ville en quête de réforme	2014
Bailleurs (Bail)	Rapport (rp)	Général (gen)	Habiter mieux bien vivre ensemble USH	2014
Bailleurs (Bail)	Presse (Press)	Général (gen)	État des lieux des négociations entre LOGIREM, bailleur social et les associations CSF Busserine et CLCV Picon Busserine	2012
Habitants (Hab)	25 entretiens (Entr)	Terrain d'étude (Mars)	Mesure de la réceptivité	2013
Architectes(Archi)	Entretien (Entr)	Général (gen)	Jean Jacques Reymont (A) – architecte DPLG – exerce depuis 1968	2012
Architectes(Archi)	Entretien (Entr)	Général (gen)	Lucien Sambuco (A) – architecte-urbaniste – exerce depuis 1997	2012

Figure 4.9. Présentation de s données de l'analyse de contenu

Nous avons été attentifs à la représentativité de chaque acteur dans le corpus (2 documents par parties prenantes).

Conclusion chapitre 4

Dans ce chapitre, nous avons d'abord éclairci la méthodologie de la recherche. Cette étape est essentielle pour justifier la structuration de la recherche et la nature des données collectées pour poser les bases de notre cadre conceptuel et de l'analyse de contenu.

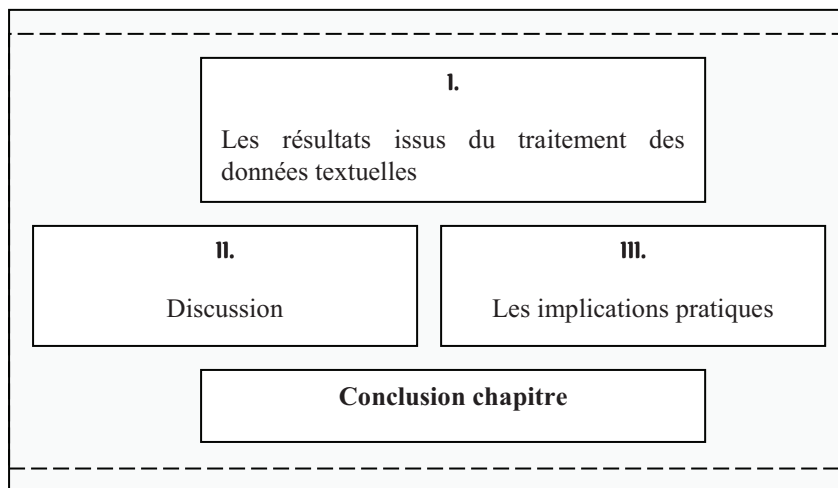
Ensuite, nous avons présenté le terrain de recherche. Nous constatons ainsi, que le choix du quartier Saint-Barthélemy III Picon-Busserine permet d'analyser un territoire complexe qui est à la convergence de plusieurs dynamiques. Une dynamique locale de renouveau d'un quartier de grands ensembles qui connaît des difficultés socio-économiques et urbaines d'ordre structurel ; et une dynamique à l'échelle métropolitaine avec la rocade L2. Cet ouvrage positionne le quartier dans une centralité métropolitaine.

En posant notre regard sur ce quartier, nous questionnons la réceptivité habitante dans un quartier au profil très social. Et ce quartier est d'autant plus intéressant à étudier du fait de l'articulation des enjeux, à plusieurs échelles spatiales, des projets qui s'y opèrent.

Enfin, avec le logiciel IRAMUTEQ, nous avons analysé nos données primaires constituées de 35 entretiens auprès des habitants sur le terrain et de 16 données textuelles issues des acteurs de la politique de la ville au niveau national, déconcentré et local (*figure 4.9*).

Dans le chapitre 5, nous analyserons et discuterons les résultats qui découlent de la combinaison des analyses statistiques textuelles.

Chapitre 5. Synthèse des résultats de l'analyse lexicale et démarche de mesure de la réceptivité habitante



Introduction chapitre 5

Dans le dernier chapitre de cette thèse, nous présentons les résultats de notre combinaison des analyses statistiques textuelles. Nous détaillons ainsi les résultats de l'analyse empirique et des données d'entretiens auprès des habitants.

Dans un premier temps, nous confirmons la sous-représentation des habitants dans la dimension opérationnelle de l'action publique territoriale dans les projets de rénovation urbaine.

Nous revenons plus précisément sur les enjeux de la démocratie participative, les instruments de l'action publique territoriale, la justification de la politique de la ville, la conduite de projet et enfin le diagnostic territorial. Ces thématiques correspondent aux cinq classes qui ressortent de notre analyse de contenu.

Dans un second temps, nous discutons des résultats de l'analyse de contenu pour comprendre dans quelle mesure la réceptivité habitante n'est pas abordée dans les pratiques de conduite de projet.

Enfin, nous terminons par des recommandations qui prendront la forme d'un outil opérationnel d'ancrage de la réceptivité habitante dans la conduite des projets d'habitat social.

I. Les résultats issus du traitement des données textuelles

Le corpus contient 116 330 occurrences (mots), 9 594 formes réduites (lemmatisées⁹) (8.25% des mots distincts), 4 350 Hapax¹⁰ (3.74% des occurrences – 45,3% des formes).

A. Les caractéristiques des cinq classes

A partir du logiciel IRAMUTEQ, nous avons réalisé une classification hiérarchique descendante (Reinert, 1983), avec 2 692 segments classés sur 3 244 (82,98%).

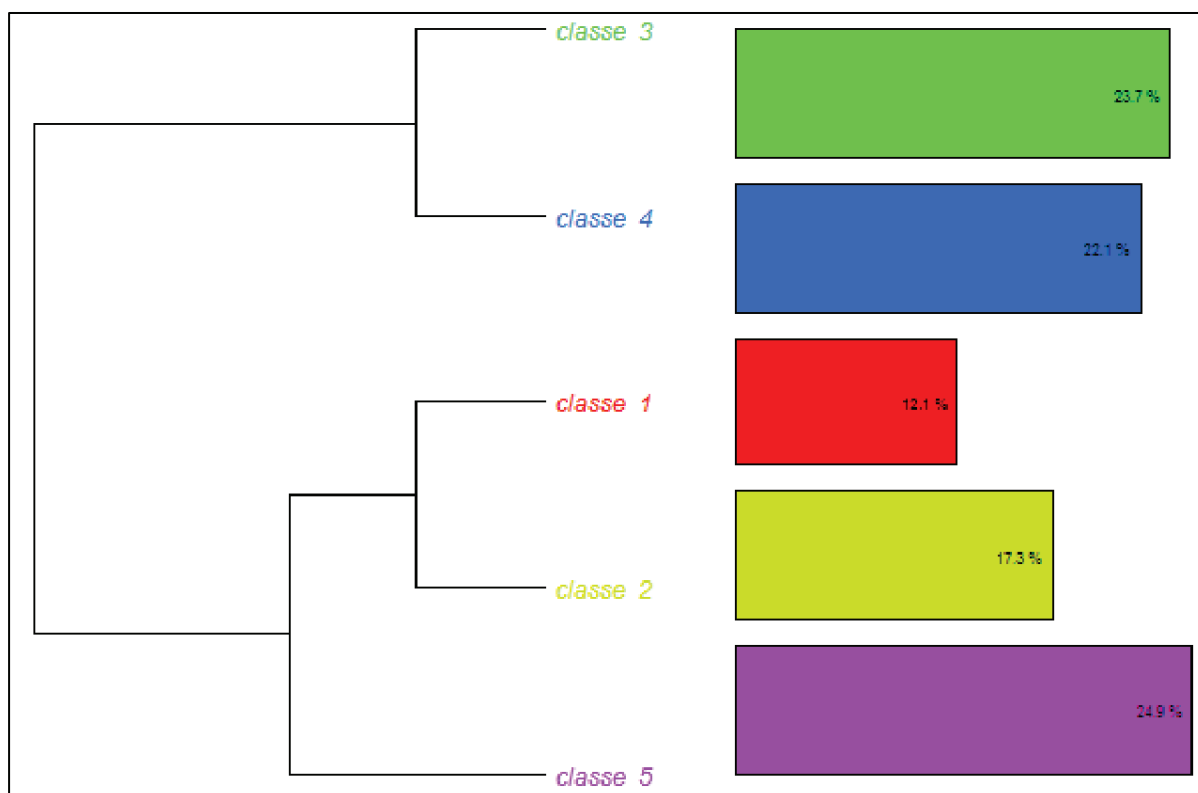


Figure 5.1. Résultats de la classification sous forme de dendrogramme : partition et indication de la taille des classes (exprimée en pourcentage du corpus classé) (auteur)

⁹ La lemmatisation du corpus désigne la phase consistant à éliminer les hapax (mots peu utilisés dont l'occurrence est de 1 dans le corpus) et les désinences (partie finale d'un mot qui marque le pluriel ou le genre) et les suffixes permettant ainsi de ramener les mots à leur racine. Cette étape permet de dénombrer les mots rencontrés dans le corpus et les formes significatives. Exemple dans notre corpus : quartiers 568 formes) et quartier (303 formes) ce qui nous donne après lemmatisation 871 formes pour quartier.

¹⁰ Mot apparaissant une seule fois dans le corpus.

Cinq classes significatives et homogènes ont émergé (cf. Figure 5.1). Nous les analyserons dans le détail ci-après.

1. La classe 5, les enjeux de la démocratie participative

La classe 5¹¹ est la principale classe de l'arbre de classification. Elle présente ainsi le vocabulaire le plus homogène. Elle constitue la « classe mère » des quatre autres classes.

Les mots les plus significativement liés à cette classe et éloignés des autres se réfèrent à la participation citoyenne, au dialogue social et à la démocratie participative au sens large. Les mots les plus fréquemment utilisés sont : citoyen/ décision/ participation/ coproduction/ association/ habitant/ société/ expérience/ pratiques/ changement/ initiative (...). Les adjectifs les plus fréquemment utilisés sont : citoyenne/ participatif/ représentatif/ collective/ populaire/ démocratique (...). Les verbes qui sont plus récurrents sont : permettre et faciliter. La classe 5 présente ainsi les caractéristiques d'un fort ancrage dans la dimension sociale et une plus grande proximité aux attentes des habitants.

¹¹ Sur 2 692 segments de textes classés, 670 Appartiennent à la classe 5, soit 24.89%.

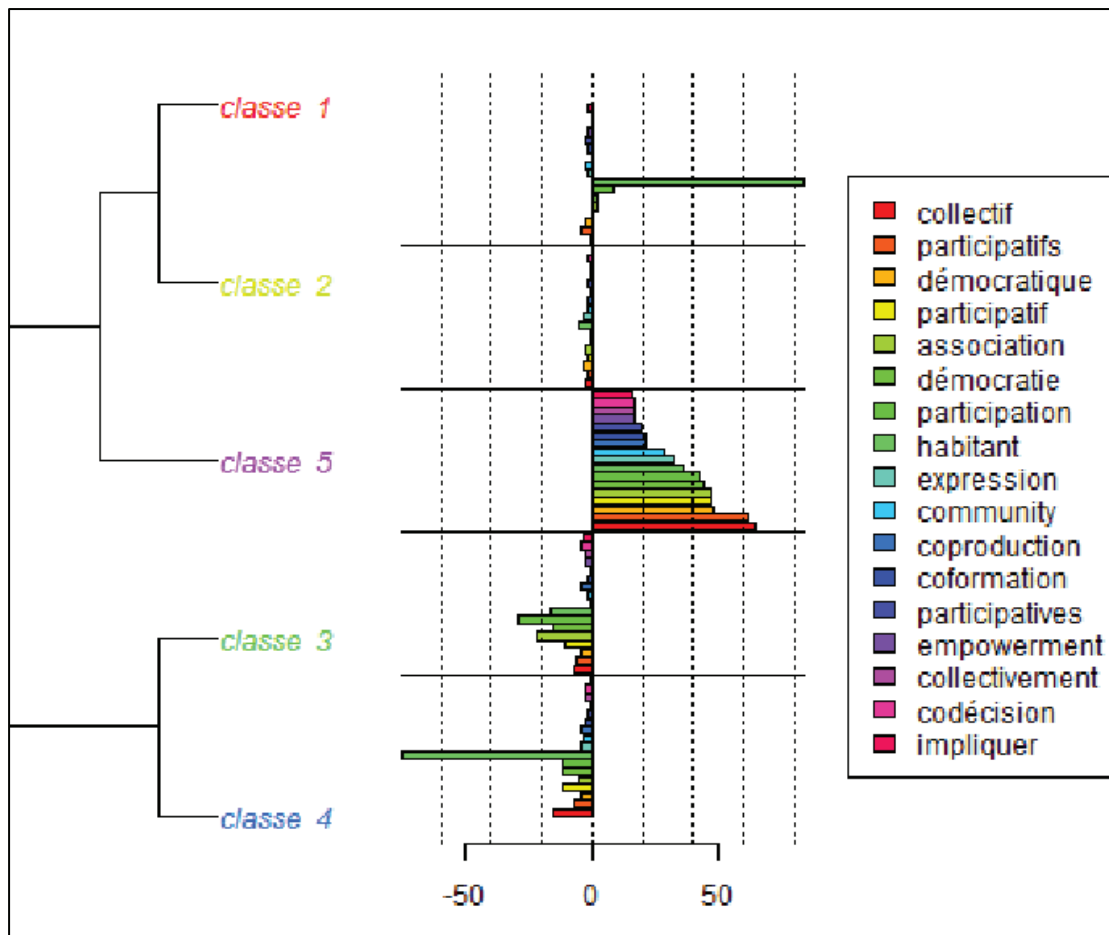


Figure 5.2. La significativité des mots de la participation dans les cinq classes (auteur)

Lorsque nous faisons la requête pour identifier l'anti-profil de cette classe 5, les trois mots les plus significatifs, c'est-à-dire les moins reliés à la classe, sont ville, urbain et politique.

Nous décidons ainsi d'appeler la classe 5 celle de la consécration de la démocratie participative. La classe 5 est point de départ des quatre autres classes (figure 5.1) et représente ainsi l'enjeu principal des actions et des politiques publiques territoriales.



Figure 5.3. La connectivité des mots dans la classe 5 en rapport avec la participation des habitants (auteur)

2. Les classes 3 (les acteurs et les instruments de l'action publique territoriale) et 4 (la justification de la politique de la ville)

Les champs lexicaux les plus significatifs dans la classe 3 (23,7% des segments classés, soit la deuxième plus forte proportion) concernent les modalités du déploiement des politiques publiques à travers le volet contractuel, les lois, les dispositifs ou encore les programmes en faveur de la territorialisation de l'action publique.

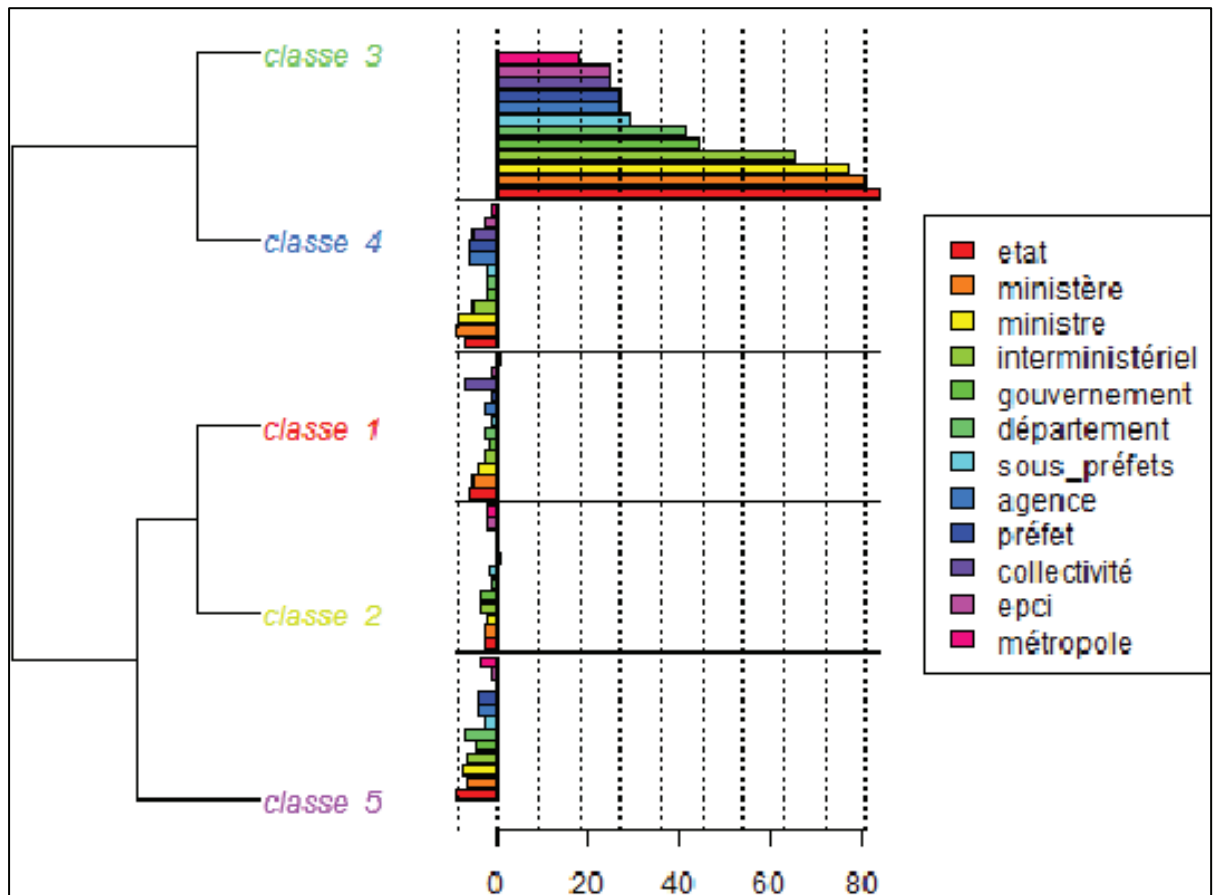


Figure 5.4. La significativité de mots en rapport avec les acteurs des politiques publiques dans les cinq classes (auteur)

D'ailleurs, un autre aspect du champ lexical spécifiquement lié à la classe 3 concerne les enjeux de l'intervention des puissances publiques : il s'agit de prévention (de la délinquance entre autres, de cohésion, d'égalité des chances ou de développement urbain).

En effet, la politique de la ville reste fortement associée aux enjeux auxquels elle fait face. Ces enjeux questionnent en profondeur des réalités vécues par les habitants dans leur quartier, qu'il s'agisse de problématique de chômage, de déclin du tissu économique, de délinquance, de dégradation du cadre de vie ou de la vétusté du bâti et de certains équipements socioculturels voire de leur carence.

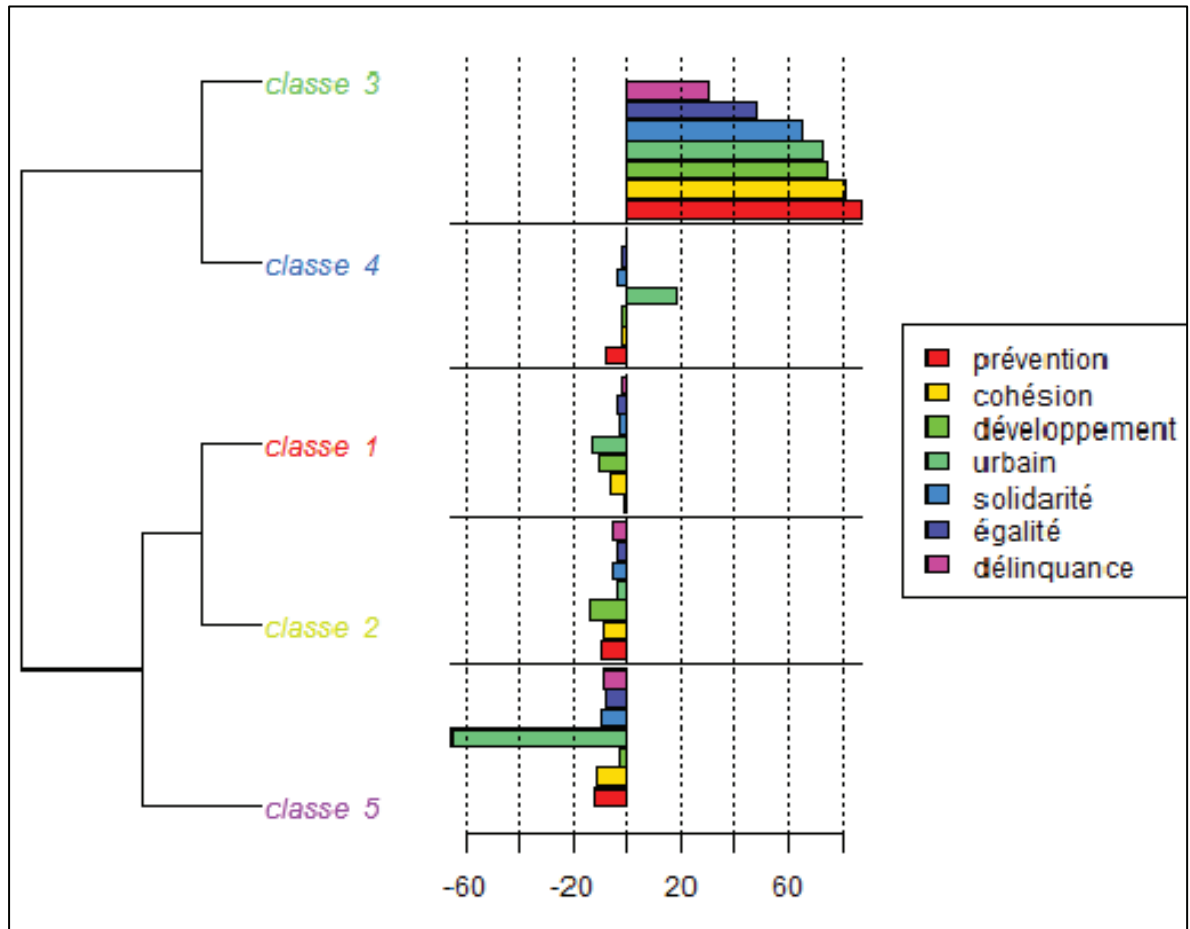


Figure 5.5. La significativité des mots relatifs aux politiques publiques dans les cinq classes (auteur)

Si on demande à IRAMUTEQ de nous éditer l'anti-profil de cette classe 3, les trois mots qui ressortent sont habitant, concertation et citoyen.

La classe 3 symbolise les moyens techniques, juridiques et organisationnels de l'intervention publique ainsi que leurs enjeux. Nous constatons finalement que les acteurs institutionnels qui définissent la politique de la ville et les moyens de réalisation des objectifs n'intègrent pas assez les habitants.

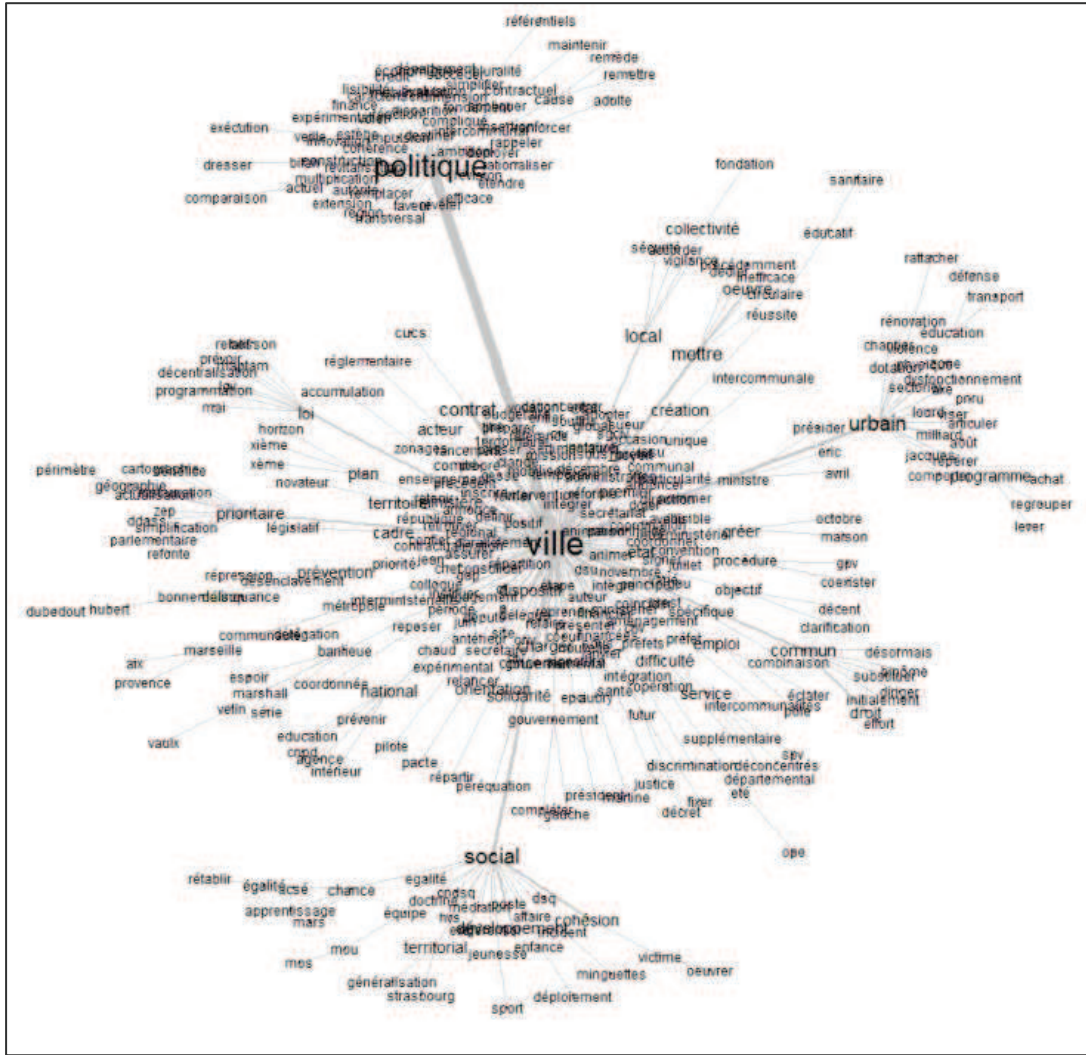


Figure 5.6. La connectivité des mots dans la classe 3 en rapport avec les politiques publiques (auteur)

La classe 4, quant à elle, est également tournée vers l'intervention publique, mais se situe dans sa justification. Elle relate la justification de l'action publique en faisant état des caractéristiques socioéconomiques des territoires. On y trouve les lieux de sociabilité (le quartier, la résidence, les équipements) comme les lieux de vie (habitat, logement, copropriété) ; des types de manifestations des difficultés à combattre (la dégradation, le chômage, l'exclusion, la précarité, les trajectoires de vie négatives ...).

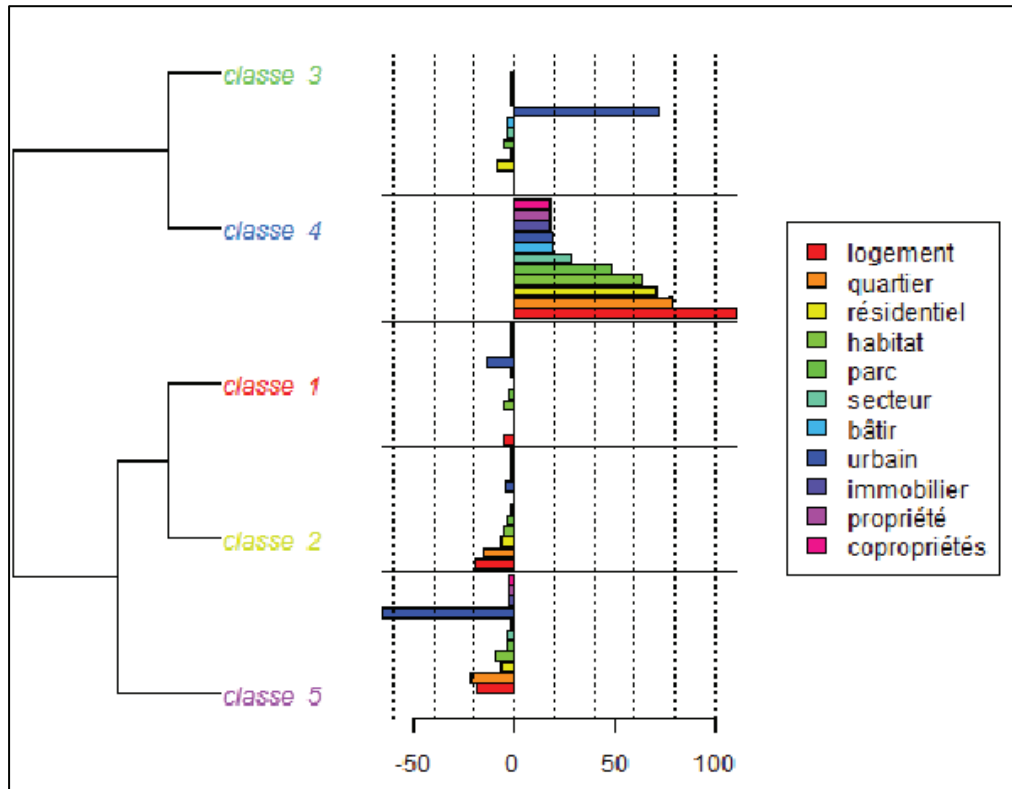


Figure 5.7. La significativité des mots relatifs aux lieux de manifestation de la politique publique dans les cinq classes (auteur)

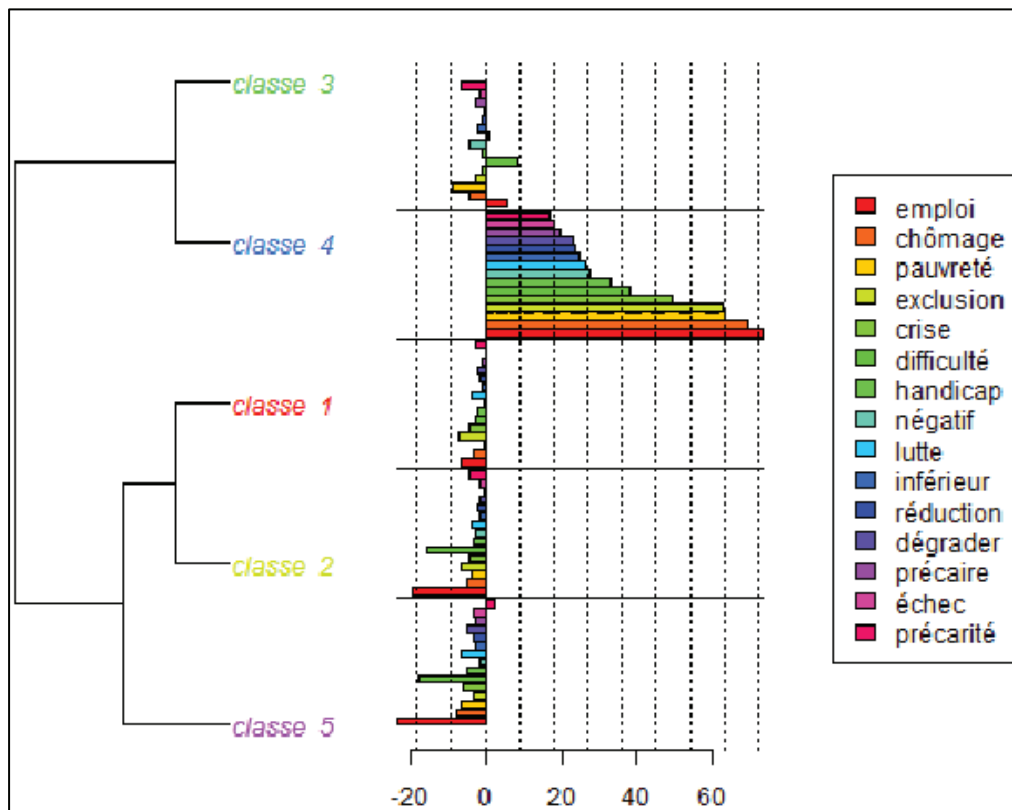


Figure 5.8. La significativité des mots relatifs aux caractéristiques socioéconomiques des territoires d'intervention de la politique publique dans les cinq classes (auteur)

Nous retrouvons donc ici les lieux de territorialisation de l'action publique dans une vision strictement opérationnelle de déploiement des dispositifs élaborés par les institutionnels et les autres professionnels de l'urbanisme.

Ces deux classes se distinguent par une certaine proximité : il s'agit des classes 4 (22.1% des segments classés, soit la troisième plus forte proportion) et 3. Ces classes représentent la politique publique dans sa définition institutionnelle – classe 3 – (**les acteurs et les outils de l'intervention de l'Etat**) et les motivations de cette dynamique interventionniste – classe 4 – (**la justification de l'action publique**).

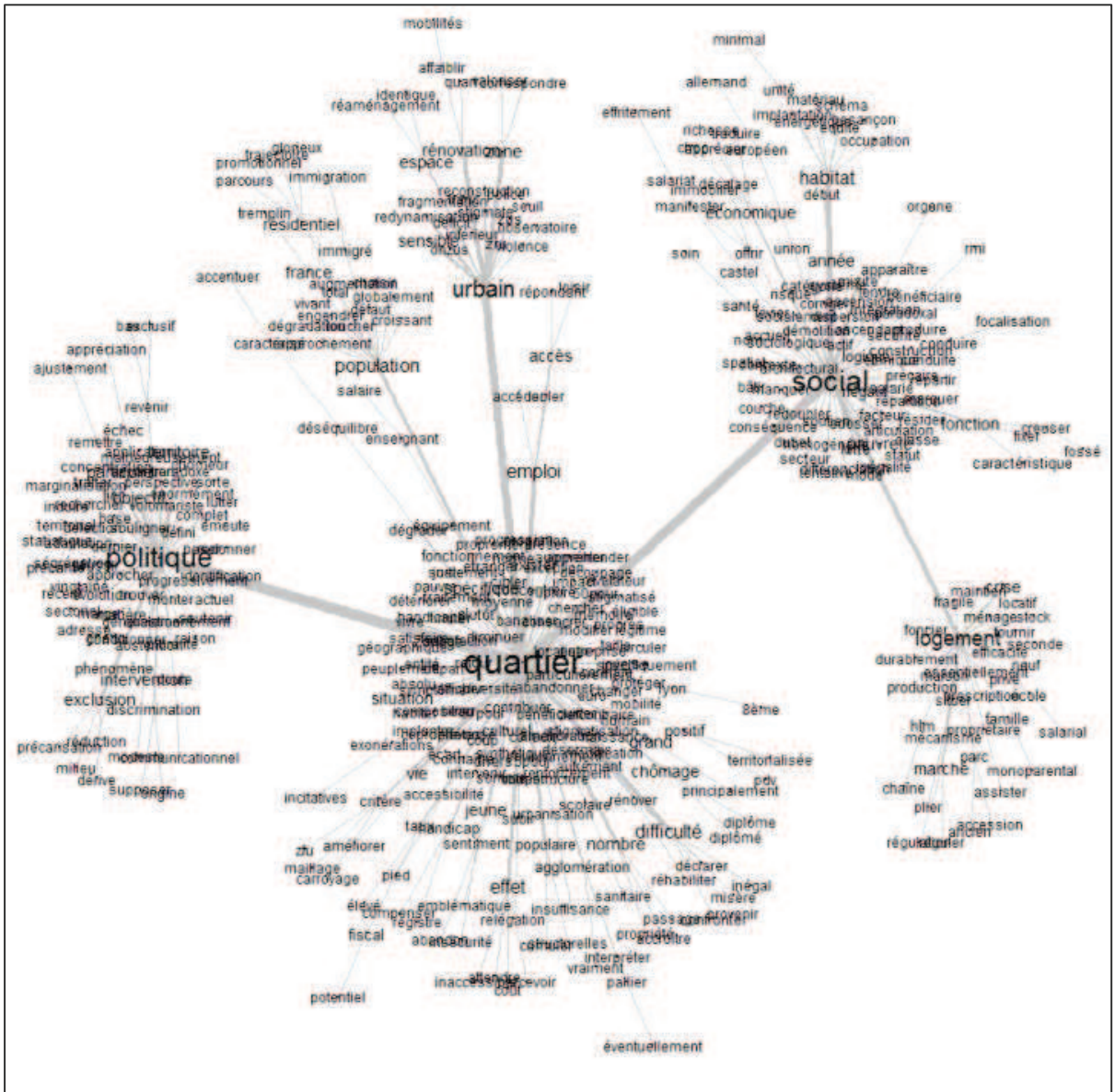


Figure 5.9. La connectivité des mots dans la classe 4 en rapport avec la nécessité d'un diagnostic territorial (auteur)

3. Les classes 2 (la conduite de projet) et 1 (le diagnostic territorial)

La classe 2 questionne la conduite de projet et les actions des acteurs locaux dont principalement le bailleur social, l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine ou encore la Maîtrise d'œuvre urbaine et sociale.

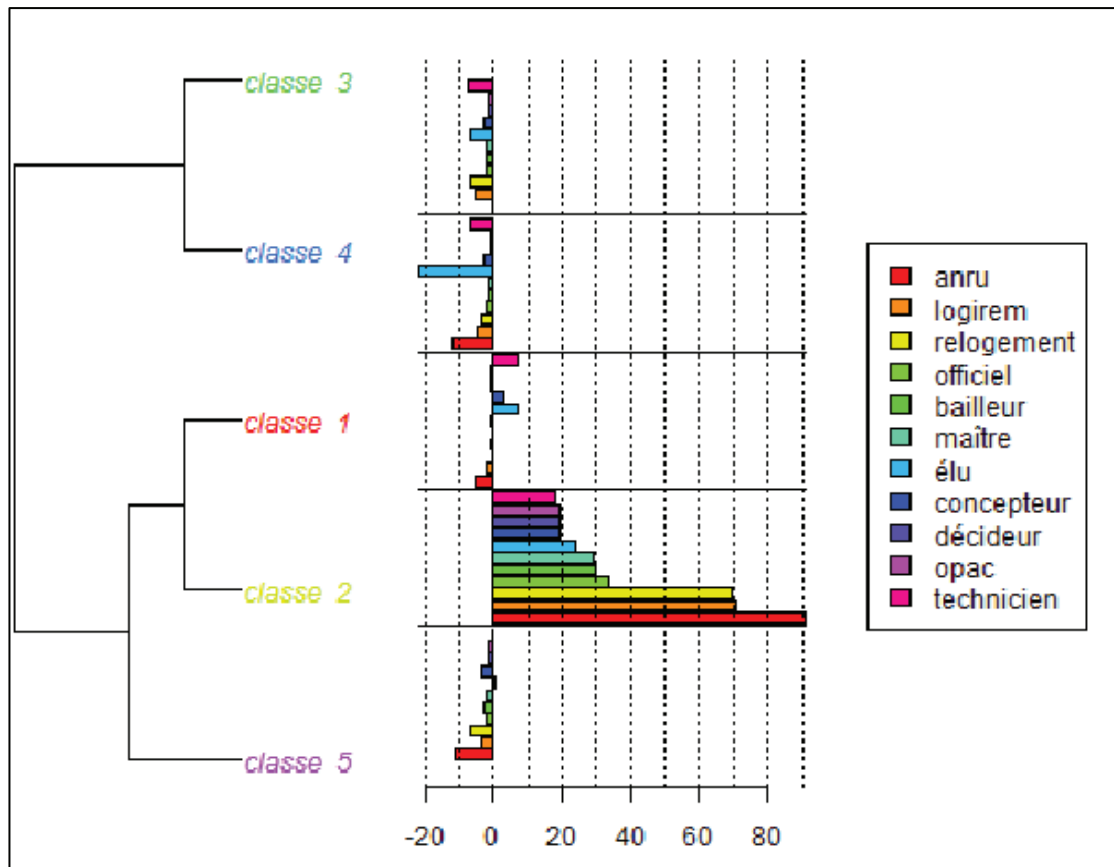


Figure 5.10. La significativité des mots relatifs aux acteurs de la conduite de projet de la politique publique dans les cinq classes (auteur)

Parmi les mots les plus significatifs, nous trouvons ceux d'acteurs locaux (LOGIREM, Bailleur, ANRU, technicien, OPAC, concepteur, élu ...), de la stratégie et de la conduite de projet (concertation, consultation, partage, échange, réunion, communication...), dans les champs d'intervention relatifs à l'accompagnement social, le relogement, la communication de projet, l'application des chartes et autres règlements autour du projet.

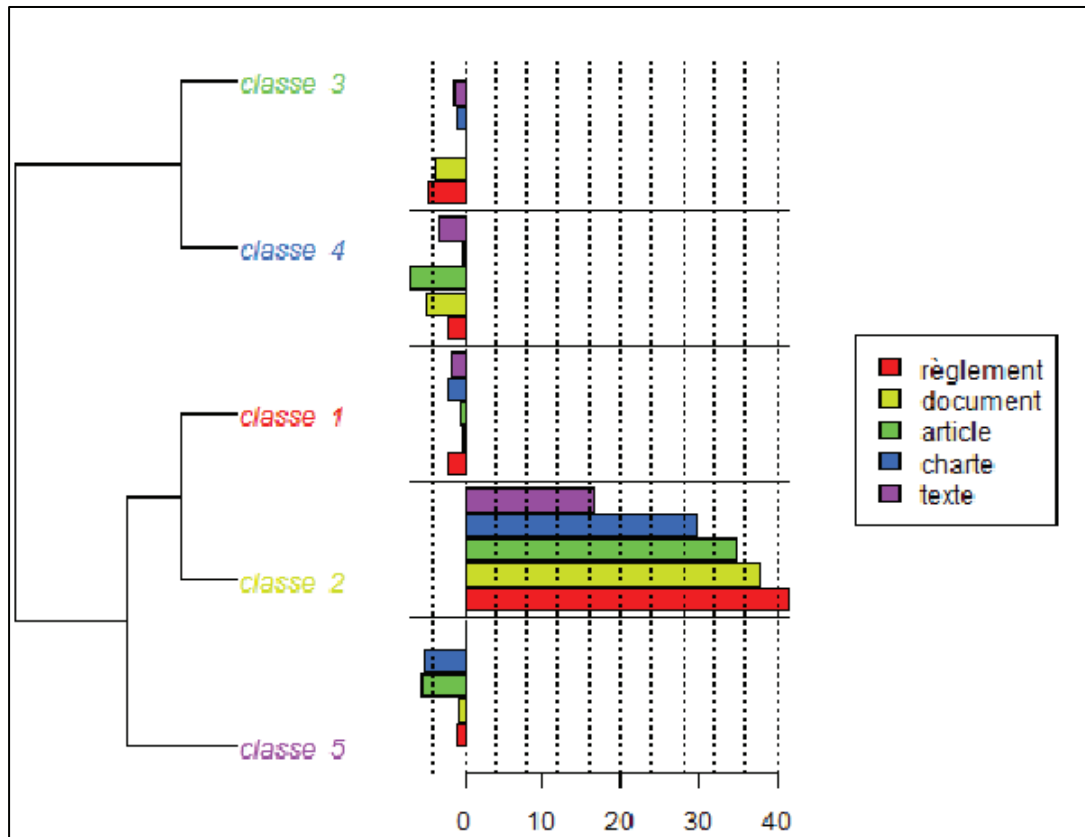


Figure 5.11. La significativité des mots relatifs à la dimension réglementaire de la conduite de projet dans les cinq classes (auteur)

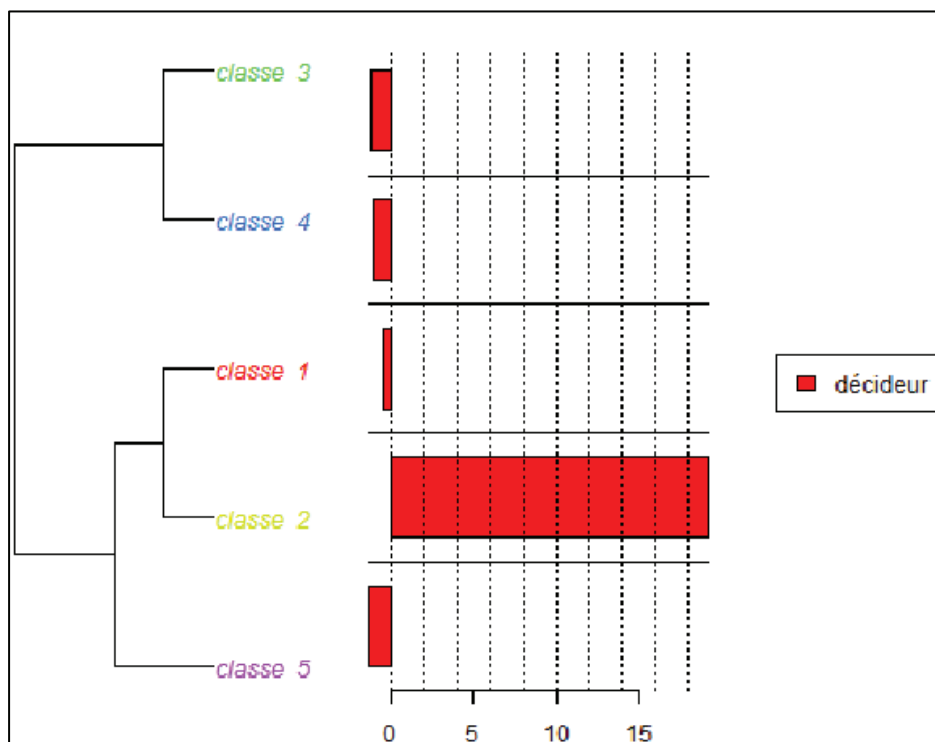


Figure 5.12. La significativité du mot décideur dans les cinq classes (auteur)

La classe 2 est donc celle qui consacre l'importance de l'acteur décideur dans la conduite de projet.

Aussi, nous retrouvons ainsi dans cette classe la panoplie des outils de la communication de projet et de concertation avec les usagers, les habitants.

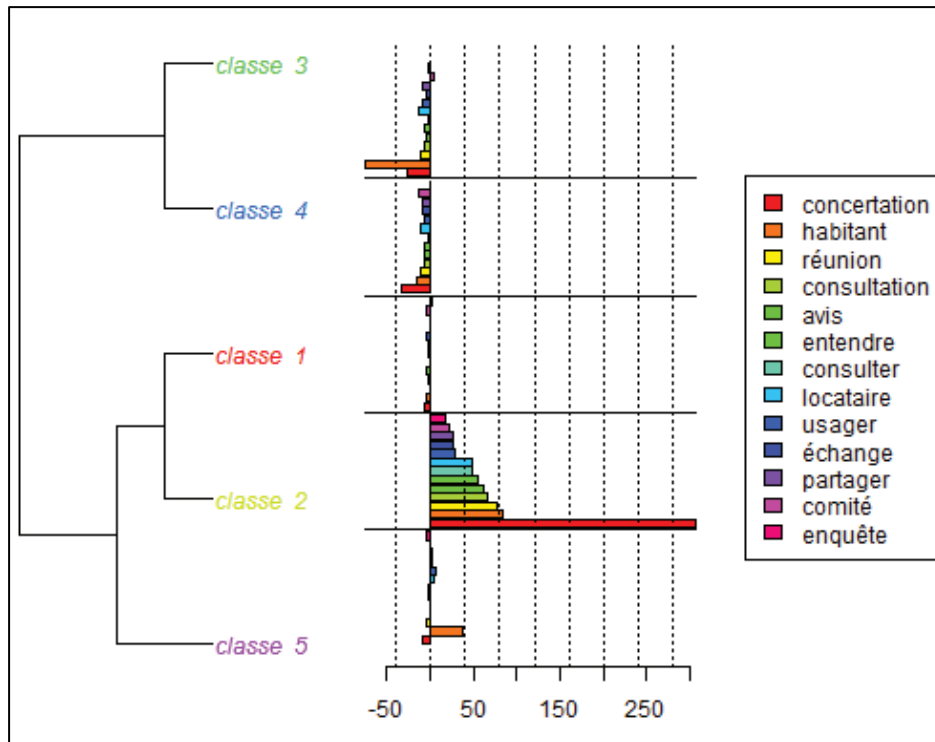


Figure 5.13. La significativité des mots de la concertation dans les cinq classes (auteur)

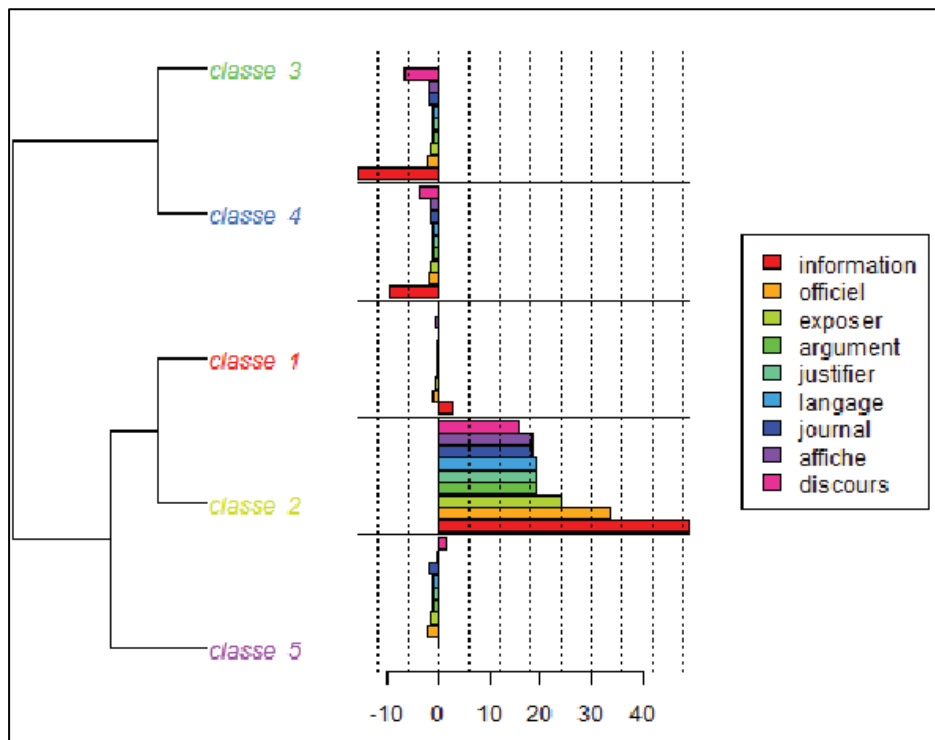


Figure 5.14. La significativité des mots de la communication dans les cinq classes (auteur)

Les résultats attendus par la conduite de projet s'inscrivent dans la volonté de mener à bien les objectifs des politiques publiques tels qu'ils sont évoqués dans la classe 3. Cette perspective se retrouve dans les verbes emblématiques de la classe 2 (justifier, partager, échanger, consulter, concerter, exposer, accompagner).

La classe 2 peut être interprétée comme celle de la coordination et de la mise en œuvre de l'action publique territoriale.

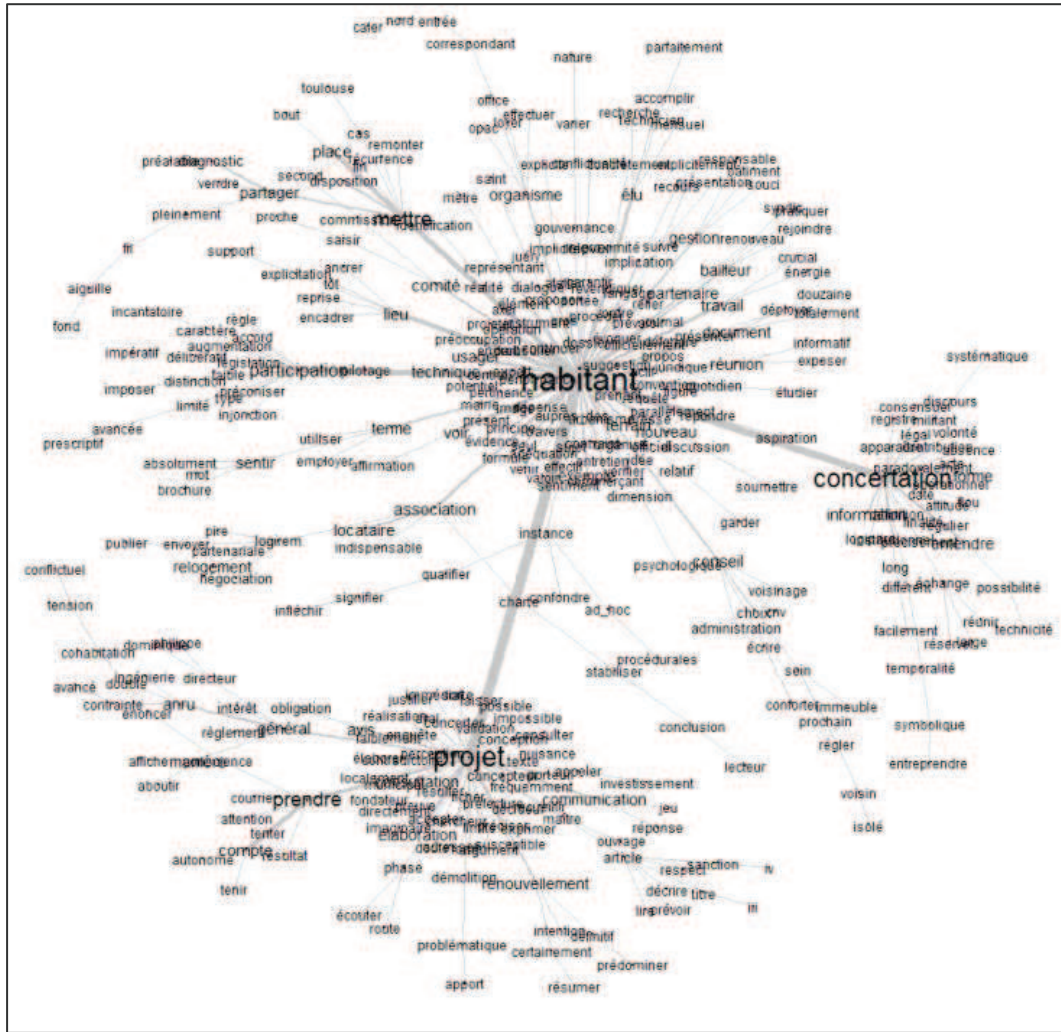


Figure 5.15. La connectivité des mots dans la classe 2 en rapport avec la conduite de projet (auteur)

Enfin, la classe 1, celle qui se rapproche le plus de la « classe mère » (5), montre la vision multidimensionnelle de l'action publique territoriale dans le sens de la prise en compte des attentes citoyennes. Elle montre que l'action publique territoriale doit s'enrichir de l'expertise des acteurs locaux tels que les bailleurs, les municipalités, les organismes décentralisés pour mieux cibler les besoins et « coller à la réalité ». L'objectif est de collecter des connaissances utiles pour améliorer les actions projetées. L'évaluation, l'approfondissement de la question sociale, la prospective sont de rigueur dans cette classe.

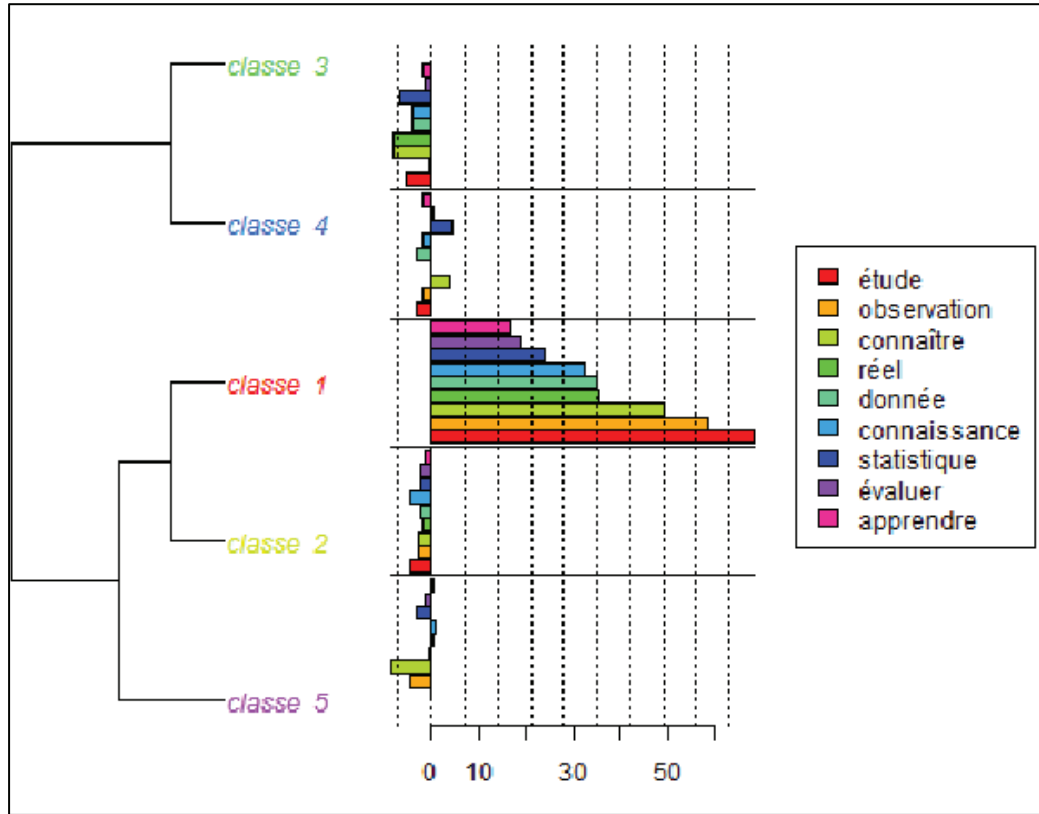


Figure 5.16. La significativité des mots de l'expertise dans les cinq classes (auteur)

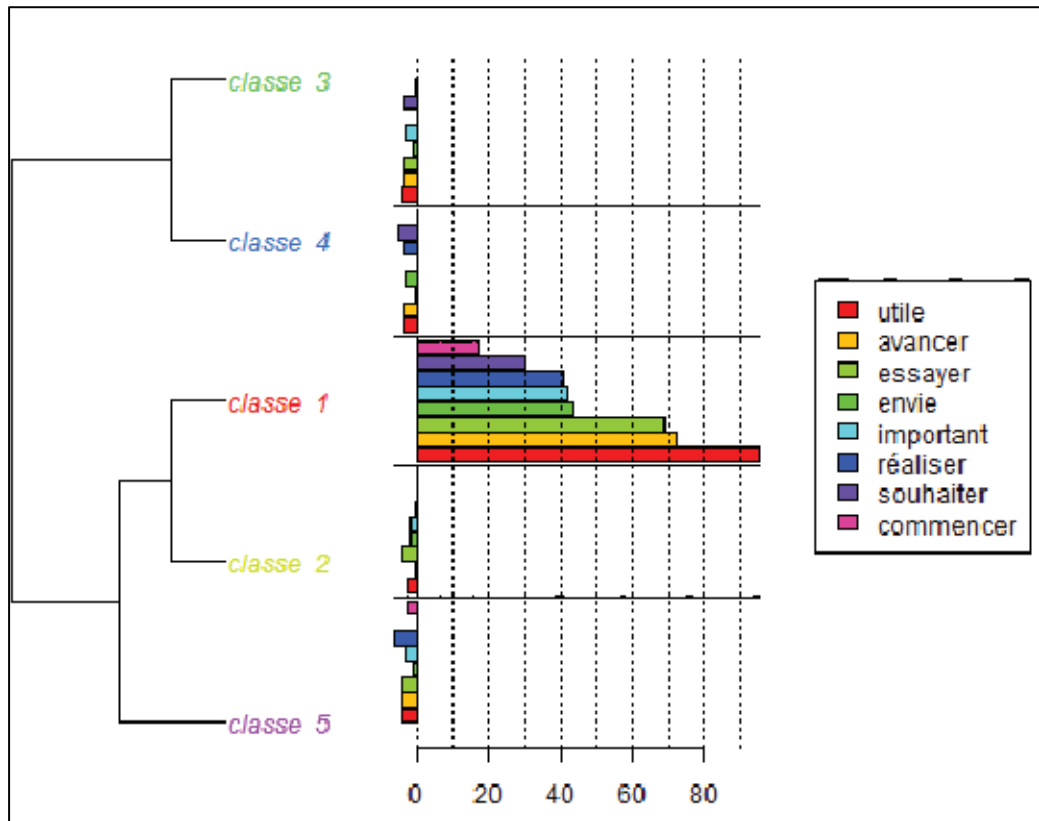


Figure 5.17. La significativité des mots de l'action d'expertise dans les cinq classes (auteur)

B. Les résultats de l'analyse factorielle des correspondances (AFC)

L'AFC permet de synthétiser les résultats de la classification. Elle illustre la lecture des données par un plan factoriel, l'agencement des mots, des variables ou des modalités.

Avec IRAMUTEQ, nous retenons deux facteurs rendant compte de près de 58.67% de la variance.

Le facteur 1 est institutionnel. Il oppose les classes 3 (dispositifs des politiques publiques) et 4 (justifications des politiques publiques) aux trois autres classes. A l'opposé du facteur institutionnel se positionne l'approche multidimensionnelle qui prône la co-construction de l'action publique territoriale à travers ses différentes parties prenantes dont les habitants.

Le facteur 2 est opérationnel. Il oppose les classes 3 (dispositifs des politiques publiques) et 2 (conduite de projet) aux trois autres classes qui correspondent à ce qu'il conviendrait de prendre en compte et de faire (la classe 3 correspondant au diagnostic territorial et les classes 5 et 1 aux principes et valeurs fondateurs de l'action publique territoriale. D'ailleurs à l'opposé du facteur opérationnel, se positionne l'approche intentionnelle.

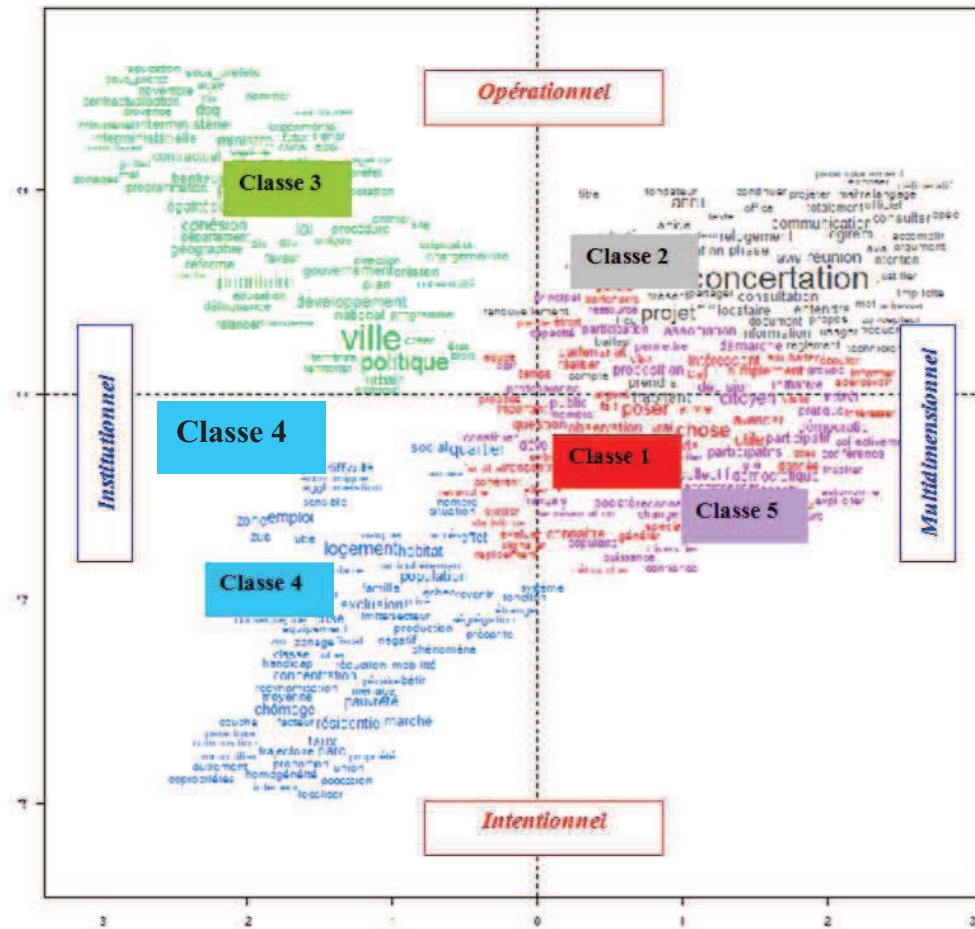


Figure 5.19. Plan factoriel représentant les mots les plus significatifs de chaque classe – Facteurs 1 et 2 (auteur)

Nous proposons maintenant de discuter des résultats les plus marquants de ces analyses en les confrontant à la littérature.

II. Discussion

Notre discussion revient sur le constat qui ressort de l'analyse lexicale qui met en exergue l'importance de la contextualisation. En effet, le territoire, dans sa composante sociale impose une adaptation de la politique de la ville. Ensuite, face à ce constat, nous avons cherché à comprendre les justifications du décrochage territorial, en interrogeant les champs intentionnels, opérationnels, institutionnels et multidimensionnels qui cadrent l'action publique territoriale. Enfin, nous terminerons par tenter de définir un modèle intégré de la réceptivité habitante qui nous paraît essentielle pour raccrocher l'action publique à la singularité territoriale.

A. La discussion des résultats : l'importance de la contextualisation

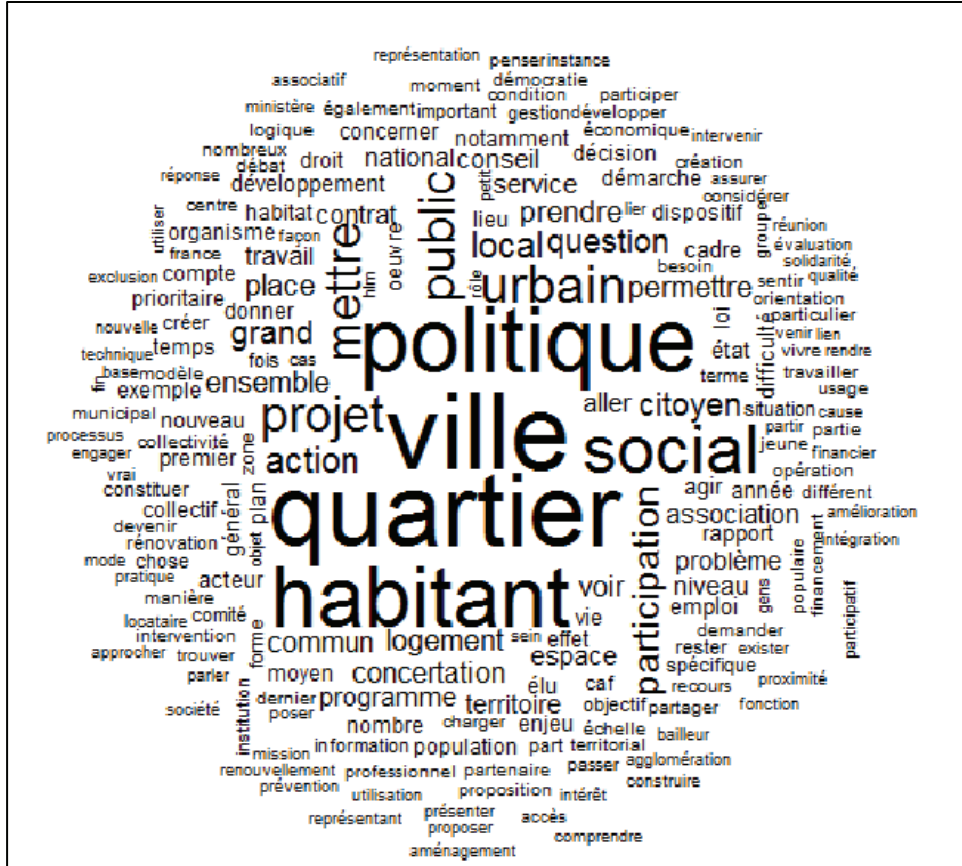


Figure 5.20. Nuage de mots : l'émergence des concepts clés de notre recherche (auteur)

Initialement, nous souhaitons répondre aux questions suivantes : Quelles sont les caractéristiques de la réceptivité des habitants ? Quel arbitrage entre ces caractéristiques dans une perspective pratique ? Quels effets de la réceptivité sur la conduite de projet ? Conformément à ces questionnements à dominante opérationnelle, nos pistes de réponses portent éventuellement sur la réceptivité dans la conduite de projet et dans le renouvellement urbain dans les quartiers d'habitat social.

En effet, comme il ressort de notre analyse, les mots de la réceptivité sont faiblement représentés dans certaines classes (2,3 et 4) et se situent essentiellement dans les classes 1 et 5, qui relèvent de l'axe intentionnel et non opérationnel. Nous remarquons également que ces mots de la réceptivité tels que nous les entendons dans notre revue de littérature, questionnant l'utilité, l'utilisabilité et l'intention d'usage, sont abordés à l'échelle des quartiers en renouvellement urbain. Cette situation révèle un

paradoxe qui nous paraît déterminant dans notre étude sur la réceptivité des habitants. Nous avons en effet identifié l'importance des classes 3 et 4 relatives à la définition des actions publiques et de leur mise en œuvre (45,8% des segments classés, soit près de la moitié de la proportion analysée. Il paraît paradoxal de voir qu'à ce niveau de l'élaboration des politiques publiques, les mots de la réceptivité habitante soient peu présents. Cette situation montre ainsi une ligne de démarcation entre une approche institutionnelle très éloignée des réalités de terrain et une réalité de terrain qui finalement reste prise au piège d'une acception intentionnelle.

Comme nous le constatons ci-dessous, les mots qui renvoient à la réceptivité sont abordés à l'échelle des quartiers en renouvellement urbain et non dans l'approche globale du renouvellement urbain par les acteurs institutionnels de l'Etat.

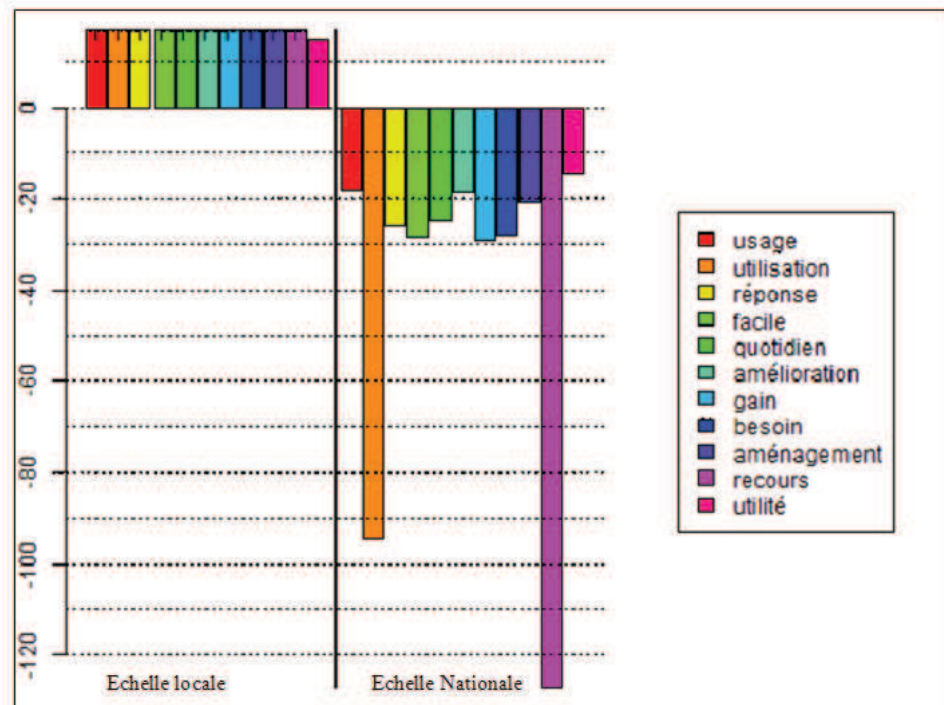


Figure 5.21. L'ancrage territorial local des mots de la réceptivité (auteur)

Au final, ce décrochage territorial en amont de la définition de l'action publique territoriale participe à alimenter l'idée que les politiques mettent en œuvre des actions qui ne répondent pas exactement aux besoins formulés par les habitants, bien que ces actions se basent sur un diagnostic territorial. Ce constat se confirme par l'analyse factorielle des correspondances. Pour la plupart des habitants, la culture des politiques dans leur approche des quartiers manque de réalité vécue. La question de la dissonance des représentations sociales des acteurs se pose.

B. L'action publique territoriale, un fort ancrage dans l'intentionnel et dans l'urgence

1. L'action publique territoriale dans le quartier en renouvellement urbain, l'illusoire réceptivité des habitants

Si nous regardons bien l'axe vertical (Axe 1) portant sur la distinction entre la dimension intentionnelle et la dimension opérationnelle, nous constatons que seuls la conduite de projet (classe 2) et les dispositifs de l'action publique territoriale (classe 3) se positionnent positivement par rapport aux trois autres classes.

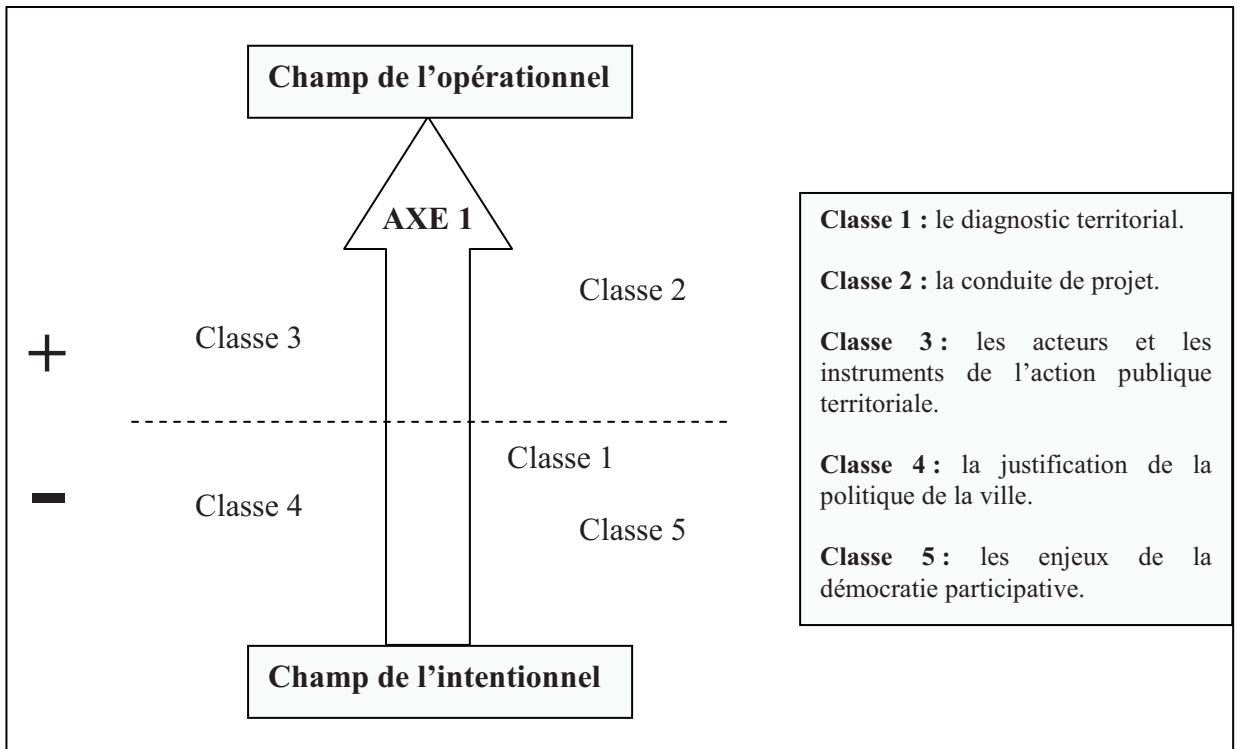


Figure 5.22. La sous représentation de la dimension sociale de l'urbanisme dans l'opérationnalisation de l'action publique territoriale (auteur)

Le facteur intentionnel qui incarne la dimension sociale des projets de rénovation urbaine dans les quartiers d'habitat social engendre une faible pression sur la conduite de projet. Cette situation se traduit par la faiblesse de la prise en compte des attentes des habitants. Ainsi, la question réceptive est nettement reléguée au second plan, laissant place à une illusoire prise en compte des attentes des habitants dans le

façonnement des projets en amont, au niveau institutionnel. Cette distance entre la réalisation du projet et la demande sociale se manifeste par l'éloignement sur l'axe 1 des classes 1 et 5 par rapport à la classe 2.

Pour revenir sur notre question de recherche, à savoir l'arbitrage entre les caractéristiques de la réceptivité dans une perspective pratique, nous ferons émerger deux constats. Le premier montre que les politiques publiques se posent la question de l'utilité de leurs actions et de leur facilité d'usage. Cette affirmation se vérifie par l'importance des classes 3 (portant sur les modalités d'intervention publique) et 2 (portant sur la conduite de projet). Ces deux classes mettent en avant la dimension opérationnelle de leurs actions dans un souci d'efficacité pratique.

Néanmoins, nous faisons face à un second constat qui montre nettement le manque de prise en compte des représentations des usagers qui conditionnent l'intention d'usage. Cette manne de connaissances sur les représentations des usagers se situe dans la classe 4, celle du diagnostic territorial. La classe 4 se doit d'approfondir les caractéristiques socio-économiques des quartiers et donc de mieux appréhender le profil social des habitants dans leur trajectoire de vie, leurs aspirations, leurs contraintes et leurs attentes. Nous remarquons clairement que cette classe se situe dans l'intentionnel et peine à enrichir la dimension opérationnelle des projets de rénovation urbaine.

Il apparaît ainsi deux points forts, à savoir que les projets de rénovation urbaine se préoccupent davantage des préoccupations objectives des attentes habitantes qui se situent dans l'utilité et l'utilisabilité ; mais par contre ils s'affranchissent de l'intention d'usage, donc des représentations sociales dans une perspective opérationnelle. Car, il faut rappeler que ces représentations sociales sont prises en compte par les opérationnels de l'urbanisme mais elles restent figer dans l'intentionnel, dans la prévision et pas dans l'action (classe 4).

Pourquoi ce manque d'intérêt sur les questions relatives à l'intention d'usage dans la conduite de projet ? Cette question fondamentale nous renvoie à notre troisième question de recherche sur les effets de la réceptivité dans la conduite de projet. Ainsi, nous chercherons à avoir une clé de lecture et de compréhension de la sous-

valorisation des représentations sociales dans la conduite de projet au risque de générer des manifestations de résistances des usagers.

Au final, au-delà de la théorisation de l'action publique, de la définition des modalités de sa territorialisation, il est évident que sa légitimité passe par la bonne réception de sa production par les usagers. La valeur de l'action publique territoriale se mesure à la hauteur de la bonne réception des habitants ; d'où l'importance de comprendre le processus réceptif des destinataires, des habitants.

2. La conduite de projet au prisme de l'urgence : une approche rigide de la dimension sociale

Si nous regardons bien l'axe horizontal (Axe 2) portant sur la distinction entre la dimension institutionnelle et la perspective multidimensionnelle qui renvoie à la co-construction de l'action publique territoriale, nous constatons que les modalités des politiques publiques (dispositifs, règlements, document cadre ...) (classe 3) et le diagnostic territorial (classe 4) qui justifie l'action de l'Etat ne se situent pas dans une logique de co-construction, de partage des points de vue avec l'ensemble des parties prenantes aux projets.

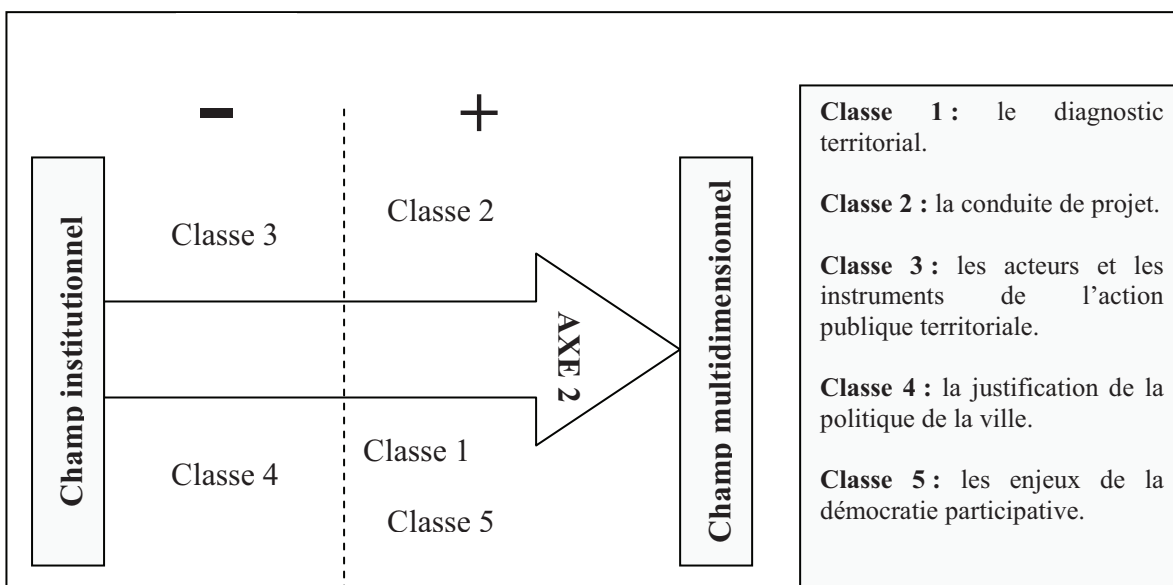


Figure 5.23. L'action publique territoriale, une action fortement institutionnelle et peu ancrée dans la co-construction en amont (auteur)

Cette situation est assez problématique car elle laisse entendre que l'action de l'Etat en amont est très éloignée des représentations des autres parties prenantes, notamment celles des usagers. Il est donc question de la rigidité de l'action publique territoriale qui s'avère moins ouverte qu'il n'y paraît au regard de sa conduite qui s'inscrit dans une perspective de concertation. Il semble ainsi que la conduite de projet essaie de gommer une logique de management des territoires du type Top-Down qui transparaît en amont de la définition des projets de rénovation urbaine.

Ce logique Top-Down est pourtant à l'opposé de l'image de la quintessence même de la philosophie des projets de rénovation urbaine dans les quartiers d'habitat social qui se veulent à l'écoute de l'ensemble des parties prenantes en amont même des projets.

Comment expliquer ce paradoxe entre les faits et la théorie avancée sur la nécessité de l'approche globale des difficultés structurelles qui sévissent dans les quartiers sociaux ?

Un élément de réponse émerge et confirme notre revue de littérature : **le facteur urgence**. En effet, les politiques publiques sont toujours au prisme de l'urgence. Ce facteur explique en grande partie l'écart entre la volonté et la réalité des faits. L'urgence de l'intervention qui a toujours été le fil conducteur de la production de dispositifs de la politique de la ville montre l'importance de la temporalité.

L'axe temporel peut être associé à l'axe 1, celui du passage de l'intentionnel à l'opérationnel. Ainsi, nous avons une lecture plus enrichie des classes identifiées. En effet, nous montrons que les modalités de définitions des politiques publiques sont au prisme de l'urgence. Cette urgence que nous avons abordée dans la littérature se spécifie pour s'inscrire dans l'urgence sociale. L'urgence sociale renvoie dans notre acceptation à une situation de crise structurelle dans les quartiers d'habitat social qui finit par donner naissance à des mouvements de revendications populaires. Face à ces réactions de résistance, de manifestations des frustrations populaires, les puissances publiques se laissent aller à une réponse dans l'urgence donnant sans cesse naissance à de nouveaux dispositifs.

Face à cette quête récurrente de solutions, les habitants finissent par accumuler un capital de résistance ; un passif qui façonne les représentations sociales et alimentent le positionnement des habitants face aux actions publiques territoriales. Ainsi, sur le terrain, nous entendons souvent des propos suivants : « nous avons déjà vécu cette

situation » ; « c'est toujours la même chose » ; « j'en ai vu des projets passés » ; « encore des promesses ! ».

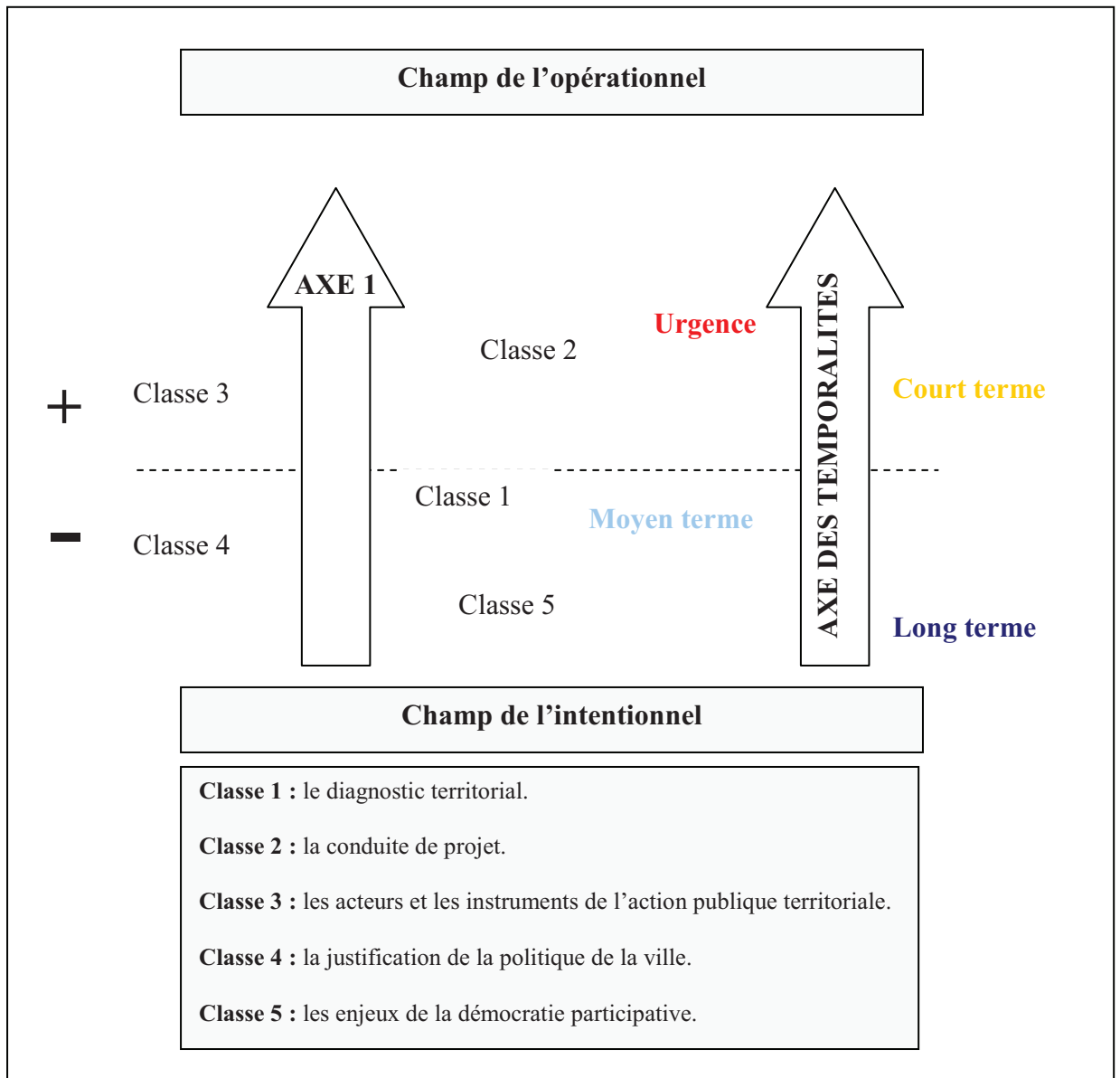


Figure 5.24. Progression dans le temps de l'axe intentionnel vers l'opérationnel (auteur)

Aussi, au-delà du facteur d'urgence, se pose la question de la complexité d'appréhension de l'acteur habitant dans ses représentations sociales multiples. Nous introduisons ainsi **le facteur d'incertitude** dans la connaissance de l'acteur habitant.

Un des préalables à la compréhension de l'étude comportementale de l'habitant face aux sujets, éléments et autres considérations abstraites de son territoire est celui de la compréhension de rôle dans son environnement.

L'habitant comme acteur dans son territoire renvoie à la différenciation primaire entre territoire et espace ancré au cœur des fondements de la géographie humaine : le territoire est un produit social. Nous rejoignons ainsi la thèse de Hoyaux qui soutient une hypothèse selon laquelle l'homme crée son territoire et le territoire se définit par l'action de l'homme sur celui-ci.

Hoyaux dans son explication des relations entre l'habitant et son environnement a questionné « les fondements philosophiques de la phénoménologie existentialiste (Heidegger, Merleau-Ponty, Patocka, Sartre) de l'herméneutique phénoménologique (Ricœur, Gadamer) et les a arrimé aux méthodes qui les ont peu ou prou mis en perspective par leurs interactions pragmatiques avec la réalité vécue des habitants : l'ethnométhodologie de Garfinkel (1984), le constructivisme phénoménologique de Schütz (1987) ou la sociologie cognitive de Cicourel (1979). ». Ainsi, il affirme de prime abord qu'il ne peut y avoir de consensus pour définir dans l'absolu « la relation qu'entretient l'habitant avec son environnement, mais aussi l'habitant avec lui-même, sans faire un détour par ce qu'il se passe à l'intérieur de sa conscience. ». Ce détour de Hoyaux par les sciences sociales vise à appréhender la subjectivité qui émane de nos états comportementaux en rapport avec notre connaissance de soi, celle des autres et du monde en général. A la lumière de la pensée de Hoyaux relative aux sciences cognitives sur le rapport entre l'habitant et son environnement, la question primordiale à élucider reste celle de l'appréhension de ce rapport. Cette difficulté à appréhender ce rapport est tout aussi représentative de la complexité construction territoriale. Pour comprendre les manifestations de l'habitant sur son environnement, il faut d'abord comprendre le système territorial construit par l'Homme et les logiques au soubassement de cette construction pour l'homme.

Dans cette perspective nous rejoignons les deux points de vue : d'abord la production du système territorial à travers des réalisations matérielles et des représentations immatérielles donne naissance aux repères identitaires et consacre la territorialité.

Ensuite la perception habitante de la construction territoriale permet de comprendre les manquements du système de production territoriale, son incompréhension ou non appropriation.

La réceptivité vient ainsi compléter le « chaînon manquant » entre une approche technocratique des projets d'habitat social et la réalité vécue par les habitants. Ainsi,

nous justifions notre première question de recherche¹², portant sur les caractéristiques de la réceptivité habitante. Dans ce sens, nous avons défini un modèle de réceptivité sur la base d'hypothèses détaillées ci-dessous.

C. Définition des hypothèses pour caractériser la réceptivité habitante

1. Construction du modèle théorique de réceptivité habitante de nouvelles pratiques territoriales

Ce chapitre fait suite à notre revue de littérature autour de notre problématique de recherche : quels sont les enjeux théoriques et pratiques de la réceptivité dans la rénovation des quartiers d'habitat social ?

Nous aurons à développer le modèle théorique de notre recherche pour étudier le rapport réceptif des habitants au projet d'urbanisme qui concerne leur territoire, en l'occurrence les quartiers d'habitat social.

Ce chapitre revêt deux aspirations. La première aspiration s'attache à présenter les variables ou les indicateurs pertinents du modèle pouvant conduire à l'atteinte de la réceptivité des habitants. Les variables retenues ont été identifiées dans des travaux antérieurs à notre étude sur les questions d'acceptabilité sociale. La deuxième aspiration de ce chapitre est consacrée à la présentation des hypothèses du modèle de réceptivité habitante des nouvelles pratiques territoriales que nous soutenons.

2. Les dimensions du modèle de réceptivité habitante de nouvelles pratiques territoriales

Nos dimensions de réceptivité découlent de notre revue de littérature notamment les études d'acceptabilité sociale des systèmes technologiques (Terrade, Pasquier, Reerink-Boulanger, Guingouain, Somat, 2009). Ces travaux se sont inspirés des éléments qui influencent l'acceptation sociale comme l'utilisabilité et l'attrait (Kuiken

¹² Quelles sont les caractéristiques de la réceptivité des habitants ?

et Groegen, 1993), le confort et le bénéfice (Becker, Borckman, Mertens, Nui et Snntag, 1995), la facilité et la fréquence d'utilisation (Crosby, Spyridakis, Ramey, Haselkorm et Barfield, 1993), l'évaluation de l'information sur le contenu, le format, la pertinence, la précision (Schofer, Khattak et Koppelman, 1993), l'exactitude (Crosby et al., 1993 ; Schofer et al., 1993), l'efficacité de l'information (Michon et McLoughlin, 1991), l'intention d'achat (Crosby et al., 1993 ; Schofer et al., 1993), le prix à payer (Barham, Mitchell, Oxley et Ayala, 1993). D'une part, la complexité de territorialisation de l'action publique et, d'autre part la complexité des représentations sociales des habitants, nous conduisent à nous focaliser sur des dimensions qui nous paraissent pertinentes dans les processus de réceptivité de nouvelles pratiques territoriales. Nous insisterons sur huit (8) dimensions que nous estimons déterminantes dans la caractérisation de notre modèle. Le tableau (5.1) ci-dessous montre le positionnement de chaque dimension dans notre modèle intégré. La figure (5.25), quant à elle, matérialise notre modèle intégré tout en mettant en exergue les hypothèses qui relient les dimensions de la réceptivité.

Dimensions	Nature	Sources
Caractéristiques individuelles	Niveau 1, préprogramme	(Palm, 2006)
Compatibilité de NPT	Niveau 2, programme	(Rogers, 1995)
Support aux habitants de NPT	Niveau 2, programme	(Merlin, 1998)
Confirmation des attentes habitante sur l'usage de NPT	Niveau 2, programme	(Bhattacharjee, 2001)
Utilité perçue	Niveau 3, conception	(Davis, 1989)
Utilisabilité perçue	Niveau 3, conception	(Davis, 1989)
Satisfaction	Niveau 4, travaux	Howard et Sheth (1969)
Intention d'usage	Niveau 5, livraison	(Bhattacharjee, 2001)

Tableau 5.1. Nature des dimensions du modèle de réceptivité habitante des nouvelles pratiques territoriales (réalisation auteur – inspiré par J.-M. Palm, 2013. p.131)

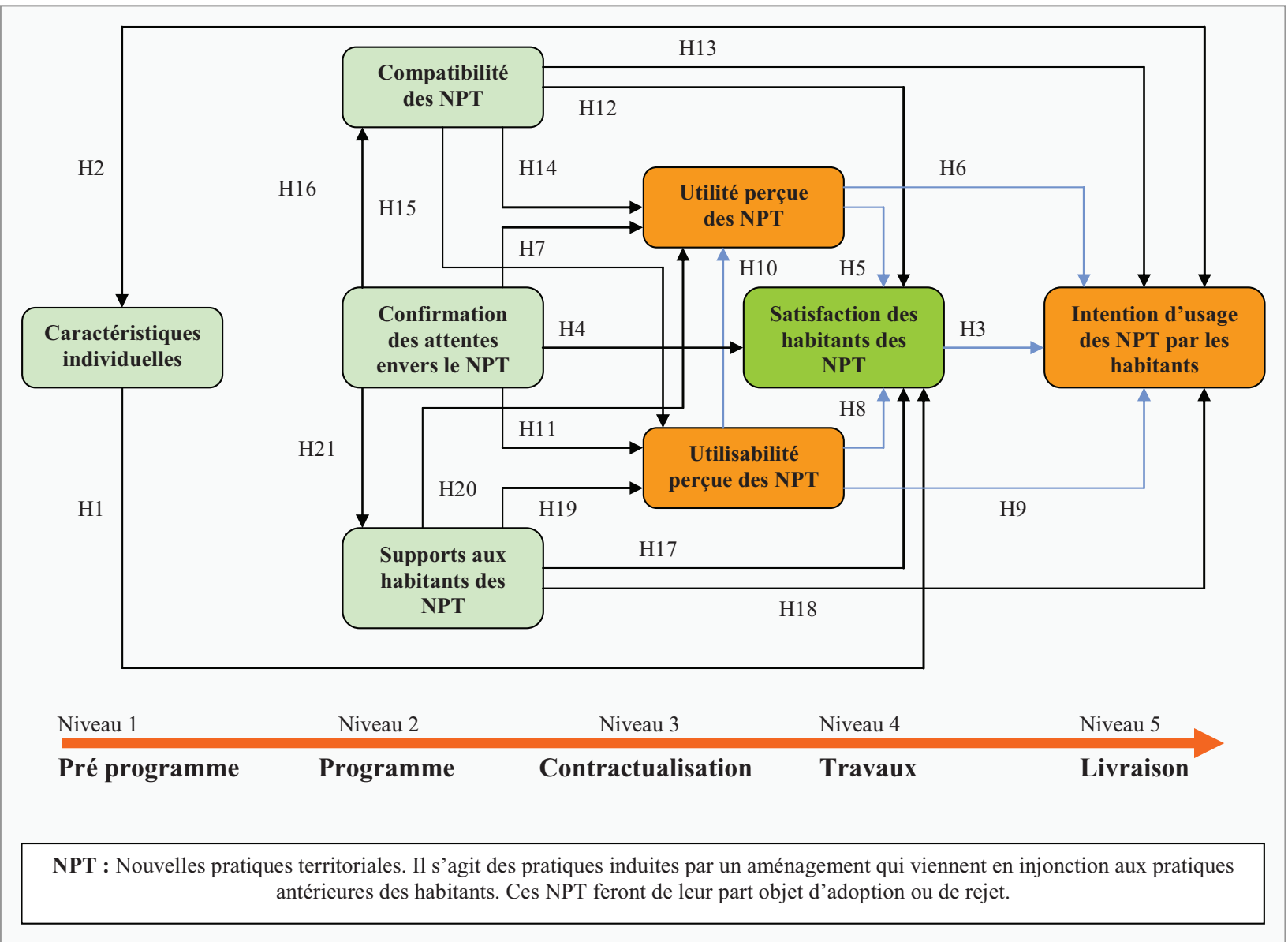


Figure 5.25. Modèle de réceptivité des nouvelles pratiques territoriales (Modèle intégré) avec les différentes dimensions et les 21 hypothèses découlant des interactions entre les dimensions (autour)

Dans le cadre de nos travaux, il était indispensable d'identifier les dimensions de notre modèle de réceptivité.

	Formulation des hypothèses du modèle
H1	Il y a une relation entre les caractéristiques individuelles et la satisfaction des habitants envers les NPT.
H2	Il y a une relation entre les caractéristiques individuelles et l'intention d'usage des habitants envers les NPT.
H3	Il y a une relation positive entre la satisfaction des habitants et leur intention d'usage des habitants envers les NPT.
H4	Il y a une relation positive entre la confirmation des attentes des habitants et leur niveau de satisfaction envers les NPT.
H5	Il y a une relation positive entre l'utilité perçue des NPT et la satisfaction des habitants envers les NPT.
H6	Il y a une relation positive entre l'utilité perçue des NPT et l'intention d'usage des habitants envers les NPT.
H7	Il y a une relation positive entre la confirmation des attentes des habitants et l'utilité perçue des NPT.
H8	Il y a une relation positive entre la facilité perçue des NPT et la satisfaction des habitants envers les NPT.
H9	Il y a une relation positive entre la facilité perçue des NPT et l'intention d'usage des habitants envers les NPT.
H10	Il y a une relation positive entre la facilité perçue des NPT et l'utilité perçue des NPT.
H11	Il y a une relation positive entre la confirmation des attentes des habitants et la facilité perçue des NPT.
H12	Il y a une relation positive entre la compatibilité des NPT et la satisfaction des habitants envers les NPT.
H13	Il y a une relation positive entre la compatibilité des NPT et l'intention d'usage des habitants envers les NPT.
H14	Il y a une relation positive entre la compatibilité des NPT et l'utilité perçue des NPT.
H15	Il y a une relation positive entre la compatibilité des NPT et la facilité perçue des NPT.
H16	Il y a une relation positive entre la confirmation des attentes des habitants et la compatibilité des NPT.
H17	Il y a une relation positive entre le support technique des NPT et la satisfaction des habitants envers les NPT.
H18	Il y a une relation positive entre le support aux utilisateurs des NPT et l'intention d'usage des habitants envers les NPT.
H19	Il y a une relation positive entre le support technique des NPT et la facilité perçue des NPT.
H20	Il y a une relation positive entre le support technique des NPT et l'utilité perçue des NPT.
H21	Il y a une relation positive entre la confirmation des attentes des habitants et le support technique des NPT.
<i>H = Hypothèse / NPT = Nouvelles pratiques territoriales</i>	

Tableau 5.2. Formulation des hypothèses du modèle intégré de réceptivité habitantes des nouvelles pratiques habitantes (NPT) (auteur)

a. L'utilité perçue par les habitants des quartiers en rénovation urbaine, un facteur ancré dans la prise en compte des représentations habitantes

Au regard de notre modèle intégré de la réceptivité, nous constatons que la réceptivité est étroitement liée à la prise en compte des représentations habitantes. La compatibilité des nouvelles pratiques territoriales, la confirmation de la prise en compte de leurs attentes, notamment dans les supports techniques de communication, influencent l'atteinte de l'utilité. Aussi, l'utilisabilité vient interférer dans le processus de validation de l'utilité que les habitants confèrent à un aménagement.

La compatibilité des NPT (nouvelles pratiques territoriales) se pose dans le sens de leur adaptabilité avec les pratiques habitantes existantes. La question de leur intégration à un système de pratiques bien organisé est ici posée. Les NPT se positionnent dans une continuité ou dans une rupture avec l'existant. Les deux situations peuvent avoir du sens si les NPT sont compatibles avec les représentations habitantes. Cette notion a été introduite par Moore et Benbasat (1991) dans le cadre de l'adoption des innovations technologiques.

La dimension de compatibilité des NPT nous amène à la question des conflits d'usage. Si les NPT ne sont pas compatibles avec les pratiques existantes, elles font l'objet de détournement d'usage ou de rejet.

Selon Melé, dans ses travaux sur le conflit d'usage (2013), le sens premier renvoie à une « *manifestation d'opposition entre acteurs dénonçant l'incompatibilité entre certaines pratiques, formes d'appropriation de sous-ensembles spatiaux ou utilisation de ressources naturelles* ».

En géographie, le conflit d'usage est souvent évoqué pour traiter dans une perspective environnementaliste, pour évoquer des contradictions ou concurrences potentielles entre certaines pratiques, formes d'appropriation de sous-ensembles spatiaux ou utilisation de ressources naturelles (Melé, 2013). Cette acceptation laisse entendre qu'il y aurait une concurrence entre les pratiques existantes et les nouvelles pratiques territoriales. Un rapport de force qui éprouve la réceptivité habitante. L'habitant peut s'inscrire dans une réceptivité si et seulement si les deux dynamiques de pratiques sont compatibles.

En aménagement, les conflits d'usage sont des marqueurs du degré zéro de la compatibilité des NPT (Bergström, Goetz, *et al.*, 2004). On peut aussi identifier un sens normatif, souvent associé à des activités de zonages, dégagé de l'analyse de toute situation concrète, selon lequel il serait possible de classer les usages de l'espace en fonction de leur potentielle compatibilité.

La compatibilité s'envisage par opposition au conflit d'usage (Faburel, 2003 ; Melé, Larrue, *et al.*, 2003) dans le renforcement des territorialités préexistantes. Ainsi, en cas de compatibilité, notre modèle intégré de réceptivité nous indique que l'acteur habitant se positionne de manière positive par rapport aux nouvelles politiques territoriales quant à son utilité, son utilisation, sa satisfaction ou encore son intention d'usage.

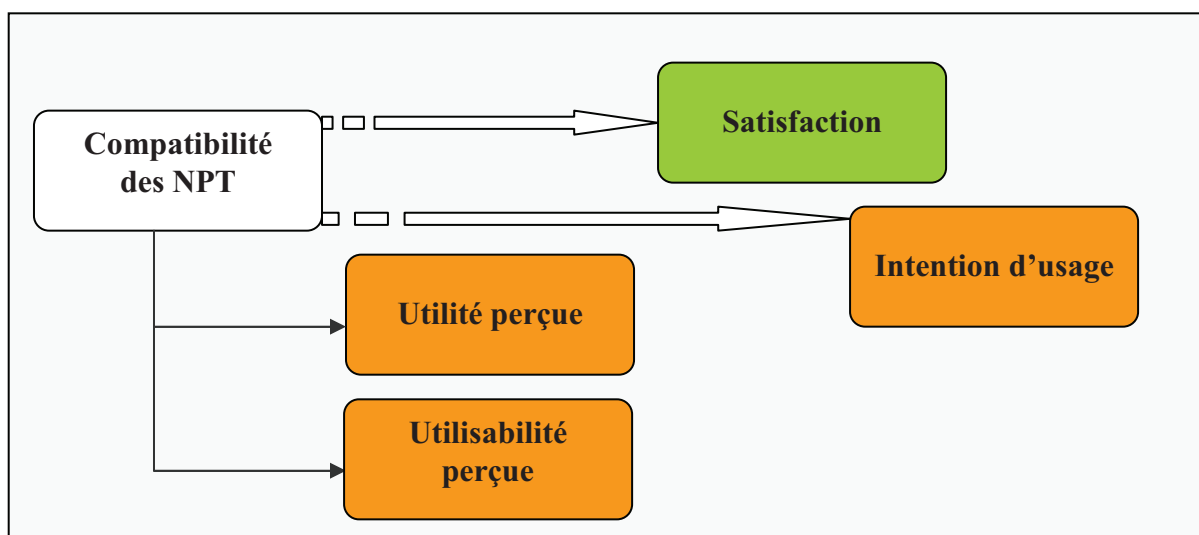


Figure 5.26. La place de la compatibilité des nouvelles pratiques territoriales (NPT) dans le modèle de réceptivité habitante (auteur)

La compatibilité des nouvelles pratiques territoriales avec les représentations habitantes est conditionnée par la confirmation que les habitants ont été écoutés et entendus.

Les attentes habitantes dans le cadre d'un projet urbain font l'objet d'un traitement par les acteurs institutionnels. Il s'en suit des propositions d'urbanisme. Dans notre étude de la réceptivité, les propositions d'urbanisme doivent aller dans le sens des attentes habitantes. Nous constatons ainsi qu'avant même l'effectivité des NPT (nouvelles pratiques territoriales), la théorie, même des propositions d'urbanisme, est révélatrice du positionnement des habitants sur le chemin de la réceptivité.

Les attentes des habitants selon Bhattacharjee (2001) interrogent l'utilité et l'utilisabilité. Ces deux notions sont essentielles à l'adoption d'une intention d'usage. Nous rappelons qu'il convient de relativiser les attentes habitantes car elles revêtent, d'une part une orientation individuelle, et d'autre part une inconstance dans le temps. Les attentes habitantes peuvent varier dans le temps et confirmer ou infirmer les propositions d'urbanisme. Dès lors, ces attentes s'avèrent difficile à satisfaire.

Notre modèle intégré vise à positionner au mieux les attentes habitantes dans le processus réceptif. Cette démarche de confirmation des attentes habitantes envers les NPT s'appuie sur leur compatibilité avec l'existant et sur les supports techniques ; l'objectif étant d'atteindre l'utilité et l'utilisabilité des NPT qui conditionnent la satisfaction, porte d'entrée vers l'intention d'usage.

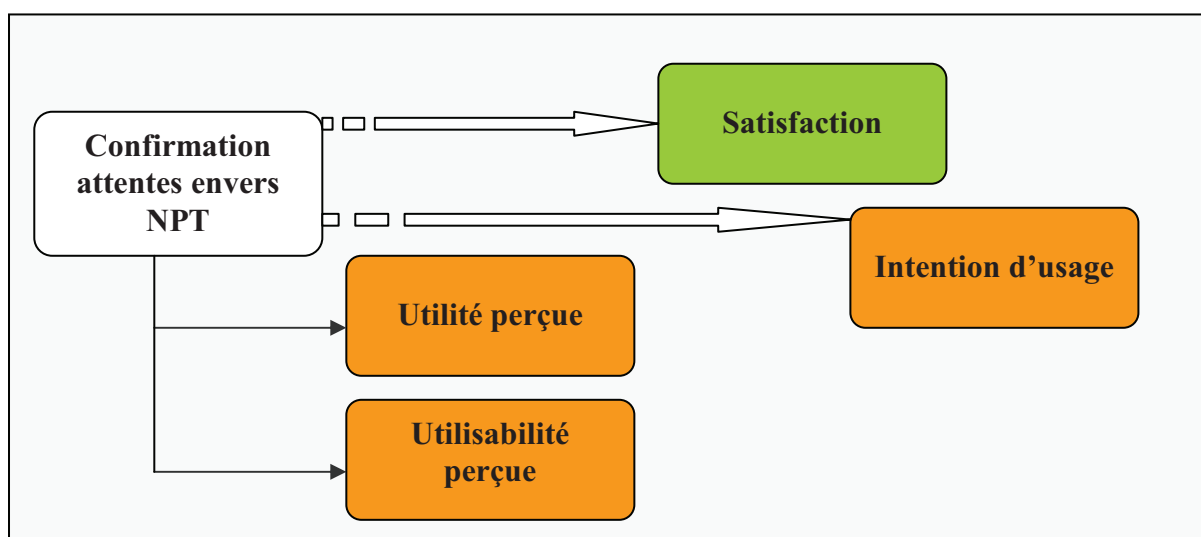


Figure 5.27. La place de la confirmation des attentes habitantes envers les NPT dans le modèle de réceptivité des nouvelles pratiques territoriales (auteur)

Aussi, la prise en compte des attentes des habitants se traduit dans les supports techniques du projet envisagé.

Dans tout système de production de nouvelles pratiques territoriales, la dimension technique occupe une part importante. Cette considération du support nous renvoie à la dimension technique de l'urbanisme dans l'élaboration des plans d'intervention sur le territoire. Merlin dans son ouvrage « Les techniques de l'urbanisme » (1998) affirmait les propos suivants « Qu'elles soient institutionnelles, juridiques, financières..., les techniques de l'urbanisme correspondent à un état de la réflexion sur la ville et à une situation des problèmes urbains. ». L'enjeu de réceptivité

des NPT (nouvelles pratiques territoriales) est si important qu'il exige des supports suffisamment solides ancrés dans les considérations de terrain.

L'efficacité des supports techniques de spatialisation des NPT contribue à l'atteinte de l'utilité, de l'utilisabilité, de la satisfaction et des intentions d'usage.

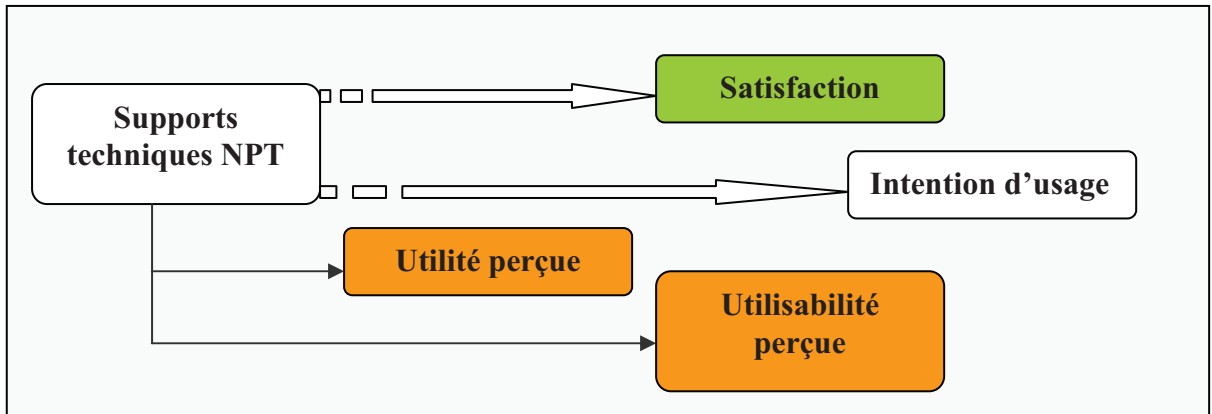


Figure 5.28. La place des supports techniques des NPT dans le modèle de réceptivité des nouvelles pratiques territoriales (auteur)

Aux trois facteurs développés ci-dessus, s'ajoute l'utilisabilité. Elle confirme ainsi l'idée que l'utilité est complexe dans la construction. L'utilisabilité sort l'utilité de son acception pour la placer dans une dimension pratique. Davis (1989) définit l'utilité perçue en termes de gain et de performance par la capacité « *d'être utilisé avantageusement et profitable* ». C'est dans cette perceptivité que l'utilité influence l'intention d'usage et conditionne la satisfaction des habitants.

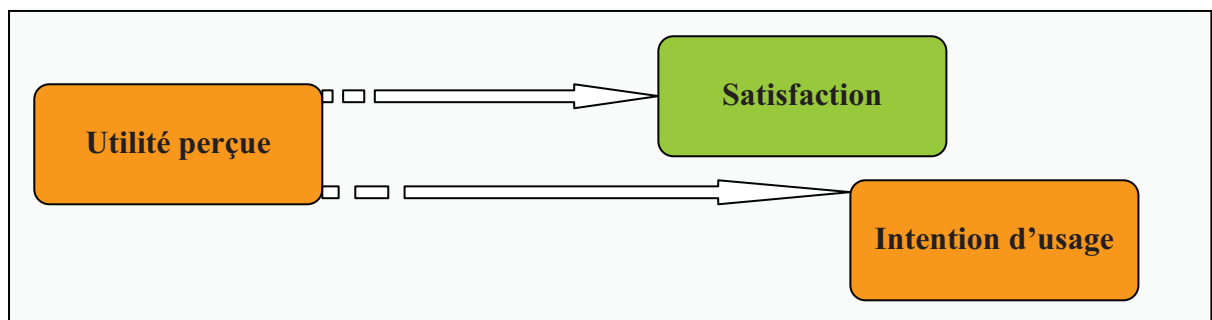


Figure 5.29. La place de l'utilité perçue dans le modèle de réceptivité des nouvelles pratiques territoriales (auteur)

b. L'utilisabilité perçue par les habitants des nouvelles pratiques territoriales : le liant entre la dimension sociale et les propositions techniques

L'utilisabilité est comprise ici comme la facilité d'utilisation des nouvelles pratiques territoriales. Cette dimension est nécessaire pour valider l'adoption de l'utilisation de l'aménagement. La notion d'utilisabilité est empruntée au langage des systèmes d'information et de la communication. Dans cette acception, elle désigne l'interaction entre l'Homme et la Machine en termes d'utilisation (Despont-Gros, 2005) ; en d'autres termes l'interaction entre la dimension sociale et la dimension technique.

Davis (1989) dans son modèle d'acceptation technologique (TAM), affirme que l'usage d'une technologie (NPT en référence à notre recherche) résulte de la facilité d'usage perçue (utilisabilité) qui influence l'utilité pour ensemble conditionner l'intention d'usage. Notre modèle intégré de réceptivité reprend cette logique et nous montre que l'utilisabilité agit directement sur l'utilité, la satisfaction et l'intention d'usage. C'est un facteur essentiel dans l'atteinte de la réceptivité.

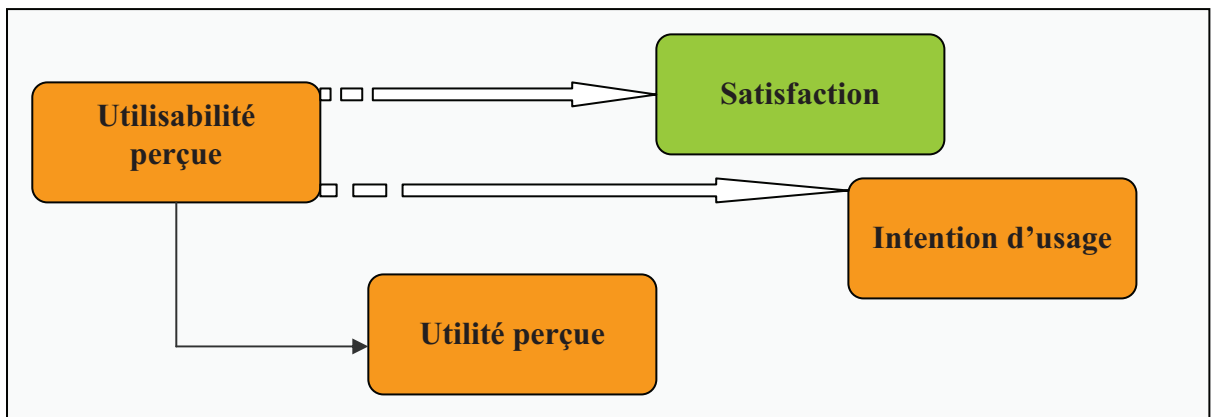


Figure 5.30. La place de l'utilisabilité perçue dans le modèle de réceptivité des nouvelles pratiques territoriales (auteur)

c. L'intention d'usage des habitants des nouvelles pratiques territoriales : la phase de validation de l'atteinte de la réceptivité habitante

L'intention d'usage est une « *attitude ou acte de la conscience donnant un sens aux données de la perception, de l'imagination, de la mémoire* » (Foulq, 1962).

Elle est le point d'arrivée du processus de réceptivité habitante. L'intention d'usage se situe dans une intention comportementale. Il est donc important d'appréhender les facteurs qui l'influencent.

Notre modèle de réceptivité (figure 5.25) montre que l'intention d'usage est influencée par tous les facteurs qui conditionnent l'atteinte de l'utilité et de l'utilisabilité. Elle cristallise ainsi les attentes multiples des habitants face à un aménagement. A ces éléments essentiels qui interfèrent sur l'atteinte de l'intention d'usage, s'ajoutent les caractéristiques individuelles des habitants et la notion de satisfaction.

En effet, la place des caractéristiques individuelles dans l'intention d'usage montre que la réceptivité, est tournée vers les habitants dans leur singularité. L'acteur habitant existe avant tout par son individualité avant d'être la composante d'un collectif. Dans les annales de la recherche urbaine n° 102, 2007, pp. 40-49, Yves Chalas, précise que les pratiques habitantes semblent mettre en avant le micro territoire.

Cette situation est révélatrice de la survalorisation de l'individualisme qui amène les habitants à se soustraire parfois de l'échelle du quartier, sphère du collectif, pour s'attacher au logement, une échelle plus intimiste. Dans ce même numéro des annales de la recherche urbaine, les individus sont selon la formule de Marcel Gauchet « désenglobés » c'est-à-dire que « l'appartenance à des collectifs identificateurs est devenue moins prégnante et plus éphémère ». Nous convenons ainsi d'une mutation de la société où les individualités prennent le dessus sur la dimension collective. Cette caractéristique des habitants pris dans leur individualité est essentielle pour comprendre l'intérêt que ces derniers peuvent accorder aux nouvelles pratiques territoriales.

La réceptivité est avant tout individuelle. C'est pourquoi notre modèle intégré a pour point de départ l'acteur habitant. C'est l'habitant qui se prête ou pas à l'usage des nouvelles pratiques territoriales, qui les accepte ou à les rejette. L'analyse de cette dimension individuelle de la réceptivité nous renvoie au comportement humain. Ce

comportement a une forte caractéristique individuelle, le fruit d'une construction idéologique, qui influence l'habitant dans son positionnement par rapport à une idée ou un objet. Wester-Herber (2004) affirmait qu' « *il semble nécessaire de prendre en compte non seulement les pratiques, les préférences et les représentations, mais aussi différentes modalités d'ancrage et d'identification à des groupes ou des espaces* ». Ainsi, nous rappelons que ces modalités demeurent une construction individuelle.

Dans notre recherche, nous faisons appel à cette dimension individuelle pour montrer la singularité qui peut exister entre les habitants des quartiers d'habitat social, qui ont des profils différents. Ces différences de profils, dont nous aurons à vérifier les caractéristiques, interfèrent selon notre modèle intégré, sur la satisfaction et les intentions d'usage des propositions d'aménagement.

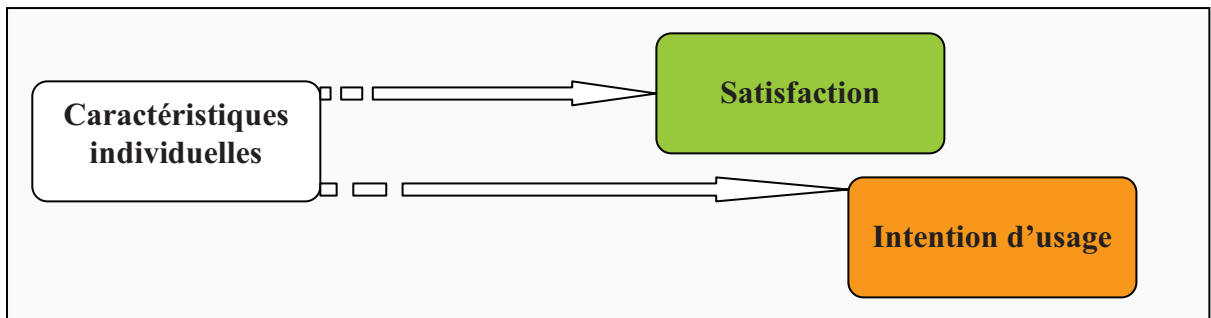


Figure 5.31. La place des caractéristiques individuelles dans le modèle de réceptivité des nouvelles pratiques territoriales (auteur)

Outre les caractéristiques individuelles, la notion de satisfaction constitue une première instance de validation de l'aménagement par les habitants. La satisfaction selon Howard et Sheth (1969) est une sorte d'état cognitif du consommateur qui se sent suffisamment (ou insuffisamment) récompensé par son acte d'achat. Ramenée à notre problématique de recherche, la satisfaction est le comportement d'un habitant qui porte un jugement positif sur une pratique. Ce jugement est le fruit d'un processus de traitement d'information (Westbrook, 1987) ancré dans le champ émotionnel. Selon Westbrook (1981), la réaction émotionnelle est le résultat d'un passif d'expériences. La satisfaction est ainsi influencée par les émotions ou les affects et les expériences auxquelles nous avons recours pour adopter l'intention d'usage (Modèle intégré de la réceptivité, auteur).

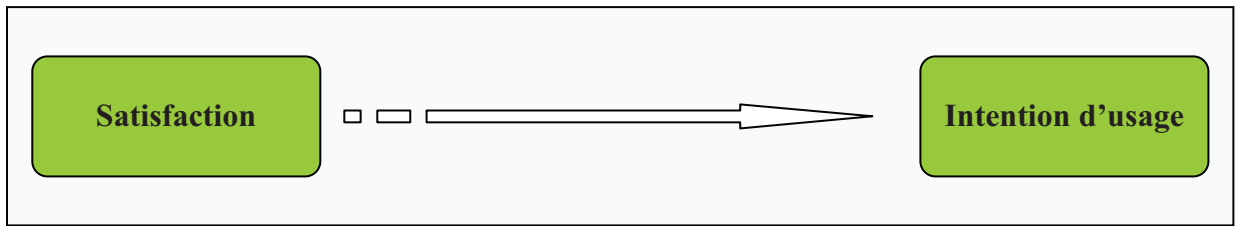


Figure 5.32. La place de la satisfaction dans le modèle de réceptivité des NTP (auteur)

Au final, les huit (8) facteurs qui définissent la réceptivité se combinent selon des logiques et principes qui régissent notre modèle intégré (figure 5.25). Aussi, leurs liens nous permettent de formuler les hypothèses dans le tableau ci-dessus. Nous nous sommes inspirés des travaux de Palm (2006) sur l'Acceptabilité d'un Système d'Information Clinique (SIC) pour faire le rapprochement avec la réceptivité habitante. Convaincu que la réceptivité habitantes est le gage de réussite des projets de rénovation urbaine, nous nous sommes exercés à mettre en place un outil qui permet de la mesurer tout au long de la conduite de projet dans un rapport itératif. Dès lors, le planning opérationnel de la conduite de projet s'adapte à la temporalité d'atteinte de la réceptivité habitante.

III. Les implications pratiques : positionner la réceptivité sociale au cœur des pratiques opérationnelles

Positionner la réceptivité sociale¹³ au cœur des pratiques opérationnelles pour une meilleure interaction entre les habitants et la maîtrise d'ouvrage. Dans cette partie, nous détaillons les 3 principales étapes qui nous ont menés jusqu'à la conception d'un outil de mesure de la réceptivité sociale au service de la conduite et de la réalisation de projets urbains. Ces étapes sont l'expression d'un besoin, la définition d'un cahier des charges, d'un schéma d'intention et la réalisation de l'outil.

¹³ La réceptivité sociale : la dimension sociale est associée aux habitants.

A. L'expression de besoin : Positionner la réceptivité habitante comme fil conducteur du projet urbain

1. Eléments de constat

Sont rappelés ici, les principaux éléments de constat abordés précédemment dans le cadre de notre recherche. Ces constats sont relatifs à la conduite de projet, aux interactions entre le pouvoir décisionnel, l'équipe projet et les habitants. Ils questionnent la position de la réceptivité sociale au sein du projet de rénovation urbaine. Ces éléments synthétisés et associés permettent d'aboutir à l'expression d'un besoin détaillé ci-après (2).

a. La réussite d'un projet urbain repose en grande partie sur l'adhésion des utilisateurs finaux

Lorsque les projets urbains sont en situation d'échec, c'est bien souvent parce qu'ils n'ont pas su répondre aux attentes des habitants ; ou plus précisément ils n'ont pas réussi à susciter leur adhésion.

Les projets urbains sont fréquemment confrontés aux résistances des habitants. Cela se traduit de différentes manières sur le terrain à chacune des étapes du projet :

- Rejet ou désintérêt en phase amont
- Entrave aux travaux
- Détournement d'usage ou dégradation après livraison

Ces situations d'échec ne sont pas sans conséquences pour les pouvoirs publics :

- Pertes financières (non utilisation, réparation après dégradations...)
- Perte de crédibilité des pouvoirs publics et tensions avec les habitants...

Si le projet est le fruit d'un arbitrage entre plusieurs volontés, celle du groupe d'habitants, que l'on nommera utilisateurs finaux ne doit pas être négligée et ce dès la phase amont du projet.

L'exemple des opérations de démolition dans les projets de rénovation urbaine est représentatif de la nécessité de connaître, de la manière la plus fine possible, les souhaits de chacun en matière de relogement au risque de se heurter à des refus de relogement et à des retards de planning conséquents.

Une fois ce constat fait, nous pouvons nous demander de quels moyens dispose un chef de projet pour interagir avec les habitants.

b. Peu d'outils pour interagir de manière objective avec les habitants au cours du projet

Des outils, des démarches, existent pour consulter les habitants et leur rendre compte d'un projet mais aucun ne permet d'objectiver réellement l'intérêt qu'ils portent au projet, leur accord ou désaccord avec l'action menée.

Les outils de concertation, de consultation des habitants et de communication existent (réunions publiques, enquêtes publiques, financement de missions externalisées de communication dans le cadre des projets ANRU...), nous l'avons déjà rappelé, ils sont même inscrits pour certains dans la loi. Ceux de l'urbanisme participatif, se mettent en place. Mais aucun outil ne semble permettre au chef de projet de mesurer concrètement et de manière tangible l'adhésion des habitants à l'aménagement proposé. Cela est d'autant plus vrai quand le partenariat ne s'est pas construit localement entre le chef de projet rénovation urbaine, les équipes municipales qui travaillent sur le terrain auprès des habitants et le tissu associatif des quartiers.

Le point de vue des habitants semble alors condamné à ne remonter que ponctuellement auprès des équipes projets qui assurent le lien avec les pouvoirs politiques.

c. La réceptivité sociale, un élément trop souvent exclu de la gestion de projets urbains complexes

Nous l'avons également souligné précédemment, la gestion de projets urbains complexes comme peuvent l'être les projets ANRU, ne laisse que très peu d'espace et de temps disponible aux chefs de projets pour co-construire le projet avec les habitants, connaître leurs attentes.

Les contraintes opérationnelles et financières dominent la gestion de projet. Les missions d'OPCU financées par l'ANRU au profit des porteurs de projets témoignent de ce décalage. Dans le cahier des charges d'un prestataire d'OPCU n'apparaît presque jamais la notion d'interface avec les habitants.

2. Le besoin

Le besoin est donc précis. **Si nous souhaitons améliorer l'appropriation des projets urbains par les habitants, il est nécessaire de prendre en compte la réceptivité habitante au cœur même des pratiques opérationnelles, et cela dès les prémices du projet.**

Cela nous semble devoir passer par un renouvellement de la démarche de gestion de projet qui se traduira à travers la définition d'un outil de conduite de projet.

Nous entendons par renouvellement de la démarche de gestion de projet, le positionnement de la réceptivité sociale comme indicateur continu pouvant faire varier le contenu d'un projet urbain ou la façon de le mettre en œuvre.

B. Vers la formalisation d'un outil de gestion de projet : rédaction du cahier des charges et schéma d'intention

1. Etat de l'art : les outils et pratiques existantes

Les chefs de projets ANRU n'ont pas de stratégie commune en la matière. L'utilisation d'outils de gestion de projet va varier en fonction des appétences et de la façon de travailler de chacun.

Nous notons toutefois quelques outils incontournables utilisés par la plupart d'entre eux en matière de gestion de projet :

- AGORA : l'application officielle de l'ANRU permet de faire le suivi de l'instruction et du recouvrement des subventions ANRU ainsi que celui de l'avancement physique des opérations. Son utilisation est obligatoire pour tout maître d'ouvrage ;
- Un outil de gestion de planning de type MS Project permettant de planifier la réalisation des opérations et de coordonner planning opérationnel et échéances financières ;
- Enfin pour certains l'utilisation des deux outils précédents peut être complétée par des outils de cartographie, infographie et modélisation 3D qui permettront de représenter spatialement l'avancée du projet, d'identifier des interfaces physiques d'opérations et de disposer de supports communicables dans le cadre de réunions techniques (comité techniques...) ou même de réunions publiques.

Nous comprenons que l'aspect réceptivité habitante est délaissé au profit de deux autres grandes composantes du projet : l'aspect opérationnel et l'aspect financier.

De nombreux logiciels d'enquête avec système de reporting intégré existent sur le marché mais ne sont que peu utilisés dans le domaine de l'urbanisme et ne communiquent pas avec les outils cités précédemment.

2. La définition d'un cahier des charges

Au regard des besoins et de l'état de l'art des pratiques et outils existant le cahier des charges a été défini assez simplement. Nous nous sommes donné pour **objectif** de construire :

- Un outil qui permet de mesurer la perception que se font les habitants du projet autrement dit la réceptivité sociale de manière objective et avec une finalité opérationnelle
- Un outil de gestion de projet complet et collaboratif qui positionne la réceptivité sociale comme fil conducteur de la conduite de projet

- Un outil interactif qui permet à un chef de projet d'interagir avec les habitants, les instances décisionnelles et les équipes projets et d'adapter le projet quand cela s'avère nécessaire (contenu, planning...)

D'un **point de vue fonctionnel**, cet outil devait être :

- Facile d'utilisation
- Malléable pour garantir au chef de projet une souplesse au niveau de ses actions et de ses décisions
- Il ne devait pas engendrer de travail supplémentaire pour l'équipe projet, mais au contraire simplifier les tâches en les regroupant dans une même application
- Il devait favoriser la capitalisation d'expériences

3. Le schéma d'intention : un outil à la croisée de la gestion de projet et du contrôle de gestion

Le schéma d'intention ci-après vise à apporter une réponse au cahier des charges. En accord avec ce dernier, il positionne la réceptivité sociale comme clé de voûte de l'outil, au cœur de la conduite de projet. **Pour atteindre cet objectif, nous mobilisons les 3 piliers de la réceptivité sociale (utilité, utilisabilité, intention d'usage)**. Ces derniers nous permettent de **quantifier, de mesurer de manière objective** l'atteinte ou non d'un bon niveau de réceptivité sociale.

Nous pouvons comme convenu les mobiliser dès la phase amont du projet. Après avoir défini ce dernier dans ses grandes lignes, la maîtrise d'ouvrage va fixer des objectifs en matière de réceptivité sociale à travers un niveau d'utilité, d'utilisabilité et d'intention d'usage à atteindre à chacune des phases du projet (**étape 1 sur le schéma**).

De manière continue au cours du projet, l'équipe opérationnelle va recueillir la perception que les habitants se font du projet par voie d'enquête, d'observation, de diagnostics terrain, etc. (**étape 2**) Ces informations collectées vont constituer la matière première de notre futur outil.

Pour faire véritablement « exister » la réceptivité sociale comme fil conducteur de la conduite de projet, nous mobilisons ensuite **les techniques du contrôle de gestion**¹⁴. Des indicateurs sont construits (**étape 3**). Ils permettent de mesurer les niveaux atteints en matière d'utilité, d'utilisabilité et d'intention d'usage. Si ces niveaux se trouvent en dessous des objectifs fixés lors de l'étape 1, il est alors possible d'ajuster directement le projet (**étape 5.1**) ou de définir des actions correctrices (**étape 5.2**) visant à améliorer la réceptivité sociale (exemple d'actions de communication...).

Nous avons souhaité impérativement **qu'un système de planning soit intégré**.

Ainsi :

- L'outil ne perd pas la dimension transversale de la conduite de projet. La réceptivité sociale en devient partie prenante et se positionne aux côtés des aspects opérationnels et financiers. La gestion conjointe de ces 3 éléments donne lieu à la formalisation du planning véritable fil conducteur pour le chef de projet.
- La réceptivité sociale peut définitivement être prise en compte dans le processus opérationnel, les actions correctrices venant directement agir sur le planning de réalisation du projet.

Enfin il est nécessaire de pouvoir analyser de manière fine les éléments constitutifs de la réceptivité sociale et de disposer de supports de communication à diffuser aux instances dirigeantes. C'est le rôle que doit jouer le **système de reporting** intégré à l'outil (**étape 6**).

¹⁴ Nous entendons par contrôle de gestion l'activité qui permet de maîtriser la conduite d'une organisation (ici d'un projet urbain) en définissant des objectifs, en mesurant leur atteinte, en s'adaptant à des évolutions, en identifiant et en corrigeant éventuellement les éléments qui empêchent l'atteinte des objectifs.

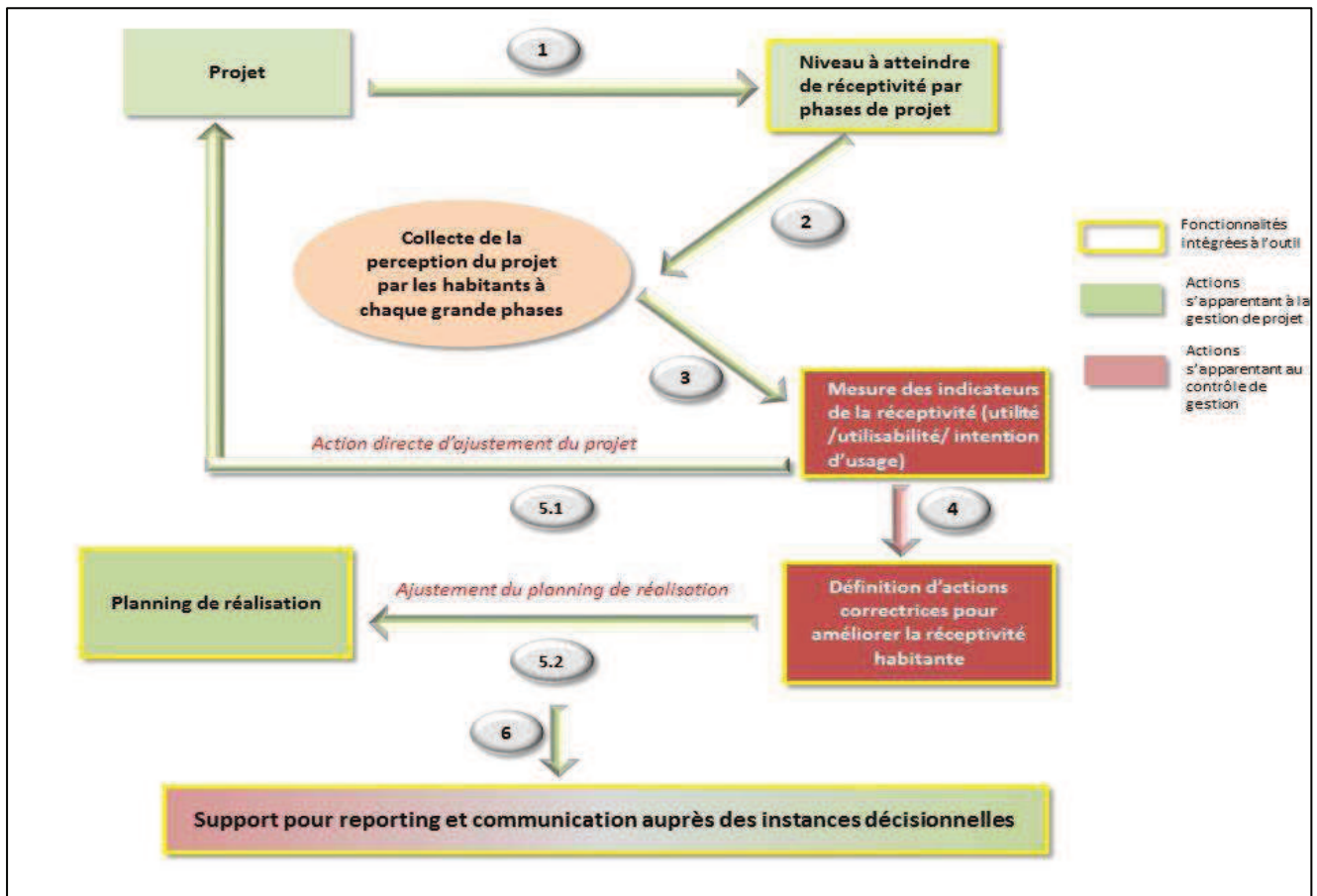


Figure 5.33. Schéma d'intention du positionnement de la réceptivité sociale dans la conduite de projet (auteur)

Nous le constatons, l'outil défini reste très malléable et permet au chef de projet de garder une vraie latitude dans son pilotage. En ce sens, il respecte l'un des principes fondamentaux de la gestion de projet.

Enfin, il est initiateur d'un travail collaboratif :

- Il permet d'échanger à l'intérieur d'une équipe projet sur des indicateurs concrets, de communiquer un planning ;
- D'échanger avec les instances décisionnelles ;
- D'interagir plus facilement avec les habitants.

C. La réalisation : présentation de l'outil

1. Le schéma fonctionnel

Le schéma fonctionnel est une mise en application informatique du schéma d'intention. Nous retrouvons donc les grands principes du schéma d'intention compris dans 4 volets :

- Le paramétrage : C'est dans le cadre du paramétrage que l'on fixe un cadre et des objectifs pour le projet en matière de réceptivité habitante.
- La mesure de la réceptivité et les actions correctrices : C'est le cœur de l'outil. C'est dans cette partie de l'outil qu'est détaillé le projet à chacune de ses phases, que l'on charge les éléments collectés auprès des habitants qui relatent leur appréciation du projet, que l'on mesure les indicateurs de réceptivité, que l'on décide de la mise en œuvre des actions correctrices.
- Le planning du projet.
- Le reporting intégré : génération automatique de tableaux, de graphiques qui permettent d'analyser et de présenter des résultats relatifs aux indicateurs de réceptivité sociale.

Ces 4 volets communiquent entre eux. Le paramétrage a une incidence directe sur la mesure de la réceptivité sociale à travers les objectifs fixés au niveau des 3 piliers de la réceptivité sociale. La définition d'actions correctrices fait évoluer de manière automatique le planning du projet.

Ces fonctionnalités sont détaillées ci-après.

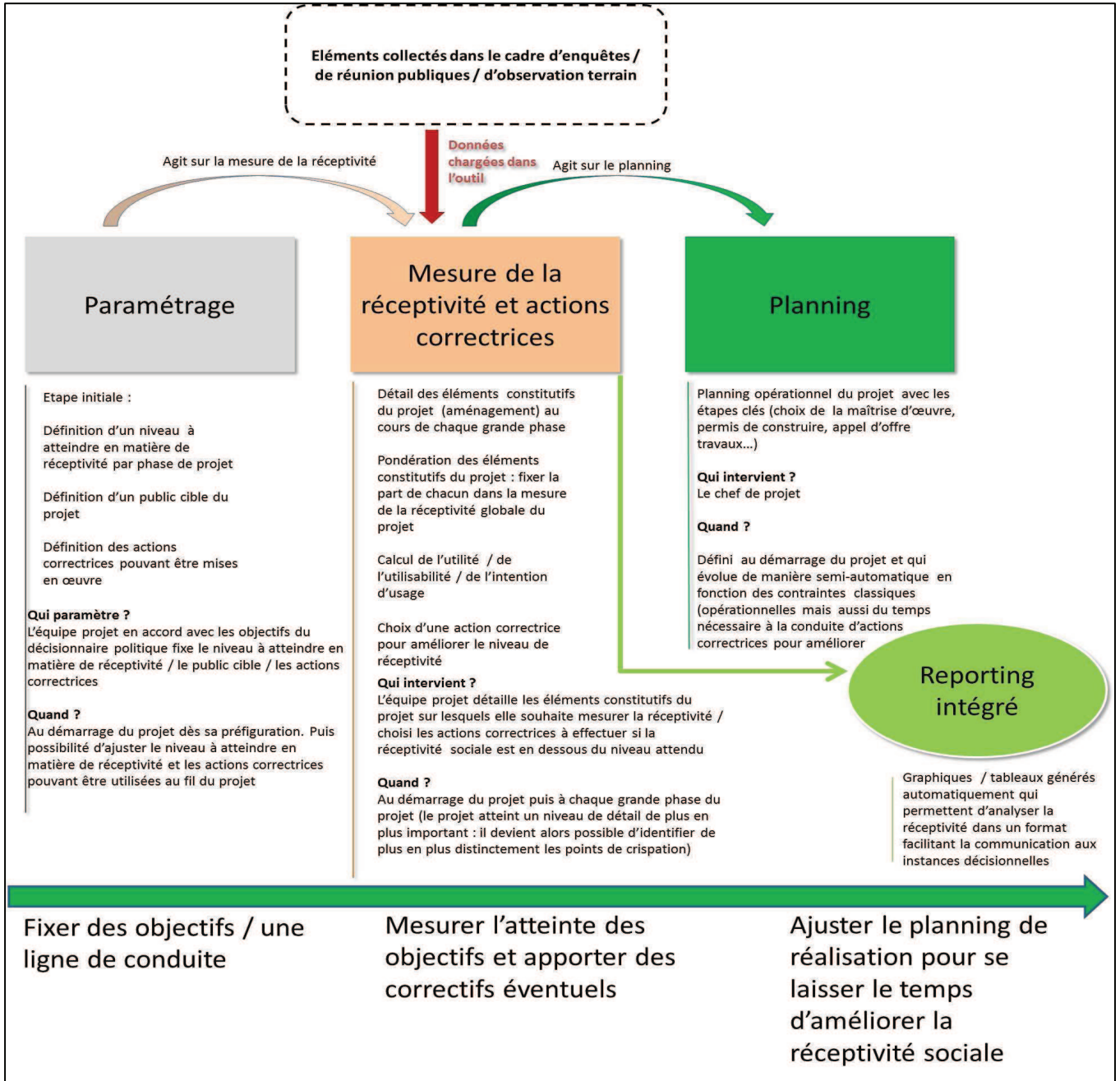


Figure 5.34. Schéma fonctionnel du positionnement de la réceptivité sociale dans la conduite de projet (auteur)

2. Les fonctionnalités : paramétrage / Mesure de la réceptivité / Planning / Synthèse

a. Etape 1 : le paramétrage

Le paramétrage est une étape incontournable. C'est par cette étape que débute l'utilisation de l'outil pour définir **des objectifs** en matière de réceptivité sociale au niveau du projet, se donner **une ligne de conduite**. **Le paramétrage agit directement sur le calcul de la réceptivité (étape 2).**

Au niveau du paramétrage sont fixés :

- Le niveau de réceptivité sociale que l'on souhaite atteindre dans le cadre du projet
- Le public cible du projet : public auquel s'adresse prioritairement le projet et pour lequel on ne tolère pas que le niveau de réceptivité sociale se situe en dessous de l'objectif fixé
- La liste des actions correctrices qui pourront être mobilisées par le maître d'ouvrage pour améliorer la réceptivité sociale

Le paramétrage est réalisé dès la phase de diagnostic par les équipes projet en accord avec les objectifs des décideurs politiques. Ci-dessous une capture d'écran du paramétrage dans l'outil.

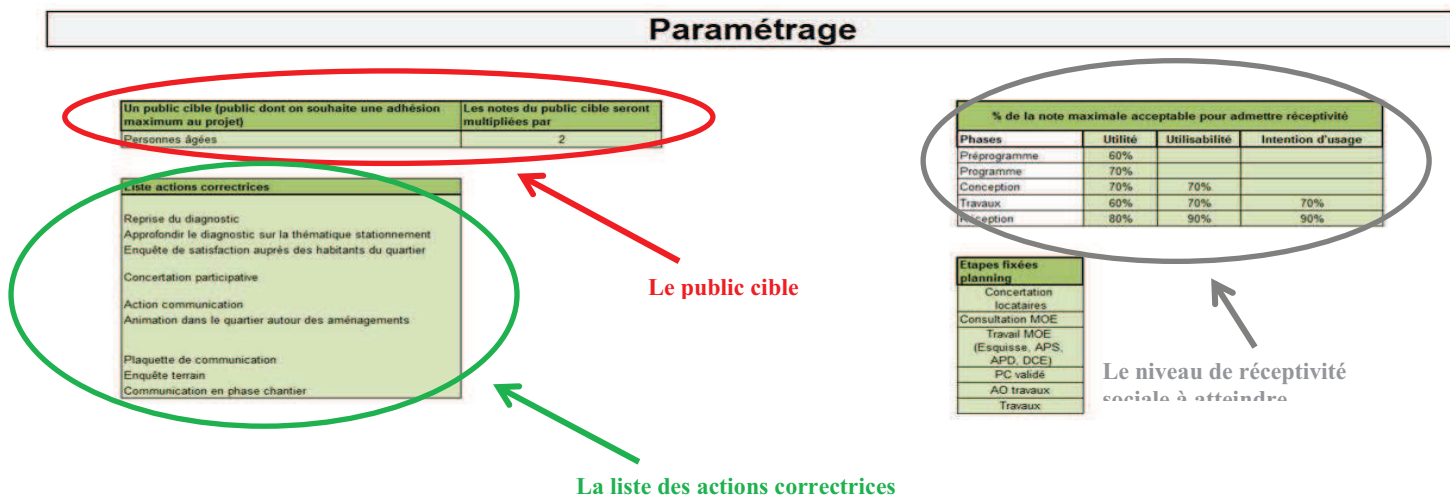


Figure 5.35. Paramétrage du positionnement de la réceptivité sociale dans la conduite de projet (auteur)

a.1. Le niveau de réceptivité sociale à atteindre

Ce tableau est la véritable clé de voûte de l'outil. Il permet de fixer pour chacun des 3 indicateurs de la réceptivité sociale : utilité, utilisabilité, intention d'usage, un niveau à atteindre lors de chaque grande étape du projet.

Plusieurs constats et partis pris nous ont amenés à créer ce tableau de paramétrage.

⇒ **Fixer un objectif réaliste**

Il paraît impossible de satisfaire à un niveau maximum l'ensemble des destinataires d'un aménagement urbain. Ces derniers ont chacun des attentes, un vécu, des contraintes qui influencent leur positionnement par rapport à l'aménagement proposé.

Comme pour toute composante du projet urbain, il est donc nécessaire de fixer un objectif réaliste adapté à l'enjeu du projet et aux moyens déployés.

Cet objectif servira de point de référence pour piloter le projet.

⇒ **Les 3 indicateurs de la réceptivité ne peuvent pas tous être mesurés dès le démarrage du projet**

Nous partons du principe que si l'utilité peut être mesurée dès la phase diagnostic, en évaluant auprès des habitants le besoin de réaliser ou non le projet escompté, il est en revanche impossible d'avoir une idée précise de l'utilisabilité et de l'intention d'usage avant que ne soient présentés des premiers éléments concrets du projet à travers notamment des visuels réalisés par la maîtrise d'œuvre.

Le tableau ci-dessous détaille un paramétrage classique pour mesurer la réceptivité sociale au cours d'un projet de résidentialisation.

Phases du projet et indicateurs de réceptivité			
Phases	Utilité	Utilisabilité	Intention d'usage
Préprogramme	x		
Programme	x		
Conception	x	x	
Travaux	x	x	x
Réception	x	x	x

Figure 5.36. La prise en compte des indicateurs de la réceptivité pendant les phases de la conduite de projet (auteur)

⇒ **La réceptivité sociale évolue en même temps que le projet avance et se concrétise.**

Il est fréquent, **dès les prémices du projet**, de voir se développer deux types de réactions différentes : une certaine indifférence, le projet est encore trop flou, sa réalisation trop éloignée dans le temps pour que les habitants s'y intéressent ; des premières formes de résistance liées à la peur du changement, à l'absence d'information ou à sa déformation. Les habitants entendent parler du projet mais la maîtrise d'ouvrage ne dispose encore elle-même que de peu d'éléments concrets et limite sa communication. La réceptivité sociale est la plupart du temps à un niveau relativement faible.

Lorsque la maîtrise d'œuvre achève son travail, la maîtrise d'ouvrage dispose de plus de matériaux pour communiquer sur le projet. Les habitants peuvent alors se rendre compte plus facilement des objectifs des aménagements envisagés et se projeter en tant qu'utilisateurs. Par expérience, on se rend souvent compte à cette étape, de l'émergence d'un intérêt nouveau pour le projet et de fait d'un gain en réceptivité sociale.

La phase travaux suscite des désagréments, désorganise la vie du quartier. Les habitants ont tendance à se focaliser sur l'instant présent et à oublier les bénéfices futurs du projet. Imaginons par exemple des travaux de voirie qui contraignent pendant plusieurs semaines les usagers à changer leur itinéraire pour amener leurs enfants à l'école ou des travaux de résidentialisation qui se font sous les fenêtres des locataires tout au long de la journée. Nous comprenons qu'à ce stade le niveau de réceptivité sociale ait tendance à se détériorer.

Ainsi, l'outil permet de fixer dès le démarrage du projet et pour chaque grande étape (préprogramme, programme, conception, travaux, livraison) le niveau de réceptivité attendu. La maîtrise d'ouvrage pourra le faire évoluer au cours du projet.

Le but étant d'atteindre à la réception du projet un niveau suffisamment élevé qui soit supérieur ou égal au niveau fixé et en accord avec les attentes des instances décisionnelles pour estimer que le projet est réussi en matière de réceptivité sociale.

Comme précédemment, le tableau ci-dessous présente un paramétrage standard pour un projet de résidentialisation.

% de la note maximale acceptable pour admettre réceptivité			
Phases	Utilité	Utilisabilité	Intention d'usage
Préprogramme	60%		
Programme	70%		
Conception	70%	70%	
Travaux	60%	70%	70%
Réception	90%	90%	90%

Figure 5.37. Définition des seuils d'atteinte des indicateurs de la réceptivité pendant les phases de la conduite de projet (auteur)

a.2. Le public cible

L'aménagement urbain doit, dans le meilleur des cas, améliorer ou, dans le pire des cas, préserver le cadre de vie et les conditions d'usage de l'ensemble des habitants concernés. Mais bien souvent, il vise prioritairement un public spécifique.

Imaginons dans le cas d'une réhabilitation / résidentialisation, la suppression de marches d'escaliers pour accéder à l'immeuble, remplacées par une rampe d'accès en pente douce avec barre de maintien. Très clairement, l'aménagement ne détériorera pas les conditions d'accès à l'immeuble.

En revanche les personnes âgées seront les principales destinataires et c'est leur adhésion qui sera prioritairement observée.

Le public cible sera alors paramétré dans l'outil comme « personnes âgées ». Et les réponses et réactions collectées pour cette catégorie dans le cadre de questionnaires ou encore de diagnostics participatifs sur site seront pondérées de telle sorte qu'elles pèseront plus dans la note finale mesurant la réceptivité sociale.

Un public cible (public dont on souhaite une adhésion maximum au projet)	Les notes du public cible seront multipliées par
Personnes âgées	2

Encadré 5.1. Identification de public cible dans la collecte des données

a.3. La liste des actions correctrices

C'est dans cette liste définie par les équipes projets que celles-ci pourront aller piocher pour agir en vue d'améliorer la réceptivité sociale au cours des avancées du projet.

Ces actions peuvent être de natures différentes : actions de communication, réunions de travail avec les habitants, visite avec les habitants d'aménagements similaires déjà livrés...

En fonction de leur nature elles agissent principalement sur l'un des trois piliers de la réceptivité (utilité, utilisabilité, intention d'usage).

Liste actions correctrices	
Liste actions correctrices :	Agissent sur :
Reprise du diagnostic	utilité
Approfondir le diagnostic sur la thématique stationnement	utilité
Enquête de satisfaction auprès des habitants du quartier	utilité / utilisabilité / intention d'usage
Concertation participative	utilité
Action communication	utilité / utilisabilité / intention d'usage
Animation dans le quartier autour des aménagements	utilité / utilisabilité / intention d'usage
Plaquette de communication	utilité / utilisabilité / intention d'usage
Enquête terrain	utilité / utilisabilité / intention d'usage
Communication en phase chantier	utilité / utilisabilité / intention d'usage
Visite d'un aménagement similaire déjà livré	utilisabilité / intention d'usage

Tableau 5.3. Identification des actions correctrices pour optimiser la réceptivité

b. Etape 2 : Mesure de la réceptivité et actions correctrices

Dans cette partie de l'outil, les équipes de maîtrise d'ouvrage vont détailler au fil des avancées du projet :

- Les aménagements et leurs caractéristiques.
- Des indicateurs permettant de mesurer le **niveau d'utilité** qu'accordent les habitants à ces aménagements.

- Des indicateurs permettant de mesurer le **niveau d'utilisabilité**.
- Des indicateurs permettant de mesurer le **niveau d'intention d'usage**.

Les indicateurs sont **pondérés** en fonction de la part que l'on souhaite qu'ils prennent dans le calcul final des 3 piliers de la réceptivité sociale.

Une fois ces éléments renseignés, **les éléments de mesures collectés auprès des habitants** (dans le cadre d'enquêtes de satisfaction, de diagnostics terrain, d'observations...) **sont chargés dans l'outil** et servent au calcul des niveaux d'utilité, d'utilisabilité et d'intention d'usage.

Si les niveaux d'utilité, d'utilisabilité et d'intention d'usage n'atteignent pas les objectifs fixés dans le cadre du paramétrage, la maîtrise d'ouvrage prévoira des actions correctrices qui auront une incidence sur le planning du projet (étape 3).

Cette partie de l'outil n'est donc pas figée. Elle est sans cesse complétée et ajustée au cours de la vie du projet.

b.1. La mesure du niveau d'utilité

Comme nous l'avons évoqué précédemment, l'utilité peut se mesurer dès la phase de diagnostic.

En phase diagnostic elle est mesurée à travers le partage par les habitants du diagnostic.

Les éléments du diagnostic sont **détaillés et pondérés**. Dans l'exemple ci-dessous qui concerne une résidentialisation, la maîtrise d'ouvrage considère que l'insécurité autour de la résidence et la collecte des ordures ménagères sont les points prioritaires à traiter. Elle les pondère donc plus fortement que les autres éléments du diagnostic.

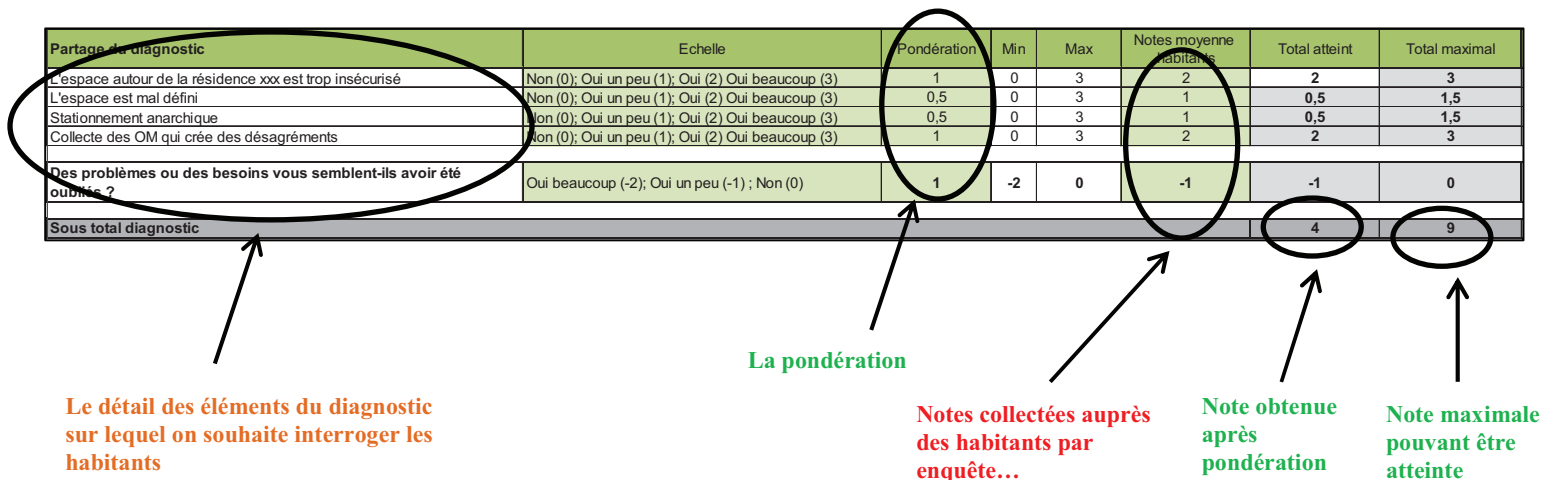


Figure 5.38. Mesure de l'utilité durant la phase de diagnostic dans le cadre d'une résidentialisation (auteur)

Ici, la réponse des habitants sondés par questionnaires donne un total de 4/9 en termes d'utilité en phase diagnostic (préprogramme) soit 44% de la note maximale. Le niveau paramétré 60% de la note maximale (voir tableau 3.1.1) n'est donc pas atteint et il sera nécessaire de mener une action correctrice.

Au cours des étapes suivantes du projet, programme pour définir le cahier des charges de la maîtrise d'œuvre, puis conception du projet par la maîtrise d'œuvre, les objectifs sont affinés puis les aménagements sont définis de manière précise. On mesure l'utilité à travers le partage des objectifs, puis l'utilité des aménagements. Les données sont collectées sous forme de questionnaire la plupart du temps.

Justification et utilité des aménagements	Echelle	Pondération	Min	Max	Notes moyenne habitants	Total atteint	Total maximal
4 unités résidentielles fermée	Non (0); Oui un peu (1); Oui (2) Oui beaucoup (3)	2	0	3	2	4	6
55 places de stationnements (10 supplémentaires)	Non (0); Oui un peu (1); Oui (2) Oui beaucoup (3)	0,5	0	3	2	1	1,5
Condamnation des vides ordures et mise en place collecte enterrée	Non (0); Oui un peu (1); Oui (2) Oui beaucoup (3)	2	0	3	0,5	1	6
Des aménagements qui vous sembleraient important ont-ils été exclus du projet ?	Oui beaucoup (-2); Oui un peu (-1); Non (0)	1	-2	0	-0,5	-0,5	0
Sous total projet						5,5	13,5

Figure 5.39. Mesure de l'utilité durant la phase de conception de la résidentialisation (auteur)

b.2. La mesure du niveau d'utilisabilité

L'utilisabilité est mesurée à partir de la phase conception dès lors que les habitants peuvent se représenter l'aménagement à travers notamment des visuels de la maîtrise d'œuvre.

Elle est mesurée à travers des questions relatives aux améliorations qu'apportera l'aménagement dans le quotidien des habitants.

Comme l'utilité, chaque question est pondérée en fonction de l'importance que souhaite lui accorder la maîtrise d'ouvrage.

Représentation de l'utilisabilité	Echelle	Pondération	Min	Max	Notes moyen habitants
Aménagement n°1	4 unités résidentielles fermées				
L'aménagement améliorera votre confort en vous faisant gagner du temps et / ou en vous allégeant d'une charge ?	Non (0); Oui un peu (1); Oui (2) Oui beaucoup (3)	0,5	0	3	1
L'aménagement changera-t-il en profondeur vos habitudes et nécessitera un temps d'adaptation voire des explications ?	Oui beaucoup (-2); Oui un peu (-1); Non (0)	1	-2	0	-0,5
Estimez-vous que l'utilisation de cet aménagement présente un risque (dangerosité, risque de détournement d'usage...)?	Oui beaucoup (-2); Oui un peu (-1); Non (0)	2	-2	0	0
Sous total aménagement n°1					

Figure 5.40. Mesure de l'utilisabilité durant la phase de conception de l'aménagement (auteur)

Les questions évoluent peu entre chaque phase du projet afin de pouvoir tracer l'amélioration ou non de l'utilisabilité.

b.3. La mesure du niveau d'intention d'usage

Comme l'utilisabilité, l'intention d'usage est mesurée à partir de la phase conception dès lors que les habitants peuvent se représenter l'aménagement. Cela peut se faire à travers une question simple sur le souhait d'utiliser ou non l'équipement.

Intention d'usage retour habitants	Echelle	Pondération	Min	Max	Notes moyen
Aménagement n°1	4 unités résidentielles fermées				
Souhaitez-vous utiliser cet équipement ?	Non (0); Oui (1)	0,5	-2	1	0,2

Figure 5.41. Mesure de l'intention d'usage durant la phase de travaux (auteur)

Après réception c'est à travers des observations terrain qu'est mesurée l'intention d'usage. L'aménagement est-il en proie à des dégradations, des détournements d'usage... ?

Intention d'usage mesure MO	Echelle	Pondération	Min	Max	Notes
Aménagement n°1	4 unités résidentielles fermées				
Observe-t-on un refus d'utilisation ?	Oui beaucoup (-2); Oui un peu (-1); Non (0)	0,5	-2	0	
Observe-t-on des détournements d'usage ?	Oui beaucoup (-2); Oui un peu (-1); Non (0)	2	-2	0	
Observe-t-on des dégradations ?	Oui beaucoup (-2); Oui un peu (-1); Non (0)	2	-2	0	
Des plaintes relatives à l'aménagement ont-elles été enregistrées ?	Oui beaucoup (-2); Oui un peu (-1); Non (0)	3	-2	0	
Sous total aménagement n°1					

Figure 5.42. Mesure de l'intention d'usage durant la phase de réception de l'aménagement (auteur)

b.4. La collecte d'éléments de perception du projet par les habitants

Nous l'avons déjà évoqué, les éléments collectés auprès des habitants constituent la matière première pour calculer les indicateurs d'utilité, utilisabilité et intention d'usage.

Les éléments sur lesquels on souhaite interroger les habitants ont été inscrits dans les tableaux décrits précédemment. Comme nous l'avons vu les habitants sont interrogés à travers des questions simples relatives à l'utilité que représente pour eux l'aménagement envisagé, aux améliorations que celui-ci pourrait représenter pour leurs pratiques quotidiennes, à leur intention d'utiliser l'aménagement.

Les modes de collecte varient en fonction des étapes du projet comme indiqué au niveau du schéma ci-dessous :

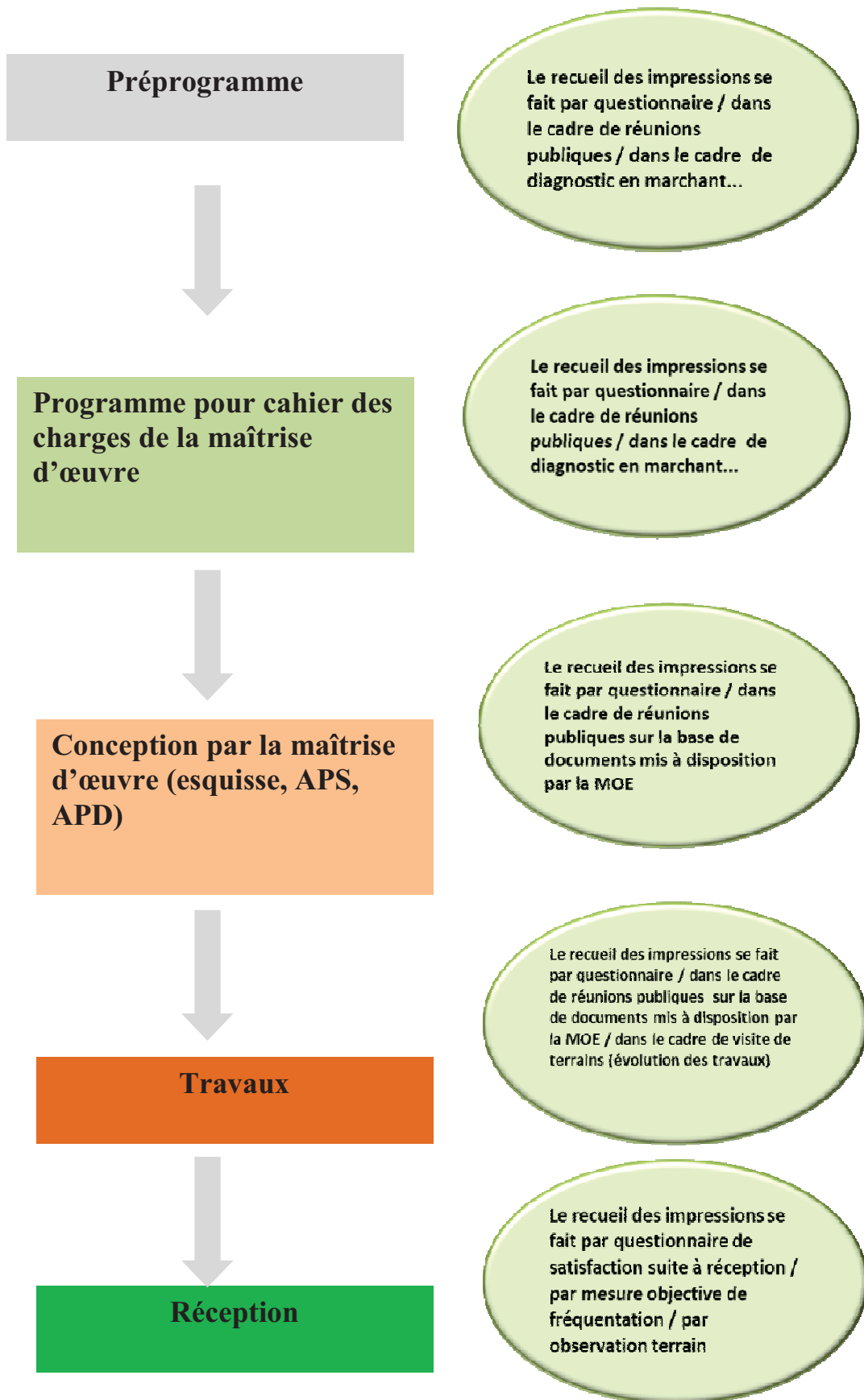


Figure 5.43. Moyens de recueil des impressions des habitants pour renseigner notre outil de mesure des indicateurs de la réceptivité habitante (auteur)

b.5. Les actions correctrices

Après chaque phase du projet et quand le niveau de réceptivité n'atteint pas l'objectif, il est possible de sélectionner une action correctrice. Une fois l'action correctrice sélectionnée, on peut choisir sa date de réalisation. Celle-ci sera intégrée directement au planning.

Sélectionnez une action correctrice														
<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> Enquête de satisfaction auprès des habitants du quartier </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> Action communication </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> Approfondir le diagnostic sur la thématique stationnement </div>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>DATE</th> <th>COMMENTAIRES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enquête de satisfaction auprès des habitants du quartier</td> <td></td> <td>Le stationnement anarchique n'étant pas considéré par les habitant comme problème prioritaire revoir notre diag</td> </tr> <tr> <td>Action communication</td> <td>19/02/2014</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Approfondir le diagnostic sur la thématique stationnement</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		DATE	COMMENTAIRES	Enquête de satisfaction auprès des habitants du quartier		Le stationnement anarchique n'étant pas considéré par les habitant comme problème prioritaire revoir notre diag	Action communication	19/02/2014		Approfondir le diagnostic sur la thématique stationnement			
	DATE	COMMENTAIRES												
Enquête de satisfaction auprès des habitants du quartier		Le stationnement anarchique n'étant pas considéré par les habitant comme problème prioritaire revoir notre diag												
Action communication	19/02/2014													
Approfondir le diagnostic sur la thématique stationnement														

Liste déroulante de sélection d'une action correctrice
Action correctrice retenue
Date de réalisation de l'action

Figure 5.44. Application des actions correctrices en cas de non atteinte la d'un indicateur de la réceptivité (auteur)

c. Etape 3 : Le planning du projet

Le planning est le point de repère de chaque chef de projet. La bonne tenue du planning est nécessaire pour gérer l'enchaînement des opérations, maîtriser les coûts, limiter les incidences des travaux sur la vie des quartiers, etc.

Le planning est particulièrement important dans les projets ANRU, principaux objets de notre étude très contraints par une l'ingénierie financière complexe qui nécessite une très bonne tenue du planning opérationnel et des interfaces d'opérations nombreuses sur des périmètres restreints.

Il ne nous semblait donc pas possible d'envisager un outil de gestion de projet intégré sans prévoir un système de planning.

Ce système de planning obéit aux grands principes utilisés par les chefs de projets ANRU :

- Possibilité de détailler finement les étapes d'une opération
- Possibilité de créer des liens entre les tâches pour répercuter de manière automatique tout décalage d'une tâche dans le temps
- Possibilité de faire du rétro planning

Comme vu précédemment, ce planning intègre de manière automatique les actions correctrices de la réceptivité sociale. Ainsi, et c'est là que réside la véritable innovation, la réceptivité sociale devient au même titre que des contraintes opérationnelles ou financières un élément de définition du planning du projet.

d. Etape 4 : Le reporting

En plus du planning la deuxième fonction connexe intégrée à l'outil est celle de reporting.

Détails du projet																
Projet	Projet n°1															
Chef de projet																
Date de début	Janv.-14															
Commentaires																
						janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14							
Tâches	Date de début calculée	Date de début saisie	Durée	Date de fin	lien entre tâches	Décalage avec tâche liée [en jours]	Réalisé	Commentaires	15/01/14	31/01/2014	15/02/2014	28/02/2014	15/03/2014	31/03/2014	15/04/2014	30/04/2014
1	Ensemble du Projet	16/01/2014	338	20/12/2014					41654,00	41670,00	41685,00	41696,00	41713,00			
1.1	Concertation locataires	16/01/2014	1,00	17/01/2014			100%									
Act corr1	Enquête de satisfaction auprès des habitants du quartier	19/01/2014	20,00	08/02/2014	Concertation locataires	2,00	100%									
Act corr2	Action communication	19/02/2014	1,00	20/02/2014			100%									
Act corr3	Approfondir le diagnostic sur la thématique stationnement	26/02/2014	1,00	27/02/2014	Concertation locataires	40,00	100%									
Act corr4							0%									
Act corr5							0%									
Act corr6							0%									
1.2	Consultation MOE	11/03/2014	15,00	26/03/2014	le diagnostic sur la thématique sta	12,00	100%									
1.3	Travail MOE [Esquisse, APS, APD, DCE]	02/04/2014	90,00	03/07/2014	Consultation MOE	7,00	50%									
Act corr7	Reprise du diagnostic						0%									
Act corr8							0%									
Act corr9							0%									
Act corr10	Reprise du diagnostic						0%									
Act corr11	Reprise du diagnostic						0%									
Act corr12	Reprise du diagnostic						0%									
1.4	PC validé	31/07/2014	30,00	30/08/2014	travail MOE [Esquisse, APS, APD, DC	30,00	0%									

Figure 5.45. Synthèse de la mesure et interaction avec le planning opérationnel (auteur)

Au-delà du reporting, notre outil permet également de générer automatiquement des tableaux de synthèse et des graphiques qui permettent :

- D'analyser finement les points de tension en matière de réceptivité pour agir de manière précise.

- De disposer de tableaux de bord pour communiquer des résultats aux instances dirigeantes.

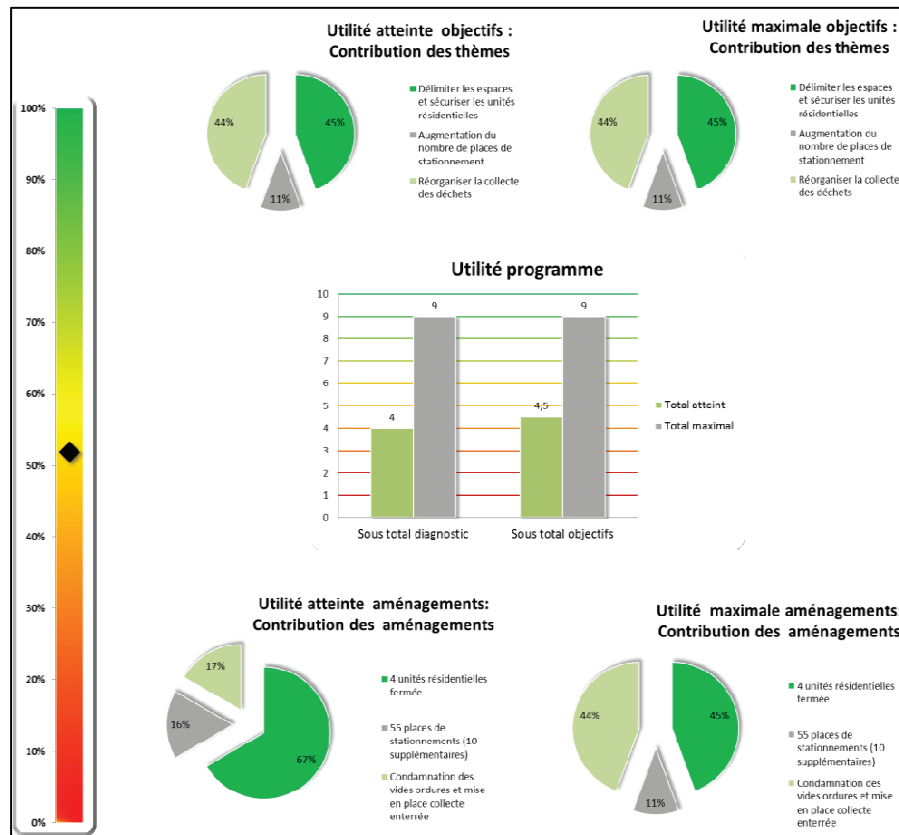


Figure 5.46. Synthèse de la mesure de chaque indicateur de la réceptivité habitant - exemple de l'utilité - (auteur)

D. Analyse : les pistes d'amélioration

L'outil conçu sera encore amélioré. Les prochains tests nous donnerons davantage d'indications sur les éléments à approfondir ou simplifier. Mais déjà deux points semblent mériter une attention particulière.

1. Un outil « réceptacle » dépendant des modalités de recueil de l'information

Comme évoqué, cet outil n'est efficace qu'en fonction de la collecte des informations auprès des habitants.

Nous connaissons la difficulté pour recueillir ce qui constituera la matière première de l'outil. La mobilisation des habitants n'est jamais évidente, surtout en phase amont des projets. Il arrive très souvent à un chef de projet ANRU de se trouver face à une salle presque vide dans le cadre d'une réunion publique.

Nous préconisons donc que soient menées, comme vu dans le point relatif à la collecte des données, des actions adaptées au niveau d'avancement des projets.

L'intégration d'un module d'enquête au sein de l'outil est déjà en cours de développement. Elle permettra de charger directement la donnée sans mise en forme préalable et d'alléger ainsi le travail des équipes projets.

Pour autant, la recherche de démarches innovantes de recueil de la réceptivité sociale (comme avait pu l'être la généralisation des diagnostics en marchant dans le cadre du PNRU) ne doit pas être négligée en vue de la mise en production de cet outil.

2. La nécessité de travailler sur les démarches participatives

La vraie difficulté, et il s'agit de l'un des objectifs premiers de notre démarche est d'inverser ou tout du moins d'assouplir la pratique top-down qui domine bien souvent les relations entre maître d'ouvrage et habitants et d'initier une approche bottom-up où l'habitant ait le souhait de faire remonter ses impressions et de participer à la conception du projet et à sa bonne mise en œuvre. L'outil conçu constitue un premier pas mais ne permet pas en lui-même d'inverser cette pratique. Dans son approche, il reste encore relativement descendant.

Le maître d'ouvrage teste son projet à travers des questionnaires ou autres modes de collecte auprès des habitants. Il ne peut pas réellement collecter de souhaits.

L'apport du quantitatif pour objectiver la réceptivité sociale a tendance en l'état actuel de notre outil de gestion de projet à exclure le qualitatif.

Pour autant, une ouverture a été laissée pour faire évoluer à terme l'outil dans ce sens. Ainsi, plusieurs parties comportent des questions ouvertes sur l'oubli ou non d'une dimension dans le projet urbain. L'outil pourrait être complété par un système de recueil et de priorisation pour le traitement de souhaits, de revendications ou de plaintes d'habitants concernés directement par le projet.

Justification et utilité des aménagements	Echelle
4 unités résidentielles fermée	Non (0); Oui un peu (1); Oui (2)
55 places de stationnements (10 supplémentaires);	Non (0); Oui un peu (1); Oui (2)
Condannation des vides ordures et mise en place collecte enterrée	Non (0); Oui un peu (1); Oui (2)
Des aménagements qui vous sembleraient importants ont-ils été exclus du projet ?	Oui beaucoup (-2); Oui un peu
Sous total projet	

Exemple d'une question plus ouverte qui pourrait permettre d'initier une démarche ascendante

Figure 5.47. Exemple de question orientée pour guider la conception des projets

De prochains tests dans le cadre professionnel permettront de conclure sur la capacité de l'outil à répondre à l'objectif initial de prise en compte de la réceptivité habitante comme fil conducteur de la conduite de projet et critère majeur de réussite d'un aménagement.

Nous avons déjà évoqué deux pistes d'améliorations, d'autres apparaîtront certainement au fil des expérimentations. Nous souhaitons que cette application puisse devenir un outil d'aide à la décision dans une composante métier, celle de l'accompagnement social et de la participation des habitants au projet, qui en manque cruellement.

Pourtant, et nous l'avons déjà évoqué à différentes reprises, le cadre législatif se met en place pour que les projets urbains ne se fassent plus sans les habitants. La loi de programmation pour la Ville et la cohésion sociale du 21 février 2014 a positionné la co-construction des projets de territoires comme élément central de la réforme de la Politique de la Ville et la deuxième phase de la rénovation urbaine.

Il semble donc plus qu'urgent que les chefs de projets de rénovation urbaine puissent se doter d'outils capables d'accompagner la participation des habitants et de mesurer leur adhésion ainsi que leur satisfaction.

Conclusion chapitre 5

Dans ce dernier chapitre consacré au traitement des résultats de la combinaison des analyses statistiques textuelles, nous faisons plusieurs constats.

Dans un premier temps, la classification sous forme de dendrogramme (figure 5.1) fait ressortir cinq classes : classe 5, classe mère qui interroge la démocratie participative ; la classe 3, les acteurs et les instruments de l'action publique territoriale ; la classe 4, la justification de la politique de la ville ; la classe 2, la conduite de projet ; et enfin la classe 1 qui se situe dans le diagnostic territorial.

A partir de l'analyse factorielle des correspondances (figure 5.19), nous constatons sur l'axe horizontal (5.22), une nette démarcation entre les classes 3 et 4, qui se rapproche du facteur institutionnel, avec les trois autres classes du côté du facteur multidimensionnel.

Aussi, sur l'axe vertical (figure 5.23), le constat d'une opposition entre les classes 3 et 2 (facteur opérationnel) avec les trois autres classes (facteur intentionnel) est avéré.

Ces résultats montrent deux dynamiques qui caractérisent la conduite de projet dans les quartiers d'habitat social. La première renvoie à un fort ancrage de l'action publique territoriale dans l'intentionnel pour la prise en compte des habitants. Cette situation atteste de la reconnaissance de l'importance des habitants dans les discours et peu dans l'opérationnel. La deuxième justifie la première, celle d'une conduite de projet est au prisme de l'urgence. Cette situation justifie la rigidité de la conduite de projet sous l'effet d'un formalisme induit principalement par le planning opérationnel et le planning financier, mais surtout d'une défaillance méthodologique pour intégrer la réceptivité habitante dans ses différentes phases (préprogramme, programme, contractualisation, travaux et livraison).

Ces résultats nous amènent à formuler des hypothèses qui régissent notre modèle intégré de la réceptivité habitante (figure 5.25). Ce revient dans le détail sur nos trois dimensions de la réceptivité habitante en les caractérisant. Dans ce modèle, la mesure de

l'utilité perçue par les habitants permet de comprendre leurs représentations. L'utilisabilité perçue par les habitants, quant à elle, permet de comprendre l'adéquation entre les attentes et les réponses techniques apportées. Enfin, l'intention d'usage constitue la phase de validation des propositions et donc présage de l'affectivité de l'utilisation de propositions urbanistiques.

Pour finir, nous avons développé un outil d'opérationnalisation de la réceptivité habitante dans la conduite de projet. Cet outil sonne comme le « trait d'union » entre les sciences sociales et les sciences appliquées au service du juste positionnement du social dans la conduite technique des projets.

Conclusion partie II

Les deux chapitres de la deuxième partie de cette thèse reviennent sur la quête méthodologique de justification de l'importance de la prise en compte de la réceptivité habitante dans la conduite des projets d'habitat sociale. Nous avons ainsi présenté la méthode de sélection et de traitement des données utilisées, procéder à l'analyse et à la discussion des résultats. Enfin nous avons terminé par une démarche exploratoire de mise en place d'un outil d'aide à l'atteinte de la réceptivité habitante à travers de la conduite de projet.

Enjeux et perspectives de notre approche de terrain :

1. Quelles sont les caractéristiques du terrain de recherche ?

Le quartier Saint-Barthélemy III Picon-Busserine constitue une centralité dans les quartiers nord de Marseille. Son parc immobilier est fait de 60% de logements sociaux. Aussi, il abrite une population marquée par la précarité (80% des ménages profitent des minimas sociaux). Cette population est à la fois vieillissante (premiers arrivants dans les années 1960 et 1970) et jeune (35% des habitants ont moins de 24 ans – source LOGIREM, 2012). Ce territoire a été retenu grâce à son caractère très population et représentatif des quartiers nord de Marseille qui cumulent des difficultés structurelles socioéconomiques et urbaines. Aussi, ce territoire est concerné par un des plus ambitieux projets de rénovation urbaine qui interroge l'échelle du quartier (revitalisation du quartier à travers les processus de démolition-reconstruction, la réhabilitation ou encore la résidentialisation), à l'échelle de la ville (mise en place de bus à haute vitesse pour rétablir le lien au centre ville) et à l'échelle métropolitaine (réalisation de la rocade L2).

2. Quelle est l'approche méthodologique pour situer la réceptivité habitante dans les pratiques d'urbanisme dans les quartiers d'habitat social ?

La méthode utilisée est l'analyse de contenu qui à la fois permet d'analyser les discours de différentes parties prenantes du projet de rénovation urbaine. A travers le traitement des résultats de la combinaison des analyses statistiques textuelles nous avons pu montrer que les représentations habitantes se situent dans le champ de l'intentionnel et non de l'opérationnel des projets de rénovation urbaine. Nous mettons l'accent sur la nécessité d'une concordance entre les intentions formulées dans les justifications des projets et leur traduction opérationnelle.

3. Quelles est la perspective pratique d'intégration de la réceptivité habitantes dans la conduite de projet ?

La reconnaissance théorique de la nécessité de prise en compte des habitants est inscrite dans les motivations des projets de rénovation urbaine. Pour favoriser la prise en compte dans les pratiques d'urbanisme, nous avons mis en place un outil interactif qui permet de mesurer la réceptivité des habitants du début du projet jusqu'à la livraison.

Cet outil s'articule autour des dimensions de la réceptivité à savoir : l'utilité, l'utilisabilité et l'intention d'usage. Il vient assouplir la conduite de projet notamment dans son planning opérationnel. En effet, notre démarche permet d'injecter des actions correctrices du moment où la réceptivité n'est pas satisfaisante. Le projet devient ainsi plus flexible et ouvert aux représentations habitantes.

Conclusion générale

Otten, dans *Méthodes du texte, introduction aux études littéraires* (1987. p. 342) disait que « *le sens habite véritablement le texte comme une mystérieuse substance ; il est le fond de cette curieuse entité appelée forme et l'acte de lecture consiste à le dévoiler* ». Nous en dirons autant à la suite de notre recherche, à savoir que la réceptivité caractérise les habitants comme un fondamental ; elle est le fond de ce complexe rapport à l'espace appelé territorialité et la conduite de projet consisterait à la dévoiler.

Dans les années 2000, nous avons assisté à la prolifération de théories sur les enjeux de la participation citoyenne dans les projets de territoire. A travers des dispositions réglementaires dans les documents d'urbanisme, l'attention accordée à l'implication des habitants dans les projets est sans équivoque. Néanmoins, la démarche de concertation des habitants dans le cadre de projet de rénovation urbaine s'est éloignée de l'objectif de prise en compte opérationnelle de leurs attentes. En effet, nous nous sommes appuyés sur notre recherche pour montrer que les représentations habitantes sont figées dans l'intentionnel et peinent à s'inscrire dans l'opérationnel.

Le cadre conceptuel

Une des définitions de la réceptivité selon le Centre National des Ressources Textuelles et Lexicales (CNRTL) : « *Etat dans lequel un être subit plus facilement l'influence d'un agent extérieur* ».

Deux notions émergent de cette définition, celle du comportement du récepteur et de l'influence émise par le décideur/réalisateur. Nous remarquons ainsi que notre théorie de la réceptivité habitante suit un principe universel de l'action et de la réaction. Aussi, le comportement du récepteur s'inscrit toujours dans le fond des principes et règles qui définissent l'action. Le récepteur mobilise ainsi son « capital d'expériences » pour décoder ses fondements de l'action pour adopter une position idéologique et comportementale. Les facettes de la réceptivité habitante sont dès lors toujours orientées et guidées par des représentations sociales antérieures ou en cours de construction.

Dans cette perspective, nous convenons que la réceptivité d'un aménagement urbain, d'un projet d'urbanisme ou encore d'une nouvelle pratique territoriale est un processus socio-historique. Il se fonde sur un passif d'expériences vécues auquel nous faisons appel pour apprécier le monde et les mutations territoriales. Cette affirmation donne un rôle actif au récepteur, à l'acteur habitant, qui donne sens à la production urbaine, justifie l'action publique à partir de valeurs, des principes, des influences culturelles (...) acquises dans le temps et dans l'espace.

A ce titre, l'atteinte de la réceptivité prend racine dans la connaissance des habitants et de leurs histoires. Cette historicité évoquée s'inscrit dans le champ ontologique.

Nous voulons ici souligner les interactions entre le récepteur et le sujet ou l'objet à recevoir. Nous opérons une remise en question de la lecture de l'aménagement sous l'angle des habitants et non des territoires. La nuance s'inscrit dans une dimension approfondie de la connaissance de l'histoire des populations qui prend une place plus prépondérante dans notre analyse des territoires.

En ce sens, la production urbaine, en l'occurrence les nouvelles pratiques territoriales, ne peuvent exister qu'au travers de l'appréciation des usagers. Celles-ci doivent être analysées dans un rapport d'adoption par les usagers. Plus précisément, ce rapport consiste dans la reconnaissance, par les usagers, de l'utilité, de l'utilisabilité et de l'intention d'usage des nouvelles pratiques produites sur une temporalité définie. Dès lors s'installe un rapport dialectique entre le récepteur et le sujet à réception qui s'inscrit dans une histoire des usagers en perpétuelle écriture.

Nos travaux sonnent comme un rappel du principe de base de la construction urbaine. En clair, la ville produite doit être à l'image de ses habitants, en respectant leur histoire, leur identité et leurs représentations sociales. Le sens premier de la production se situe dans les représentations de leurs destinataires. Il est question d'insuffler un nouveau souffle en montrant que la sociologie des populations doit être considérée comme une source de connaissances qui s'ajoutent à l'histoire des formes urbaines, des tentatives de la politique de ville, comme une clé de lecture du rapport réceptif des pratiques territoriales.

En s'inscrivant dans l'histoire des populations sujettes à la réceptivité, nous nous évertuons à actualiser le sens de la dimension sociale de l'urbanisme.

Notre étude s'inspire des travaux de M. Otten (1987) portant sur l'œuvre et sa réception. Dans la continuité de ce rapprochement avec la littérature, Gadamar (2002, p. 267) affirmait : « *tout texte se déployait sur un déjà là, de lecture préconstruite de tradition, sur lequel toute nouvelle lecture négocie jusqu'à ce que s'établisse une fusion des horizons entre les deux consciences séparées que sont l'auteur et le lecteur* ». Cette affirmation peut s'appliquer à notre recherche, à savoir que les nouvelles pratiques territoriales se confrontent à des pratiques préexistantes, dont le décodage par les usagers s'érige en tant que passif. Les usagers y feront appel pour mieux appréhender le changement et entrer en négociation avec leurs habitudes ou encore en résistance. Autrement dit, dans la perspective d'une adoption des nouvelles pratiques territoriales, les représentations territoriales de l'auteur doivent rentrer en « fusion » avec celles des récepteurs, des usagers.

L'approche ontologique à travers une connaissance de l'histoire des usagers occupe une part importante dans l'atteinte de la réceptivité. Elle cherche à expliciter le sens que nous donnons aux sujets et aux objets ; lequel sens transparait dans nos comportements et dans nos discours. A travers ces connaissances sur les facteurs qui au final vont influencer le processus réceptif, nous cherchons à mieux situer l'ancrage social de l'atteinte de la réceptivité habitante.

Les objectifs

Notre recherche questionne l'importance de la réceptivité habitante dans la conduite des projets d'habitat social. Cela nous a conduits à retenir la problématique suivante :

Dans quelle mesure la réceptivité des projets d'urbanisme par les habitants des quartiers d'habitat social est-elle intégrée dans la politique de la ville ? L'est-elle suffisamment ? Avec quels effets sur la conduite de projet ?

A travers l'étude empirique, trois questions de recherche ont été retenues. La première revient sur ses caractéristiques pour ainsi la définir.

La seconde question est consacrée à la relecture de la construction de l'habitat social et des instruments de la politique de la ville sous l'angle de la réceptivité

habitante. Enfin, la troisième question de recherche s'attache à l'analyse des effets de la réceptivité habitante dans la conduite de projet d'habitat social.

Notre approche empirique cherche à démontrer la nécessité d'un tournant de la conduite de projet vers la réceptivité habitante. Comment opérer cette perspective pratique ? Notre étude vise dès lors à apporter un regard nouveau sur les pratiques des professionnels de l'urbanisme et un outil innovant d'intégration opérationnelle de la réceptivité habitante dans la sphère formelle du management territorial.

La méthode de recherche

Le positionnement épistémologique

Pour mieux appréhender notre objet de recherche, la réceptivité habitante, nous avons fait le choix d'un positionnement épistémologique qui se situe dans la diachronie. L'histoire de l'intervention publique dans les quartiers d'habitat social nous permet de découvrir la place des habitants dans la conduite de projet. En d'autres termes, nous rejoignons la pensée de Miles (1991) qui questionne les relations entre les représentations et la réalité. Notre choix épistémologique nous permet de justifier notre étude sur la réceptivité à l'aune des manquements de la politique de ville dans son traitement des difficultés des quartiers d'habitat social.

Les choix méthodologiques

Cette étude s'inscrit dans une logique exploratoire dans sa finalité, celle d'un essai de mesure de la réceptivité habitante durant la phase opérationnelle de la conduite de projet. Nous avons identifié dans la littérature les dimensions majeures de notre concept que nous avons appliqué à notre terrain de recherche. Cette démarche a permis de collecter des informations qui ont alimenté notre base de données primaires. A ces discours des habitants, nous avons associé des données issues des autres parties prenantes du projet de rénovation. L'objectif est de constituer les données primaires servant à notre analyse de contenu.

L'analyse de contenu, orientée vers la description de la conduite de projet dans ses dimensions sociale, technique ou urbaine, permet d'étudier des sujets peu étudiés empiriquement (Grenier, Josserand, 2003).

Ainsi, à travers la collecte des matériaux qualitatifs, nous avons pu répondre aux exigences et aux ambitions de cette recherche.

Grâce à la combinaison des statistiques textuelles par le biais du logiciel IRAMUTEQ, nous avons pu analyser nos données. A partir des résultats, nous avons identifié des classes qui serviront de support à notre discussion.

Synthèse des principaux résultats

Nous avons cherché à comprendre la prise en compte des représentations habitantes dans la conduite du changement qui s'opère sur leur territoire. Autrement dit, quelle est la place des habitants dans la conduite de projet de rénovation urbaine ? Cette dernière est l'outil financier et opérationnel le plus sollicité pour intervenir dans les quartiers d'habitat social.

Nos résultats montrent la nécessité d'une approche de contextualisation des politiques territoriales.

Nous avons constaté que l'étude de cas sur Saint-Barthélemy III Picon-Busserine présente une particularité. En effet, nous avons observé à travers l'analyse de la combinaison des statistiques textuelles que les mots de la réceptivité sont faiblement représentés dans certaines classes (2 - la conduite de projet -, 3 - les actions et les instruments de la politique de la ville et 4 - la justification de la politique de la ville -) et se situent essentiellement dans les classes 1 (le diagnostic territorial) et 5 (les enjeux de la démocratie participative). Ces deux dernières classes qui questionnent respectivement le diagnostic territorial et la démocratie participative, se situe sur l'axe intentionnel et non opérationnel. Un paradoxe se dessine, celui de l'inscription des mots de la réceptivité dans les intentions des décideurs et non dans la conduite de projet. Nous constatons une rupture nette entre l'intentionnel et la réalité. Cela nous amène à penser que le contexte social s'éclipse au profit d'une conduite de projet standard à l'échelle nationale rythmée par des impératifs de planning opérationnel et financier.

Nous avons observé que la volonté ne se traduit pas en action. La question de la méthode est ici soulevée et justifie notre idée de quête méthodologique pour la mise en place d'un outil d'aide à l'intégration de la réceptivité habitante dans les pratiques d'urbanisme.

En clair, il faudrait assouplir le formalisme de la conduite de projet pour laisser place à une flexibilité qui renvoie à la réceptivité habitante comme variable d'ajustement entre l'opérationnel et l'atteinte des objectifs.

Les apports

Les apports théoriques

A travers notre étude empirique, nous avons identifié deux apports théoriques qui questionnent les rapports entre l'homme et son environnement.

Le premier apport est consacré à la construction du concept de réceptivité habitante en aménagement. Ce dernier, avant notre recherche, n'a pas encore fait l'objet d'étude approfondie. Nous nous sommes inspirés des travaux sur la réception sociale de l'urbanisme (Semmoud, 2007), sur l'urbanité (Berry-Chikhaoui, 2009), sur les notions d'espace social et d'espace vécu (Di Méo, 1998) ou encore d'identité sociale (Moscovici, 1961) pour envisager un concept nouveau. L'objectif de cette nouvelle approche est de promouvoir la dimension sociale de l'urbanisme dans le champ opérationnel, celui de la conduite de projet. Comme nous l'avons souligné dans la revue de littérature, notre approche par la réceptivité privilégie la place de l'utilisateur dans son environnement. Elle prône la prise en compte effective des attentes habitantes dans l'action publique.

Nous avons ici envisagé la réceptivité habitante comme une composante de la conduite de l'action publique. Elle s'attache à optimiser la dimension sociale des projets. Le principal apport est donc la connaissance des trois dimensions de la réceptivité habitante : l'utilité, l'utilisabilité et l'intention d'usage.

Ces dimensions détaillées dans notre étude montrent la complexité d'atteinte de la réceptivité habitante.

Notre deuxième apport théorique revient sur le développement d'un modèle intégré de réceptivité. Ce modèle a permis de formuler des hypothèses qui permettent de comprendre le processus de réceptivité dans toutes ses dimensions, au-delà de nos trois dimensions majeures. Dès lors, nous avons pu contribuer à la compréhension des modes d'articulation des notions auxquelles la réceptivité fait appel.

Ces bases théoriques ont permis de renouveler notre regard sur les territoires, sur les habitants et sur l'action publique territoriale dans les quartiers d'habitat social. Aussi, avons-nous pu entreprendre la mise en perspective opérationnelle de la réceptivité habitante dans la conduite des mutations territoriales.

Les apports pratiques

Forte des apports théoriques, nous espérons que notre recherche puisse permettre de contribuer à la quête méthodologique d'articulation entre la demande sociale et les réponses urbaines. Dans la continuité de cette visée, nous avons mis en place un outil qui permet de prendre en compte la réceptivité habitante pendant les cinq phases de la conduite de projet (préprogramme, programme, contractualisation, travaux et livraison).

La déformation professionnelle oriente notre recherche vers la volonté de produire un outil à l'attention des conducteurs de projets. La principale motivation est d'inscrire l'intention de la prise en compte des habitants dans l'action. Il s'agit d'inscrire la participation habitante dans la temporalité de la conduite de projet (Dimeglio et Zettaoui-Léger, 2007).

Les limites de la recherche

Tout au long de notre démarche exploratoire visant à démontrer la nécessité de valoriser la réceptivité habitante dans les pratiques des professionnels de l'urbanisme, nous avons guidé nos choix, qui ont été effectués en fonction de critères théoriques et méthodologiques reconnus.

Le choix du terrain et de la population d'étude ne s'impose pas de façon aléatoire (Eisenhardt, 1989) afin de d'améliorer la validé externe (Glaser, Strauss, 1967). Notre étude questionne l'habitat social dans les bouleversements qui l'interrogent. Notre quartier Saint-Barthélemy III Picon-Busserine entre dans le cadre de projet de rénovation.

Aussi, sa particularité (diversité des projets qui s'y spatialisent et l'articulation des échelles du quartier, de la ville voire de la métropole, la rocade L2) justifie notre choix de terrain.

Dans le cas de validité interne, notre terrain devait se situer dans un quartier d'habitat social concerné par un projet de rénovation urbaine. Le choix de situer notre étude sur un quartier au profil très social permet d'exagérer le rapport entre les habitants et le projet pour mieux analyser notre concept de réceptivité habitante.

La limite de la thèse est de travailler sur un terrain unique. En faisant le choix de travailler sur un quartier qui cumule des difficultés socioéconomiques et urbaines, nous excluons certains quartiers d'habitat social. Ces quartiers sont parfois plus ou moins concernés par l'action publique (démolition, réhabilitation, résidentialisation ...). La réceptivité habitante est donc différente selon le profil social du quartier et la nature du projet. Mais, en misant sur un quartier très social où l'action publique est fortement présente, nous anticipons à la perspective d'accroître la validité externe et la généralisation (Royer, Zarlowki, 2003).

Les voies de recherche

Cette thèse questionne l'urbanisme des quartiers d'habitat social comme un système de production territoriale régi par une pensée complexe sous l'emprise de postures politique, et technique. Cette approche technocratique à travers une approche « *top-Down* » est qualifiée par Chalas « *d'urbanisme à pensée forte* ». Par urbanisme à pensée forte, nous entendons le formalisme et l'absence de contextualisation de l'action publique territoriale dans sa conduite sur le terrain. Notre étude sur la réceptivité habitante vise à assouplir cette acception et l'orienter vers « *la pensée faible* ».

La pensée faible, selon Chalas, « *c'est le contraire d'une pensée simple, d'une pensée pétrie de certitudes et orientée vers des perspectives d'avenir clairement tracées. Une pensée faible est une pensée devenue plus incertaine, plus complexe, moins systématique et par là même moins polémique, moins constituée en doctrine.* ».

La quête de consensus des repères territoriaux, d'« *ordre social commun* » (Chalas, 2007), est tournée vers la réceptivité habitante face au défi d'articulation des représentations technocratiques et des représentations populaires.

Aujourd'hui, l'action publique territoriale dans les quartiers d'habitat social s'éloigne du vécu des habitants et de leurs représentations pouvant générer des contraintes dans sa conduite. Chalas montre un nouveau regard sur les conditions actuelles de production de l'urbain. Un nouveau système marqué par des conflits d'intérêts des acteurs institutionnels, de fortes résistances habitantes et d'un avenir économique incertain. Face à l'incertaine évolution des comportements socio urbains, le système de production urbain revêt un caractère incertain et fait l'objet de remises en question récurrentes quant à la légitimité de l'action publique territoriale ou encore des outils méthodologiques usités.

Nous pouvons dès lors critiquer cette approche incertaine de l'urbanisme par son manque d'ancrage idéologique, de vision à long terme partagée ou de référentiels identitaires. Cette approche se caractérise par l'exclusion des habitants dans système d'élaboration des normes constructives du processus d'aménagement du cadre bâti (Pinson, 1993). Cet urbanisme ainsi dépeint est à l'image de l'évolution de nos sociétés modernes et du système économique et environnemental fragilisé: un urbanisme ancré dans une durabilité incertaine ou réversible. Néanmoins, si on s'en réfère encore à Chalas, « *seuls les systèmes flexibles, ouverts, à détermination minimale ou variable, ou encore à identité réglable, c'est-à dire des systèmes qui comportent eux-mêmes une dose non négligeable d'incertitude et d'indécidabilité, s'adaptent et peuvent prétendre à une relative efficacité. En d'autres termes, il faut des catégories faibles et floues de raisonnement pour parvenir à penser ou à maîtriser des situations devenues incertaines, par trop éclatées ou paradoxales.* » (Chalas, 2007, p.2). A travers cette thèse, nous espérons avoir contribué à faire de sorte que la reconnaissance théorique et pratique de la réceptivité habitante dans la conduite du changement des quartiers d'habitat social marque ce tournant vers ce type de pensée.

Cette réflexion nous amène à **la question politique**. Dans notre approche par la réceptivité sociale, les mutations territoriales sont le fruit d'une demande sociale. Mais la transformation concrète de ces attentes populaires reste la prérogative décisionnelle des acteurs politiques. Dans le cadre des projets de rénovation urbaine des quartiers d'habitat social, les acteurs politiques sont les défenseurs des projets auprès de l'Agence Nationale pour la rénovation Urbaine. Leurs motivations doivent être imprégnées des représentations habitantes. Toutefois, les résultats de notre recherche montrent une

distance entre les intentions des politiques et les réponses opérationnelles à travers les projets. En effet, si les intentions des projets de rénovation urbaine prennent en compte la dimension sociale, les modalités opérationnelles de conduite de projet laissent peu de place à la prise en compte des représentations habitantes. Dans notre schéma de la réceptivité habitante, il existe une interdépendance de facteurs (utilité, utilisabilité et intention d'usage), mais aussi d'acteurs qui œuvrent dans les processus de transformation urbaine. Ces rapports entre les habitants, les élus et les techniciens nous obligent à nous poser la question de la définition de « ce qui fait la ville » et de ce que signifie « transformer la ville ». Agier affirmait en 2009 : « *l'être même de la ville apparaît alors non comme un donné mais comme un processus, humain et vivant, dont la complexité est la matière même de l'observation, des interprétations et des pratiques du faire ville* ».

La réceptivité habitante est dès lors ce trait d'union entre les acteurs, ce plus qui donne du sens et de la légitimité à l'action publique territoriale.

Références bibliographiques

Références générales

Agier M., 2009, *Esquisses d'une anthropologie de la ville*, Louvain-la-Neuve, Bruylant-Academia, 160 p.

Allogho-Nkoghe F., 2006, *Politique de la ville et logiques d'acteurs - A la recherche d'alternatives d'aménagement pour les quartiers informels de Libreville (Gabon)*, Thèse de doctorat, Université Montpellier III.

Amphoux P., 2003, « L'observation récurrente : une approche reconstructive de l'environnement construit », in Moser G., Weiss K. (eds.), *Espaces de vie. Aspects de la relation homme-environnement*, Paris, Armand Colin, 227-245.

Ascher F., 1995, *Métapolis ou l'avenir des villes*, Paris, Odile Jacob, 346 p.

Baccino T., 2005, *Mesures de l'utilisabilité des Interfaces*, Paris, Hermès.

Bachelard G., 1957, *La poétique de l'espace*, Paris, PUF, 214 p.

Bacqué M.-H., Guérin-Pace F. (eds.), 2006, « Le quartier comme objet en géographie », in *Le quartier. Enjeux scientifiques, actions politiques et pratiques sociales*, Paris, La Découverte, 41-51.

Bailly A., 1995, « Les représentations en géographie », in Bailly A., Ferras R., Pumain D. (eds.), *Encyclopédie de géographie*, Paris, Economica, 370-381.

Bailly A. (ed.), 1991, *Les concepts de la géographie*, Paris, Armand Colin.

Balandier G. (ed.), 1970, *Sociologie des mutations*, Paris, Anthropos, 532 p.

Baudin G., 2001, « La mixité sociale : une utopie urbaine et urbanistique », in *Les utopies de la ville*, Presses universitaires de Franche Comté.

Benasayag M., Aubenas F., 2002, *Résister, c'est créer*, Paris, Editions la Découverte, 122 p.

Bensaïd D., 2001, *Résistance. Essai de taupologie générale*, Paris, Fayard, 248 p.

Bentham J., 1789, *The Principles of Morals and Legislation*, New-York, The Hafner Library of Classics.

Berque A., 2000, *Ecoumène. Introduction à l'étude des milieux humains*, Paris, Belin, 271 p.

- Berry-Chikhaoui I., 2007, *Villes internationales*, Paris, La Découverte « Recherches », 328 p.
- Berry-Chikhaoui I., 2009, « Les notions de citoyenneté et d'urbanité dans l'analyse des villes du Monde arabe », *Les Cahiers d'EMAM*, n°18, 9-20.
- Bertin J., 1977, *La graphique et le traitement graphique de l'information*, Paris, Flammarion, 277 p.
- Blanc M., 1980, « De la rénovation urbaine à la restauration », *Espaces et Sociétés*, n°30-31, 5-14.
- Blanc M., 1988, « Le pouvoir local et la participation des habitants », *Espaces et Sociétés*, n°52-53, 237-243.
- Blanc M., Lévy A., 2003, Editorial, *Espaces et Sociétés*, n°112, 7-10.
- Bourdin A., 1980, « Restauration/réhabilitation : l'ordre symbolique de l'espace néo-bourgeois », *Espaces et Sociétés*, n°30-31, 15-35.
- Bourdin A., 1988, « Comment analyser la transformation de l'espace urbain ? L'exemple de la réhabilitation de l'habitat », *Espaces et Sociétés*, n°52-53, 85-106.
- Bourdin A., 2005, *La métropole des individus*, La Tour d'Aigues, Editions de l'aube, 250 p.
- Bourdin A., 2010, *L'urbanisme après la crise*, La Tour d'Aigues, Editions de l'aube, 157 p.
- Bouton C., 2013, *Le Temps de l'urgence*, Paris, Le Bord de l'eau, 303 p.
- Brémond P., Gérardin E., Ginestet J., 2002, « En quoi l'urgence sociale interroge-t-elle les pratiques professionnelles ? » in *Empan. Prendre la mesure de l'humain*, n°46, 129-135.
- Buléon P., 2002, « Spatialités, temporalités, pensée complexe et logique dialectique moderne », *EspacesTemps.net*, Textuel, <http://espacestems.net/document339.html>.
- Buléon P., Di Méo G., 2005, *L'espace social. Lecture géographique des sociétés*, Paris, Armand Colin, 301 p.
- Carlson N., Heth R., Donald C., 2010, *Psychology : the Science of Behaviour*, Ontario, Pearson Education Canada, 720 p.
- Carrel A., 1935, *L'Homme, cet inconnu*, Paris, Plon, 191 p.
- Castells M., 1973, *La question urbaine*, Paris, Maspero, 451 p.

- Chalas Y., Dubois-Taine G., 1997, *La ville émergente*, La Tour d'Aigues, Editions de l'Aube, 270 p.
- Chalas Y., 2004, *L'imaginaire aménageur en mutation. Cadres et référents nouveaux de la pensée et de l'action urbanistique*, Paris, l'Harmattan, 340 p.
- Chaline C., 1980, *La dynamique urbaine*, Paris, PUF, 206 p.
- Chevalier J., 1974, « Espace de vie ou espace vécu ? L'ambiguïté et les fondements du concept d'espace vécu », *L'Espace Géographique*, n°1, 88.
- Choay F., 1965, *L'urbanisme, utopies et réalités : une anthologie*, Paris, Editions du Seuil, 448 p.
- Chow G., 1989, « Rational versus Adaptive Expectations in Present Value Models », *Review of Economics and Statistics*, vol.71, n°3, 376-384.
- Clarkson M.-B., 1995, « A Stakeholder Framework for Analyzing and Evaluating Corporate Social Performance », *Academy of Management Review*, n°20, 92-117.
- Colomb C., 2006, « Le new labour et le discours de la "Renaissance urbaine" au Royaume-Uni. Vers une revitalisation durable ou une gentrification accélérée des centres-villes Britanniques ? », *Sociétés contemporaines*, n° 63, 15-37.
- Corboz A., 2001, « Le territoire comme palimpseste », in Corboz A, *Le territoire comme palimpseste et autres essais*, Paris, Les éditions de l'imprimerie, 209-229.
- Crozier M., Friedberg E., 1977, *L'acteur et le système. Les contraintes de l'action collective*, Paris, Editions du Seuil, 500 p.
- Debarbieux B., 1995, « Le lieu, le territoire et trois figures de rhétorique », *L'Espace Géographique*, n°2, 97-112.
- Debarbieux B., 2001, « Les problématiques de l'image et de la représentation en géographie », in Bailly A., *Les concepts de la géographie*, Paris, Armand Colin.
- Debarbieux B., Vannier M. (dir.), 2002, *Ces territorialités qui se dessinent*, La Tour d'Aigues, Editions de l'Aube.
- Debarbieux B., 2003a, « Représentation », in Lévy J., Lussault M. (eds.), *Dictionnaire de la géographie et de l'espace des sociétés*, Paris, Belin, 791.
- Debarbieux B., 2003b, « Symbole », in Lévy J., Lussault M. (eds.), *Dictionnaire de la géographie et de l'espace des sociétés*, Paris, Belin, 882-883.
- Debarbieux B., 2006, « Prendre position : réflexions sur les ressources et les limites de la notion d'identité en géographie », *L'Espace Géographique*, n°4, 340-354.

De Certeau M., 1980, *L'invention du quotidien. Arts de faire*, Paris, Gallimard, Folio essais, 345 p.

De Certeau M., 1979, « Pratiques quotidiennes », in Poujol G., Labourie R. (eds.), *Les cultures populaires*, Toulouse, Privat, 23-29.

Demaizière F., 2007, *Didactique des langues et TIC : les aides à l'apprentissage*, Apprentissage des Langues et Systèmes d'Information et de Communication, Alsic, vol. 10, n° 1, 10-21.

http://alsic.u-strasbg.fr/v10/demaiziere/alsic_v10_01-rec1.htm.

Demeulenaere P., 2003, *Les normes sociales. Entre accords et désaccords*, Paris, PUF, 304 p.

Depeau S., Ramadier R., 2011, *Se déplacer pour se situer. Places en jeu, enjeux de classes*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 196 p.

Devisme L., 2003, Lefebvre, in Lévy J., Lussault M. (eds.), *Dictionnaire de la géographie et de l'espace des sociétés*, Paris, Belin, 546-447.

Dimeglio P., Zetlaoui-Léger J., 2007, « Les rapports ambigus entre politiques et citoyens : le cas du réaménagement du quartier des Halles à Paris », *French Politics, Culture and Society*, vol. 25, n° 2.

Di Méo G., 1991, *L'Homme, la Société, l'Espace*, Paris, Anthropos, Editions Economica, 319 p.

Di Méo G., 1998, *Géographie sociale et territoires*, Paris, Nathan, 320 p.

Driant J.-C. (eds.), 2002, *Dictionnaire de l'habitat et du logement*, Paris, Armand Colin, 363-367.

Dufour, F., Hébert P., 2013, « Comment mesurer et prédire les usages ? Vers des solutions de mobilité acceptées et appropriées », *themavision*, http://www.themavision.fr/jcms/rw_315984/comment-mesurer-et-predire-les-usages-vers-des-solutions-de-mobilite-acceptees-et-appropriees.

Durkheim E., 1895, *Les Règles de la méthode sociologique*, Paris, Payot.

Feildel B., 2010, *Espaces et projets à l'épreuve des affects. Pour une reconnaissance du rapport affectif à l'espace dans les pratiques d'aménagement et d'urbanisme*, Tours, Université F. Rabelais, 651 p.

Frémont A., Chevalier J., Hérin R., Renard J., 1984, *Géographie sociale*, Paris, Masson, 387 p.

Freeman R.E., 1984, *Strategic management : a stakeholder approach*, Pitman, Boston.

- Frooman J., 1999, « Stakeholder Influence Strategies », *Academy of Management Review*, vol. 24, n°2, 191-205.
- Ghorra-Gobin C., 2007, « La sous-représentation politique des habitants des quartiers populaires », *Informations sociales*, n° 141, 128-134.
- Giroud M., 2005, Des « luttes urbaines » à l'hypothèse de « résister en habitant » dans des quartiers populaires mis à l'épreuve du renouvellement urbain, *Contretemps*, n°13, 49-58.
- Gonzalez-Rey F., 2008, « Subjectivité sociale, sujet et représentations sociales », *Connexions*, n° 89, 107-119.
- Hagbe D., 2005, *Justice, équité et égalité entre philosophie utilitariste et Science économique : Betnham, Mill, et Rawls*, Mémoire de Master 2, Université Lyon II.
- Hernandez S., 2006, *Paradoxes et management stratégique des territoires : étude comparée de métropoles européennes*, Thèse de doctorat en Sciences de Gestion, IMPGT.
- Hoyaux A.-F., 2002, « Entre construction territoriale et constitution ontologique de l'habitant : introduction épistémologique aux apports de la phénoménologie au concept d'habiter », *Cybergéo*, n°216, <http://cybergeog.org/1824>.
- Hoyaux A.-F., 2003, « Les constructions des mondes de l'habitant : Eclairage pragmatique et herméneutique », *Cybergéo*, n°232, <http://193.55.107.45/EHGO/hoyaux/hoyaux203.htm>.
- Jodelet D., 2006, « Place de l'expérience vécue dans le processus de formation des représentations sociales », in Hass V., *Les savoirs du quotidien. Transmissions, Appropriations, Représentations*, Rennes, Les Presses universitaires de Rennes, 235-255.
- Jonas O., 2002, *Utopies urbaines : de la cité idéale à la ville numérique*, Paris, Centre de la Documentation de l'Urbanisme.
- Kühn R., 2003, *Radicalité et passibilité : Pour une phénoménologie pratique*. Paris, L'Harmattan, 272 p.
- Lacaze J.-P., 2007, *Les méthodes de l'urbanisme*, Paris, PUF, Que sais-je ? 128 p.
- Lapeyronnie D., 2008, *Ghetto urbain. Ségrégation, violence, pauvreté en France aujourd'hui*, Paris, Robert Laffont, 624 p.
- Lefebvre H., 1967, *Quartier et vie de quartier*, Cahiers de l'IAURP, n°7.
- Lefebvre H., 1968, *Le droit à la ville*, Paris, Points, 164 p.
- Lefebvre H., 1974 (2000b), *La production de l'espace*, Paris, Anthropos, 485 p.

- Legendre A., Depeau S., 2003, « La cartographie comportementale : une approche spatiale du comportement », in Moser G., Weiss K. (eds.), *Espaces de vie. Aspects de la relation homme environnement*, Paris, Armand Colin, 267- 299.
- Lelièvre E., Lévy-Vroelant C. (eds), 1992, *La ville en mouvement. Habitat et habitants*, Paris, L'Harmattan, 357 p.
- Lévy J., 1994, *L'espace légitime : sur la dimension géographique de la fonction publique*, Paris, Presses de la fondation nationale des sciences politiques, 442 p.
- Lévy J., 2003, « Stratégie spatiale », in Lévy J., Lussault M., (eds.), *Dictionnaire de la géographie et de l'espace des sociétés*, Paris, Belin, 873-875.
- Lévy J., Lussault M. (eds.), 2003a, *Dictionnaire de la géographie et de l'espace des sociétés*, Paris, Belin, 1034 p.
- Lussault M., 1993, *Tours : images de la ville et politique urbaine*, Tours, Maison des sciences de la ville-Université François Rabelais, 415 p.
- Lussault M., 2001a, « Propositions pour l'analyse générale des espaces d'actes », in Ghorra-gobin C. (ed.), *Réinventer le sens de la ville. Les espaces publics à l'heure globale*. Paris, L'Harmattan, 33-47.
- Lussault M., 2001b, « Temps et récit des politiques urbaines », in Paquot T. (ed.), *Le quotidien urbain. Essais sur les temps des villes*, Paris, Editions la Découverte/Institut des villes, 145-166.
- Lussault M, 2003b, « Pratique spatiale », in Lévy J., Lussault M. (eds.), *Dictionnaire de la géographie et de l'espace des sociétés*, Paris, Belin, 740-742.
- Macé E., 1994, « La programmation de la réception : une sociologie critique des contenus », in *Réseaux*, volume 12, n°63, 39-58.
- Martinet A.-C., 1984, *Management stratégique, organisation et politique*, Paris, McGraw-Hill.
- Mercier S., 1999, *L'Ethique dans les entreprises*, Paris, La Découverte, 123 p.
- Mercier S., 2001, « L'apport théorique de la théorie des parties prenantes en management stratégique : une synthèse de littérature », *Actes de la Xe Conférence de l'AIMS*, Québec.
- Messaoudene L., Alaux C., 2012, « Des logiques instrumentales de l'action publique aux stratégies des entreprises : l'analyse des politiques nutritionnelles de santé », Nice, EDHEC, Deuxième journée internationale du marketing santé (JIMS).
- Moscovici S., 1961, *La psychanalyse, son image, son public*. Paris, Presses Universitaires de France.

- Näsi J., 1995, « What is stakeholder thinking ? A snapshot of social theory of the firm », in *Understanding stakeholder thinking*, Helsinki, LSR Publications, 19-32.
- Nielsen, J., 1994, *Usability Engineering*. San Diego, Academic Press.
- Perret V., 1994, *Les difficultés de l'action intentionnelle de changement : dualité de l'action et ambivalence des représentations*, Thèse de doctorat en Sciences de Gestion, Paris-Dauphine.
- Pile S. (eds.), « Geographies of resistance », London-New York, *Routledge*, 1-33.
- Pinson D., 2000, « L'utilisateur de la ville », in Paquot T., Lussault M., Body Gendrot S. (eds.), *La ville et l'urbain, l'état des savoirs*, Paris, Editions la Découverte, 233-243.
- Piron O., 2002, « De la rénovation urbaine au renouvellement urbain », in Segaud M., Brun J., Driant J.-C. (eds.), *Dictionnaire de l'habitat et du logement*, Paris, Armand Colin, 363-367.
- Raffestin C., 1986, « Ecogénèse territoriale et territorialité », in Auriac F. et Brunet R. (dir.), *Espaces, jeux et enjeux*, Paris, Fayard, 173-185.
- Ramadier T., 2003, « Les représentations cognitives de l'espace : modèles, méthodes et utilité », in Moser G., Weiss K. (eds.), *Espaces de vie : aspects de la relation homme-environnement*, Paris, Armand Colin, 177-200.
- Ramadier T., Bronner A. C., 2006, « Knowledge of the environment and spatial cognition : JRS as technique for improving comparisons between social groups », *Environment and Planning B, Planning and Design*, Vol. 33, n°2, 285-299.
- Ravaissou F., 1838 (1997), *De l'habitude*, Paris, Rivages poche, 122 p.
- Raymond H., 1966 (2001), *Paroles d'habitants. Une méthode d'analyse*, Paris, L'Harmattan, 123 p.
- Rhenman E., Stymne B, 1965, *Corporate Management in a Changing World*, Stockholm, Aldus/Bonniers.
- Roncayolo M., 1990, *La ville et ses territoires*, Paris, Gallimard, 278 p.
- Roy E., Bossa A., Guennoc M.L., 2009, « L'architecte n'est pas un génie solitaire », in *Place publique n°13*, 23-28.
- Sassen S, 1996, « La ville globale. New York. Londres », Tokyo, *L'information géographique*, 1997, vol. 61, n° 4, 175-176.
- Semmoud N., 2007, *La réception sociale de l'urbanisme*, Paris, L'Harmattan, 254 p.

Simon P., Lévy J.-P., 2005, « Questions sociologiques et politiques sur la mixité sociale », *Contretemps* n°13, 83-93.

Singer P., 1997, *Questions d'éthique pratique*, Paris, Bayard.

Thœnig J.-C., 1995, « De l'incertitude en gestion territoriale », In *Politiques et management public*, vol. 13, n° 3, 1-27.

Thorion G., Massard G., 2005, « Le processus de l'urgence », in Valérie Carayol (dir.), *Vivre l'urgence dans les organisations*, Paris, L'Harmattan, 43-54.

Venkatesh V., Morris M., Davis G.D., Davis F.D., 2003, « User acceptance of information Technology : Toward a unified View », *MIS Quarterly*, 27, 3, 425-478.

Verdeil É., 2008, « State Development Policy and Specialised Engineers. The Case of Urban Planners in Post-War Lebanon », *Savoir, Travail et Société*, L'Harmattan, vol. 5-1, 29-51.

Vergara F., 2003, *Les Fondements philosophiques du libéralisme. Libéralisme et éthique*, Paris, La Découverte.

Villermé L. R., 1840, *Tableau de l'état physique et moral des ouvriers employés dans les manufactures de coton, de laine et de soie*, Paris, Renouard.

Vuillemin J., *L'Être et le travail*, Paris, PUF, 1949.

Weiss K. (eds.), 2003, *Espaces de vie. Aspects de la relation homme-environnement*, Paris, Armand Colin.

Références et sources sur l'habitat social

Anselme M., 2000, *Du bruit à la parole, la scène politique des cités*, Paris, L'Aube.

Arnstein Sherry, 2006, *Une échelle de participation citoyenne*, Paris, Comité d'évaluation et de suivi de l'Agence nationale de la rénovation urbaine, 19 p.
http://www.anru.fr/IMG/pdf/Echelle_de_participation_citoyenne_Sherry_Arnstein.pdf.

Ascher F., 2001, *Les nouveaux principes de l'urbanisme, la fin des villes n'est pas à l'ordre du jour*, La Tour D'aigues, Editions de l'Aube.

Baby-Collin V., Mourlane S., 2011, « Histoire et mémoire du Grand Saint Barthélemy à Marseille, entre immigration, politique de la ville et engagement associatif », In *Diasporas, Histoire et sociétés*, n° 17 (coord. M. A mar et I.), Toulouse, 26-41.

Bacque M.-H., Rey H., Sintomer Y., 2005, *Gestion urbaine de proximité et démocratie participative*, La découverte, Paris.

Bacque M-H., 2006, « Action collective, institutionnalisation et contre-pouvoir : associations et groupes communautaires à Paris et Montréal », in *Espaces et Sociétés*, n°123, 69-85.

Bacque M-H., Sintomer Y., 2010 « Généalogies de la démocratie participative », in *La démocratie participative inachevée, genèse, adaptations et diffusions*, Paris, Adels Yves Michel.

Bacque M-H., Sintomer Y., 2011, *La démocratie participative, histoire et généalogie*, Paris, La Découverte.

Barbier R., 2005, « Quand le public prend ses distances avec la participation Topiques de l'ironie ordinaire », in *Natures Sciences Sociétés*, n°13, 258–265.

Beck U., 1986, *La société du risque, sur la voie d'une autre modernité*, Paris, Éditions Aubier, 2001 ; édition originale : Risikogesellschaft, Francfort, Suhrkamp Verlag.

Bedu C., 2010, *Quand une citadelle technique se (sou)met à l'épreuve de « l'impératif délibératif »*. Récit et analyse pragmatique d'une procédure de type « mini public » dans le domaine de l'eau potable, Doctorat Sciences, Techniques et Sociétés, Université de Strasbourg.

Ben-Hammo, Marion, 2001, *La démocratie : un enjeu de campagne. Le discours des candidats de la gauche plurielle aux élections municipales de 2001 à Paris*, mémoire de DEA de science politique, Paris VIII.

Blanc M., Lévy, A. (dir.), 2003, « Ville et Démocratie », *Espaces et sociétés*, n° 1120.

Blatrix C., 2007, « Genèse et consolidation d'une institution : le débat public en France », in Revel M. et al. (dir.), *Le débat public : une expérience de démocratie participative*, Paris, La Découverte.

Blondiaux, L., Leveque, S., 1999, « La politique locale à l'épreuve de la démocratie » in NEVEU C. (dir.), *Espace public et engagement politique. Enjeux et logiques de la citoyenneté locale*, Paris, L'Harmattan.

Blondiaux, L., Sintomer, Y., 2002, « L'impératif délibératif », in *Politix*, Démocratie et délibération, n°15-57.

Blondiaux L., 2005, « L'idée de démocratie participative. Enjeux, impensés et questions récurrentes », in Bacque M-H., Sintomer Y. (dir.), *Participation démocratique et gestion de proximité*, Paris, La Découverte.

Blondiaux L., Cardon D., 2006, « Dispositifs participatifs », in *Politix*, vol. 19, n° 75.

Blondiaux L., 2006, « Concertation et délibération publique : une synthèse subjective du séminaire CDE », in Bille R., et al (dir.), *Concertation, Décision et Environnement, Regards Croisés*, Actes du séminaire trimestriel Volume IV, La Documentation

Française.

Blondiaux L., 2008a, *Le nouvel esprit de la démocratie, actualité de la démocratie participative*, Paris, La République des Idées, Seuil.

Blondiaux L., 2008b, « Démocratie délibérative vs. Démocratie agonistique ? Le statut du conflit dans les théories et les pratiques de participation contemporaines », in *Raisons Politiques*, n°30.

Bonetti M., 2006, « La participation des usagers à la conception des projets urbains, articuler la démocratie participative et la démocratie représentative », in *Revue Techni-Cité*.

Calvez J.-Y., 2004, « L'abbé Pierre, février 2004 », *Revue Projet*, n° 279, 38.

Carrel M., 2004, *Faire participer les habitants ? La politique de la ville à l'épreuve du public*, doctorat de sociologie dirigée par Anne-Marie Guillemard, Université Paris V.

Castells M., 1975, *Luttes urbaines et pouvoir politique*, Maspero, Paris.

Donzelot J., Epstein R., 2006, « Démocratie et participation : l'exemple de la rénovation urbaine », in *Esprit, Forces et Faiblesses de la participation*, n° 7 (juillet).

Dubedout H., 1985, *Ensemble, refaire la ville*, La documentation française, Paris.

Dumont M.-J., 1991, *Le logement social à Paris 1850-1930*, Liège-Bruxelles, Mardaga, 192 p.

Dupuy G., 1977, « Aménagement et participation », in *Urbanisme*, n°160.

Dziedzicki J.-M., 2007, « Quand le débat ne fait plus débat : point de vue d'un maître d'ouvrage », in REVEL M., *Le débat public : une expérience de démocratie participative*, Paris, La Découverte.

Fijalkow Y., Bacqué M.-H., Flamand A., Vermeersch S., 2010, « Comment nous sommes devenus HLM. Les opérations de mixité sociale à Paris dans les années 2000 », in *Espaces et sociétés*, 140-141, 93-109.

Fourcaut A., Voldman D., 2008, « La Caisse des dépôts et le logement », *Histoire urbaine*, n° 23, 7-14.

Fromentin T., Wojcik S. (dir.), *Le profane en politique. Compétences et engagements du citoyen*, Paris, L'Harmattan.

Huberman A., Miles B., 1991, *Analyses des données qualitatives : recueil de nouvelles méthodes*, Bruxelles, De Boeck, 480 p.

Ion J., 1999, « Injonction à participation et engagement associatif », in *Hommes et migrations*, n° 1217.

Kamoun P., 2007, « Historique du peuplement », *Informations sociales* n° 141, 14-23.

Kamoun P., 2013, *Histoire du mouvement HLM*, <http://www.union-habitat.org/les-hlm-de-%C3%A0-z/1%E2%80%99histoire-des-hlm/il-%C3%A9tait-une-fois-le-logement-social>.

Lafaye C., 2000, « Gouvernance et démocratie : quelles reconfigurations ? », in Andrew C. et Paquet G. (dir.) *La démocratie à l'épreuve de la gouvernance*, Ottawa, Les Presses de l'Université d'Ottawa.

Le Gales P., 1995, « Du gouvernement des villes à la gouvernance urbaine », in *Revue française de science politique*, 45e année, n°1.

Loche B. et Talland C., 2009, *Quand les quartiers réinventent la ville. Les acteurs de la rénovation urbaine*, Paris, Autrement, 184 p.

Mahey P., 2006, *Pour une culture de la participation*, Paris, Editions Adels, 130 p.

Norymberg P., 2011, *Faire la ville autrement*, Gap, Yves Michel, 170 p.

Paquot T., Younes C., Lussault M., 2007, *Habiter, le propre de l'humain*, Paris, La Découverte.

Philifert P., 2007, « Quand le politique parle du quartier », in Authier J.-Y., Bacque M.-H., Guérin-Pace F., *Le quartier. Enjeux scientifiques, actions politiques et pratiques sociales*, Paris, La Découverte, 86-97.

Pinson D., 1993, *Usage et architecture*, Paris, L'Harmattan.

Pinson D., 2007, « De la connaissance du produit à la maîtrise du progrès – enjeu social de l'ouvrage et maîtrise partagée de l'œuvre », in BONNIN Ph. (dir.), *Architecture, espace pensé, espace vécu*, Paris, Editions Recherche.

Pinson G. 2004 « Le projet urbain comme instrument d'action publique », in LASCOUMES P. et LE GALES P. (dir.), *Gouverner par les instruments*, Paris, Presses de Sciences-Po.

Pinson G., 2009, *Gouverner la ville par projet. Urbanisme et gouvernance des villes européennes*, Paris, Presses de Sciences Po.

Pouvreau B., Landauer P., 2007, « Les Courtilières, cité ordinaire, histoire singulière ? », *Espaces et sociétés*, n° 130, 71-85.

Verdier P., 2009, *Le Projet urbain participatif. Apprendre à faire la ville avec ses habitants*, Paris, Editions Adels ; Editions Yves Michel, 262 p.

Warin P., 1995, « les HLM : impossible participation des habitants », in *Sociologie du travail*, n°2.

Warin P., 2011, « La participation citoyenne dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale questionnée par le non-recours à l'offre publique », in *Télescope, La participation citoyenne*, vol. 17, n°1.

Liste des acronymes

A

AAH : Allocation aux Adultes Handicapés
ACSE : Agence nationale de Cohésion Sociale et de l'Égalité des chances
ADIL : Agence Départementale d'Information sur le Logement
AER : Allocation Équivalent Retraite
AI : Allocation d'Insertion
ANAH : Agence Nationale pour l'Amélioration de l'Habitat
ANIL : Agence Nationale pour l'Information sur le Logement
ANRU : Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine
APL : Aide Personnalisée au Logement
AroHLM : Association Régionale des Organismes d'HLM
ASI : Allocation Supplémentaire d'Invalidité
ASS : Allocation de Solidarité Spécifique
ASV : Atelier Santé Ville

B

BTP : Bâtiment et travaux publics
BSH : Bretagne Sud Habitat

C

CAF : Caisse d'Allocations Familiales
CCAS : Centre Communal d'Action Sociale
CDC : Caisse des Dépôts et Consignations
CELIB : Comité d'Etude et de Liaison des Intérêts Bretons
CERTU : Centre d'Etudes sur les Réseaux, les Transports, l'Urbanisme
CES : Conseil Economique et Social – (et Environnemental depuis 2008)
CIAT : Comité Interministériel d'Aménagement du Territoire
CIACT : Comité Interministériel d'Aménagement et de Compétitivité du Territoire
CIADT : Comité Interministériel d'Aménagement et de Développement du Territoire
CISPD : Contrat Intercommunal de Prévention de la Délinquance et Veille Educative
CIV : Comité Interministériel des Villes
CLAI : Contrat Local d'Accueil et d'Intégration
CLAS : Contrat Local d'Accompagnement à la Scolarité
CLS : Contrat Local de Sécurité CME : Conseil municipal des enfants
CNV : Conseil National des Villes
CPER : Contrat de Plan État région
CUCS : Contrat Urbain de Cohésion Sociale

D

DALO : Droit au Logement Opposable
DATAR : Délégation interministérielle à l'Aménagement du Territoire et à l'Attractivité Régionale
DDASS : Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales
DGF : Dotation Globale de Fonctionnement

DGUHC : Direction Générale de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Construction
DIV : Délégation Interministérielle à la Ville
DRE : Direction Régionale de l'Équipement
DREAL : Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement
DRJSCS : Direction régionale de la Jeunesse et des Sports et de la Cohésion Sociale
DSQ : Développement Social des Quartiers
DSU : Dotation de Solidarité Urbaine
DSU : Développement Social Urbain

E

EPCI : Etablissement Public de Coopération Intercommunale
EPF : Etablissement Public foncier
EPLS : Enquête sur le Parc Locatif Social

F

FAU : Fonds d'Aménagement Urbain
FEDER : Fonds Européen de Développement Régional
FIAT : Fonds d'Intervention pour l'Aménagement du Territoire
FIV : Fonds Interministériel d'intervention pour la Ville
FNADT : Fonds National pour l'Aménagement et le Développement du Territoire
FNAU : Fédération Nationale des Agences d'Urbanisme
FRE : Fonds de Revitalisation Economique
FSU : Fonds Social Urbain

G

GIE : Groupement d'Intérêt Economique
GIP : Groupement d'Intérêt Public
GIP DSU : Groupement d'Intérêt Public dans le champ du Développement Social Urbain
GPU : Grand Projet Urbain
GPV : Grand Projet de Ville
GRVM : Groupe de recherche sur les villes moyennes l'Urbanisme et de l'Habitat.
GUP : Gestion Urbaine de Proximité

H

HVS : Habitat et Vie Sociale
IAE : Insertion par l'Activité Economique

I

IPV : Instruments de la Politique de la Ville

L

LOPVRU : Loi d'Orientation et de Programmation pour la Ville et la Rénovation Urbaine, dite Loi Borloo
LOADT : Loi d'Orientation pour l'Aménagement et le Développement du Territoire

LOV : Loi d'Orientation pour la Ville

M

MAP : Modernisation de l'Action Publique
MOUS : Maîtrise d'Œuvre Urbaine et Sociale
MPT : Maison Pour Tous
ML : Mission Locale

N

NPT : Nouvelles Pratiques Territoriales

O

ONPES : Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale
ONZUS : Observatoire National des Zones Urbaines Sensibles
OPAC : Office Public d'Aménagement et de Construction
OPAH : Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat
OPH : Office Public d'Habitat
OPHLM : Office Public d'Habitation à Loyer Modéré
OPS : (Enquête sur) l'occupation des logements sociaux
ORU : Opération de Renouvellement Urbain

P

PALULOS : Prime à l'amélioration des logements à usage locatif social
PCS : Plan de Cohésion Sociale
PLAI : Prêt Locatif Aidé d'Intégration
PLH : Programme Local de l'Habitat
PLIE : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
PLS : Prêt Locatif Social
PLU : Plan Local d'Urbanisme
PLUS : Prêt Locatif à Usage Social
PNRU : Programme National de Rénovation Urbaine
PRU : Projet de Rénovation Urbaine
PRV : Pacte de Relance pour la Ville
RGPP : Révision Générale des Politiques Publiques
RSA : Revenu de Solidarité Active
RMI : Revenu Minimum d'Insertion
RNU : Règlement National d'Urbanisme

S

SCOT : Schéma de Cohérence Territoriale (créé par la loi SRU)
SDAU : Schéma directeur d'aménagement et d'urbanisme
SDEC : Schéma de Développement de l'Espace Communautaire
SEM : Société d'Economie Mixte
SG CIV : Secrétariat Général du Comité Interministériel des Villes
SGAR : Secrétariat Général pour les Affaires Régionales
SHS : Sciences Humaines et Sociales

SIG : Système d'Information Géographique
SRU : Loi Solidarité, Renouvellement Urbain

T

TCSP : Transports Collectifs en Site Propre

U

USH : Union Sociale pour l'Habitat

Z

ZAC : Zone d'Aménagement Concerté
ZEAT : Zone d'Etude et d'Aménagement du Territoire
ZFU : Zone Franche Urbaine
ZRU : Zone de Redynamisation Urbaine
ZUP : Zone à Urbaniser en Priorité
ZUS : Zone Urbaine Sensible

Liste des illustrations

Liste des figures

Figure 1.1. Schématisation du continuum acceptabilité-acceptation-appropriation (source F. Dufour et P. Hébert, 2013).....	30
Figure 1.2. Réceptivité entre acquis et génétique (source auteur)	33
Figure 1.3. Conduite de projet et dimension réceptive. (Source auteur)	38
Figure 1.4. Les principes fondamentaux d'appréciation de l'utilité (source auteur).....	40
Figure 1.5. Les critères d'utilisabilité selon la norme ISO 9241 (source auteur)	45
Figure 1.6. Les caractéristiques de l'utilisabilité selon Nielson (1994) – (source auteur)	47
Figure 1.7. Sources d'incertitudes appliquées à l'aménagement (auteur)	49
Figure 2.1. Production de l'habitat social au prisme de l'urgence sociale (source auteur)	65
Figure 2.2. Une comparaison entre familistère et cité ouvrière au milieu du XIX ^{ème} siècle en France (source auteur).....	68
Figure 2.3. Evolution de la production du logement des classes modestes (source auteur).	69
Figure 2.4. Le passage aux logements dits HLM (Habitat à Loyer Modéré) – (source auteur)	70
Figure 2.5. L'injonction de la politique de la ville dans les quartiers d'habitat social (auteur).....	74
Figure 2.6. Différentiation des terminologies « rénovation » et « renouvellement urbain » (auteur).....	80
Figure 2.7. Les acteurs nationaux de la politique de la ville (source ORIV 2009).....	81
Figure 2.8. Les acteurs déconcentrés et locaux de la politique de la ville (source ORIV 2009)	82
Figure 2.9. Le réseau des interactions des parties prenantes de la politique de la ville (d'après	83
Hernandez, 2006) (auteur)	83
Figure 2.10. Définition de la mixité socio-urbaine (auteur)	88

Figure 3.1. Mode opératoire de la conduite de projet de rénovation urbaine par la maîtrise d'ouvrage (source : auteur)	105
Figure 3.2. Mode opératoire de la conduite de projet de rénovation urbaine par la maîtrise d'ouvrage en phase de conception (source : auteur)	106
Figure 3.3. Mode opératoire de la conduite de projet de rénovation urbaine par la maîtrise d'ouvrage en phase de réalisation (source : auteur)	107
Figure 3.4. La dimension réceptive des habitants dans la phase 1 de la conduite de projet de rénovation urbaine par la maîtrise d'ouvrage (source : auteur)	108
Figure 3.5. La dimension réceptive des habitants dans la phase 2 de la conduite de projet de rénovation urbaine par la maîtrise d'ouvrage (source : auteur)	109
Figure 3.6. La dimension réceptive des habitants dans la phase 3 de la conduite de projet de rénovation urbaine par la maîtrise d'ouvrage (source : auteur)	110
Figure 3.7. La dimension réceptive des habitants dans la phase 4 de la conduite de projet de rénovation urbaine par la maîtrise d'ouvrage (source : auteur)	111
Figure 3.8. La dimension réceptive des habitants dans la phase 5 de la conduite de projet de rénovation urbaine par la maîtrise d'ouvrage (source : auteur)	112
Figure 3.11. La réduction des échéances pour l'appel des subventions auprès de l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine en phase de clôture de la convention : une moindre place pour la réceptivité habitante (source : auteur) ..	117
Figure 4.1. Modèle intégré simplifié de réceptivité habitante des NTP (auteur).....	150
Figure 4.2. Zone d'Urbanisation Prioritaire n°1 (quartiers de Sainte-Marthe, Saint-Saint-Barthélemy, Le Merlan, Malpassé, dans les XIIIème et XIVème arrondissements) - source LOGIREM	154
Figure 4.3. Visualisation 3 D du quartier Saint-Barthélemy III Picon-Busserine (Source LOGIREM)	155
Figure 4.4. Structure par âge du parc social du bailleur LOGIREM en 2012 (source : LOGIREM)	158
Figure 4.5. Types de ménages du parc social du bailleur LOGIREM en 2012 (source : LOGIREM)	159
Figure 4.6. Les territoires de la précarité dans le CUCS du « Grand Saint-Barthélemy – Malpassé – Saint Jérôme » en 2006 (Source AGAM –Agence d'urbanisme de l'Agglomération Marseillaise)	161
Figure 4.7. Typologie de l'habitat dans le Grand Saint-Barthélemy – Malpassé – Saint-Jérôme (Marseille) – (source Egis, 2013, p.66)	162

Figure 4.8. Localisation du périmètre du projet de rénovation urbaine Saint-Barthélemy III Picon-Busserine (source Ville de Marseille)	164
Figure 4.9. Présentation de s données de l'analyse de contenu	174
Figure 5.1. Résultats de la classification sous forme de dendrogramme : partition et indication de la taille des classes (exprimée en pourcentage du corpus classé) (auteur).....	183
Figure 5.2. La significativité des mots de la participation dans les cinq classes (auteur)	185
Figure 5.3. La connectivité des mots dans la classe 5 en rapport avec la participation des habitants (auteur)	186
Figure 5.4. La significativité de mots en rapport avec les acteurs des politiques publiques dans les cinq classes (auteur).....	187
Figure 5.5. La significativité des mots relatifs aux politiques publiques dans les cinq classes (auteur).....	188
Figure 5.6. La connectivité des mots dans la classe 3 en rapport avec les politiques publiques (auteur)	189
Figure 5.7. La significativité des mots relatifs aux lieux de manifestation de la politique publique dans les cinq classes (auteur).....	190
Figure 5.8. La significativité des mots relatifs aux caractéristiques socioéconomiques des territoires d'intervention de la politique publique dans les cinq classes (auteur)	190
Figure 5.9. La connectivité des mots dans la classe 4 en rapport avec la nécessité d'un diagnostic territorial (auteur)	191
Figure 5.10. La significativité des mots relatifs aux acteurs de la conduite de projet de la politique publique dans les cinq classes (auteur).....	192
Figure 5.11. La significativité des mots relatifs à la dimension réglementaire de la conduite de projet dans les cinq classes (auteur)	193
Figure 5.12. La significativité du mot décideur dans les cinq classes (auteur)	193
Figure 5.13. La significativité des mots de la concertation dans les cinq classes (auteur)	194
Figure 5.14. La significativité des mots de la communication dans les cinq classes (auteur).....	195
Figure 5.15. La connectivité des mots dans la classe 2 en rapport avec la conduite de projet (auteur).....	196

Figure 5.16. La significativité des mots de l'expertise dans les cinq classes (auteur)..	197
Figure 5.17. La significativité des mots de l'action d'expertise dans les cinq classes (auteur).....	197
Figure 5.18. La connectivité des mots dans la classe 1 en rapport avec la nécessité d'une connaissance approfondie des sujets d'étude (regard expert des questions sociales) (auteur).....	198
Figure 5.19. Plan factoriel représentant les mots les plus significatifs de chaque classe – Facteurs 1 et 2 (auteur)	200
Figure 5.20. Nuage de mots : l'émergence des concepts clés de notre recherche (auteur)	201
Figure 5.21. L'ancrage territorial local des mots de la réceptivité (auteur).....	202
Figure 5.22. La sous représentation de la dimension sociale de l'urbanisme dans l'opérationnalisation de l'action publique territoriale (auteur).....	203
Figure 5.23. L'action publique territoriale, une action fortement institutionnelle et peu ancrée dans la co-construction en amont (auteur).....	205
Figure 5.24. Progression dans le temps de l'axe intentionnel vers l'opérationnel (auteur)	207
Figure 5.25. Modèle de réceptivité des nouvelles pratiques territoriales (Modèle intégré) avec les différentes dimensions et les 21 hypothèses découlant des interactions entre les dimensions (auteur).....	211
Figure 5.26. La place de la compatibilité des nouvelles pratiques territoriales (NPT) dans le modèle de réceptivité habitante (auteur).....	214
Figure 5.27. La place de la confirmation des attentes habitantes envers les NPT dans le modèle de réceptivité des nouvelles pratiques territoriales (auteur).....	215
Figure 5.28. La place des supports techniques des NPT dans le modèle de réceptivité des nouvelles pratiques territoriales (auteur)	216
Figure 5.29. La place de l'utilité perçue dans le modèle de réceptivité des nouvelles pratiques territoriales (auteur).....	216
Figure 5.30. La place de l'utilisabilité perçue dans le modèle de réceptivité des nouvelles pratiques territoriales (auteur)	217
Figure 5.31. La place des caractéristiques individuelles dans le modèle de réceptivité des nouvelles pratiques territoriales (auteur)	219
Figure 5.32. La place de la satisfaction dans le modèle de réceptivité des NTP (auteur)	220

Figure 5.33. Schéma d'intention du positionnement de la réceptivité sociale dans la conduite de projet (auteur)	227
Figure 5.34. Schéma fonctionnel du positionnement de la réceptivité sociale dans la conduite de projet (auteur)	229
Figure 5.35. Paramétrage du positionnement de la réceptivité sociale dans la conduite de projet (auteur).....	230
Figure 5.36. La prise en compte des indicateurs de la réceptivité pendant les phases de la conduite de projet (auteur)	231
Figure 5.37. Définition des seuils d'atteinte des indicateurs de la réceptivité pendant les phases de la conduite de projet (auteur).....	233
Figure 5.38. Mesure de l'utilité durant la phase de diagnostic dans le cadre d'une résidentialisation (auteur).....	236
Figure 5.39. Mesure de l'utilité durant la phase de conception de la résidentialisation (auteur)	236
Figure 5.40. Mesure de l'utilisabilité durant la phase de conception de l'aménagement (auteur)	237
Figure 5.41. Mesure de l'intention d'usage durant la phase de travaux (auteur).....	237
Figure 5.42. Mesure de l'intention d'usage durant la phase de réception de l'aménagement (auteur)	237
Figure 5.43. Moyens de recueil des impressions des habitants pour renseigner notre outil de mesure des indicateurs de la réceptivité habitante (auteur)	239
Figure 5.44. Application des actions correctrices en cas de non atteinte la d'un indicateur de la réceptivité (auteur)	240
Figure 5.45. Synthèse de la mesure et interaction avec le planning opérationnel (auteur)	241
Figure 5.46. Synthèse de la mesure de chaque indicateur de la réceptivité habitant - exemple de l'utilité - (auteur)	242
Figure 5.47. Exemple de question orientée pour guider la conception des projets	244

Liste des encadrés

Encadré 1.1. Présentation des 3 dimensions majeures.....	39
Encadré 4.1. Principes d'aménagement du quartier Saint-Barthélemy III Picon-Busserine (Babel, 2011).....	165
Encadré 4.2. Grille Dupont, grille d'équipement d'un grand ensemble d'habitation (source : Colloque - A la recherche de la ville perdue - 13 et 14 octobre 1994, p.55).....	167
Encadré 4.4. Les enjeux généraux du projet de renouvellement urbain à Saint-Barthélemy Picon Busserine (source LOGIREM).....	170
Encadré 4.5. Les principes d'aménagement de la rénovation urbaine Saint-Barthélemy III Picon-Busserine (source LOGIREM).....	171
Encadré 5.1. Identification de public cible dans la collecte des données	233

Liste des tableaux

Tableau 2.1. Historique des instruments de la politique de la ville (réalisation auteur – adapté de : Dossier ressource « Politique de la Ville » - ORIV – novembre 2012).	76
Tableau 2.2. Historiques des instruments de la politique de la ville (réalisation auteur – source Dossier ressource « Politique de la Ville » - ORIV – novembre 2012).	78
Tableau 2.3. Historiques des instruments de la politique de la ville (réalisation auteur – source Dossier ressource « Politique de la Ville » - ORIV – novembre 2012).	79
Tableau 5.1. Nature des dimensions du modèle de réceptivité habitante des nouvelles pratiques territoriales (réalisation auteur – inspiré par J.-M. Palm, 2013. p.131)	210
Tableau 5.2. Formulation des hypothèses du modèle intégré de réceptivité habitantes des nouvelles pratiques habitantes (NPT) (auteur)	212
Tableau 5.3. Identification des actions correctrices pour optimiser la réceptivité.....	234

Annexes

Annexe 1. Images du quartier Saint-Barthélemy III Picon-Busserine dans les années 1960 : le début de la construction des grands ensembles (source : Nicolas Memain – architecte/historien)









Expulsion du bidonville de la Benausse en 1969



Campagne Benausse 1972.
source Fondation du père Pierre Gallocher

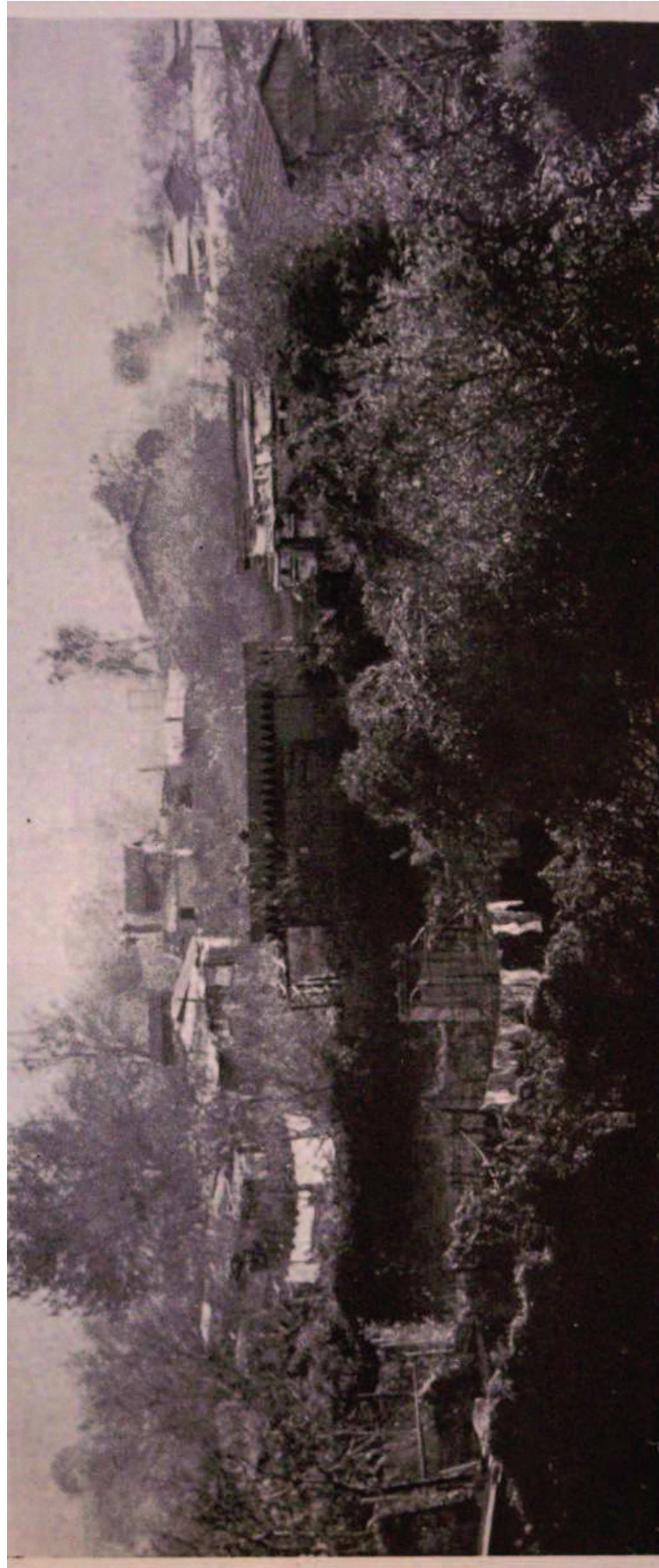


LES TRAVAUX EN COURS DE REALISATION

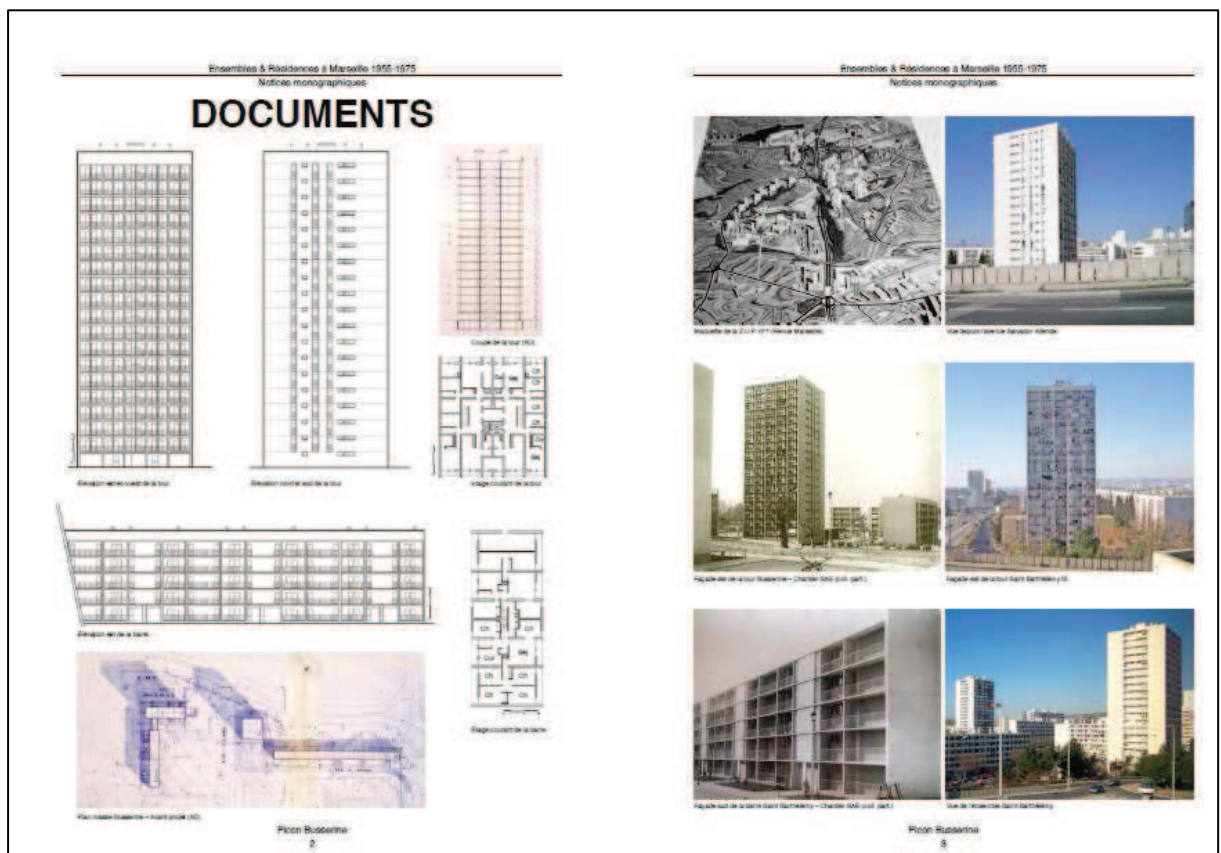
Le tronçon de la 2^e Rocade en cours de réalisation se situe en totalité dans la zone à urbaniser en priorité qui s'étend du Canet à St-Jérôme (Z.U.P. n° 1).

L'aménagement de cette Z.U.P. a été confié par la Ville de Marseille à la Société Marseillaise Mixte Communale d'Aménagement et d'Équipement (SOMICA).

Dans le cadre de cette concession, la SOMICA a été chargée également de réaliser le tronçon de la 2^e Rocade situé à l'intérieur de la Z.U.P. n° 1.

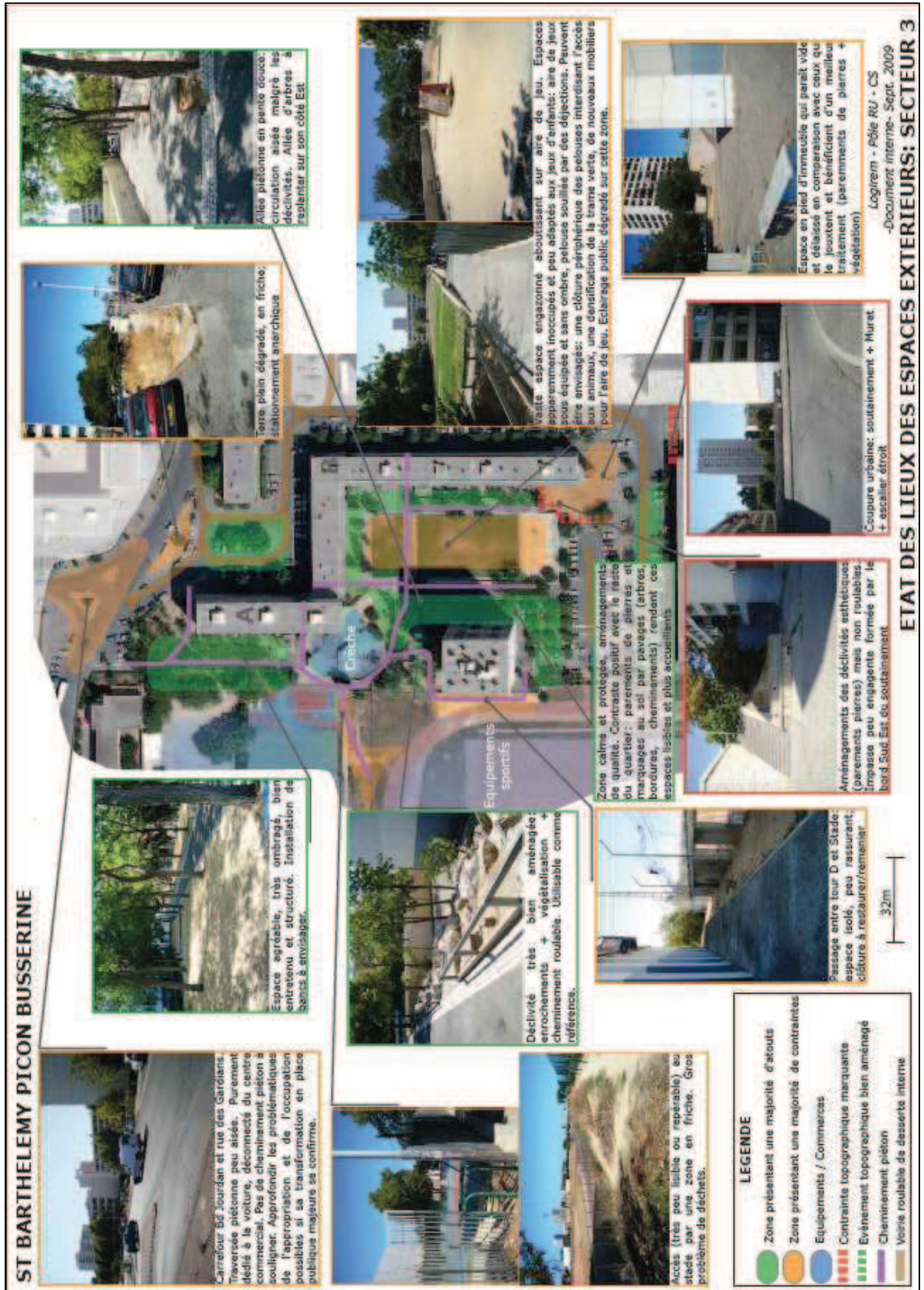


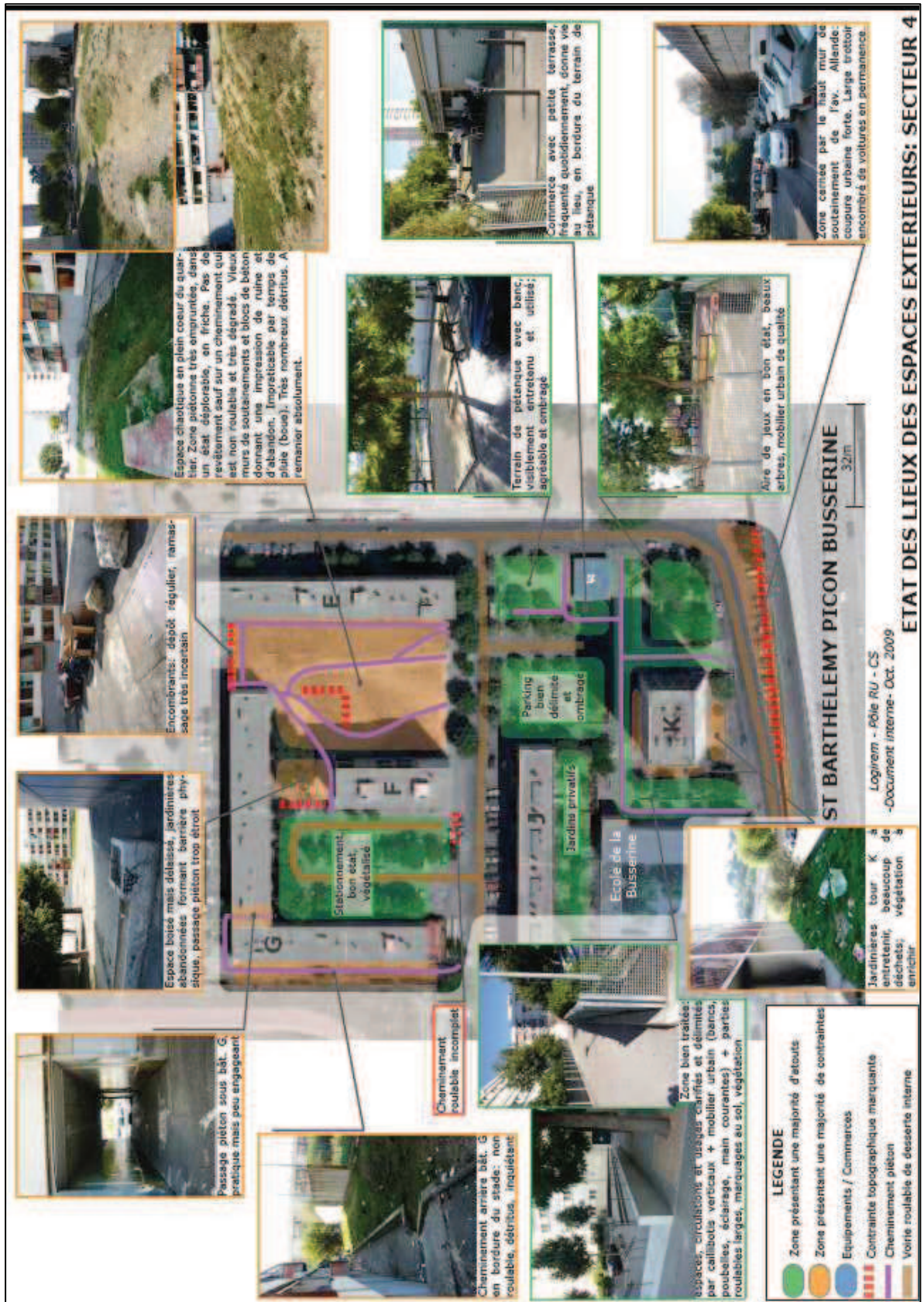
TERRAINS A SAINT-BARTHÉLEMY OU LES CONSTRUCTIONS PRÉVUES AU PROGRAMME DES 4.000 LOGEMENTS
REMPACERONT BIENTOT CE LAMENTABLE BIDONVILLE *(Phot. Baron)*



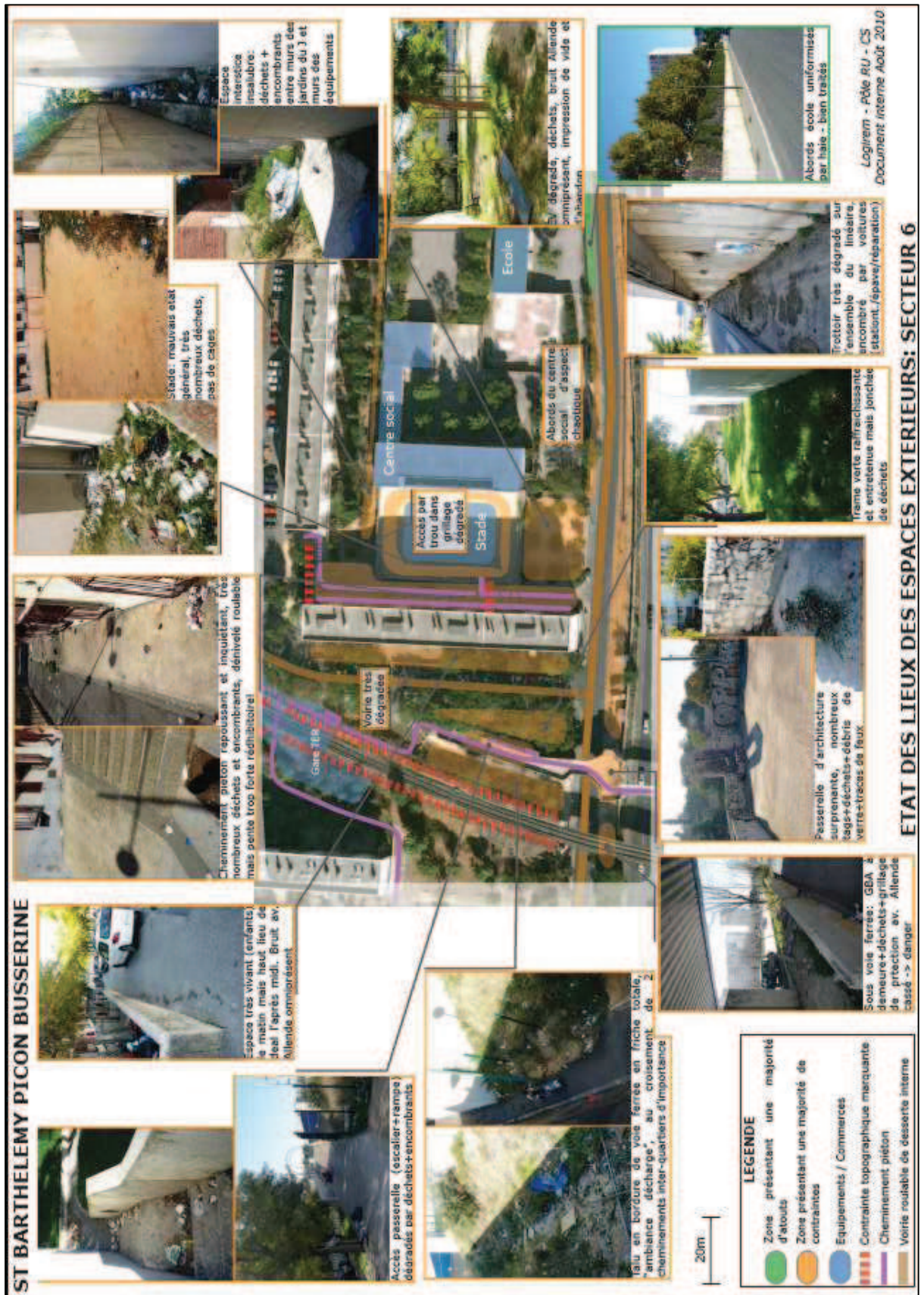




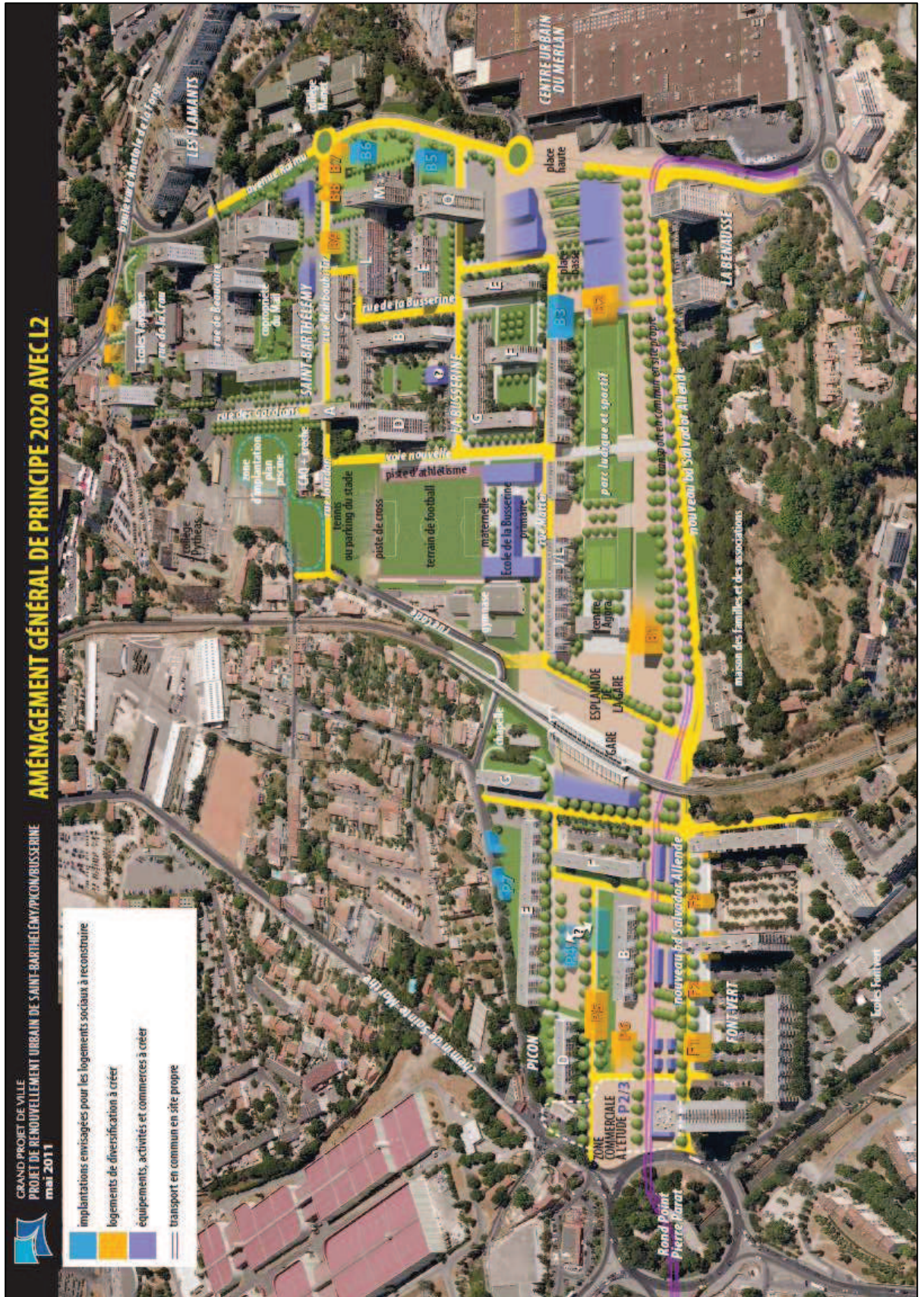












➤ La démolition



Figure : Le programme de démolition (source Ville de Marseille)

Sur les 962 logements gérés par LOGIREM sur ce site, 340 logements (35%) seront démolis à terme :

Première phase :

Démolition		Construction	
		Sur site	Hors site
HMP	0	0	0
LOGIREM	205*	80	125
Total	205	80	125

* les bâtiments C et K au titre de L2, et les bâtiments H, K, G (pour partie), A et J (création d'une percée) au titre de la convention ANRU

Deuxième phase : 10 logements à démolir - bâtiment J (création d'une 2ème percée)

➤ **La reconstitution des logements sociaux**

La règle de l'ANRU est 1 logement démolé égal 1 construit (règle du 1 sur 1).

Pour la première phase de la Convention :

- 101 logements, soit 30%, seront reconstruits sur le site sur des terrains actuellement disponibles ; le démarrage des études pourrait débuter dès janvier 2011 et les travaux dans les 12 mois.
- 229 logements, soit 70%, seront reconstruits hors site.

➤ **La réhabilitation**

Sur les 962 logements, 602 logements, soit 64%, seront à terme réhabilités :

- 492 en première phase : les bâtiments B, D, E, F, G, L, M et Q
- 110 en seconde phase : le bâtiment J (ce bâtiment bénéficie toutefois actuellement de la réhabilitation du chauffage via le protocole de préfiguration)

➤ La résidentialisation

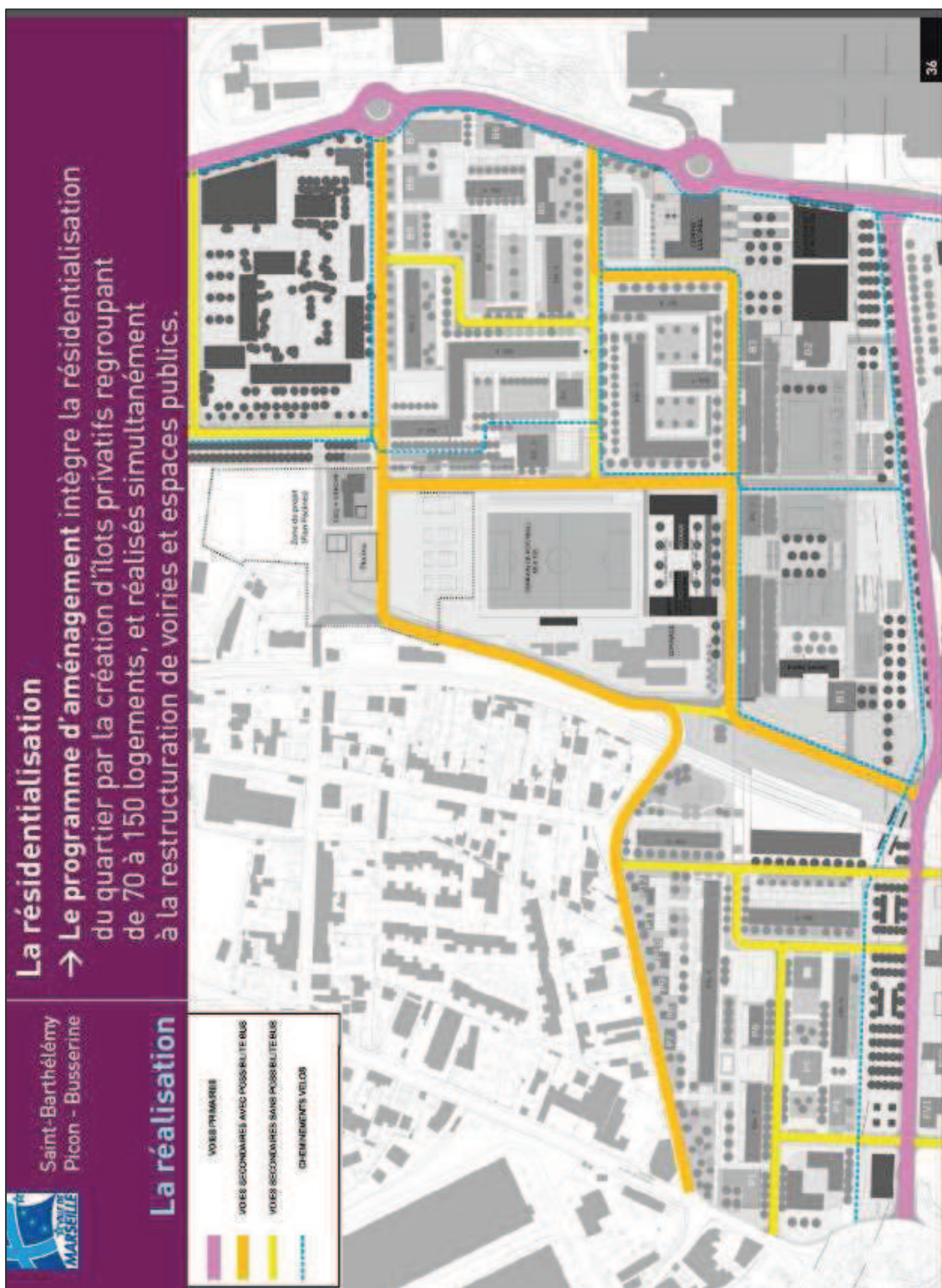


Figure : Les futurs îlots résidentiels (source : Ville de Marseille)

Chez le bailleur social LOGIREM, un état des lieux des espaces extérieurs a été réalisé en 2009. L'équipe Babel a été missionnée pour formuler des préconisations de traitement des espaces extérieurs. Le rendu de leurs préconisations a servi d'outil de concertation avec les habitants sur le devenir des espaces délaissés et ceux dont la destination est inappropriée en termes d'usages par les habitants.

Sur le terrain, nous accordons que les constats sur le caractère désuet des espaces extérieurs, l'illisibilité des cheminements piétons, le caractère anarchique du stationnement, le mauvais entretien des voiries sont largement partagés par les habitants. Ce sentiment d'abandon est donc une réalité vécue par les habitants.

La proposition de redéfinition des usages et des destinations des espaces extérieurs conduit le projet de renouvellement urbain vers des scénarios de résidentialisation. Ces derniers s'inscrivent dans trois logiques :

- Articuler les espaces résidentiels avec le schéma d'aménagement d'ensemble,
- Assurer fonctionnalité et facilité de gestion et d'entretien desdits espaces,
- Requalifier, revaloriser, embellir et verdir le quartier.

Les réflexions sur les perspectives de résidentialisation et de traitement des espaces extérieurs conduisent le quartier vers une nouvelle configuration du paysage urbain.

Les domanialités sont ainsi revisitées, donnant ainsi à la ville et Marseille Provence Métropole plus de responsabilité en termes d'entretien des espaces rétrocédés (cf. plans ci-dessous).

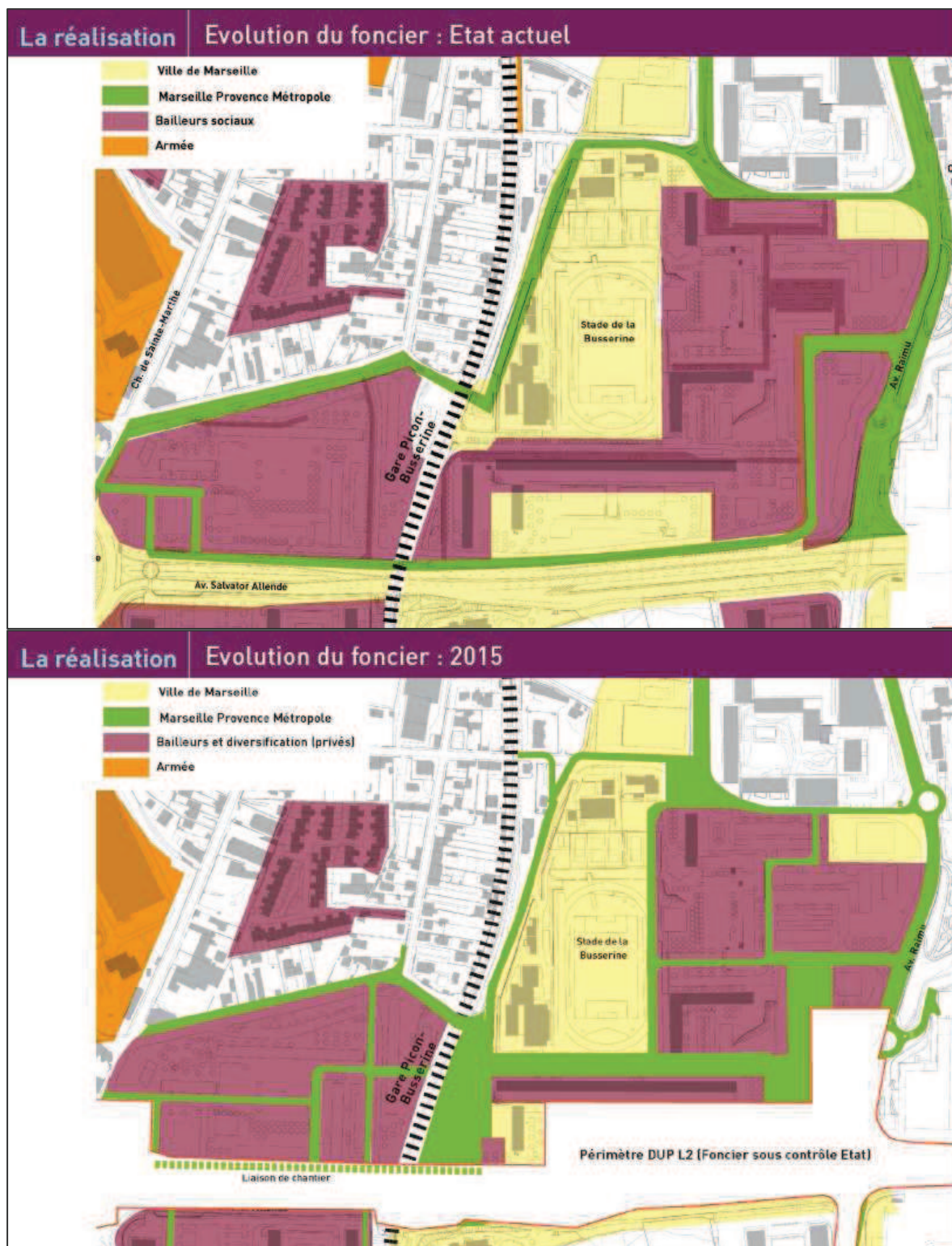


Figure : Evolution des domanialités dans le quartier Saint-Barthélemy III (Avant/Après projet ANRU)


➤ *La concertation*

Dans le quartier Saint-Barthélemy III Picon Busserine, le tissu associatif est très présent. Les associations font preuve d'une réelle mobilisation pour s'engager dans une démarche de concertation.

La conduite de la concertation sur le projet global relève de Marseille Rénovation Urbaine (MRU) en charge du pilotage du projet dans le respect des directives données par le chef de projet rénovation urbaine de la ville de Marseille, maître d'ouvrage.

Les bailleurs doivent, pour les opérations qui la concernent, mettre en place les outils et les moyens les plus adaptés. Donc la décision de concertation émane de la structure transversale (MRU) ; toutefois, les outils de concertation sont produits par les bailleurs. Ce manque d'implication de la structure transversale est révélateur d'un léger dysfonctionnement dans la méthode et d'une distanciation avec l'acteur habitant. Il est vrai que les bailleurs sont des acteurs de terrain et donc proches des habitants dans les faits ; mais la concertation reste une phase déterminante qui doit être portée par l'acteur transversal dans la formulation d'outils de concertation. Nous portons ainsi un regard critique sur l'organisation de la conduite de projet telle qu'elle est pratiquée aujourd'hui.

Annexe 3. Les données socio-économiques et de gestion (70% du parc social du périmètre de rénovation urbaine Saint-Barthélemy III Picon-Busserine) – Source LOGIREM

	FICHE SIGNALÉTIQUE DES PROGRAMMES 2012							
	Données au 01/01/2012							
	BOUCHES DU RHONE							
0164 BUSSERINE 2 (MARSEILLE-13014)								
PRESENTATION DU PROGRAMME								
2 BLD CHARLES MATTEI 13014 MARSEILLE								
AGENCE SUD-EST								
Livré en	1962	=====> 50 ans HLM/O ZUS						
Logements	Type d'habitat	Chauffage	Ascenseur					
297	Collectif	Mixte AUT	OUI					
LOTS ET LOYERS								
Types		SH	Loyer reloc.	Charges	Loyer fact.	Réservataires		Nb logts
T1	23 8 %	30 m ²	222 €	39 €	134 €	Mairies	63	
T2	40 13 %	39 m ²	289 €	41 €	119 €	Préfectures Social	59	
T3	147 49 %	54 m ²	284 €	66 €	228 €	****LOGIREM	175	
T4	59 20 %	63 m ²	389 €	84 €	230 €			
T5	4 1 %	85 m ²	454 €	107 €	329 €			
T6	24 8 %	86 m ²	426 €	102 €	340 €			
Autres Lots								
Cave		1						
Commerce		4						
INDICATEURS DE GESTION								
Ancienneté moyenne dans le logt	15 ans							
Taux de rotation	17,2 %	Soit : 51 départs sur 1 an		LOGIREM	7,1 %			
Sous Occupation	6,4 %	Soit : 15 ménages			12,7 %			
Sur Occupation	13,3 %	Soit : 31 ménages			7,5 %			



FICHE SIGNALÉTIQUE DES PROGRAMMES 2012

Données au 01/01/2012

BOUCHES DU RHONE

0164 BUSSERINE 2 (MARSEILLE-13014)

L'OCCUPATION SOCIALE

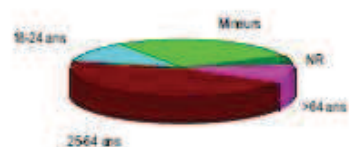
EFFECTIFS ET AGES

Indicateurs BUSSERINE 2

Mineurs	178	29 %
18-24 ans	76	13 %
25-64 ans	293	48 %
>64 ans	58	10 %
NR	41	

Indicateurs LOGIREM

Mineurs	28 %
18-24 ans	11 %
25-64 ans	50 %
>64 ans	12 %

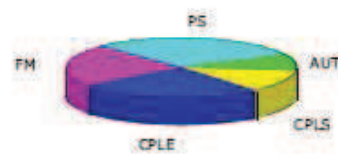


646 hab., 2,7 pers/logt **53 278 hab.**, 2,6 pers/logt

MENAGES

1 Pers.	70	30 %
Fam. monop.	54	23 %
Couple	28	12 %
Couple + enf.	60	26 %
Autre ménage	21	9 %

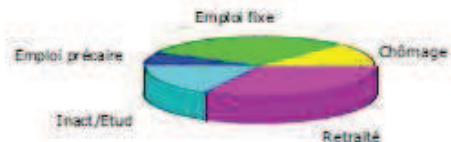
1 Pers.	28 %
Fam. monop.	21 %
Couple	14 %
Couple + enf.	28 %
Autre ménage	9 %



ACTIVITE PROFESSIONNELLE

Emploi fixe	46	30 %
Emploi précaire	10	6 %
Inact/Etud	28	18 %
Retraité	50	32 %
Chômage	20	13 %
NR	156	

Emploi fixe	40 %
Emploi précaire	7 %
Inact/Etud	14 %
Retraité	28 %
Chômage	12 %

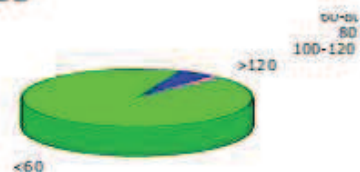


Activité prof des titulaires (titulaire + conjoint)

REVENUS IMPOSABLES/PLAFONDS

>120	1	0 %
100-120	2	1 %
80-100	2	1 %
60-80	12	5 %
<60	216	93 %

>120	4 %
100-120	4 %
80-100	9 %
60-80	13 %
<60	69 %



MINIMA SOCIAUX ET APL

A.P.L	161	69 %
A.A.H	15	5 %
A.P.I	0	0 %
R.M.I	36	12 %

A.P.L	53 %
A.A.H	9 %
A.P.I	1 %
R.M.I	9 %

BUSSERINE 2

Type de ménage	Nombre	Pourcentage
AUT	11	7%
CPLÉ	47	28%
CPLS	20	12%
FM	33	20%
PS	54	33%
Somme :	165	100,00%

Type de contrat de travail	Nombre	Pourcentage
Autre	2	1%
CDD, stage, intérim	8	4%
Chômage	9	5%
Chômage non indemnisé	8	4%
Emploi à durée indéterminé	32	17%
Etudiant(e)	1	1%
Inactif(ve)	17	9%

Tranche Age à ce jour	Nombre	Pourcentage
age 18-24	2	1%
age 25-39	34	17%
age 40-49	43	22%
age 50-59	39	20%
age 60-64	13	7%
age 65-74	31	16%
age +74	17	9%
Non renseigné	17	9%
Somme :	196	100,00%

Type de contrat de travail	Nombre	Pourcentage
Non précisé	76	40%
Profession indépendante	1	1%
Retraité(e)	38	20%
Somme :	192	100,00%



FICHE SIGNALÉTIQUE DES PROGRAMMES 2012

Données au 01/01/2012

BOUCHES DU RHONE

0102 BUSSERINE (MARSEILLE-13014)

PRESENTATION DU PROGRAMME

RUE DE LA BUSSERINE 13014 MARSEILLE

AGENCE SUD-EST

Livré en 1964 =====> 48 ans HLM/O ZUS

Logements	Type d'habitat	Chauffage		Ascenseur
235	Collectif	Collectif	GAZ	OUI

LOTS ET LOYERS

Types	SH	Loyer reloc.	Charges	Loyer fact.
T2 35 15 %	41 m ²	257 €	76 €	248 €
T3 128 54 %	59 m ²	329 €	105 €	288 €
T4 56 24 %	70 m ²	371 €	130 €	311 €
T5 16 7 %	82 m ²	441 €	142 €	338 €

Réservataires	Nb logts
Mairies	33
Préfectures Fonctionnaires	12
Préfectures Social	59
****LOGIREM	131

Autres Lots	
Cave	4
Locaux divers	5
Stationnement	24

INDICATEURS DE GESTION

Ancienneté moyenne dans le logt	17 ans		
Taux de rotation	4,7 %	Soit : 11 départs sur 1 an	7,1 %
Sous Occupation	10,9 %	Soit : 25 ménages	LOGIREM 12,7 %
Sur Occupation	17,8 %	Soit : 41 ménages	7,5 %



FICHE SIGNALÉTIQUE DES PROGRAMMES 2012

Données au 01/01/2012

BOUCHES DU RHONE

0102 BUSSERINE (MARSEILLE-13014)

L'OCCUPATION SOCIALE

EFFECTIFS ET AGES

Indicateurs BUSSERINE

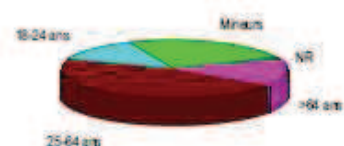
Mineurs	158	25 %
18-24 ans	83	13 %
25-64 ans	299	48 %
>64 ans	88	14 %
NR	16	

644 hab. 2,8 pers/logt

Indicateurs LOGIREM

Mineurs	28 %
18-24 ans	11 %
25-64 ans	50 %
>64 ans	12 %

53 278 hab. 2,6 pers/logt



MENAGES

1 Pers.	58	25 %
Fam. monop.	44	19 %
Couple	36	16 %
Couple + enf.	66	29 %
Autre ménage	26	11 %

1 Pers.	28 %
Fam. monop.	21 %
Couple	14 %
Couple + enf.	28 %
Autre ménage	9 %



ACTIVITE PROFESSIONNELLE

Emploi fixe	48	22 %
Emploi précaire	12	6 %
Inact/Etud	52	24 %
Retraité	77	36 %
Chômage	26	12 %
NR	119	

Activité prof des titulaires (titulaire + conjoint)

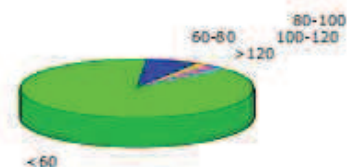
Emploi fixe	40 %
Emploi précaire	7 %
Inact/Etud	14 %
Retraité	28 %
Chômage	12 %



REVENUS IMPOSABLES/PLAFONDS

>120	3	1 %
100-120	4	2 %
80-100	4	2 %
60-80	17	7 %
<60	202	88 %

>120	4 %
100-120	4 %
80-100	9 %
60-80	13 %
<60	69 %



MINIMA SOCIAUX ET APL

A.P.L	149	65 %
A.A.H	14	6 %
A.P.I	2	1 %
R.M.I	38	16 %

A.P.L	53 %
A.A.H	9 %
A.P.I	1 %
R.M.I	9 %

BUSSERINE

Type de ménage	Nombre	Pourcentage
AUT	22	10%
CPL	64	28%
CPLS	33	14%
FM	51	22%
PS	61	26%
Somme :	231	100,00%

Tranche Age à ce jour	Nombre	Pourcentage
age 18-24	3	1%
age 25-39	38	13%
age 40-49	57	20%
age 50-59	70	24%
age 60-64	31	11%
age 65-74	38	13%
age +74	39	14%
age min	1	0%
Non renseigné	11	4%
Somme :	288	100,00%

Type de contrat de travail	Nombre	Pourcentage
Autre	2	1%
CDD, stage, intérim	7	3%
CES ou similaire	1	0%
Chômage	19	7%
Chômage non indemnisé	11	4%
Emploi à durée indéterminé	36	13%
Etudiant(e)	3	1%
Inactif(ve)	32	11%
Non précisé	95	34%
Profession indépendante	6	2%
Retraité(e)	68	24%
Somme :	280	100,00%

0163 PICON (MARSEILLE-13014)

PRESENTATION DU PROGRAMME

218 CHE DE SAINTE MARTHE 13014 MARSEILLE

AGENCE SUD-EST

Livré en 1964 =====> 48 ans HLM/O ZUS

Logements	Type d'habitat	Chauffage		Ascenseur
430	Collectif	Mixte	AUT	OUI

LOTS ET LOYERS

	Types		SH	Loyer reloc.	Charges	Loyer fact.
T1	28	7 %	27 m ²	282 €	20 €	101 €
T2	55	13 %	37 m ²	340 €	8 €	33 €
T3	184	43 %	52 m ²	310 €	61 €	224 €
T4	128	30 %	63 m ²	388 €	59 €	202 €
T5	25	6 %	72 m ²	362 €	83 €	288 €
T6	2	0 %	85 m ²	436 €	107 €	352 €
T7	8	2 %	97 m ²	468 €	122 €	382 €

Réservataires	Nb logts
Mairies	82
Préfectures Social	86
****LOGIREM	262

Autres Lots	
Commerce	7
Locaux divers	8

INDICATEURS DE GESTION

Ancienneté moyenne dans le logt.	16 ans		
Taux de rotation	7,9 %	Soit : 34 départs sur 1 an	7,1 %
Sous Occupation	15,9 %	Soit : 50 ménages	LOGIREM 12,7 %
Sur Occupation	8,9 %	Soit : 28 ménages	7,5 %

0163 PICON (MARSEILLE-13014)

L'OCCUPATION SOCIALE

EFFECTIFS ET AGES

Indicateurs PICON

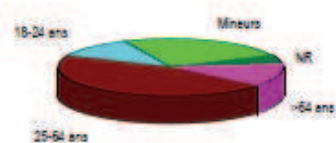
Mineurs	198	26 %
18-24 ans	90	12 %
25-64 ans	362	48 %
>64 ans	100	13 %
NR	44	

794 hab. 2,5 pers/logt

Indicateurs LOGIREM

Mineurs	28 %
18-24 ans	11 %
25-64 ans	50 %
>64 ans	12 %

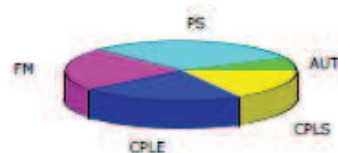
53 278 hab. 2,6 pers/logt



MENAGES

1 Pers.	96	31 %
Fam. monop.	72	23 %
Couple	53	17 %
Couple + enf.	71	23 %
Autre ménage	22	7 %

1 Pers.	28 %
Fam. monop.	21 %
Couple	14 %
Couple + enf.	28 %
Autre ménage	9 %



ACTIVITE PROFESSIONNELLE

Emploi fixe	53	25 %
Emploi précaire	14	7 %
Inact/Etud	32	15 %
Retraité	72	34 %
Chômage	42	20 %
NR	215	

Emploi fixe	40 %
Emploi précaire	7 %
Inact/Etud	14 %
Retraité	28 %
Chômage	12 %

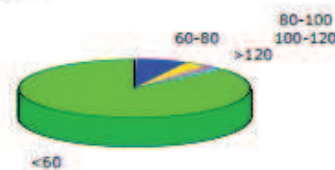
Activité prof des titulaires (titulaire + conjoint)



REVENUS IMPOSABLES/PLAFONDS

>120	5	2 %
100-120	3	1 %
80-100	12	4 %
60-80	22	7 %
<60	272	87 %

>120	4 %
100-120	4 %
80-100	9 %
60-80	13 %
<60	69 %



MINIMA SOCIAUX ET APL

A.P.L.	228	72 %
A.A.H.	9	2 %
A.P.I.	2	0 %
R.M.I.	51	12 %

A.P.L.	53 %
A.A.H.	9 %
A.P.I.	1 %
R.M.I.	9 %

PICON

Type de ménage	Nombre	Pourcentage
AUT	17	6%
CPLÉ	63	23%
CPLS	42	15%
FM	65	24%
PS	85	31%
Somme :	272	100,00%

Tranche Age à ce jour	Nombre	Pourcentage
age 18-24	1	0%
age 25-39	51	16%
age 40-49	63	20%
age 50-59	70	22%
age 60-64	34	11%
age 65-74	36	11%
age +74	45	14%
Non renseigné	23	7%
Somme :	323	100,00%

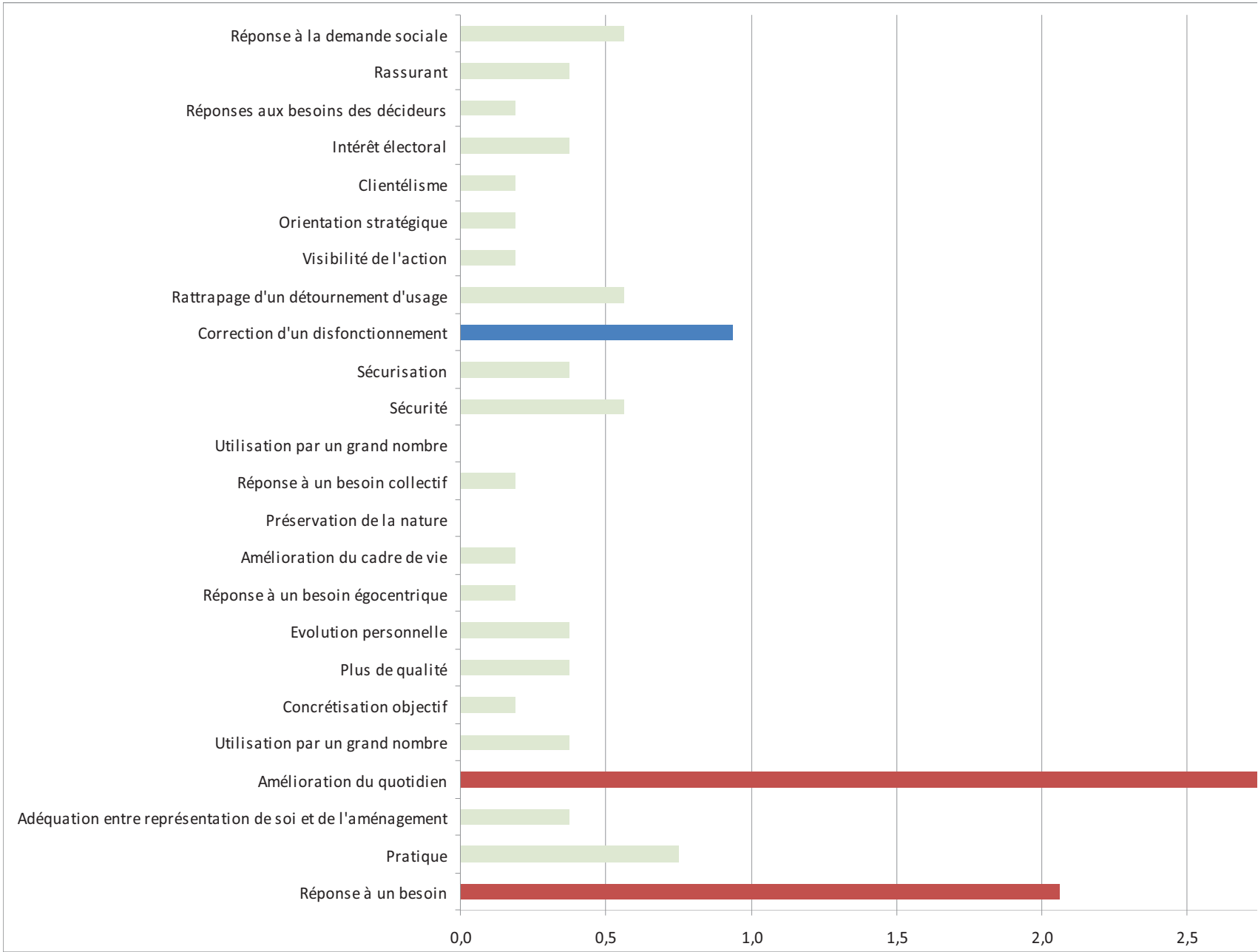
Type de contrat de travail	Nombre	Pourcentage
Autre	3	1%
CDD, stage, intérim	11	3%
Chômage	18	6%
Chômage non indemnisé	18	6%
Emploi à durée indéterminé	44	14%
Etudiant(e)	1	0%
Inactif(ve)	25	8%
Non précisé	133	41%
Profession indépendante	3	1%
Retraité(e)	67	21%
Somme :	323	100,00%

Annexe 4. Résultats entretiens avec les 35 habitants rencontrés à Picon-Busserine

Nous avons traduit notre enquête terrain en pourcentage en fonction de la récurrence des mots ou des expressions qui qualifient les trois dimensions de la réceptivité habitante. Chaque dimension est constituée de quatre sous parties : définition, manifestation de l'atteinte de la dimension, sa négation et les pistes d'améliorations.

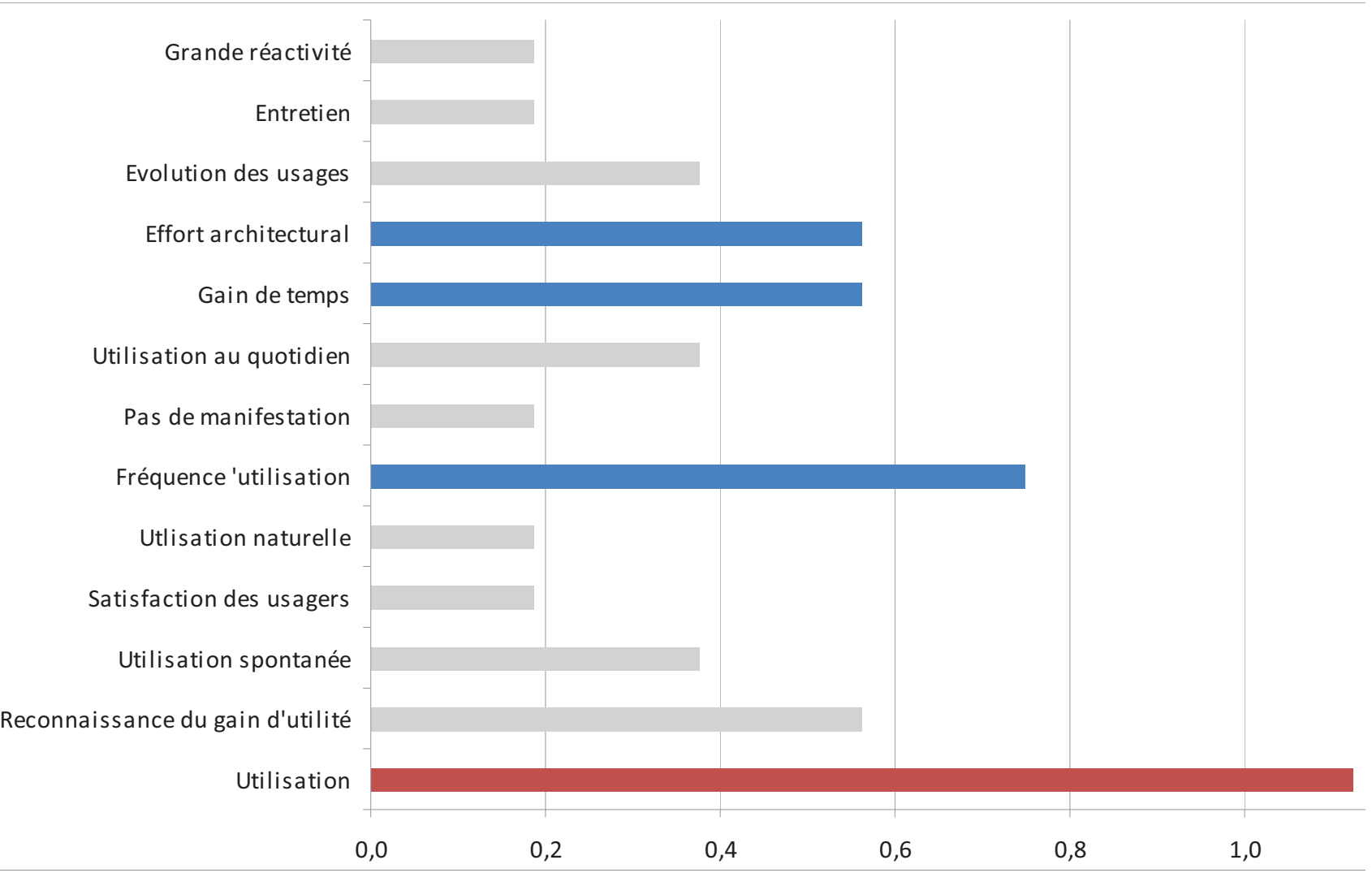
Définition de la notion d'utilité par les habitants de Picon-Busserine (2014)

Définition	
Réponse à un besoin	2,1
Pratique	0,7
Adéquation entre représentation de soi et de l'aménagement	0,4
Amélioration du quotidien	3,0
Utilisation par un grand nombre	0,4
Concrétisation objectif	0,2
Plus de qualité	0,4
Evolution personnelle	0,4
Réponse à un besoin égocentrique	0,2
Amélioration du cadre de vie	0,2
Préservation de la nature	0,0
Réponse à un besoin collectif	0,2
Utilisation par un grand nombre	0,0
Sécurité	0,6
Sécurisation	0,4
Correction d'un dysfonctionnement	0,9
Rattrapage d'un détournement d'usage	0,6
Visibilité de l'action	0,2
Orientaion stratégique	0,2
Clientélisme	0,2
Intérêt électoral	0,4
Réponses aux besoins des décideurs	0,2
Rassurant	0,4
Réponse à la demande sociale	0,6
TOTAL	12,5



Manifestations de son atteinte	
Utilisation	1,1
Reconnaissance du gain d'utilité	0,6
Utilisation spontanée	0,4
Satisfaction des usagers	0,2
Utilisation naturelle	0,2
Fréquence 'utilisation	0,7
Pas de manifestation	0,2
Utilisation au quotidien	0,4
Gain de temps	0,6
Effort architectural	0,6
Evolution des usages	0,4
Entretien	0,2
Grande réactivité	0,2
TOTAL	5,6

Manifestations de la notion d'utilité par les habitants de Saint-Barthélemy III Picon-Busserine (2014) – Source auteur

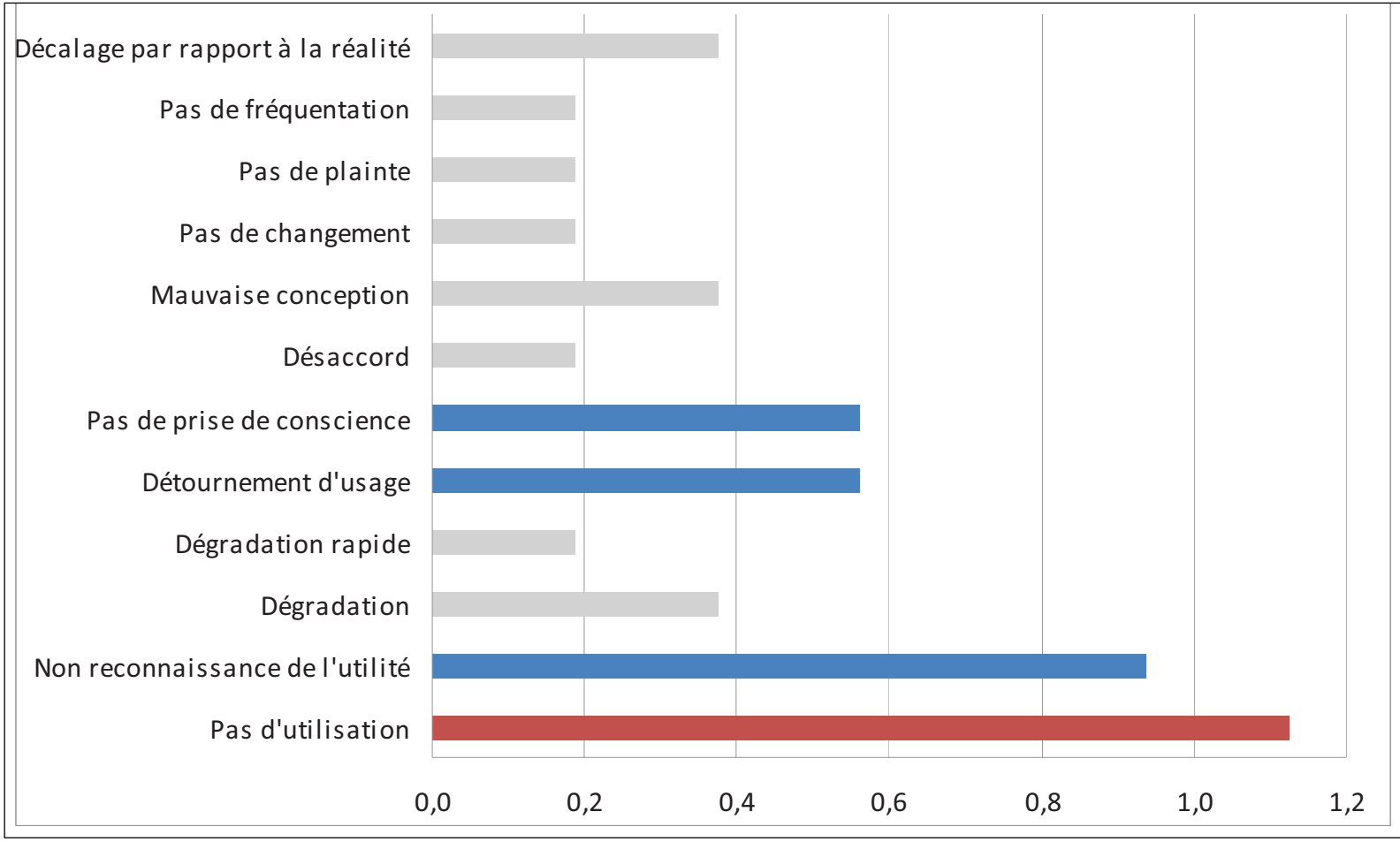


Manifestations de l'utilité de l'aménagement

Manifestation de sa négation	
Pas d'utilisation	1,1
Non reconnaissance de l'utilité	0,9
Dégradation	0,4
Dégradation rapide	0,2
Détournement d'usage	0,6
Pas de prise de conscience	0,6
Désaccord	0,2
Mauvaise conception	0,4
Pas de changement	0,2
Pas de plainte	0,2
Pas de fréquentation	0,2
Décalage par rapport à la réalité	0,4

*La négation de la notion d'utilité par les habitants de Saint-Barthélemy III
Picon-Busserine (2014) – Source auteur*

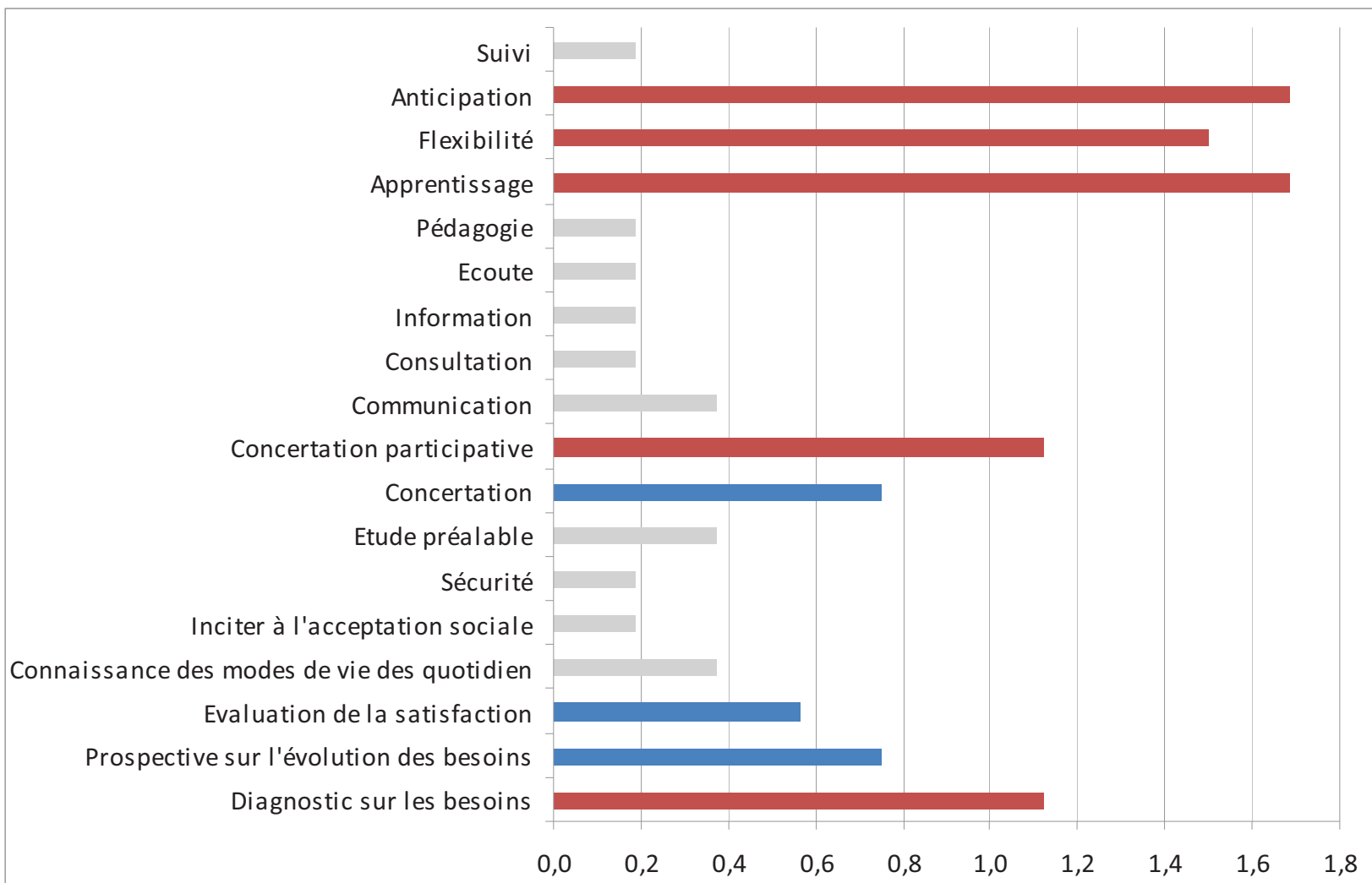
La négation de l'utilité de l'aménagement



La réceptivité habitante à l'épreuve des projets d'habitat social

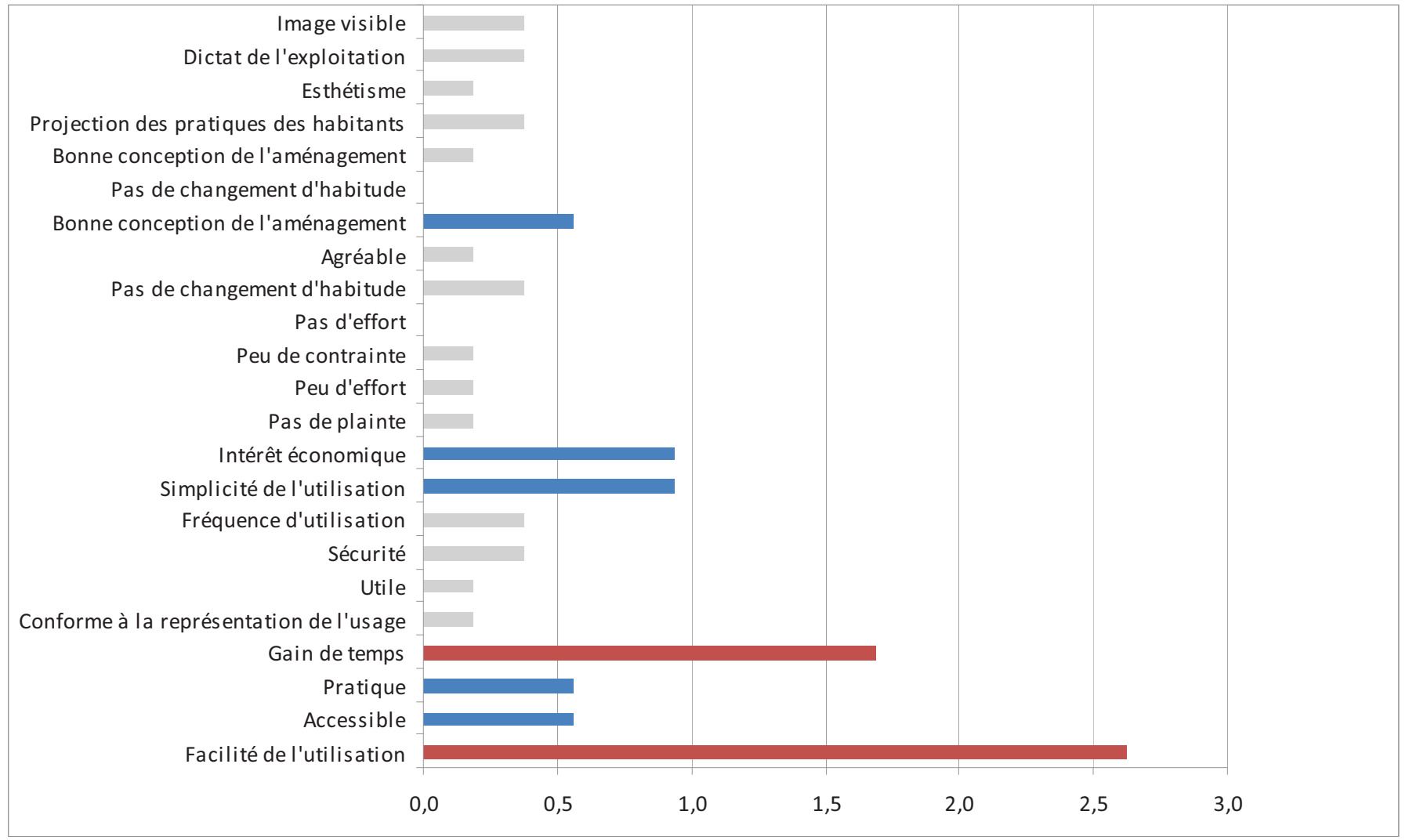
Comment atteindre l'utilité	
Diagnostic sur les besoins	1,1
Prospective sur l'évolution des besoins	0,7
Evaluation de la satisfaction	0,6
Connaissance des modes de vie du quotidien	0,4
Inciter à l'acceptation sociale	0,2
Sécurité	0,2
Etude préalable	0,4
Concertation	0,7
Concertation participative	1,1
Communication	0,4
Consultation	0,2
Information	0,2
Ecoute	0,2
Pédagogie	0,2
Apprentissage	1,7
Flexibilité	1,5
Anticipation	1,7
Suivi	0,2

*Pistes d'amélioration pour atteindre l'utilité par les habitants de Saint-Barthélemy
III Picon-Busserine (2014) – Source auteur*



Facilité de l'utilisation	2,6
Accessible	0,6
Pratique	0,6
Gain de temps	1,7
Conforme à la représentation de l'usage	0,2
Utile	0,2
Sécurité	0,4
Fréquence d'utilisation	0,4
Simplicité de l'utilisation	0,9
Intérêt économique	0,9
Pas de plainte	0,2
Peu d'effort	0,2
Peu de contrainte	0,2
Pas d'effort	0,0
Pas de changement d'habitude	0,4
Agréable	0,2
Bonne conception de l'aménagement	0,6
Pas de changement d'habitude	0,0
Bonne conception de l'aménagement	0,2
Projection des pratiques des habitants	0,4
Esthétisme	0,2
Dictat de l'exploitation	0,4
Image visible	0,4

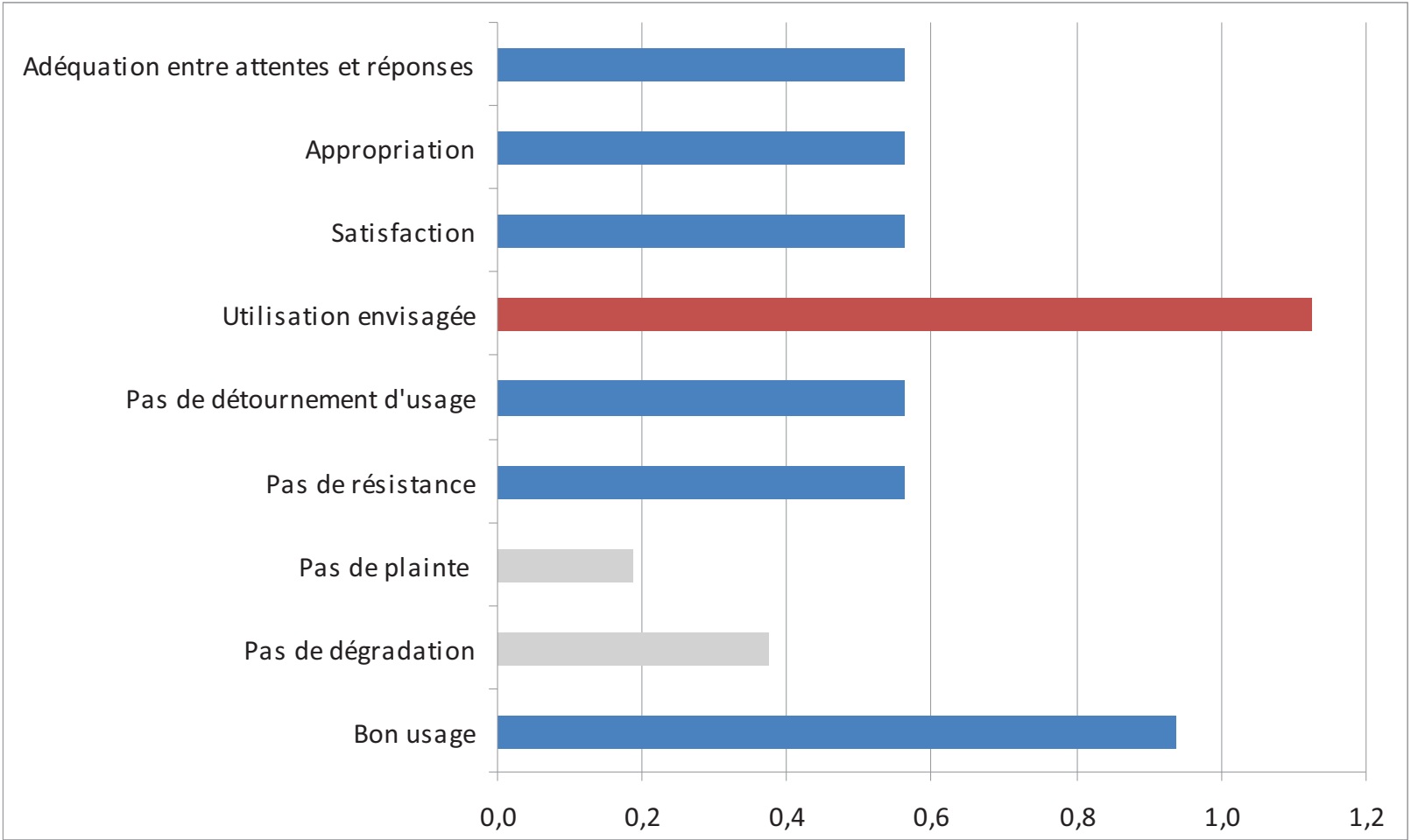
Définition de la notion de l'utilisabilité par les habitants de Saint-Barthélemy III Picon-Busserine (2014) – Source auteur



Définition de l'utilisabilité

Bon usage	0,9
Pas de dégradation	0,4
Pas de plainte	0,2
Pas de résistance	0,6
Pas de détournement d'usage	0,6
Utilisation envisagée	1,1
Satisfaction	0,6
Appropriation	0,6
Adéquation entre attentes et réponses	0,6

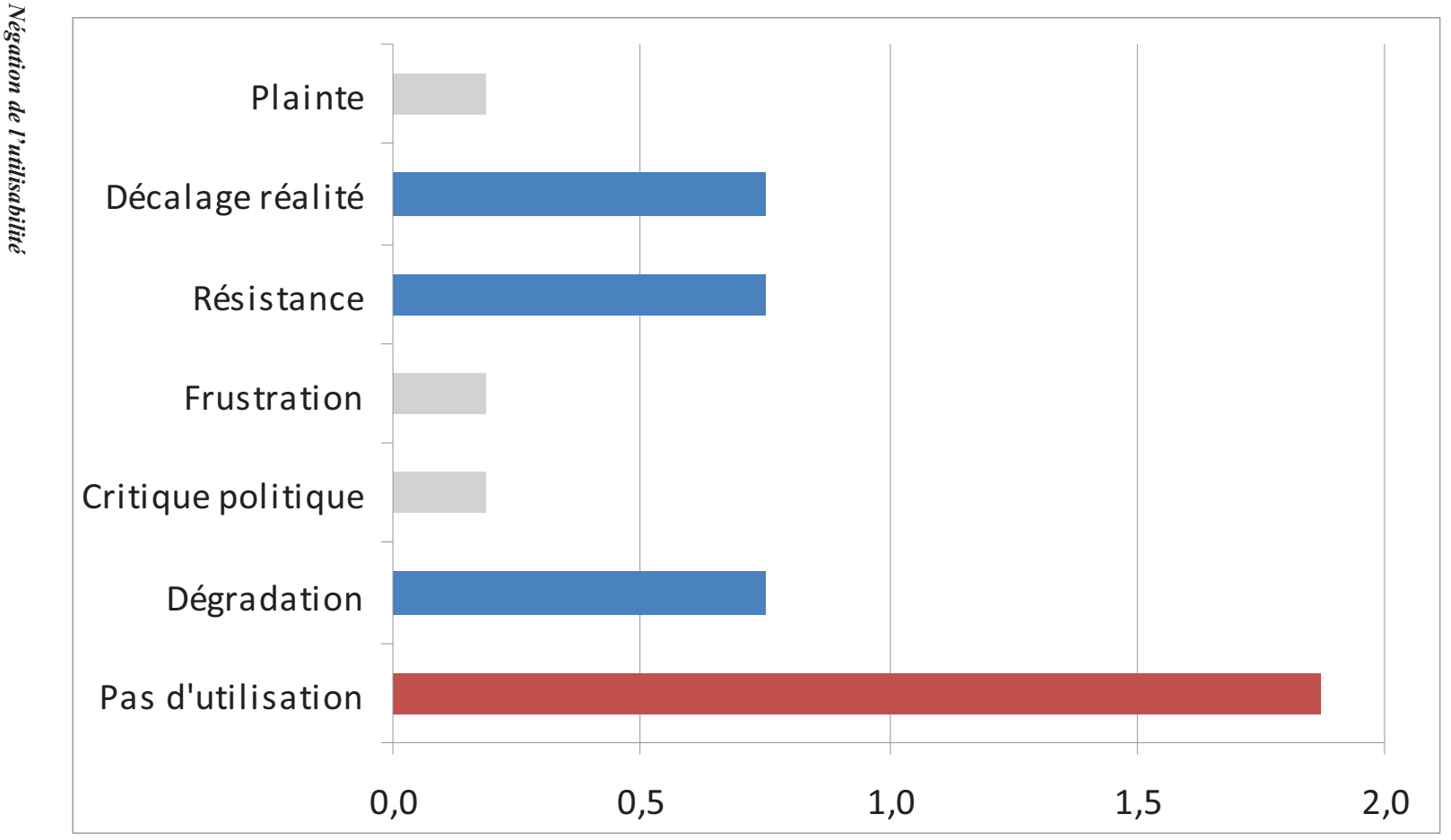
*Manifestation de la notion d'utilisabilité par les habitants de Saint-Barthélemy III
Picon-Busserine (2014) – Source auteur*



Manifestation atteinte utilisabilité de l'espace

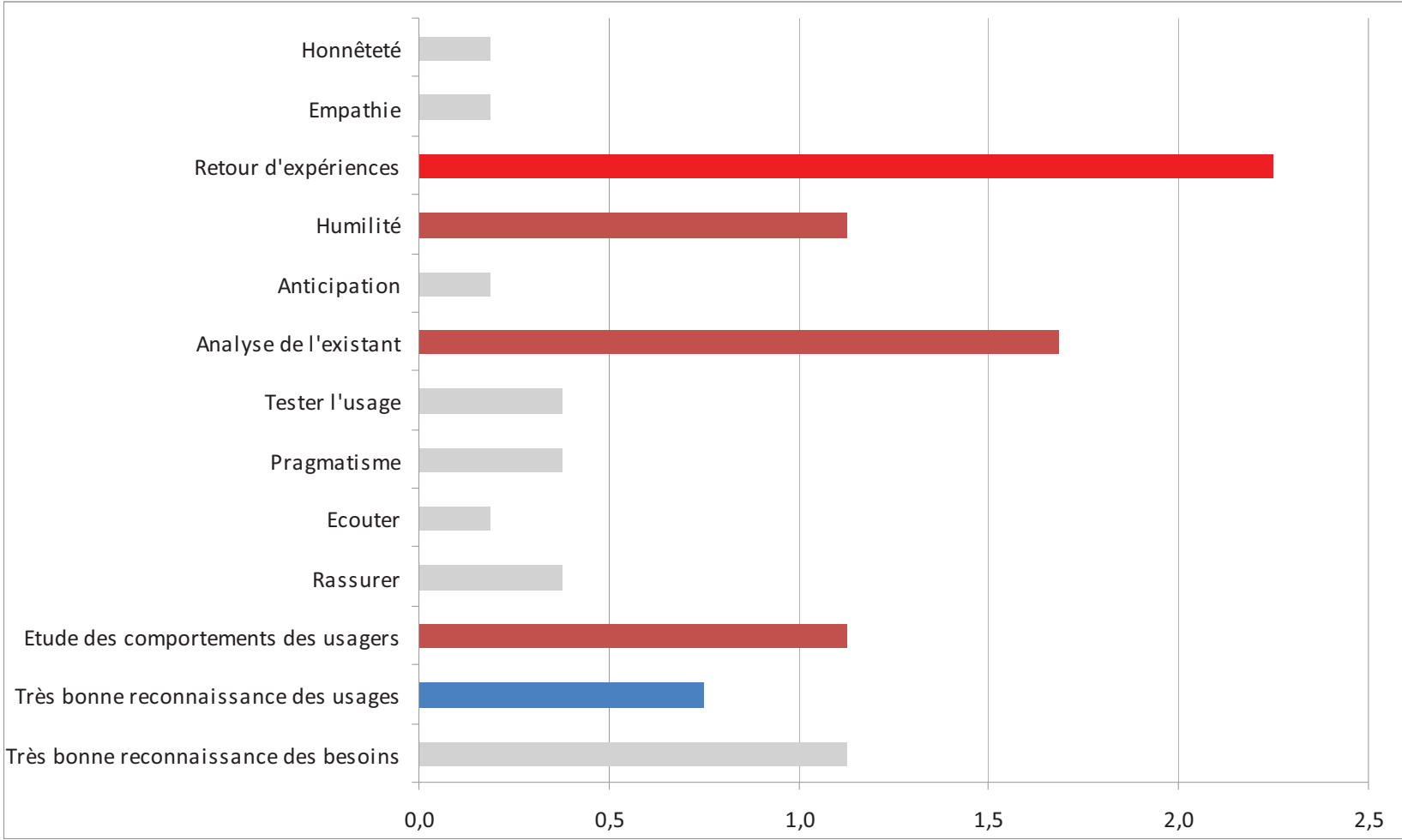
Pas d'utilisation	1,9
Dégradation	0,7
Critique politique	0,2
Frustration	0,2
Résistance	0,7
Décalage réalité	0,7
Plainte	0,2

Négation de la notion d'utilisabilité par les habitants de Saint-Barthélemy III Picon-Busserine (2014) – Source auteur



Très bonne reconnaissance des besoins	1,1
Très bonne reconnaissance des usages	0,7
Etude des comportements des usagers	1,1
Rassurer	0,4
Ecouter	0,2
Pragmatisme	0,4
Tester l'usage	0,4
Analyse de l'existant	1,7
Anticipation	0,2
Humilité	1,1
Retour d'expériences	2,2
Empathie	0,2
Honnêteté	0,2

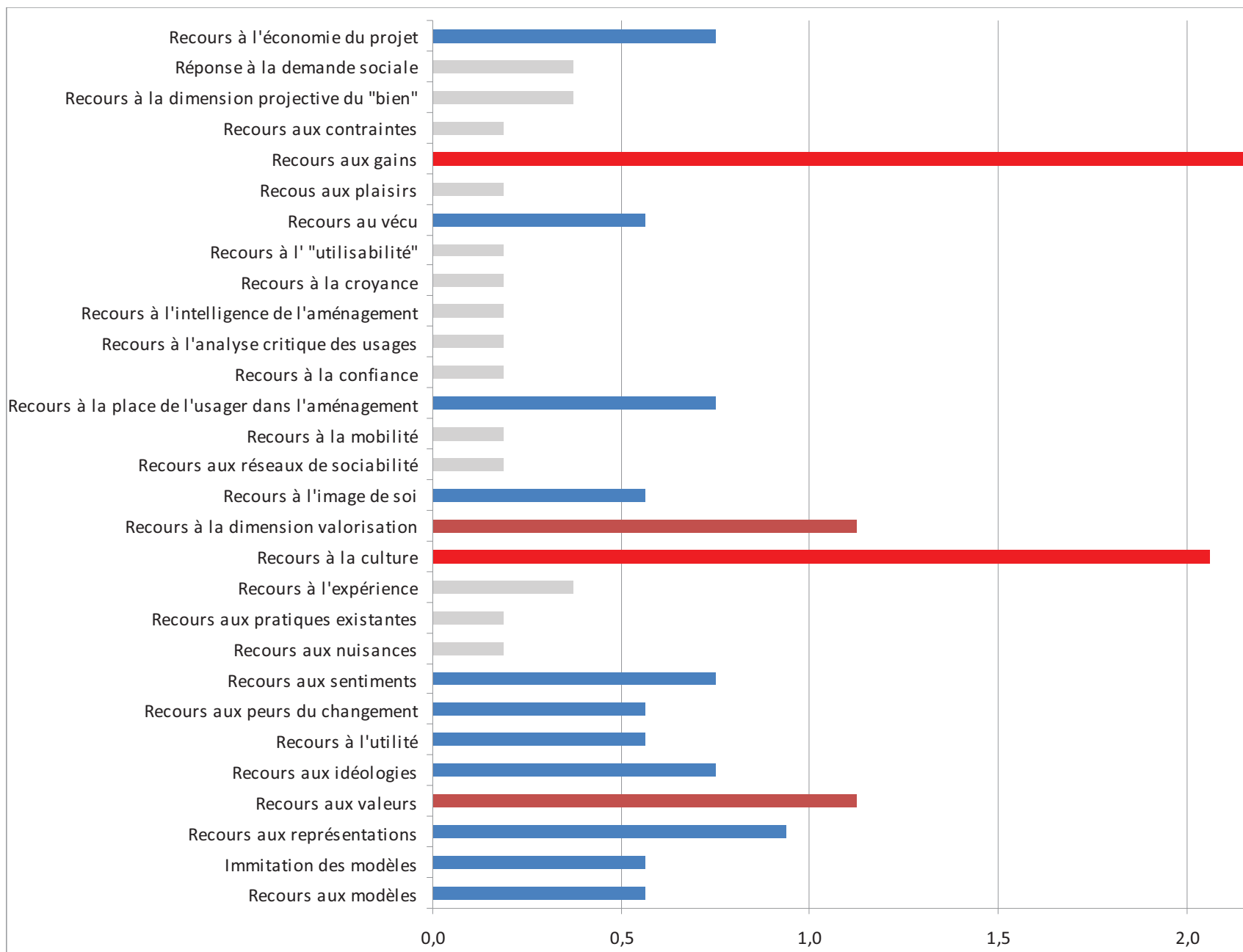
Pistes d'amélioration pour atteindre l'utilisabilité par les habitants de Saint-Barthélemy III Picon-Busserine (2014) – Source auteur



Recours aux modèles	0,6
Imitation des modèles	0,6
Recours aux représentations	0,9
Recours aux valeurs	1,1
Recours aux idéologies	0,7
Recours à l'utilité	0,6
Recours aux peurs du changement	0,6
Recours aux sentiments	0,7
Recours aux nuisances	0,2
Recours aux pratiques existantes	0,2
Recours à l'expérience	0,4
Recours à la culture	2,1
Recours à la dimension valorisation	1,1
Recours à l'image de soi	0,6
Recours aux réseaux de sociabilité	0,2
Recours à la mobilité	0,2
Recours à la place de l'utilisateur dans l'aménagement	0,7
Recours à la confiance	0,2
Recours à l'analyse critique des usages	0,2
Recours à l'intelligence de l'aménagement	0,2
Recours à la croyance	0,2
Recours à l' "utilisabilité"	0,2
Recours au vécu	0,6
Recours aux plaisirs	0,2
Recours aux gains	2,4
Recours aux contraintes	0,2
Recours à la dimension projective du "bien"	0,4
Réponse à la demande sociale	0,4
Recours à l'économie du projet	0,7

Définition de l'intention d'usage par les habitants de Saint-Barthélemy III Picon-Busserine (2014) – Source auteur

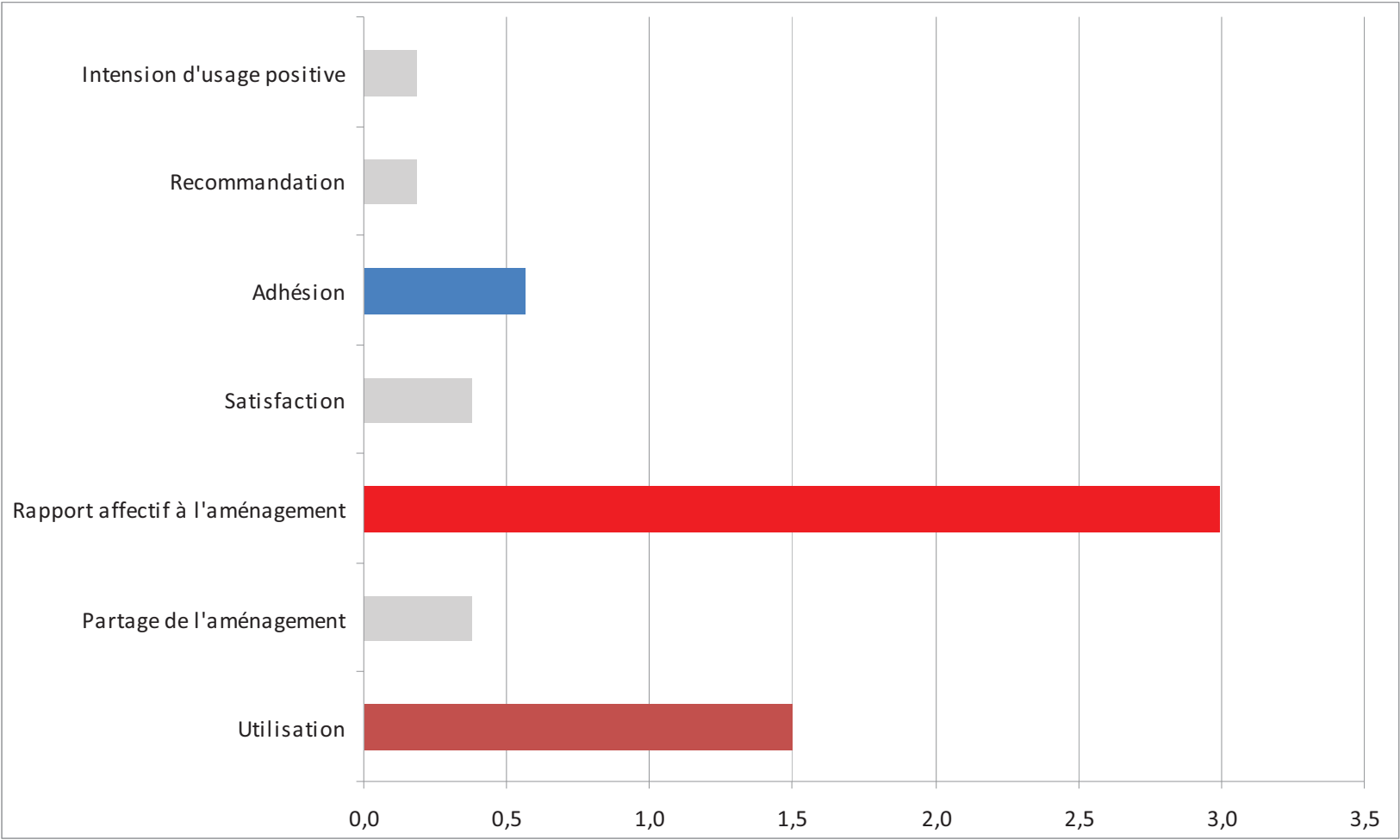
Définition de l'intention d'usage



La réceptivité habitante à l'épreuve des projets d'habitat social

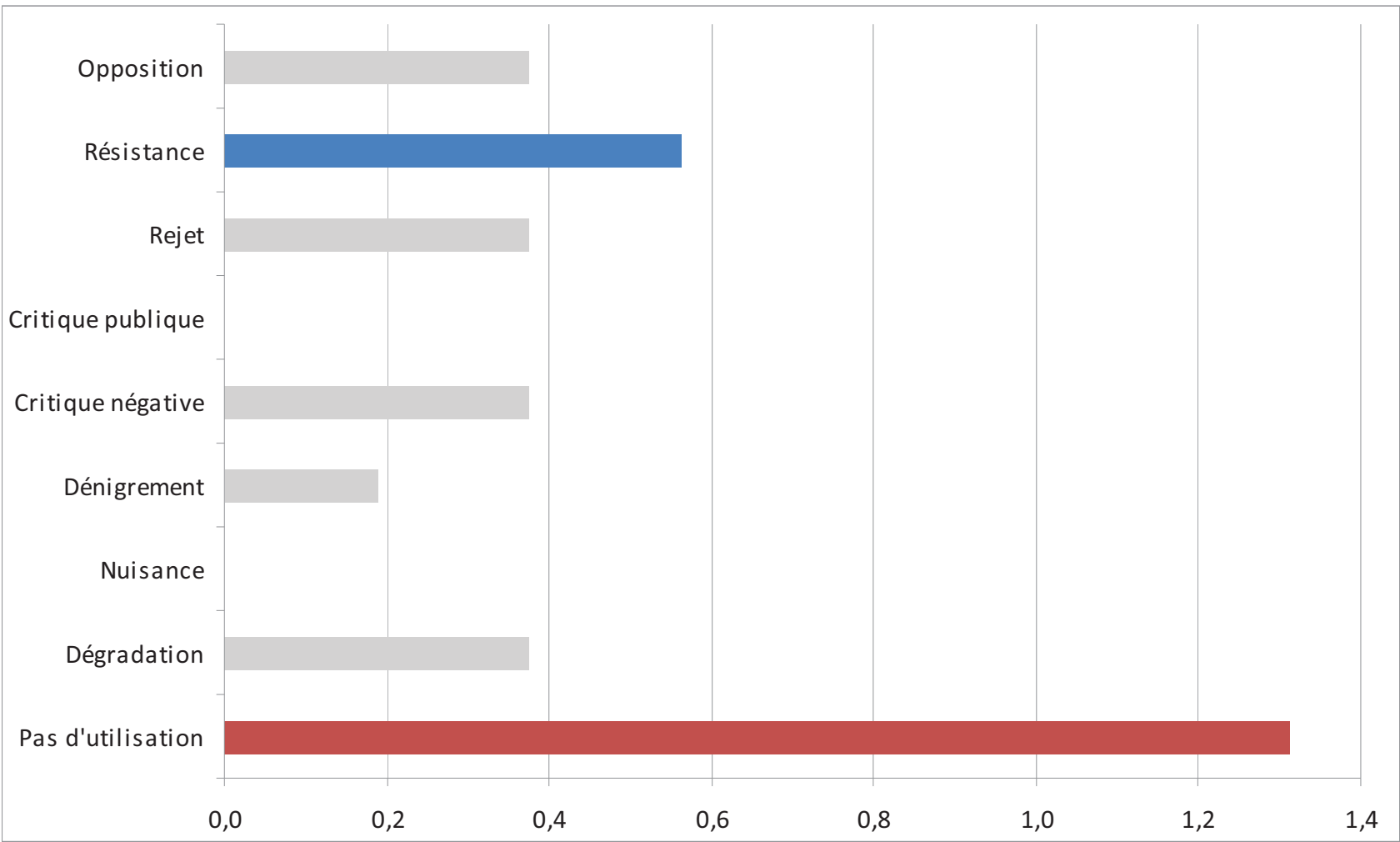
Utilisation	1,5
Partage de l'aménagement	0,4
Rapport affectif à l'aménagement	3,0
Satisfaction	0,4
Adhésion	0,6
Recommandation	0,2
Intension d'usage positive	0,2

*Manifestation de l'intention d'usage par les habitants de Saint-Barthélemy
III Picon-Busserine (2014) – Source auteur*



Pas d'utilisation	1,3
Dégradation	0,4
Nuisance	0,0
Dénigrement	0,2
Critique négative	0,4
Critique publique	0,0
Rejet	0,4
Résistance	0,6
Opposition	0,4

Négation de l'intention d'usage par les habitants de Saint-Barthélemy III Picon-Busserine (2014) – Source auteur

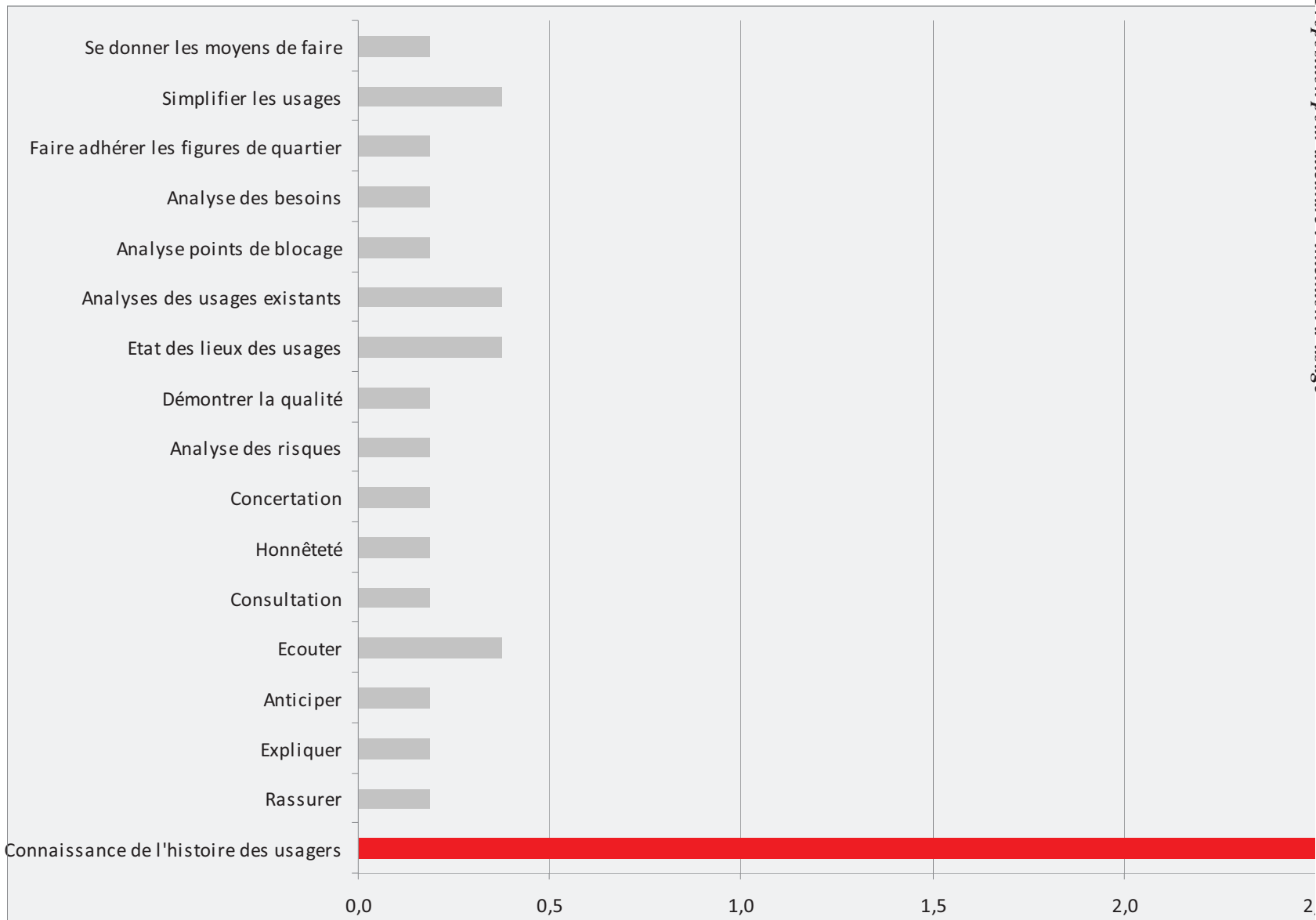


Négation de l'intention d'usage

Connaissance de l'histoire des usagers	2,6
Rassurer	0,2
Expliquer	0,2
Anticiper	0,2
Ecouter	0,4
Consultation	0,2
Honnêteté	0,2
Concertation	0,2
Analyse des risques	0,2
Démontrer la qualité	0,2
Etat des lieux des usages	0,4
Analyses des usages existants	0,4
Analyse points de blocage	0,2
Analyse des besoins	0,2
Faire adhérer les figures de quartier	0,2
Simplifier les usages	0,4
Se donner les moyens de faire	0,2

Pistes d'amélioration pour atteindre l'intention d'usage par les habitants de Saint-Barthélemy III Picon-Busserine (2014) – Source auteur

Proportion pour atteindre l'intention d'usage



Annexe 5. Paroles aux habitants sur le relogement (patrimoine LOGIREM 14eme et 15eme arrondissements – Source auteur)

Entretien 1 - 2013

« Avec l'élargissement de la famille, j'ai eu un T6 à La Paternelle Sainte Marthe. Puis les enfants ont grandi et le T6 est devenu trop grand. Nous avons déménagé à Picon, dans le bâtiment C3.

A la Paternelle, les voisins étaient gentils, ils m'aidaient, on se croisait tout le temps dans les cages d'escalier, c'était petit. C'était comme une famille.

Là à Picon, je n'aime pas, la tour c'est trop grand, on ne voit personne et les voisins s'en foutent. Je n'aime pas fréquenter. Je ne sors pas beaucoup. Je ne peux même pas aller dans les associations, j'ai peur de la foule. J'ai des vertiges et un problème de mobilité lié à mes opérations. Mes enfants viennent me voir de temps en temps, ils sont loin et je n'aime pas y aller.

Je vais chez le psychologue une fois par semaine à Picon, et mon docteur. Un de mes fils cherche un logement et il se trouve que celui de ma nièce, en dessous, s'est libéré dans la semaine du 20 mai. J'aimerais qu'il habite là. J'ai gardé contact avec certains de mes anciens voisins. Avec les nouveaux voisins, ce n'est pas pareil, on se dit bonjour par politesse mais on ne s'aide pas. L'autre jour ma voisine m'a dit qu'elle était restée une semaine à l'hôpital à cause d'une chute, je ne le savais même pas.

Je n'ai pas de voiture, donc je prends régulièrement le bus pour me déplacer. Pour les courses hebdomadaires, je vais au Carrefour du Merlan ou au petit centre commercial près de Picon Busserine, boulangerie, boucherie, pharmacie, fleuriste. De temps en temps, je vais à la Mourlette.

Dans le centre ville je n'y vais plus beaucoup car je suis malade, ça fait 4 ans que je ne suis pas redescendu. Le loyer est cher 367 euros. Je ne peux même pas m'acheter un habit. J'achète mes produits ménagers et le reste pour la nourriture. J'essaie de m'en sortir.

Je voulais un deuxième étage parce que l'ascenseur est souvent en panne et je n'aime pas quand c'est trop haut. Je suis contente d'être ici ma maison est bien et tranquille. Même si parfois j'ai peur des jeunes qui viennent de temps en temps déposer de la drogue dans les cages d'escalier ou qui viennent frapper aux portes. ».

Entretien 2 - 2013

Une dame d'une cinquantaine d'année. Elle me reçoit dans son salon. Son fils handicapé 24 ans et sa maman, tous deux en fauteuil roulant, sont présent à côté de nous. Au cours de l'entretien, sa sœur arrive. 2 fauteuils ça fait embouteillage. Elle note ici le manque de place dans ce logement pour les 2 fauteuils. C'est donc un relogement très récent. C'est pourquoi son installation n'est pas complète. Il manque des meubles mais ça va. Elle ne voulait pas partir du quartier car elle connaît tout le monde, tout le monde la connaît depuis longtemps, elle sait qu'elle ne risque rien. Elle a ses habitudes, elle est arrivée dans le quartier en 1987. Ceci soulève un point important. En effet, la grande majorité des relogements se font dans le quartier dont les ménages sont issus car ils en ont la connaissance du fonctionnement de ce quartier. Cette connaissance, ils ne l'ont pas dans d'autres quartiers ce qui les rend plus vulnérables. Ils sont considérés comme nouveaux et la sécurité leur est inconnue. A son arrivée à Picon Busserine Bâtiment K, elle habitait aux 14 étages. Puis, à cause de problèmes de loyers, elle a été hébergée au J12. Enfin, elle est retournée à la tour K, au premier étage mais elle déplore les pannes trop fréquentes de l'ascenseur. C'est pourquoi, lors de sa demande de relogement, elle a exigé un RDC notamment à cause des fauteuils roulants. *« Je ne parlais pas tant que je n'avais pas ce que je voulais moi »*. Elle a visité cet appartement en RDC et il lui a plu. Mme xxx, dans la procédure de relogement, a été une locataire active dont les souhaits étaient très précis : 1 T3 sur site, au RDC. Ceci est essentiel. En effet, un locataire qui sait exactement ce qu'il souhaite n'acceptera pas que les propositions ne correspondent pas. Ainsi, dès lors que la proposition correspondra à ses souhaits, le locataire s'appropriera plus rapidement son nouveau logement. Tout l'appartement a été refait avant l'emménagement du ménage. Elle a gardé ses habitudes centre commercial Picon Busserine, Merlan. Elle a la gare à proximité pour se rendre au travail. Elle travaille comme auxiliaire de vie vers La Rose. Par le relogement sur site, les habitudes des locataires ne sont pas bouleversées. *« Là je suis bien parce que c'est ce que je recherchais. C'est vrai que l'appartement est petit mais ça va »*. Elle est passée d'un T4 à un T3. Cependant, elle héberge sa maman temporairement le temps qu'elle aille dans une maison de retraite. De même, son fils va partir de la maison quand il pourra aller dans une école pour les adultes handicapés. Son fils est absent toute la semaine pour aller dans un établissement spécialisé. Elle n'a qu'un seul enfant. C'est difficile avec 1 seul surtout handicapé. Marc. On est courageuse pour un mais je ne suis pas sur d'être courageuse pour 2. Mme xxx n'a pas le permis de conduire, par conséquent, elle ne se déplace qu'en transport en commun ou à pied. Elle prend le bus ou le train selon le lieu où elle est. Le matin pour aller travailler, elle prend le bus, ce n'est pas loin. Elle ne connaissait pas le patrimoine de LOGIREM mais elle n'a pas cherché à le connaître. Elle voulait simplement resté ici car souvent le bailleur propose des logements qui se situent dans les quartiers Nord. *« Je connais tout le monde, et j'ai des barreaux aux fenêtres, et je me sens plus rassurée même si je suis toujours un peu inquiète. Mon quotidien a changé parce que les trajets sont un peu plus longs. Sinon pas vraiment »*.

Entretien 3 - 2013:

Une dame d'une cinquantaine d'année. Arrivée en mars 2006 aux Moulins de Rimbaud 15^e arrondissement, son emménagement s'est bien passé. Il s'est fait en une journée. Elle ne voulait pas forcément ce quartier mais voulait quitter la Busserine. Sa fille habitait à Saint Loup donc elle voulait se rapprocher d'elle. Elle a demandé Aubagne. Son dossier a été refusé. Puis, elle a demandé aux Moulins de Rimbaud. *« Je connaissais, j'allais aux ASSEDIC ici. Je connais quelques voisins »*. Elle ne travaille pas. Son mari travaille au centre social de La Viste, juste en face. Il n'a pas de voiture. Elle non plus. Elle n'a pas le permis et ne veut pas le passer. *« Je prends le bus régulièrement mais ils ne sont pas très efficaces. Je vais à St Antoine. J'y ai mes habitudes. Je retourne dans son ancien quartier uniquement pour le médecin que j'ai gardé. La pharmacie aussi de temps en temps. Je ne fais parti d'aucune association sauf celle des parents d'élèves. Il faut bien s'occuper de ces gosses. Alors on organise des trucs. Il n'existe pas d'amicale des locataires. C'est regrettable mais les gens n'osent pas dire les choses. Quant au gestionnaire au début, il venait tous les jours puis ils ont changé, depuis, on le voit que de temps en temps. Ce n'est pas une résidence, on paye les charges pour ce classement mais ça ne ressemble pas à une résidence, ce n'est même pas sécurisé. »* Elle me parle des jeunes qui viennent sur le parking derrière chez elle. Ils font du bruit la nuit et la dérangent.

Entretien 4 - 2013

Une femme d'une cinquantaine d'année me reçoit dans son jardin. Son mari arrive au cours de l'entretien. Elle voulait être aux alentours du 15^{ème} arrondissement (14, 15 et 16 pour ne pas s'éloigner de l'école des enfants. De plus, elle a toujours vécu dans le quartier. Elle voulait des places de stationnement près de la maison et un garage. De plus, elle voulait sa maman à côté car aux Créneaux, elle vivait avec sa maman sur le même palier. Elle est également malade, âgée et seule donc elle la voulait près d'elle. Mme FIALON leur avait proposé une 1^{ère} maison à St André. Elle était bien mais a refusé à cause du manque de stationnement (pour le camion de son mari, chauffeur. Une deuxième proposition leur a été faite aux Castors de Servières, refusé également. Sa maman a mal vécu le déménagement. Elle a été perturbé car elle ne savait pas où elle allait aller. Elle avait peur d'être éloigné d'elle car elle est assez dépendante de sa fille qui l'emmène faire ses courses car Mme est autonome, elle sort, conduit sa voiture. Par conséquent, il leur fallait un logement pour la maman où les enfants pouvaient y aller à pied si jamais elle ne répondait pas au téléphone pour voir rapidement s'il y avait un problème. Mme avait entendu parler de cette maison comme quoi LOGIREM allait acheter avec 2 appartements. En effet, par une connaissance, elle savait que cette maison avait été vendue au bailleur. Finalement, le bailleur prenait la maison, si la famille décidait de la prendre. Ils étaient intéressés mais il fallait la voir avant d'accepter. De l'extérieur, cela semblait bien. La porte a été refaite par eux-mêmes. Ils ont été séparés car les deux appartements partageaient le même jardin. Des travaux ont été effectués selon les souhaits des locataires, avec un architecte du bailleur. L'entrée est commune et ensuite, des portails séparent les deux logements. *« On est bien, on est content. Cela s'est bien passé avec Mme FIALON. Comme nous sommes restés corrects avec eux, ils le sont restés aussi avec nous et ont été favorables à notre demande. Ceci n'a pas été le cas pour tout le monde. Certains se sont mal comportés. Depuis le début projet de démolition, je savais ce qu'il voulait. Je voulais une maison. Je fais partie de l'association des locataires donc je participais aux réunions entre LOGIREM et les locataires. Le bailleur leur demandait ce qu'ils voulaient : neuf, diffus.*

Les dernières années aux Créneaux ont été difficiles même si j'avais grandi là-bas. 4 ou 5 ans avant le projet de démolitions, une réhabilitation était prévue. Mais à ce moment là, nous avons pris la décision de partir. Nous avons visité plusieurs maisons car ils voulaient se lancer pour être propriétaires. Mais c'était bien trop cher, cela ne rentrait pas dans leur budget. Puis le couperet est tombé, la cité sera démolie. Nous avons demandé à LOGIREM d'avoir de l'individuel ». Les derniers temps, les relogements ayant déjà été effectués, ce fut difficile. Les enfants des ménages qui étaient parti revenaient le soir et faisaient des bêtises, ils venaient veiller. Ils estimaient que Les Créneaux s'était leur bien, qu'ils avaient droit de revenir quand ils voulaient. Cela s'était dégradé. L'annonce du projet leur a fait quelque chose car ils avaient grandi aux Créneaux mais à partir du moment où le bailleur était partant pour ce qu'ils voulaient, ça leur allait. La démolition a été une bonne chose. Mme n'a pas entendu une seule famille partir contre son gré, chacun finalement a eu ce qu'ils voulaient. Mais M. ajoute que certains l'ont regretté car des décisions ont eu été un peu rapides. « Maintenant ils disent, on n'aurait pas du partir tant qu'on n'avait pas eu un truc comme vous ». Elle ne retourne pas aux Créneaux mais elle passe devant et voit comment ça avance. Elle est toujours au courant de ce qui se passe. Elle les voit de temps à autre. Mais ils revoient les anciens locataires sans souci car ils se sont toujours bien entendu. Ils se retrouvent. Oui c'est un autre cadre de vie ! C'est très mouvementé autour mais la maison est superbe. Vous la décrochez des quartiers nord et vous la posez sur la colline, c'est complètement différent. Nous sommes avec des gens des quartiers Nord. Le weekend, s'est mouvementé. Aux Créneaux, y'avait moins de bruit mais c'était plus dégradé sauf dans les derniers moments. Un bruit incessant de voitures. Au début, difficile pour Mme le bruit permanent. 8 mois pour s'habituer. Le soir c'est plus calme. Par ailleurs, le bar à côté de chez eux ramène du monde. Le bruit c'est jusqu'à 2h du matin notamment si la fenêtre est ouverte rire. Le double vitrage s'est bien mais quand ça klaxonne, on entend. Les habitudes ont-elles changées Non non. L'itinéraire est différent. Ils vont toujours à Grand Littoral pour leurs courses. Les fréquentations sont les mêmes. Ils restent attachés à Saint Louis car c'est toujours leur quartier. Ils estiment que côté commodités, ils sont bien placés. Ils peuvent acheter leur pain à la petite épicerie au pied de la cité Consolat. Le bus est à côté alors qu'aux Créneaux il était loin. Ce sont essentiellement les enfants qui prennent le bus. M. tenait vraiment à remercier l'équipe qui s'était occupé d'eux. Mme FIALON est quelqu'un de très bien. Elle a su nous faire plaisir. « J'ai mangé jusqu'à la moelle. Mais cela a fini par payer ». Ce sont eux qui nous ont obligés à partir. Au départ M. ne voulait pas car il y a des gitans pas loin et c'est très bruyant. Ils se garent n'importe où. Ils le savaient donc ils n'étaient pas d'accord. Puis après réflexion et discussions avec des voisins, qui lui ont dit que c'était calme, ils ont acceptés. Type 3 transformé en type 5. Au niveau du jardin, ils ont la plus belle partie avec des arbres fruitiers 2 poiriers, 1 abricotiers, 2 cerisiers mais cela donne du travail (tailler les arbres, ramasser les fruits ou les feuille cela change, ils n'ont pas l'habitude. Les enfants peuvent être tranquilles. LOGIREM a fait le plus gros du travail mais ils ont fait des améliorations, des travaux : climatisation, panneaux de séparation en bois, la cuisine car ce n'était pas leur style. Ils ont fait des frais, se sont approprier leur logement. Pour ces travaux, ils se sont débrouillé tout seul. Cela coûte moins cher. Ils ont toujours le projet en tête de devenir propriétaire. « Parmi les locataires des Créneaux, un seul a accédé à la propriété. M. xxx disait qu'il resterait jusqu'à la fin et du jour au lendemain, il est parti aux Patios de Saint Louis. Logement trop étouffant. Maintenant ils le regrettent. Beaucoup de gens ne se sont pas adaptés. Une association sur Les Créneaux : avenir jeunes. Une autre : Mme xxx faisait parti de l'association des locataires. Aujourd'hui,

elle s'est dissoute car il n'y a plus personne. Maintenant chacun défend sa propre cause. Au départ, il s'était fixé une directive, s'était de ne pas partir chacun de son côté et de rester souder pour avoir une reconstruction sur le site mais ceci était impossible ».

Entretien 5 - 2013

Mme xxx et son fils, autiste de 18 ans, ont été relogés au rez-de-chaussée au Mazet du Vallon, résidence neuve de 13 logements. Son frère était là pour l'aider à faire les papiers liés au déménagement. Divorcée, elle a 3 autres enfants qui sont mariés et ont des enfants : 2 filles dont 1 habite à Paris et 1 fils. Ils habitent à Marseille. Elle vit avec le RSA (et sans doute une aide pour son fils. Son loyer est identique à celui de La Savine. Il est de 315,99 euros plus 108,99 euros de charges. Elle touche 335,29 euros d'APL ce qui fait un reste à charge de 155,09 euros. De plus, elle loue un garage (15 euros /mois) dans la résidence pour les visites qu'elle reçoit mais visiblement, les voitures ont du mal à rentrer. Malgré l'emménagement récent, elle a repeint un meuble, de la couleur de la façade de la résidence, qu'elle a installé dehors pour en faire un garde-manger. En effet, selon elle n'a pas de vraie cuisine (« pas assez grande »). Elle commence à s'approprier petit à petit son logement. Elle va installer du gazon synthétique dans son jardin, elle va demander un muret de séparation d'environ 50 cm entre le carrelage extérieur de la terrasse et la terre du jardin (trop de poussière sur le sol. Mme xxx a toujours voulu rester à Picon pour les commerces à proximité, pour ses voisines copines et également pour son fils. Il est habitué à Picon, elle ne voulait pas trop le dépaysé. De plus, elle voulait un RDC pour son hernie discale car elle ne peut pas monter les escaliers. « J'ai eu ce que je voulais, je suis très contente. Je m'habitue petit à petit ». L'adaptation au nouveau logement est donc encore en cours.

Entretien 6 - 2014

Mme xxx vit seule divorcée dans un T3 au premier étage à Saint Barthélemy III. Selon elle, le déménagement, surtout quand on est seule, ce n'est pas facile et fatigant. Son loyer est resté à peu près constant mais un peu moins cher qu'à La Savine. Il est de 305,45 euros plus 47,47 euros soit 352,92 euros par mois. Ses revenus sont cependant modestes. Aide ménagère pendant longtemps, elle a été déclarée inapte au poste par la médecine du travail à cause de sa polyarthrite importante. Depuis peu, elle est considérée comme invalide par la COTOREP. Elle va également faire une demande à la sécurité sociale. Ainsi, la COTOREP lui verse environ 620 ou 640 euros par mois. Elle touche également les APL à hauteur de 250 euros / mois (moins qu'à La Savine) lié à sa nouvelle situation. Mariée, elle a vécu pendant 3 ans en Algérie où elle a eu sa fille. Puis, après la séparation avec son époux, elle a habité à la Belle de mai (troisième arrondissement). Ses parents habitaient quant à eux dans le Parc Belombre (copropriété – 11^e arr. dans un logement privé). En 1992, LOGIREM lui a attribué un logement (premier logement social à Saint-Barthélemy III. Mme xxx a accepté ce logement pour rester proche de sa fille qui habite encore à la Busserine, dans un T3 avec 2 enfants. Au départ, elle souhaitait quitter la Savine absolument, quartier qui ne lui plaisait plus, et partir loin. Cela faisait des années qu'elle voulait partir mais n'avait jamais fait de demande. Pour son relogement, elle souhaitait donc se rapprocher de sa fille. « Les voisins sont des familles bien, tranquilles. Ils sont polis, disent bonjour, bonsoir ».

Entretien 7 - 2014

Mme xxx, 70 ans, retraitée depuis 2 ans, vit avec son fils (52 ans et sa fille 32 ans dans un T4 de 79,90 m² au premier étage au Mazet du Vallon). Elle habitait depuis 38 ans (1973 à la Savine, dans un T5 au). Ses enfants, qui travaillent tous les deux, ne veulent pas quitter leur mère car elle ne parle pas et ne comprends pas très bien le français. Elle a également une autre fille qui habite à La Rose et qui vient la voir régulièrement. Cette famille s'est installée au Mazet du Vallon le 30 juin 2011. Ce sont ses filles qui se sont occupés de la demande de relogement. Elles ne voulaient pas quitter la Savine. Le loyer est de 387,14 euros plus 59,40 euros de charges. Hébergeant ses 2 grands enfants, elle n'a pas droit aux APL. Elle touche simplement une retraite de 615 euros par mois. Ses enfants l'aident à payer le loyer, le gaz, l'électricité, la nourriture ou encore le téléphone. Concernant le quartier et la résidence, elle trouve cela calme, ça change, c'est bien. Il n'y a pas de bruits, on est tranquille. Cependant, la vue sur la mer, qu'elle avait à La Savine, lui manque et elle ne sort pas beaucoup. Ce sont ses enfants en règle générale qui s'occupent des courses. Mme xxx s'est rapidement adaptée à son logement malgré les premiers jours difficiles car elle était un peu perdue, mais heureusement elle a ses enfants. Elle est bien installée et range petit à petit. Ses enfants ont refait la peinture de la salle de bain, des toilettes, de la salle à manger. Le mari de sa fille a fait le placard dans le cellier et la cuisine. Elle est bien entourée. Cependant, il reste quelques travaux que LOGIREM va prendre en charge (une fenêtre).

Entretien 8 - 2014

Mme xxx, d'origine yougoslave, vit seule avec une de ses 2 filles de 24 ans qui travaille à Plan de Campagne. Arrivée le 16 juin 2011 (depuis 20 jours au moment de l'entretien, elle est passée d'un T3 à la Savine à un T2 au Mazet du Vallon. Elle est la 1^{ère} à avoir emménagé dans cette nouvelle résidence. Son loyer est de 226,77 euros plus 33,30 euros soit 260,07 euros par mois. Il faut également rajouter 60 euros pour l'électricité. Sans travail, elle ne dispose que de la pension de retraite de son mari décédé 300 euros environ et de la complémentaire tous les 3 mois (500 euros). Par ailleurs, elle dispose des APL à hauteur de 208 euros. Elle souhaitait se maintenir dans le quartier et notamment à la Savine dans du neuf mais les reconstructions sur site n'étaient pas encore prévu, LOGIREM lui a donc proposé au Mazet du Vallon. Après une visite, elle a accepté d'être positionnée sur le T2. Malgré son opinion tranchée sur la Savine qu'elle trouve dégradée (*Avant c'était bien, maintenant ça se dégrade avec un manque de respect et de politesse de la part des habitants, elle voulait rester dans le quartier essentiellement parce qu'elle ne connaît personne ailleurs. Ici, je connais tout le monde. De plus, les liens sociaux créés à La Savine se sont maintenus et les habitants s'entraident beaucoup* ». Enfin, l'une des conditions de son relogement était également la proximité avec les commerces et services (boulangerie, pharmacie, transports en commun. Par ailleurs, elle note que cette résidence est calme contrairement à là-haut où elle n'était pas tranquille. « *Je regrette cependant l'absence de parc pour les enfants. Concernant le logement, je trouve cela magnifique. Je suis satisfaite de ma terrasse puisque c'est ce qui m'intéressait* ». C'est une femme qui ne sort pas beaucoup mais elle voit régulièrement ses copines ainsi que son petit fils. Sa fille s'occupe d'elle et notamment des papiers administratifs. De manière générale, Mme xxx est très contente. Elle a l'impression de revivre car avant ce n'était pas une vie. Elle dort mieux et envisage même de refaire la peinture de son appartement. Elle s'adapte doucement.

Table des matières

Introduction générale	11
Les rouages de la construction urbaine en France	11
De fortes attentes habitantes	11
Des résistances habitantes qui posent question.....	13
Le cadre et la problématique de la recherche.....	14
Les principaux objectifs de la thèse	14
La méthodologie	15
Le plan de la thèse.....	16
 <i>Partie I Pour un état des connaissances théoriques sur la réceptivité habitante et son rapport à l'urbanisme</i>	19
Introduction partie 1	21
Chapitre 1. La réceptivité habitante : éléments de définition, rapport à l'urbanisme en général et à la politique de la ville en particulier	23
Introduction chapitre 1	25
I. La réceptivité, un concept socialement situé aux acceptions multiples.	27
A. La réceptivité habitante, un concept qui se situe dans les représentations territoriales	27
B. La réceptivité habitante, la difficile articulation entre les pratiques des professionnels de l'urbanisme et les représentations des habitants	30
C. La réceptivité habitante : une manifestation comportementale et un rapport affectif au territoire.....	32
1. Les comportements, vecteurs de réceptivité habitante	33
2. La réceptivité à l'épreuve du rapport affectif à l'espace.....	36
II. Lecture de la réceptivité habitante sous l'angle de ses trois dimensions majeures.	39
A. La réceptivité habitante à l'épreuve de l'utilité	40
1. Le principe d'utilité : des approches déterministe et utopique des pionniers à la pensée moderne.	41

2. L'urbanisme dans les quartiers d'habitat social face au principe d'utilité : une approche théorique	42
B. Les effets de l'utilisabilité dans la réceptivité des habitants	44
C. Les rapports entre la réceptivité habitante et l'intention d'usage.....	47
Conclusion chapitre 1	53
Chapitre 2. Un tournant de la politique de la ville ? Vers la prise en compte de l'enjeu de réceptivité habitante.....	57
Introduction chapitre 2.....	59
I. Construction de l'habitat social, une lecture par la réceptivité.....	63
A. L'urbanisme sous l'influence de l' « urgence sociale » : une réceptivité des habitants sous-représentée de la fin du XIX ^{ème} siècle jusqu'aux années 1970.....	63
B. La production de l'habitat social à ses débuts : une réceptivité mitigée	65
1. Les prémices des cités ouvrières : les cités industrielles, une réceptivité insuffisante ou d'urgence des ouvriers de la production de logements	65
2. Quand les pouvoirs publics se préoccupent de la question du logement : la naissance des cités ouvrières.....	67
3. Les grands ensembles : la marche vers la dimension réceptive.....	69
II. La réceptivité et la politique de la ville, une lecture par les instruments et les parties prenantes de l'action publique territoriale en matière d'habitat social	72
A. Une multiplication d'instruments pour répondre aux enjeux de la politique de la ville.....	74
B. La multiplication des parties prenantes de la politique de la ville	81
C. Le schéma organisationnel des projets de rénovation urbaine : le cas de Saint-Barthélemy III Picon-Busserine, 14 ^{ème} arrondissement de Marseille	86
Conclusion chapitre 2	93
Chapitre 3. Approche analytique de la conduite de projet d'habitat social par la réceptivité habitante	97
Introduction chapitre 3.....	97
I. Quelle définition de la conduite de projet dans les quartiers d'habitat social ?	101

II. Quelle place pour la réceptivité habitante dans la conduite de projet d'habitat social ?	113
III. La conduite de projet au risque de la résistance habitante.....	118
A. Résistance habitante et renouvellement urbain.....	120
B. Résistance et réceptivité habitante	122
Conclusion chapitre 3	127
Conclusion partie I.....	131
Partie II La réceptivité habitante de l'urbanisme des quartiers d'habitat social, une quête méthodologique à travers la rénovation urbaine Saint-Barthélemy III Picon-Busserine à Marseille	135
Introduction partie 2.....	137
Chapitre 4. Matériels et méthodes : la réceptivité habitante de l'urbanisme, une analyse lexicale multidimensionnelle.....	141
Introduction chapitre 4.....	143
I. La méthodologie de la recherche.....	145
A. Positionnement épistémologique	145
1. La nécessité d'un positionnement épistémologique	145
2. La nature des connaissances mobilisées	146
B. La stratégie de recherche.....	148
1. La structure de la recherche	148
2. La question de recherche	150
II. Présentation du terrain : Saint-Barthélemy III Picon-Busserine, un territoire en mutation.....	153
A. Le contexte territorial de la recherche : les caractéristiques géographiques et socio-économiques du quartier	153
1. Présentation du contexte géographique : Saint-Barthélemy III Picon-Busserine, une banlieue au cœur du territoire de l'ancienne Zone d'Urbanisation Prioritaire n°1	153
2. La structure sociodémographique et les profils des habitants de Saint-Barthélemy III Picon-Busserine (Marseille) : une population au prisme du vieillissement	158
3. Analyse socioéconomique : un quartier marqué par la pauvreté	159

B. La description du projet de rénovation urbain de Saint Barthélemy III Picon-Busserine	164
1. Approche compréhensive de l'orientation de la politique de la ville vers la rénovation urbaine à Saint-Barthélemy III Picon-Busserine.....	166
2. Description de la rénovation urbaine de Saint-Barthélemy III Picon Busserine.....	168
III. La sélection des méthodes et des données d'analyse.....	172
A. La méthodologie, une combinaison d'analyses statistiques textuelles	172
B. La mobilisation de données primaires et secondaires et la création d'un corpus.....	173
Conclusion chapitre 4	177
Chapitre 5. Synthèse des résultats de l'analyse lexicale et démarche de mesure de la réceptivité habitante	179
Introduction chapitre 5.....	181
I. Les résultats issus du traitement des données textuelles	183
A. Les caractéristiques des cinq classes.....	183
1. La classe 5, les enjeux de la démocratie participative	184
2. Les classes 3 (les acteurs et les instruments de l'action publique territoriale) et 4 (la justification de la politique de la ville)	186
3. Les classes 2 (la conduite de projet) et 1 (le diagnostic territorial) ..	192
B. Les résultats de l'analyse factorielle des correspondances (AFC).....	199
II. Discussion	200
A. La discussion des résultats : l'importance de la contextualisation.....	201
B. L'action publique territoriale, un fort ancrage dans l'intentionnel et dans l'urgence	203
2. La conduite de projet au prisme de l'urgence : une approche rigide de la dimension sociale.....	205
C. Définition des hypothèses pour caractériser la réceptivité habitante ...	209
1. Construction du modèle théorique de réceptivité habitante de nouvelles pratiques territoriales	209
2. Les dimensions du modèle de réceptivité habitante de nouvelles pratiques territoriales	209

a. L'utilité perçue par les habitants des quartiers en rénovation urbaine, un facteur ancré dans la prise en compte des représentations habitantes	213
B. L'utilisabilité perçue par les habitants des nouvelles pratiques territoriales : le liant entre la dimension sociale et les propositions techniques	217
c. L'intention d'usage des habitants des nouvelles pratiques territoriales : la phase de validation de l'atteinte de la réceptivité habitante	218
III. Les implications pratiques : positionner la réceptivité sociale au cœur des pratiques opérationnelles	220
A. L'expression de besoin : Positionner la réceptivité habitante comme fil conducteur du projet urbain	221
1. Eléments de constat	221
a. La réussite d'un projet urbain repose en grande partie sur l'adhésion des utilisateurs finaux	221
b. Peu d'outil pour interagir de manière objective avec les habitants au cours du projet	222
c. La réceptivité sociale un élément trop souvent exclu de la gestion de projets urbains complexes	223
2. Le besoin	223
B. Vers la formalisation d'un outil de gestion de projet : rédaction du cahier des charges et schéma d'intention	223
1. Etat de l'art : les outils et pratiques existantes	223
2. La définition d'un cahier des charges	224
3. Le schéma d'intention : un outil à la croisée de la gestion de projet et du contrôle de gestion	225
C. La réalisation : présentation de l'outil	228
1. Le schéma fonctionnel	228
2. Les fonctionnalités : paramétrage / Mesure de la réceptivité / Planning / Synthèse	230
a. Etape 1 : le paramétrage	230
a.1. Le niveau de réceptivité sociale à atteindre	231
a.2. Le public cible	233

a.3. La liste des actions correctrices.....	234
b. Etape 2 : Mesure de la réceptivité et actions correctrices	234
b.1. La mesure du niveau d'utilité	235
b.2. La mesure du niveau d'utilisabilité.....	236
b.3. La mesure du niveau d'intention d'usage	237
b.4. La collecte d'éléments de perception du projet par les habitants	238
b.5. Les actions correctrices.....	240
c. Etape 3 : Le planning du projet	240
d. Etape 4 : Le reporting	241
D. Analyse : les pistes d'amélioration	243
1. Un outil « réceptacle » dépendant des modalités de recueil de l'information	243
2. La nécessité de travailler sur les démarches participatives.....	244
Conclusion chapitre 5	246
Conclusion partie II	249
Conclusion générale	249
Le cadre conceptuel	249
Les objectifs	251
La méthode de recherche	252
Le positionnement épistémologique	252
Les choix méthodologiques	252
Synthèse des principaux résultats	253
Les apports	254
Les apports théoriques	254
Les apports pratiques	255
Les limites de la recherche.....	255
Les voies de recherche	256
Références bibliographiques	259
Références générales.....	261
Références et sources sur l'habitat social	268

Références sur la participation.....	Erreur ! Signet non défini.
Liste des acronymes.....	274
Liste des figures	278
Liste des encadrés	283
Liste des tableaux.....	283
Annexes.....	286

La réceptivité habitante à l'épreuve des projets d'habitat social. Enjeux et perspectives à travers le cas de
Marseille : la rénovation urbaine à Saint-Barthélemy III Picon-Busserine

Résumé

La rénovation urbaine dans l'habitat social met en avant de grandes ambitions. Elle revisite par une approche globale les quartiers dits de géographie prioritaire ou de la politique de la ville. Quelles que soient les justifications des intentions et des actions, l'atteinte des objectifs de cette intervention dépend en grande partie des modalités de sa spatialisation et plus précisément de sa territorialisation en référence au corps social existant qu'il convient de valoriser.

La phase de conduite de projet, demeure ancrée dans un formalisme. Celui-ci est la conséquence de l'ampleur des objectifs opérationnels, des difficultés de coordination d'actions multipartenariales et du suivi financier. Donc, elle laisse peu de place aux représentations habitantes.

Dans notre étude, nous avons démontré la nécessité de mobilisation du concept de réceptivité habitante dans son application en aménagement et particulièrement dans les projets d'habitat social. Nous nous sommes attachés à envisager une méthodologie d'opérationnalisation d'une variable qualitative, la réceptivité habitante, dans la conduite de projet d'habitat social.

Pour y arriver, nous nous sommes appuyés en particulier sur l'analyse de la réceptivité à travers le cas de la rénovation urbaine du quartier Saint-Barthélemy III Picon-Busserine. Grâce à l'analyse de contenu, nous avons pu démontrer la nécessité de procéder à un tournant vers la réceptivité habitante, comme gage de bonne réception des projets d'urbanisme.

Cette étude, dans sa finalité, est une contribution méthodologique dans le champ de la conduite de projet dans les quartiers d'habitat social. Elle insiste sur l'essence même d'un projet, sa bonne réception par les destinataires.

Cette thèse interroge l'apport opérationnel des sciences sociales dans le management et la gouvernance des territoires.

Mots-clés

Réceptivité habitante, territoire, quartier, habitat social, habitants, représentations, politique de la ville, action publique territoriale, rénovation urbaine, management territorial, gouvernance territoriale, parties prenantes.

The resident receptivity proof of social housing projects. Challenges and prospects through the case of Marseille: urban renewal in St. Bartholomew III Picon-Busserine

Abstract

Urban renewal in social housing areas is in high hopes to revisit through a comprehensive approach to priority neighborhoods said geography and politics of the city. Whatever the justifications intentions and actions, the objectives of this intervention depends largely on the terms of its spatial and more precisely its regionalization in reference to existing social body that should be exploited.

This phase of project, through the prism of a formalism induced by the extent of operational objectives, coordination of multi-stakeholder or financial tracking shares, leaving little room for inhabitants representations.

In our study, we have demonstrated the need to mobilize the concept of receptivity resident in its application development and particularly in the social housing projects. We endeavored to consider a methodology for operationalizing a categorical variable, the resident receptivity in the conduct of social housing project.

To get there, we relied in particular on the analysis of responsiveness through the case of urban renewal of St. Bartholomew III district Picon-Busserine. Through content analysis, we were able to remove the need for a turning resident receptivity as a token of good reception of urban projects.

This study, in its finality, is a methodological contribution in the field of project in social housing areas. It emphasizes the essence of a project, its good reception by the recipients.

This thesis questions the operational contribution of social sciences in the management and governance of the territories.

Keywords

Receptivity resident, territory, neighborhood, social housing, people, representations, urban policy, public territorial action, urban renewal, territorial management, governance planning, stakeholders.

