Espaces pédagogiques dans l'habitat social : deux expériences de recherche-action dans le Nord-Pas-de-Calais et à Paris

› **Yaneira Wilson, Yankel Fijalkow**

Résumé

Pour améliorer la qualité de service et réduire les coûts de gestion, les bailleurs sociaux multiplient les dispositifs « d'innovation sociale », notamment ceux à vocation pédagogique. La démarche pédagogique liée à la participation des habitant·es peut se décliner de différentes manières, ainsi que le montre dans cet article l'analyse de deux dispositifs de recherche-action. Le premier, dans le cadre du projet INCREASE Valorisation sociale, est mené dans l'agglomération de Boulogne-sur-Mer, grâce à un financement du Fonds européen de développement régional qui veut résoudre les problèmes de précarité énergétique et les difficultés d'insertion sociale et professionnelle des ménages. Le deuxième dispositif, le programme SAPHIR, s'inscrit dans un appel à projets de l'Agence régionale de santé Île-de-France relative à la « réduction des inégalités sociales de santé ». Face à ces deux démarches, cet article s'interroge sur les espaces pédagogiques créés par les protagonistes avec des approches participatives dans ces ensembles immobiliers. Il montre comment ces programmes transforment le logement social en un espace pédagogique permettant d'une part aux locataires d'agir et de développer des compétences nouvelles, d'autre part aux bailleurs sociaux d'adapter leurs modes de gestion.

La double volonté de loger et d'éduquer le peuple est inscrite dans la genèse de l'histoire du logement social. Les offices départementaux d'habitation à bon marché, créés par la loi Bonnevay (1912), mais aussi les cités ouvrières et les logements patronaux, avaient à cœur, déjà à cette époque, d'enseigner aux classes populaires les vertus de la prévoyance, de l'hygiène et de l'éducation (J.-P. Flamand, 2001) en mobilisant notamment le personnel de gardiennage (Voldman, 2019). Dans cet objectif, les cités-jardins, bâties après cette loi, comportaient des équipements sanitaires et sociaux, comme des dispensaires et des garderies, gérés par les villes dans le droit fil du « socialisme municipal » (Coudroy de Lille, Crespo, Pouvreau, 2022 ; Cupers, 2018). Après la Seconde Guerre mondiale, les pouvoirs publics et les bailleurs sociaux ont développé le principe que des logements de transition permettraient d'« apprendre à habiter » (Devisme, Dumont, Roy, 2008 ; Dumont, 1991 ; Magri, 1997), en imposant des normes, notamment aux personnes issues de l'immigration (Sayad, 1980). Aujourd'hui, les organismes HLM encouragent plutôt l'autonomie des locataires, leur capacité à s'organiser et à devenir des partenaires des bailleurs (Demoulin, 2014). En même temps, ils encouragent les dispositifs qui soutiennent une attente précise envers des comportements vertueux et qui s'appuient sur des « personnes référentes » en matière de développement durable ou de sobriété énergétique. Ils s'appuient alors sur des membres d'associations mandatées par les pouvoirs publics qui, par leurs conseils, s'attachent à modifier les comportements en ébauchant de « bonnes pratiques » (Fortier, Alphandéry, Djama, 2012) et en prônant le recours aux « micro-gestes » (Robert, 2021) sur le principe du « faire faire ». Leur démarche peut être qualifiée de managériale, car elle est soutenue par des théories contemporaines de nature programmatiques (Potier, 2008), aujourd'hui courantes en psychologie du travail. Cette posture opérationnelle ne prend pas en compte le désir éventuel de l'individu de s'engager dans une démarche responsable et subjectivée. Cette position écarte aussi une possible dynamique collective, qui tiendrait compte des difficultés et conflits entre logeurs et logé·es. Elle empêche le développement d'une certaine attention au monde, une conscientisation, un renforcement et une mobilisation des locataires comme Marie-Hélène Bacqué et Carole Biewener l'ont mis en lumière et où prime la notion d'*empowerment*, l'idée d'un cheminement collectif donnant aux usagers et usagères une compétence et une capacité d'agir (Bacqué, Biewener, 2015). D'un autre côté, les bailleurs sociaux sont tentés par une démarche participative, proche de *l'empowerment*, dans la mesure où elle permet de proposer aux habitant·es, sous prétexte de pallier leurs faibles revenus, de s'inscrire dans des dispositifs dits « innovants » et de transformer leur environnement résidentiel afin d'y développer des activités entrepreneuriales, modifiant leur rapport à l'espace domestique (Leclercq, Wilson, 2021). Il est donc intéressant de comprendre comment et sur quoi s'appuie de nos jours une démarche pédagogique, c'est-à-dire le processus de transmission des savoirs (d'usages et de gestion), ainsi que la prise de conscience de nouvelles responsabilités, qu'il s'agisse des responsables institutionnels envers les usagers et usagères et réciproquement.

En effet, selon Claire Peltier et ses collègues, un processus de pédagogisation s'exerce aujourd'hui en dehors des modèles éducatifs institutionnels classiques, dans d'autres sphères sociales, et se fonde sur l'adaptation des codes universitaires ou scolaires à un milieu non académique (Peltier et al., 2022). Si nous entendons par processus de pédagogisation l'ensemble des transformations par lesquelles un contenu, une pratique ou une connaissance sont structurés et adaptés en vue d'être enseignés et appris, qu'en est-il dans le logement social ? Est-il possible de théoriser une forme de pédagogisation de la participation habitante ? Nous faisons l'hypothèse que ces espaces pédagogiques alternatifs rejoignent l'idée d'une « démocratie de la connaissance », reconnaissant la pluralité des savoirs et garantissant l'expression, la confrontation et le dialogue entre les participant·es (Godrie, Juan, Carrel, 2022). Pour préciser le propos, un espace pédagogique dans les logements sociaux peut être défini comme des lieux où les activités éducatives convergent pour développer des compétences et des connaissances « communes » entre les gestionnaires, les personnes tierces et les résident·es. Nous nous interrogerons, dans cet article, sur les espaces et le processus de pédagogisation observés dans le cadre d'une demande d'autonomisation des pratiques des locataires, fortement suggérée par les politiques publiques récentes. Quelles sont les démarches au sein d'un ensemble immobilier qui rendent possible la création d'un espace pédagogique ? Comment le logement social intègre-t-il un processus de pédagogisation, et devient-il un lieu de travail et d'éducation ?

Pour répondre à ces questions, notre propos repose sur l'analyse de deux recherches-actions : INCREASE Valorisation sociales (IVS) et SAPHIR (Santé, Paris, Histoire, Habitat, Résidentiel) auxquelles nous avons participé entre 2018 et 2023 (la deuxième recherche étant toujours en cours). L'une porte sur un ensemble de logements très sociaux gérés à Boulogne-sur-Mer par le bailleur social Pas-de-Calais Habitat (PdCH). L'autre étudie un parc de logement social parisien occupé par des populations relevant des « petites couches moyennes et populaires » (Cartier et al., 2008), c'est-à-dire un gradient relativement large du salariat, des métiers de l'encadrement administratif et social et du personnel de service (APUR, 2023). La composition du peuplement de ces deux terrains d'enquête est contrastée. PdCH abrite une population très modeste issue de l'emploi désindustrialisé. Ce parc représente un modèle résiduel où le logement social est spécialisé dans la lutte contre l'exclusion, et accueille les populations les plus défavorisées, écartées du marché privé (Desjardins, 2008). De son côté, le parc social parisien correspond à un modèle généraliste dans lequel le logement social est accessible à la majorité de la population et permet de réguler le marché du logement en concurrençant le marché privé (Ghekière, 2008). Dans chacune de ces recherches-actions, un espace pédagogique a été créé sous forme d'un lieu où convergent des habitant·es et des spécialistes au sein d'un ensemble immobilier, autour de thématiques précises et à l'aide d'outils pédagogiques.

Cet article aborde l'analyse de ces espaces pédagogiques en suivant cinq parties. La première examine la pertinence de plusieurs notions : la communauté de pratique, de savoir d'usage et de littératie dans l'habitat, pour observer les formes de pédagogisation que nous allons analyser. La seconde expose la méthodologie adoptée face aux espaces pédagogiques enquêtés. La troisième partie analyse une forme d'habitat dit « contributif » à l'origine d'une communauté d'apprentissage. La quatrième montre comment la transposition de la recherche sur l'habitat contributif influence le programme SAPHIR. Enfin, une dernière partie s'attache à évaluer les effets de ces dispositifs pédagogiques sur les personnes qui habitent ces espaces.

Communauté de pratique, savoir d'usage et littératie dans l'habitat

L'observation de ces deux terrains s'est appuyée sur la proposition pionnière de John Dewey (1954), qui considère que « l'usager » doit développer des compétences d'enquête pour la formulation d'un « problème public » et que la conduite du projet ordonne la quête d'une connaissance collective. Pour Dewey, la démocratie et la participation ne proviennent pas du donné, du déjà-là, mais d'une attention particulière au processus en cours : quelque chose à créer par l'expérience et l'activité (Rozier, 2010). De l'avant-garde au contemporain, Joëlle Zask montre aujourd'hui que le modèle participatif implique, pour l'usager et l'usagère, de « faire partie » et de « pouvoir prendre sa part », c'est-à-dire de tirer un bénéfice du processus délibératif (Zask, 2011). Dans cette ligne théorique, les travaux de Yannick Barthes, Michel Callon et Pierre Lascoumes montrent l'importance de la formation de l'espace public au sein des forums hybrides associant les personnes qui mobilisent, aux côtés des usagers et usagères, des personnes savantes, expertes et décideuses (Barthe, Callon, Lascoumes, 2014). La perspective de faire débattre les usagers et usagères sur des thèmes techniques (par exemple le chauffage et la santé) a des implications politiques (Gaudillière, Bonneuil, 2001). Par ailleurs, l'enjeu des jurys citoyens est pertinent quand cela consiste à ce que des usagers et usagères tiré·es au sort choisissent leurs propres spécialistes pour réfléchir aux décisions possibles et quand un conflit de légitimité se présente (Barbier, Bedu, Buclet 2009).

À travers les deux recherches-actions, nous réfléchissons à la manière dont une communauté de pratique peut devenir une communauté d'apprentissage. Selon Étienne Wenger (2005), une communauté de pratique est un groupe de personnes qui partagent un même intérêt pour une entreprise humaine et qui sont engagées dans un processus d'apprentissage collectif unifiant. Ces individus, reliés de manière informelle, fonctionnant en réseau et fédérés par des centres d'intérêts communs ou par des projets similaires, coopèrent et échangent des savoirs pour créer une valeur collective utile à tout le monde. Sachant que

les personnes qui habitent l'espace sont interdépendantes et qu'elles partagent des ressources communes (savoirs, expériences, documents), peuvent-elles s'inscrire dans un processus d'apprentissage collectif, combinant à la fois une culture commune et un système cohérent d'intérêts individuels ? Pour le sociologue Alain Gressier, collaborateur d'un des deux projets étudiés, une communauté d'apprentissage peut être issue d'une communauté de pratique (2009). Ainsi, dans le parc de Pas-de-Calais Habitat, l'objectif est de favoriser des expériences dans les ateliers pédagogiques, afin de créer des « binômes » entre les locataires « ambassadeurs et ambassadrices » et les gardien·nes qui vont accompagner la communauté de pratique. À Paris, il s'agit de multiplier les rencontres collectives dans les espaces communs des bâtiments, en collaboration avec les chercheur·es, afin de renforcer les liens entre les locataires et d'augmenter leur intérêt pour un sujet commun.

Dans ce cadre, l'enjeu est la mobilisation de savoirs d'usage (Zetlaoui-Leger, Fenker, Gardesse, 2015) et de savoirs citoyens (Deboulet, Nez, 2019). Pour nous, la notion de « littératie » résume les deux dimensions, car elle s'attache à la compétence des habitant·es à comprendre la complexité de leurs conditions d'habitat. La « littératie dans l'habitat » est la capacité individuelle et collective de mettre en relation les qualités du logement avec les dimensions physiologiques et mentales de la santé et du bien-être (Wilson, Fijalkow, 2023). Il s'agit donc de cerner la faculté des habitant·es à se saisir des questions d'habitat par le biais de la santé, qu'il s'agisse du chauffage, de l'humidité, de la qualité de l'air, des nuisances sonores, de la diminution des charges qui ont un effet sur le bien-être des locataires. Le concept de « littératie et santé », initialement développé par Kristine Sørensen et ses collègues (2012), implique une série de critères, tels que la connaissance, la compétence, la motivation et la capacité qu'un individu peut avoir à identifier, comprendre et évaluer l'information relative à la santé. La maîtrise de ces critères peut lui permettre de prendre les meilleures décisions concernant ce qui est le mieux pour sa santé, ainsi que pour la prévention des maladies (Sørensen et al., 2012). Appliqué à l'habitat, le concept de littératie peut être considéré comme pragmatique : les habitant·es formulent et répondent à des problèmes qui se présentent au quotidien. Par exemple : « Je chauffe toujours la salle de bain quand les enfants prennent leur bain, pour qu'ils ne tombent pas malades ». L'opération de transaction (avec la santé des enfants) mobilise à la fois des valeurs (rester en bonne santé) et des représentations (une parentalité idéale) (Wilson, Fijalkow, 2024). La littératie constitue ainsi une ressource narrative, car la manière dont nous prenons soin de nous-mêmes et des autres dans un lieu s'inscrit dans la trajectoire résidentielle (Shove, 2003), la mémoire collective et l'histoire de l'environnement. Les questions de santé et de réduction des charges locatives (notamment liées au chauffage) passent alors de l'individuel au collectif et deviennent le « problème public » d'un immeuble, à savoir une connaissance partagée avec un éventail de solutions offert à l'ensemble de la population (Dewey, 1954). Ceci permet de comprendre pourquoi des interventions sur le bâti ont des effets sur le bien-être

et les relations sociales des publics fragiles (Ormandy, Ezratty, 2012 ; Whittle, Jones, While, 2020) (ORS Île-de-France). À ce titre, la littératie dans l'habitat met en évidence des vulnérabilités résidentielles (Bouillon et al., 2019), notamment des capacités différenciées des habitant·es dans la maîtrise de leurs environnements et le sentiment de contrôle de leurs espaces de vie.

Une méthodologie adaptée aux espaces pédagogiques

Les enjeux des espaces pédagogiques créés sur nos deux terrains s'inscrivent dans des objectifs institutionnels qui ont des implications pour les chercheur·es, aussi bien dans la définition de leur posture que dans leur méthodologie.

La première recherche-action, intitulée INCREASE Valorisation sociale (IVS), est portée par le bailleur social PdCH, qui possède 40 000 logements dans le nord de la France, ce qui en fait le troisième office public de France. Ce programme fait partie des « dispositifs innovants » développés par les bailleurs sociaux pour inciter les habitant·es à réaliser des économies d'énergie. Au-delà de l'accompagnement des locataires, le souhait du bailleur est aussi de réduire les coûts de gestion et le nombre d'impayés afin de pérenniser son parc immobilier. En France, PdCH est le seul bailleur à avoir remporté un financement exigeant que le projet réponde à deux problèmes sociaux : la précarité énergétique des ménages, et leurs difficultés d'insertion sociale et professionnelle. Selon le descriptif officiel du programme, il s'agit de soutenir une formation individualisée permettant aux résident·es de logements sociaux de monter leur propre microentreprise ou d'accéder à d'autres formes d'emploi. Le projet IVS, très richement doté de 9 millions d'euros par le Fonds européen de développement régional (FEDER), a permis au bailleur de se prémunir d'une nouvelle organisation interne, en créant une direction d'innovation sociale composée d'une équipe de cinq personnes. Ce financement lui a aussi permis de faire appel à des prestataires et à des partenaires[1], en particulier des consultant·es et des spécialistes en assistance à la maîtrise d'ouvrage. Pour mener à bien le projet, le bailleur mobilise des outils numériques pour communiquer et diffuser diverses informations, et *in fine* pour mettre en route un cercle vertueux : « responsabiliser les locataires », alléger les charges et réduire la consommation énergétique. L'enjeu du bailleur social est d'inscrire le dispositif dans un processus durable afin de le déployer sur de nouveaux sites du parc social, attestant ainsi de la capacité des locataires à évoluer dans leurs pratiques. Il propose donc une redéfinition du statut des locataires et du périmètre de sa gestion en tant que bailleur.

[1] Les membres du partenariat Innovation : CSN Energy, ASCAUDIT Groupe, BESCB, BLIWE, CRC, Techsol, Cabinet Schaefer, Intent Technologies, LOGISTA HOMETECH, Université d'Artois, ad lib architecture & urbanisme, S.C.I. OCTANT AVOCATS, MG2E.

Le parc de PdCH, plutôt périphérique, est un pilier de l'intervention publique locale, faisant l'objet d'innovations institutionnelles depuis les années 1980 dans le cadre de la politique dite de la ville, notamment de la décentralisation des compétences et des recompositions du pouvoir. En effet, son territoire d'action, de tradition ouvrière, a connu un fort processus de désindustrialisation dans les années 1970 et 1980, menant à la précarisation des ménages de son parc immobilier. Il accueille essentiellement des populations vieillissantes qui peuvent être qualifiées d'exclues, faisant face à un flux de chômage ou à des difficultés sociales très importantes (Paugam, Schnapper, 1991). La définition de « l'innovation sociale » renvoie ici aux interactions et relations inter-organisationnelles par lesquelles de nouvelles normes institutionnelles peuvent émerger, en générant un nouveau mode de gouvernance et de participation citoyenne (Bouchard, 2006). Dans ce cadre, le bailleur cherche à développer un modèle alternatif d'échanges économiques et sociaux au travers de dispositifs en faveur de la transition énergétique. L'énergie est le point de départ de cette démarche dite innovante, centrée d'abord sur le logement existant pour accompagner les efforts des locataires à mieux maîtriser leurs consommations d'énergie (A. Flamand, Roudil, 2013), ensuite sur le bailleur dans la conception et la production de logements performants.

La deuxième recherche-action, nommée SAPHIR, a rencontré l'intérêt de l'Agence régionale de santé (ARS) Île-de-France dans le cadre de son programme sur les inégalités de santé, prévu soutenir des programmes expérimentaux pouvant être transformateurs sur le terrain ». L'ARS finance des projets sur les inégalités de santé, « qui résultent d'une multitude de déterminants sociaux (genre, composition familiale, revenu, scolarité, soutien social), mais aussi d'autres déterminants plus globaux, telles [...] » (projet régional de santé 2018-2022)[2]. Cette recherche porte sur la perception collective de l'influence de l'habitat sur la santé. Elle ne vise pas une action, mais une conscientisation développée grâce à des méthodologies participatives. Cette démarche propose ainsi une enquête sur une typologie de 12 immeubles, représentatifs par leur taille, leur époque de construction, leur localisation dans le Nord-est parisien, leurs catégories de peuplement et leurs problématiques de gestion. Ils correspondent à une gamme diversifiée de logements sociaux, du Prêt locatif aidé d'intégration (PLAI, revenus faibles) au Prêt locatif social (PLS, revenus moyens).

Ce programme s'appuie sur un partenariat avec un des plus importants bailleurs sociaux parisiens, présent dans 54 communes de Paris et sa périphérie, et logeant plus de 281 000 personnes dans un patrimoine de 125 800 logements. Le parc comprend une part importante de petits appartements et abrite à la fois des familles monoparentales, des personnes seules et des couples sans enfant. La population est vieillissante et y réside depuis longtemps, le logement social

[2] Pour aller plus loin : https://www.iledefrance.ars.sante.fr/le-projet-regional-de-sante-2018-2022 (accès le 09/07/2024).

parisien étant un refuge pour les revenus moyens confrontés aux prix immobiliers du secteur privé.

Le tableau 1 résume les deux démarches et la méthodologie développées sur les sites des 12 cas en question.

Tableau 1. Démarche opérationnelle et méthode de recherche

	Pas-de-Calais – IVS	Paris – SAPHIR
Objectif principal du commanditaire	FEDER et bailleur : Réduire les charges et favoriser l'insertion sociale des locataires – bailleur modèle dans l'innovation sociale.	ARS et bailleur : Comprendre la place de la santé dans l'habitat et la faire entrer dans les politiques publiques. Renouveler l'image institutionnelle et communiquer autour du sujet.
Temps de l'enquête	2017-2022	2021- (en cours)
Type de population	Populaire (très modeste et en paupérisation)	Couche moyenne et populaire
Protagonistes impliqué·es	**Bailleur social :** Direction de l'innovation, 5 personnes, responsables de sites et gardien·nes, une personne par immeuble **Partenariat :** 10 entreprises **Chercheur·es encadrant·es :** 4 (urbanisme, sociologie et économie) + 6 partenaires	**Bailleur social :** Direction du patrimoine et de la gestion, gardien·nes) **Partenariat :** IDHEAL, Leroy Merlin Source **Chercheur·es encadrant·es :** 2 (urbanisme et aménagement, sociologie) + 14 stagiaires
Nombre d'immeubles et de logements concernés	3 ensembles immobiliers, 700 logements	10 ensembles immobiliers, 2 500 logements
Outils méthodologiques mis en place	24 Ateliers pédagogiques (production de maquettes) + entretiens individuels + 12 restitutions + remise de diplômes	10 Ateliers pédagogiques (production d'affiches) + entretiens individuels + 10 *focus groups* au sein des immeubles
Locataires mobilisé·es	250	100
Thème d'interface	Réduction de charges collectives (chauffage, gardiennage)	Impact de la qualité de l'habitat dans la santé

Dans la recherche-action IVS, les ateliers pédagogiques se déroulent avec les personnes qui habitent les immeubles, les chercheur·es accompagné·es par les porte-parole du bailleur, et des spécialistes selon le sujet abordé (mobilité, énergie, autoconstruction, aide à la personne). Le sujet des ateliers et de la recherche-action SAPHIR tournent toujours autour de la santé en mobilisant également les habitant·es volontaires. Dans les deux cas, l'équipe de recherche

anime des ateliers qui visent l'amélioration des pratiques de vie et qui se déroulent systématiquement dans les espaces collectifs : pieds d'immeuble, halls d'entrée, locaux communs, jardins. Les ateliers pédagogiques sont poursuivis par des entretiens individuels, au cours desquels les habitant·es reviennent sur leur parcours résidentiel, leurs habitudes de vie, leur consommation énergétique, l'appropriation de leur logement, leurs relations avec le bâti et avec le bailleur.

Au croisement de ces deux recherches-actions, deux positions distinctes apparaissent au sein des équipes de recherche. La première posture est une réponse à une commande du bailleur social, soutenue par des fonds européens, où l'équipe est composée de prestataires faisant partie d'un groupe de partenaires techniques. La seconde posture est celle de scientifiques indépendant·es, qui demandent au bailleur d'analyser son patrimoine immobilier et de pouvoir expérimenter un projet de recherche-action soutenu par une agence de l'État. Ces positionnements démontrent néanmoins un certain militantisme des équipes orienté par les sciences sociales, et consistant à interroger la gestion du logement social soit par l'économie soit par la santé. Dans les deux cas, il y a une recherche de « performativité » en ce qui concerne la participation des habitant·es. Dans le patrimoine de PdCH, le bailleur, très engagé dans la démarche, injecte des fonds pour sensibiliser les locataires à la consommation d'énergie, ceci afin de réduire ses coûts de gestion. À Paris, le bailleur ne finance pas la recherche-action si ce n'est par le prêt de son patrimoine et la facilitation des accès aux immeubles. Il laisse aux scientifiques la liberté des travaux, à savoir mesurer la prise de conscience ou la « littératie en santé dans l'habitat » des locataires. Les résultats présentés au commanditaire, l'ARS Île-de-France, pourront éventuellement l'être au bailleur en tant que partenaire offrant son terrain à l'enquête s'il manifeste son intérêt.

L'habitat contributif et ses outils, à l'origine d'une communauté d'apprentissage

Au cours du projet IVS, une partie de l'étude a permis de créer un nouveau modèle « d'habitat contributif », qui a eu pour ambition de développer de nouvelles compétences chez les locataires, c'est-à-dire de soutenir les capacités réelles des individus à réaliser leurs projets (Sen, 2009). Dans ce modèle de gestion, les locataires deviennent donc « des contributeurs et des contributrices » (selon les termes du bailleur PdCH) à l'amélioration des conditions de vie au sein de l'immeuble. Le transfert de responsabilité du bailleur vers les locataires qui « travaillent » avec les gardien·nes d'immeubles se matérialise par la création de « binômes ». Le développement de « services dits contributifs », comme la livraison à domicile de pain et d'eau, la distribution de médicaments, la mise à disposition des locataires d'une voiture électrique, la création d'une laverie commune, est au cœur du nouveau modèle de gestion locative proposé par le bailleur et ses

partenaires. Cela implique que ces nouveaux services sont délivrés par les habitant·es, dans leur immeuble et dans leur quartier, selon des modalités variées : associative, auto-entrepreneuriale, bénévole (Beslay et al., 2019). Ce modèle soutenant la création et le portage de nouveaux services vise ainsi à favoriser l'accès à l'emploi, où les personnes les plus engagées sont aussi reconnues et même gratifiées du titre « d'ambassadeurs et d'ambassadrices ». Pour mener ce projet, le bailleur prête une partie de son parc immobilier, notamment les locaux vides en pied d'immeuble, et équipe plusieurs de ses bâtiments de panneaux photovoltaïques pour couvrir à la fois les besoins électriques des parties communes et de certains logements (en particulier ceux où vivent les personnes qui s'investissent dans la démarche). Le bailleur soutient par ailleurs le principe d'autoconsommation d'énergie qui suppose que les locataires consentent à « déporter » une part de leurs consommations d'électricité de manière à optimiser sa gestion, en utilisant au bon moment l'électricité disponible. Concrètement, il s'agit de différer ou de réguler l'usage d'un appareil électrique (par exemple, une machine à laver).

Afin de mettre en place cette démarche, une agence d'architecture, accompagnée de chercheurs et chercheuses, a été engagée par le bailleur social pour animer des ateliers pédagogiques sur la gestion de l'espace, la réduction de la consommation des charges locatives (énergie et eau), ainsi que l'insertion sociale. Quatre modules pédagogiques et thématiques sont proposés par le prestataire, PdCH et les autres partenaires : co-construction, maîtrise d'énergie, service d'aide à la personne, mobilité. Au fil des ateliers pédagogiques, c'est finalement une communauté d'apprentissage qui se constitue où les habitant·es sont amené·es à comprendre leur habitat, identifier leurs besoins pour imaginer de nouveaux services – autant d'informations recueillies par les chercheur·es et transmises aux groupes partenaires pour créer la communauté de pratique.

Une enquête de terrain, comprenant une cinquantaine d'entretiens individuels, complète cette démarche participative afin de cerner avec précision les modes de vie des locataires de PdCH, notamment en matière de consommation énergétique. Les ateliers pédagogiques visent trois objectifs principaux : (1) encourager les locataires à ajuster leur consommation d'électricité en fonction de la production solaire, cette énergie ne pouvant pas être stockée ; (2) collaborer avec les locataires et les partenaires pour développer de nouveaux services collectifs dans les résidences, en utilisant certains espaces résiduels ou anciennement utilisés par le bailleur pour d'autres activités ; (3) créer des « incubateurs » en vue d'accompagner et former les habitant·es, et améliorer ainsi leur employabilité grâce à des ateliers sur la création de CV, la formation d'associations et l'utilisation des outils numériques (Leclercq, Wilson, 2021).

D'autres outils sont aussi mobilisés, comme les maquettes, les dispositifs graphiques divers, la caméra et l'enregistreur. La production de maquettes à l'échelle des appartements constitue un support de communication, mettant en

lumière les logements et les usages qui s'y déploient et permettant d'échanger ouvertement sur les lieux de vie des locataires. Une deuxième phase propose l'étude des plans des appartements et de l'immeuble, ainsi que des réaménagements par des « relevés habités » (Fijalkow, Jourdheuil, Neagu, 2021), visant à cartographier les aménagements et pointer l'utilisation des espaces, la polyvalence des pièces et la densité d'occupation, entre autres.

D'autres documents graphiques sont préparés au format A3, reprenant notamment les informations du site (à l'échelle du quartier) et les éléments de communication (pictogrammes) dessinés par l'agence pour représenter divers services évoqués lors des premiers ateliers (voir figure 1, image 1). Cette dernière technique visuelle de simplification des idées permet de faire émerger des besoins, des attentes, des satisfactions, en comprenant mieux les opinions, les motivations ou les comportements des locataires. Cette technique sert aussi à tester ou à souligner des idées inattendues par les personnes qui les mettent en place (Thibeault, 2010). Dans ce cadre expérimental, des présentations sur chaque thématique sont préparées pour animer les ateliers pédagogiques en prenant soin d'expliquer chacun de ces outils à l'ensemble des locataires. De manière générale, il s'agit de fournir une expertise indépendante qui se met au service des habitant·es sur les questions urbaines et d'aménagement (à l'échelle du quartier et à celle de leur logement). C'est en ces termes de mise en perspective et de transmission des savoirs que se met en place une « communauté d'apprentissage », valorisant socialement les apports liés à l'engagement des personnes participantes.

Dans le cadre du partenariat de l'habitat contributif, des nouveaux intervenants dits d'innovation sociale, comme le bureau d'études Bliwe qui porte un projet nommé ©SocialHall, proposent des services qui prennent en compte le contexte financier de la loi portant évolution du logement de l'aménagement et du numérique (loi ELAN, 2018). Ce projet incite les bailleurs sociaux à renouveler leur modèle économique et social et à renforcer les dispositifs numériques. C'est presque logiquement que Bliwe a été sollicité par le bailleur afin d'inventer le « totem numérique »[3], cette énorme borne tactile installée dans le hall d'entrée (voir figure 1, image 2) et mettant à disposition « un canal d'information à destination de l'ensemble des locataires. Il se connecte aux diverses bornes interactives (téléphone portable, tablette, ordinateur) pour diffuser et donner vie aux services digitalisés du patrimoine ». Le totem, ultra-technologique et doté d'un système de lecture d'énergie corrélé à une tablette électronique remise aux locataires, est interconnecté aux parties communes de l'immeuble. Il renseigne les habitant·es

[3] Selon les différents fournisseurs, le mot « totem numérique » (bornes numériques, totems interactifs, écrans tactiles, tables digitales) trouve son origine dans la mise en relation de représentations de divinités amérindiennes de taille humaine ou même plus grande, et l'ajout de l'adjectif numérique ou tactile confirme le concept de ce nouveau type de communication par le biais de cette plateforme.

sur les services relatifs à l'entretien du bâti : météo, moment de passage des spécialistes, problèmes de chauffage, d'électricité… Plus encore, le dispositif présente les données liées à l'utilisation de l'énergie, ainsi que la création d'autres services collaboratifs (comme la garde d'enfants).

Avec ce système informatique, l'hypothèse a été faite que l'interface virtuelle est génératrice d'emplois diversifiés parmi les locataires. Par exemple, la figure classique du gardien·ne serait remplacée par des habitant·es engagé·es, ce qui permettrait davantage de souplesse financière pour les gestionnaires, moins de frais pour les locataires et une communication plus directe avec le bailleur. La diffusion de l'expérimentation s'est d'abord manifestée par la généralisation du travail de formation des locataires du parc social par les prestataires, pour que les logé·es prennent en charge progressivement une part du travail des gardien·nes et de l'ensemble du salariat du bailleur. Cela concernait en particulier des intermédiaires de proximité, invité·es à transformer leur métier pour accompagner l'autonomisation des locataires. Dans ce système, les gardien·nes n'ont pas disparu, mais sont devenues fortement secondé·es. Les habitant·es « ambassadeurs et ambassadrices » et « diplômé·es » sont monté·ess en compétences pour être considéré·es comme spécialistes au même titre que les salarié·es du bailleur[4]. Ainsi, à l'idée de « faire pour » les habitant·es (Carrel, 2015) se substitue l'idée de « faire avec » (Coti, 2016 ; Verdier, Gautry, 2009), et progressivement de « faire faire » les tâches dévolues auparavant au bailleur, qu'il s'agisse de la communication ou de l'entretien. Cette pratique floute les frontières entre l'engagement citoyen, le bénévolat et le travail rémunéré (Simonet, 2018). En même temps, cette logique du « faire faire » passe aussi par un travail de marketing interne qui implique la valorisation du projet et des personnes qui s'y sont investies le plus ou le mieux. Cela a nécessité une forte présence du projet sur les réseaux sociaux, notamment Facebook, Instagram et LinkedIn, où le bailleur a diffusé régulièrement des podcasts et des vidéo-témoignages démontrant que le gardiennage composait aussi avec les locataires les plus investi·es. Ces vidéos ont été pensées par le bailleur comme un mode de gratification symbolique, valorisant les parcours personnels de locataires qui se sont engagé·es dans cette logique entrepreneuriale. En effet, pendant la durée d'observation, c'est-à-dire 24 mois après l'installation du totem, une forte participation habitante a été constatée. Nous avons pu observer, après l'installation du totem, l'apparition d'une activité lucrative (laverie commune, atelier de bricolage, vente de meubles) dans certains espaces communs (halls d'ascenseurs, locaux en pied d'immeuble), ainsi que des services, jardins partagés et bacs potagers autour de la résidence. Les locataires exprimaient avoir une relation plus étroite avec le bailleur social, grâce à ces nouveaux investissements. Nous avons aussi noté un changement

[4] Cette expérimentation a été portée dans la cité Maréchal Leclerc dans la commune de Saint-Martin-Boulogne (254 logements, 603 habitant·es, 267 locataires engagé·es, 131 locataires formé·es).

dans l'utilisation des espaces communs, où ont émergé différentes relations fondées sur l'échange de services, créant de nouveaux espaces dédiés à un travail collectif jusque-là inexistant.

Nous avons observé que les ambassadeurs et ambassadrices étaient volontiers entouré·es par des personnes voulant développer des activités selon des affinités particulières variant en fonction de qui portait le projet. Sans surprise, ces activités étaient genrées : bricolage pour les hommes, laverie commune pour les femmes. Enfin, la construction d'une communauté d'apprentissage a été renforcée par cette expérience.

Figure 1. Explication du totem aux locataires

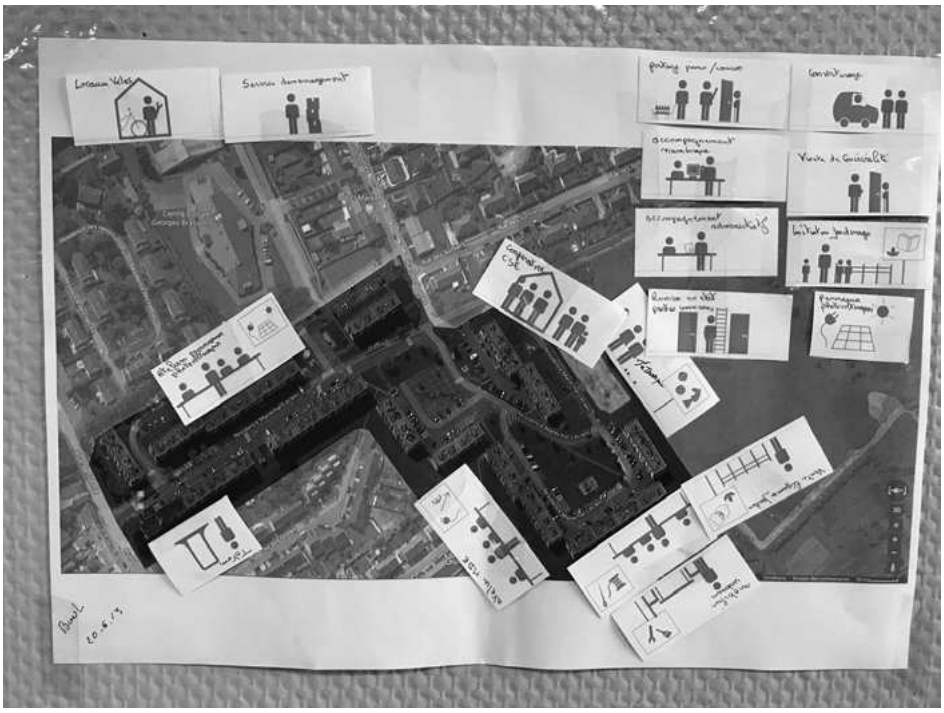

Image 1 : extrait de pictogrammes sur les services contributifs

© adlib, agence partenaire, 2021.



Image 2 : les gardien·nes de PdCH expliquent le totem, ou tablette, comme un système de communication qui permet d'informer les locataires sur les options, les horaires et les itinéraires, c'est-à-dire un espace numérique où chaque personne peut exprimer ses besoins et bénéficier d'une plus grande diffusion parmi l'ensemble des protagonistes

© Y. Wilson, Y. Fijalkow, 2021.

Les transpositions de la recherche IVS dans le projet SAPHIR

Le projet SAPHIR s'est construit autour de l'hypothèse que la santé permettrait aux personnes résidentes de libérer leur parole sur leurs conditions rendant possible de traiter la question du chauffage d'une manière différente que dans le programme INCREASE. À cet effet, la décision du programme SAPHIR a été de s'attacher à la narrativité des locataires face à des choix : avoir l'impression de maîtriser son environnement, pouvoir se projeter dans son lieu de vie, disposer de la capacité à répondre aux sollicitations des responsables et des gestionnaires de l'habitat (Fijalkow, Wilson, 2024). Pour cela, la notion de littératie nous a semblé pertinente, ainsi que nous l'avons expliqué plus haut.

Dans le cas étudié ici, nous considérons que la question de la santé est inséparable des « soins », correspondant à une activité générique renvoyant à ce que font les personnes dans le but de maintenir, perpétuer et « réparer notre monde » afin d'y vivre le mieux possible. Ce monde intègre nos corps et notre environnement, que nous cherchons à relier (Tronto, 2015), mais aussi les dimensions spatiales et architecturales, à commencer par le logement. Cette approche de littératie en matière de santé pointe la différence entre le diagnostic objectif et la perception subjective de la santé à travers le logement.

Dans chaque immeuble du programme SAPHIR, l'intervention de l'équipe de recherche correspond à plusieurs étapes.

Dans une première phase, l'équipe de recherche propose des « cafés pédagogiques » aux habitant·es. À l'occasion d'une réunion, dans le hall d'accueil, en pied d'immeuble ou dans la cour, elle présente aux personnes qui veulent bien s'arrêter une affiche didactique concernant l'impact de la qualité du logement sur la santé physique et mentale (voir figure 2). Ces moments visent à rendre la population de l'immeuble attentive à ces questions en les associant à l'enquête comme personnes volontairement participantes. Cette affiche montre l'état de la recherche et les affections physiques et mentales concernant le logement (problèmes de chauffage, d'humidité, de qualité de l'air, d'isolation phonique, de nuisibles, etc.). Elle consiste en un document très pédagogique, apportant des connaissances qui définissent la notion de « santé » et les différents aspects physiques ou mentaux qui peuvent l'affecter. L'affiche est imprimée en format A0 (120 cm x 80 cm) pour une plus grande visibilité lors du passage des locataires. Certaines personnes prennent le temps de bien observer ce support et d'en discuter directement avec l'équipe de recherche. Accroché à un mur du hall d'entrée, le dispositif propose aux locataires un espace commun d'informations partagées. À première vue, il s'apparente au « totem numérique » de l'enquête INCREASE, à la différence qu'il apporte des informations extérieures qu'il propose de tester à l'intérieur des logements, si les habitant·es acceptent de réaliser un entretien. La pédagogisation ne consiste pas à rassembler des outils

objectifs construits dans une démarche scientifique pour analyser et corriger les pratiques d'habitation, mais à mobiliser des savoirs externes pour les mettre en débat avec les habitudes des ménages. Les photos des membres de l'équipe permettent autant de créer un lien avec les habitant·es que de les mettre en confiance. Les logos se révèlent également importants, surtout celui de Paris Habitat. Pour beaucoup, cela légitime la démarche et apporte de la crédibilité – même si cela a aussi pu inciter les habitant·es à penser que les chercheur·es sont potentiellement des intermédiaires pour faire remonter certains problèmes au bailleur.

La seconde étape de la méthodologie de la recherche consiste en des entretiens individuels. Les locataires sont invités à mettre en récit leurs trajectoires résidentielles, leurs pratiques de l'habitat et du quartier, leurs difficultés et les liens qu'ils établissent ou non, avec les questions de santé. La traduction des problèmes d'habitat en termes de santé est particulièrement recherchée lors des entretiens au cours desquels les locataires explicitent leurs stratégies pour habiter dans un espace plus sain. Les chercheur·es demandent aussi aux locataires d'établir des « relevés habités », c'est-à-dire une cartographie des aménagements et des emplacements des objets et des meubles. Ceci permet de détecter les problèmes de densité d'occupation et de multifonctionnalité des pièces. L'ensemble des entretiens et des relevés habités sont résumés par des fiches sur des « lieux-enjeux ». Ces fiches établissent les espaces en tension mentionnés dans les entretiens : fenêtres, ascenseurs, balcons, cages d'escalier, éléments de chauffage, espaces communs. Les anecdotes, les rumeurs et les qualificatifs souvent riches de sens (Fijalkow, Wilson, 2024).

Dans une troisième phase, un *focus group* est mis en œuvre dans chaque immeuble avec pour objectif de présenter les éléments de diagnostic et de bilan partagés sur la qualité de l'habitat (voir figures 3 et 4). Toutes les personnes interrogées, mais aussi quiconque ayant un intérêt pour la santé, y sont invitées. Cette rencontre développe, amplifie ou minimise les éléments apparus à l'équipe de recherche dans les phases précédentes d'entretiens individuels, dont les résultats ont pour ambition de mettre en exergue des problématiques de gestion. Ce *focus group* permet d'identifier des leviers d'actions possibles ou envisageables (communication, explication, développement de solutions techniques alternatives et innovantes, dispositifs réglementaires), et surtout de repenser la gestion d'occupation des espaces communs et privés pour et avec les habitant·es. Dans ce contexte, les chercheur·es suscitent auprès des locataires une évaluation de la situation, s'ouvrant ainsi à une discussion autour des nouvelles possibilités de développement. L'équipe de recherche a pour mission d'enregistrer les modes de résolution éventuellement proposés par la population de l'immeuble et les questions restées en suspens. Les équipes techniques sont là pour aborder autrement les problématiques posées par les locataires.

Figure 2. Dépliant du café pédagogique SAPHIR



Affiche-dépliant pédagogique imprimée aux formats A4 et A0 afin de la distribuer dans les boîtes aux lettres et de servir de support pour l'animation de cafés pédagogiques

©Y. Wilson, Y. Fijalkow, 2024.

Figure 3. Séance de café pédagogique



Images 1 et 2 : Cafés pédagogiques en pied d'immeuble afin de trouver de nouvelles personnes intéressées pour participer à la recherche

© Y. Wilson, Y. Fijalkow, 2023.

Figure 4. Séance de *focus group*



Divers focus groups pour restituer certains résultats

© Y. Wilson, Y. Fijalkow, 2022-2023.

Cette méthode pédagogique permet d'élaborer, à l'échelle de l'immeuble et de l'appartement, un diagnostic qualitatif, et de déplier la littératie de la population – ce qui transpose les apports de Sørensen et al. (2012) et de Tronto (2015) dans l'habitat. L'ensemble de la méthode se fonde sur un postulat partagé :

l'intelligence des habitant·es, quel que soit leur niveau d'études, de langue ou de compétences techniques. Ce point rejoint l'expérience acquise par les chercheur·es lors de la recherche IVS : nous considérons que les personnes qui habitent ces espaces peuvent développer une autonomie dans leurs choix d'aménagement et de consommation énergétique par leur prise de conscience des questions de santé liées à l'habitat (littératie), des contraintes physiques et institutionnelles et des possibilités de s'en affranchir. Si la recherche-action IVS envoie le message selon lequel « vous pouvez modifier votre espace de vie », la recherche-action SAPHIR exprime l'idée que « vous n'êtes pas à l'abri des questions de santé dans votre logement ». Les effets de la recherche-action autour de la santé restent à évaluer dans le futur, mais dotent ces populations d'un savoir et mettent en lumière une forme de vulnérabilité subie des locataires du parc social (Bouillon, 2007 ; Bouillon et al., 2019 ; Deboulet, 2008).

Les effets sur les habitant·es : normes, valeurs et rapports aux institutions

La norme d'autonomie, soutenue par l'habitat contributif, a progressivement intégré une « grammaire de la responsabilité » (Genard, 2013) jusque dans l'espace privatif du logement. Ce système est fondé sur un transfert des responsabilités de médiation et de représentation que remplit habituellement le bailleur.

Dans le cas d'IVS, le statut d'« ambassadeur et d'ambassadrice », conféré aux locataires les plus impliqué·es, est accordé à des personnes qui « travaillent » en « binôme » avec les gardien·nes d'immeubles/les intermédiaires de propreté. Et ce afin de prolonger bénévolement les activités de régulation résidentielle, en particulier les tâches de communication : diffusion d'informations sur le passage des entreprises de maintenance, mobilisation de la population dans les ateliers, etc. La convergence entre les normes d'autonomisation par le travail et l'innovation sociale transforme ainsi le rôle de l'ensemble : être locataire ou bailleur ne consiste plus seulement à payer ou percevoir un loyer, mais aussi à convertir les espaces résidentiels en lieu de production d'une nouvelle activité lucrative (Leclercq, Wilson, 2021) sous la forme « d'incubateurs » et d'autres « tiers lieux ».

En définitive, les locaux « au pied de l'immeuble » ou les « espaces hors de l'empreinte de l'immeuble », qui ont longtemps été un élément de contrôle et de discussion entre les différentes parties prenantes (ville, bailleurs, locataires), intègrent une nouvelle activité. Cependant, lors des ateliers, certains locataires ont à la fois exprimé un sentiment « d'obligation » par rapport à l'autoconsommation et ont affirmé qu'ils et elles n'ont pas eu envie d'interagir avec une tablette, notamment pour ouvrir la porte d'entrée aux personnes invitées, par exemple. D'autres ont souligné avoir dû s'adapter à cet usage

numérique, tout en restant sceptiques sur l'économie qu'il était censé apporter. Il permet surtout aux personnes déjà retraitées d'être incluses dans un autre modèle de travail ou d'activité professionnelle appelé le travail associatif, dans lequel les locataires disposent, comme dans un emploi « formel », d'un espace de travail physique pour développer une activité « commerciale » régie par un horaire, leur permettant aussi de rester actives. L'espace résidentiel devient le support à la réalisation de cette entreprise de soi. Comme l'explique cette directrice de l'innovation, en poste depuis cinq ans :

> « J'appelle ça une communauté de compétences, c'est à dire là, actuellement, tous les locataires auront une compétence à partager avec d'autres. Souvent, ça se passe comme ça, par exemple, Christophe (locataire d'une autre résidence) était venu, il y a quinze jours, dans une autre résidence pour monter des carrés potagers avec les autres locataires. Vraiment, j'estime que je suis en train de monter une communauté de compétences réparties sur tout le département. Ce qui montre aussi une volonté du bailleur social de faire évoluer et de rendre plus compétente son équipe de proximité pour absorber cet accompagnement des habitants au retour à l'emploi ou au retour à l'activité ».

Les habitant·es ne sont plus seulement de « simples locataires », mais deviennent désormais « des contributeurs et des contributrices » dans la gestion de l'énergie à l'échelle domestique, et dans la fourniture d'une offre de services à destination des autres personnes logées (Beslay et al., 2019 ; Leclercq, Wilson, 2021), devenant les animateurs et animatrices des espaces pédagogiques. Pour montrer l'intrication des rôles sociaux que ce dispositif provoque, nous pouvons rapporter cette anecdote significative.

Comme nous l'avons décrit précédemment, l'agence d'architecture engagée par le bailleur pour animer des ateliers pédagogiques, en collaboration avec l'équipe de recherche, a produit plusieurs maquettes qui faisaient partie des outils de travail (voir figure 5, image 1). Ces maquettes sont des représentations miniatures de l'espace qui invitent les locataires à se projeter. Cette technique a souvent été utilisée comme outil de décision dans les projets d'urbanisme et, depuis une vingtaine d'années, auprès des habitant·es dans les projets dits participatifs. Cette activité permet de travailler de manière ludique sur la représentation des personnes qui habitent ces espaces, prennent conscience des possibilités d'agencement de leur espace habité et se projettent concrètement. En général, à la fin de chaque atelier, les chercheur·es rapportent les maquettes à l'agence et préparent ensuite un rapport pour le bailleur et les personnes de la résidence [4]. Or, un des locataires, Bertrand, 72 ans, menuisier retraité, a volontairement reproduit en bois toutes les maquettes que les spécialistes avaient préparées : « Maintenant même si vous n'êtes pas là, nous pouvons continuer à travailler. » À notre grande surprise, en tant que spécialistes et scientifiques,

lorsque nous sommes arrivé·es à la séance suivante de l'atelier, les habitant·es étaient déjà en train de travailler sur les maquettes réalisées par Bertrand, avec des personnages Playmobil apportés de leur propre initiative pour se représenter dans l'utilisation de l'espace (voir figure 5, image 2). Cet exemple illustre l'intérêt de ce type d'activité de professionnalisation, où une forte implication s'élabore en acquérant des connaissances. L'atelier a été l'occasion pour Bertrand de partager son savoir-faire, qui n'est plus reconnu sur le marché du travail depuis sa retraite. Cette revalorisation lui a permis de partager ses compétences avec les autres locataires, contribuant ainsi à l'esprit collectif. De plus, la remise de « diplômes » aux participant·es aux ateliers pédagogiques a été une manière supplémentaire de valoriser les compétences acquises.

Cette manière de s'emparer à nouveau des compétences des locataires va dans le sens d'un effacement de l'une des figures intermédiaires entre les gestionnaires, les locataires et les gardien·nes : le ou la chercheur·e. Elle peut aussi conduire à l'exclusion de certaines personnes expertes. Cet exemple montre qu'une spécialiste ou qu'une prestataire (notamment l'agence d'architecture) pourrait être partiellement évincée du dispositif par la population de l'immeuble, que « l'ambassadeur ou l'ambassadrice » pourrait tenir cette place de spécialiste, à même d'enseigner dans les ateliers et dans d'autres lieux du patrimoine du bailleur. Nous retrouvons ici encore une manière de réduire des dépenses en mobilisant le capital social de l'habitant·e, tout en renforçant la pédagogisation du projet.

Selon la directrice de l'innovation sociale (depuis trois ans dans ce poste, après avoir été responsable de gestion), « les locataires développent de réels changements de pratiques d'usages de l'énergie qui sont une source d'économies financières, même modestes, pour les ménages. Les plus engagés ont pu réduire leurs factures d'énergie de près de 15 % ». L'entretien a été réalisé en octobre 2021, soit 6 mois après la mise en place du totem numérique. Ces mécanismes ont conduit à de nouvelles manifestations publiques de la part du bailleur vers les locataires. Nous avons ainsi participé à la « remise des diplômes » à la fin de la série d'ateliers, ce qui a formalisé « symboliquement » les connaissances acquises par les locataires et en a fait des membres fidèles, fiers de faire partie de l'institution.

Dans le cas de SAPHIR, une coopération s'est parfois instituée entre les chercheur·es et les services de gestion, les services techniques et les gardien·nes, qui se sont volontiers mobilisé·es pour conduire leurs locataires à participer aux entretiens individuels et aux *focus groups*.

Les services de direction et de gestion se sont montrés coopératifs en nous fournissant des documents sur la vie des immeubles (l'enquête, l'occupation du patrimoine social pour chaque immeuble, l'historique des dommages…). Selon les gardien·nes, nous pouvons distinguer plusieurs attitudes, qui vont de l'adhésion aux hypothèses de la recherche jusqu'à l'indifférence.

Figure 5. Atelier avec les habitant·es

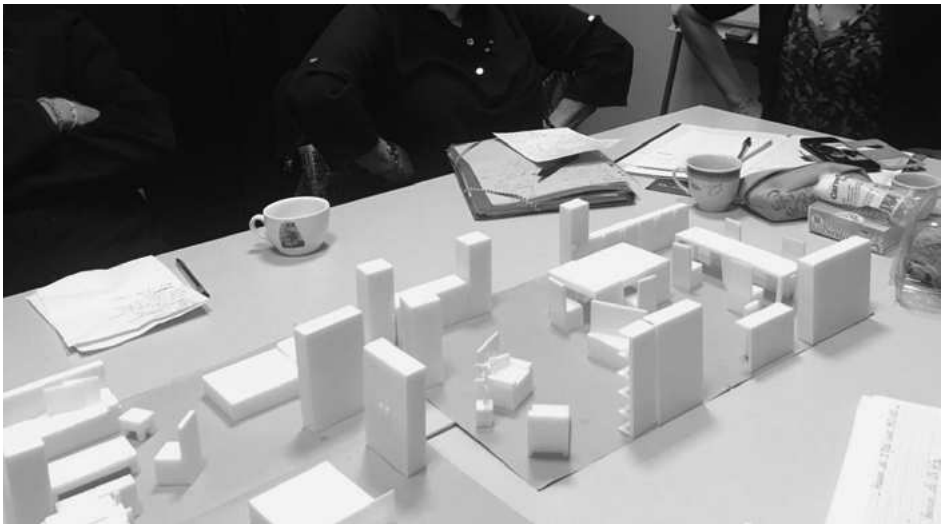

Image 1 : l'atelier avec les maquettes produites à l'agence

© Y. Wilson, Y. Fijalkow, 2019.



Image 2 : maquettes reproduites en bois

© Y. Wilson, Y. Fijalkow, 2019.

La plupart du temps, les premiers cafés pédagogiques ont été riches d'informations réciproques. Ils ont permis de faire entrer la notion de santé dans le débat sur le logement, le lien n'étant pas évident pour les populations. Ces habitant·es ont été rencontré·es dans le hall de leur immeuble et ont apprécié l'apport de connaissances, que les entretiens individuels sont venus compléter.

La plupart des gardien·nes ont fait montre d'un esprit coopératif en mettant en relation l'équipe de recherche et les locataires. Grâce à l'affiche du café pédagogique, la santé s'est révélée un bon levier pour questionner la qualité de l'habitat et interroger simultanément les relations avec le bailleur, les équipements, la distribution et l'espace. Elle a permis d'éviter l'écueil de la responsabilisation des locataires en inscrivant les thèmes de santé et de bien-être dans des rapports sociaux. De plus, elle a conduit des habitant·es à parfaire leurs compétences techniques, notamment en matière de chauffage et d'humidité. Les premiers *focus groups* auprès des locataires ont mené à la restitution d'analyse des entretiens en évoquant les questions les plus saillantes. Ils ont permis de pondérer des sensations (comme l'insécurité, la propreté, le bruit) et de mettre en exergue d'autres sujets (comme le chauffage, la qualité de l'air). Ils ont aussi nourri l'échange de conseils d'usage de l'habitat (sur l'humidité, le chauffage). Néanmoins, ils ont surtout conduit au développement de petits collectifs d'intérêts par affinités de générations et de conditions sociales. Les populations de certains immeubles ont pris conscience de leur compétence et envisagent de mettre en commun leurs réflexions. Dans certains cas, cela a conduit à la conscientisation d'une expertise habitante et d'un début de mobilisation collective. Cependant, nous avons, dans certains ateliers, assisté à des processus de différenciation sociale, ce qui a fragilisé le projet de communauté d'apprentissage. Par exemple, deux habitantes relèvent et comprennent lors d'un atelier par les localisations de leurs appartements respectifs qu'elles n'appartiennent pas à la même classe de revenus. Elles ont ensuite manifesté des pratiques différentes scellant une forme d'éloignement.

Nous avons pu constater surtout que notre intervention a facilité pour certains le développement des littératies de santé dans l'habitat. Rachelle, ingénieure d'étude dans un grand hôpital parisien, s'est particulièrement mobilisée à l'issue du dernier *focus group*. Mère célibataire vivant avec un adolescent de 15 ans, elle estime que le coût du chauffage de son logement est « choquant » pour de l'habitat social. Elle interpelle le bailleur qui a accordé, sans attention pour l'inconfort des locataires, des baux commerciaux à des établissements bruyants, situés en rez-de-chaussée sous son appartement. Elle rappelle les normes acoustiques et les normes d'incendie dans un rapport remis au bailleur et dans lequel figurent les textes de loi. Ses compétences professionnelles sont mobilisées dans un document grâce auquel la prise en compte de la santé est devenue, après notre visite, un argument central. Rachelle envisage même de monter une association d'habitant·es.

Conclusion

Cet article proposait d'évaluer la pertinence de la transformation de la communauté de pratique en communauté d'apprentissage, le repérage d'un savoir

d'usage et l'augmentation de la littératie dans l'habitat, dans le cadre des formes de pédagogisation que nous avons étudiées.

Nous constatons la création d'une communauté d'apprentissage dans chaque espace pédagogique, permettant aux locataires d'exiger une meilleure considération de la part du bailleur et d'avoir un meilleur traitement dans la gestion de l'immobilier, notamment de leur logement. Dans l'approche menée avec PdCH, les habitant·es s'investissent d'emblée dans le collectif, où les personnes dominantes et charismatiques (qui par leur personnalité mobilisent d'autres personnes) se distinguent rapidement, d'autant qu'elles sont gratifiées par le bailleur. La mobilisation est plus complexe à Paris Habitat, dans la mesure où le repérage d'un problème public de santé et d'habitat s'ébauche progressivement et doit ménager la relation de confiance avec le bailleur. Celui-ci donne accès au terrain, facilite les contacts, sollicite des réunions avec les chercheur·es pour faire le point sur ce qui a été observé. Il s'agit encore d'une expérience qui peut fournir des éléments intéressants sur la qualité de l'habitat perçue par les personnes qui y résident. À PdCH, l'attente est plus directe, fixée sur un horizon d'habitat durable, qui ne se discute pas. Dans les deux programmes, les locataires sollicité·es considèrent avoir acquis une connaissance qui les rend "loyaux" (au sens de Hirschman, 1970), avec un nouveau savoir « technique ».

Si dans la première situation étudiée, à PdCH, on parvient à développer l'autonomie des locataires et leur valorisation dans un contexte social qui les diminue, dans la seconde situation, à Paris, l'objectif est d'accroître la conscience des facteurs écologiques qui portent atteinte à la santé. Or, celle-ci ne va pas de soi. Nous avons identifié cette approche de la part des institutions comme « descendante », dans la mesure où elle apporte de l'information de spécialistes et, si elle reconnaît les savoirs d'usage, elle ne se limite pas à uniquement imposer une manière de faire. D'après nos résultats, une démarche descendante n'est pas toujours négative, comme le montrent les ateliers pédagogiques qui partent de savoirs constitués et rendent une participation ascendante possible. Au sein des ateliers parisiens, les locataires disposent d'outils leur permettant de construire leurs propres questionnements et de chercher des réponses, voire d'agir en conséquence. C'est avec ce processus de pédagogisation que se retrouvent ou se formalisent le savoir constitué « descendant » et la mobilisation des savoirs d'usage sur un mode « ascendant ».

Ces espaces pédagogiques, même s'ils mobilisent des savoirs différents, constituent des lieux qui permettent de libérer la parole. Dans les cas étudiés, les deux bailleurs sociaux s'investissent différemment en raison des enjeux qu'ils rencontrent. Alors que pour Paris Habitat, le thème de la santé n'est que l'occasion d'améliorer la gestion des immeubles, voire la communication, PdCH répond à la fois à une certaine urgence sociale et à la nécessité d'alléger ses charges de fonctionnement. Dans ce cas se développe une forte production communicationnelle, créant une relation étroite entre le bailleur et les locataires. Par

exemple, l'utilisation d'espaces « résiduels » qui étaient « vides » (locaux en pied d'immeuble ou halls d'accès) génère un espace d'échanges, y compris financiers, dans lequel les locataires ont l'impression de gagner en capital social (par exemple, production de CV dans le but de revenir sur le marché du travail). Bien que certaines personnes ne considèrent pas cela comme important, elles ressentent une sorte de reconnaissance à l'égard du bailleur. Dans le cas de Paris Habitat, la relation est, jusqu'à présent, entièrement verticale, et il n'y a pas eu d'effet important de la recherche sur la gestion des immeubles. À ce jour, le bailleur a corrigé à la marge des éléments de gestion après avoir entendu l'équipe de recherche (par exemple, commande de volets pour prévenir l'achat de climatiseurs par les locataires pendant les canicules). À Paris, la responsabilité individuelle des locataires est à la fois minimisée et recherchée, contrairement à PdCH.

La méthode du programme SAPHIR s'est donc enrichie avec l'expérience de INCREASE. Puisque nous pouvons considérer l'habitant·e comme témoin, voire comme une personne chargée d'enquête, en suivant les préceptes de John Dewey (1954), la création d'un espace pédagogique (sur l'environnement, la santé ou tout autre sujet) permet d'augmenter le niveau de littératie dans l'habitat et de mobiliser les savoirs d'usage. Ainsi, un espace pédagogique libéré des attentes financières est nécessaire pour intensifier la capacité narrative des résident·es à parler de leur habitat, à le comprendre, à le questionner et à faire face aux difficultés sociales qu'ils et elles vivent au quotidien. Le chauffage et la santé sont au centre de questionnements fondamentaux qui devrait être pris en compte par les politiques publiques, dans la mesure où ils soutiennent une dimension essentielle de la qualité de la vie sociale.

Bibliographie

APUR, 2023, *Les chiffres du logement social à Paris, en 2022*, Paris, Atelier parisien d'urbanisme, note n° 235, septembre 2023, https://www.apur.org/fr/nos-travaux/chiffres-logement-social-paris-2022-edition-2023 (accès le 09/07/2024).

Bacqué Marie-Hélène, Biewener Carole, 2015, *L'empowerment, une pratique émancipatrice ?*, Paris, La Découverte.

Barbier Rémi, Bedu Clémence, Buclet Nicolas, 2009, « Portée et limites du dispositif "jury citoyen". Réflexions à partir du cas de Saint-Brieuc », *Politix*, 22, p. 189-207.

Barthe Yannick, Callon Michel, Lascoumes Pierre, 2014, *Agir dans un monde incertain. Essai sur la démocratie technique*, Paris, Éditions Points.

Beslay Christophe, Gressier Alain, Morlat Clément, Gournet Romain, Capelle Jérôme, 2019, « Innover dans l'habitat social : le modèle économique et social d'habitat contributif », *Colloque "Innovation et territoires face aux inégalités"*, Université du Québec à Rimouski, 22-25 mai 2019, https://semaphore.uqar.ca/id/eprint/1444/ (accès le 09/07/2024).

Bouchard Marie, 2006, *L'innovation sociale en économie sociale*, Université du Québec à Montréal (UQAM), Chaire de recherche du Canada en économie sociale, collection Recherche, document n° R-2006-01, 23 p., https://depot.erudit.org/id/004187dd (accès le 09/07/2024).

Bouillon Florence, 2007, « Les compétences précaires en question : réflexions à partir des squats marseillais », in Isabelle Berry-Chikhaoui, Agnès Deboulet, Laurence Roulleau-Berger, *Villes internationales. Entre tensions et réactions des habitants*, Paris, La Découverte, p. 189-206.

Bouillon Florence, Deboulet Agnès, Dietrich-Ragon Pascale, Fijalkow Yankel, 2019, *Vulnérabilités résidentielles*, La Tour d'Aigues, Éditions de l'Aube.

Carrel Marion, 2015, *Faire participer les habitants ? Citoyenneté et pouvoir d'agir dans les quartiers populaires*, Lyon, ENS éditions.

Cartier Marie, Coutant Isabelle, Masclet Olivier, Siblot Yasmine, 2008, *La France des « petits-moyens ». Enquête sur la banlieue pavillonnaire*, Paris, La Découverte.

Coti Guillaume, 2016, « Faire "avec" les habitants. "Pouvoir d'agir" et renouvellement des pratiques des centres sociaux », *Mouvements*, 85, p. 80-86, DOI:10.3917/mouv.085.0080.

Coudroy de Lille Laurent, Crespo Milena, Pouvreau Benoît, 2022, *Des cités-jardins pour le XXIe siècle : valorisation, préservation, perspectives*, Marseille, Parenthèses.

Cupers Kenny, 2018, *La banlieue, un projet social. Ambitions d'une politique urbaine, 1945-1975*, Marseille, Parenthèses.

Deboulet Agnès, 2008, « Restructurer l'habitat précaire. Récits de "meilleures pratiques" », *Espaces et sociétés*, 131, p. 67-83.

Deboulet Agnès, Nez Héloïse, 2019, *Savoirs citoyens et démocratie urbaine*, Rennes, Presses universitaires de Rennes.

Demoulin Jeanne, 2014, « Du locataire au client, tournant néolibéral et participation dans la gestion des HLM », *Participations*, 10, p. 13-37.

Desjardins Xavier, 2008, « Le logement social au temps du néolibéralisme », *Métropoles*, 4, DOI:10.4000/metropoles.3022.

Devisme Laurent, Dumont Marc, Roy Élise, 2008, « Le jeu des "bonnes pratiques" dans les opérations urbaines, entre normes et fabrique locale », *Espaces et sociétés*, 131, p. 15-31.

Dewey John, 1954 [1927], *The Public and Its Problems: An Essay in Political Inquiry*, Chicago, Swallow Press.

Dumont Marie-Jeanne, 1991, *Le Logement social à Paris 1850-1930 : les habitations à bon marché*, Bruxelles, Éditions Mardaga.

Fijalkow Yankel, Jourdheuil Anne-Laure, Neagu Alexandru, 2021, « Le relevé habité face à la vulnérabilité résidentielle : intérêts et limites », *SociologieS*, dossiers, DOI:10.4000/sociologies.17310.

Fijalkow Yankel, Wilson Yaneira, 2024, « La littératie en santé dans l'habitat : une autre manière de mesurer la qualité du logement », *Métropolitiques*, 19 février 2024, DOI:10.56698/metropolitiques.2003.

Flamand Amélie, Roudil Nadine, 2013, « Face à la crise : l'Habitant-consommateur d'énergie, stratégies et économie », in Fabrice Clochard, Dominique Desjeux (dir.), *Le consommateur malin face à la crise. t. 2 : Le consommateur stratège*, Paris, L'Harmattan, p. 141-162.

Flamand Jean-Paul, 2001, *Loger le peuple. Essai sur l'histoire du logement social*, Paris, La Découverte.

Fortier Agnès, Alphandéry Pierre, Djama Marcel, 2012, *Normaliser au nom du développement durable*, Versailles, Éditions Quae.

Gaudillière Jean-Paul, Bonneuil Christophe, 2001, « À propos de démocratie technique ». *Mouvements*, 18, p. 73-80.

Genard Jean-Louis, 2013, « De la capacité, de la compétence, de l'empowerment, repenser l'anthropologie de la participation », *Politique et Sociétés*, 32 (1), p. 43-62, DOI:10.7202/1018720ar.

Ghekière Laurent, 2008, « Le développement du logement social dans l'Union européenne », *Revue des politiques sociales et familiales*, 94, p. 21-34.

Godrie Baptiste, Juan Maïté, Carrel Marion, 2022, « Recherches participatives et épistémologies radicales : un état des lieux », *Participations*, 32, p. 11-50, DOI:10.3917/parti.032.0011.

Gressier Alain, 2009, « Une nouvelle forme d'organisation du travail collaboratif : les communautés de pratique », *Marché et organisations*, 3, p. 113-134.

Leclercq Benjamin, Wilson Yaneira, 2021, « Du locataire social au micro-entrepreneur. La gestion des quartiers HLM périphériques à l'épreuve de l'"innovation sociale" », *Les Mondes du Travail*, 27, p. 47-61.

Magri Susanna, 1997, « L'intérieur domestique. Pour une analyse du changement dans les manières d'habiter », *Genèses*, 28, p. 146-64, DOI:10.3406/genes.1997.1471.

Ormandy David, Ezratty Véronique, 2012, « Health and thermal comfort: From WHO guidance to housing strategies », *Energy Policy*, 49, p. 116-121.

Paugam Serge, Schnapper Dominique, 1991, *La disqualification sociale : essai sur la nouvelle pauvreté*, Paris, Presses universitaires de France.

Peltier Claire, Peraya Daniel, Bonfils Philippe, Heiser Laurent, 2022, « La forme universitaire à l'épreuve des pratiques médiatiques personnelles. Proposition d'un modèle théorique pour l'analyse du changement. Percolation des usages et pédagogisation », *Questions de communication*, 42, p. 431-452.

Potier Elwis, 2008, « Critique de l'idéologie de la Programmation neurolinguistique (PNL) », *Pour*, 199, p. 22-28.

Robert Coralie, 2021, *Faire face à l'expression d'un impératif de sobriété énergétique : du conseil à l'injonction, les stratégies de ménages précaires en France*, thèse pour le doctorat de sociologie, Université de Paris Nanterre.

Rozier Emmanuelle, 2010, « John Dewey, une pédagogie de l'expérience », *La lettre de l'enfance et de l'adolescence*, 80-81, p. 23-30, DOI:10.3917/lett.080.0023.

Sayad Abdelmalek, 1980, « Le foyer des sans-famille », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 32-33, p. 89-103.

Sen Amartya, 2009, *The Idea of Justice*, Cambridge (MA), Belknap Press of Harvard University Press.

Shove Elizabeth, 2003, « Converging conventions of comfort, cleanliness and convenience », *Journal of Consumer Policy*, 26, p. 395-418.

Simonet Maud, 2018, *Travail gratuit, la nouvelle exploitation ?*, Paris, Textuel.

Sørensen Kristine, Van den Broucke Stephan, Fullam James, Doyle Gerardine, Pelikan Jürgen, Slonska Zofia, Brand Helmut, 2012, « Health literacy and public health: a systematic review and integration of definitions and models », *BMC public health*, 12 (1), p. 1-13.

Thibeault Éric-Normand, 2010, « À propos de la méthodologie des entretiens de groupe focalisés », *Revue Adjectif*, 1, 14 mars 2010, https://adjectif.net//spip.php?article58 (accès le 09/07/2024).

Tronto Joan C., 2015, *Un monde vulnérable. Pour une politique du care*, Paris, La Découverte.

Verdier Philippe, Gautry Jean-Pierre, 2009, *Le projet urbain participatif : apprendre à faire la ville avec ses habitants*, Gap, Yves Michel.

Voldman Danièle, 2019, « Éduquer les locataires. Un mandat historique du logement social », *Métropolitiques*, 26 septembre 2019, https://metropolitiques.eu/Eduquer-les-locataires-Un-mandat-historique-du-logement-social.html (accès le 09/07/2024).

Wenger Étienne, 2005, *La théorie des communautés de pratique*, Québec, Les Presses de l'Université Laval.

Whittle Colin, Jones Christopher R., While Aidan, 2020, « Empowering Householders: Identifying Predictors of Intentions to Use a Home Energy Management System in the United Kingdom », *Energy Policy*, 139, p. 111343, DOI:10.1016/j.enpol.2020.111343.

Wilson Yaneira, Fijalkow Yankel, 2023, « The heating of buildings and the mental health of their inhabitants: Three buildings in Paris », *Journal of Urban Design and Mental Health*, 8 (1), https://journals.lib.sfu.ca/index.php/urbandesignmentalhealth/article/view/5334/5717 (accès le 09/07/2024).

Wilson Yaneira, Fijalkow Yankel, 2024, « Energy Renovation and Inhabitants' Health Literacy: Three Housing Buildings in Paris », *Urban Planning*, 9 (2), art. 7663, DOI:10.17645/up.7663.

Zask Joëlle, 2011, *Participer. Essai sur les formes démocratiques de la participation*, Paris, Le Bord de l'eau.

Zetlaoui-Leger Jodelle, Fenker Michael, Gardesse Camille, 2015, « Concertation et mobilisations citoyennes dans les projets d'écoquartiers français. Panorama d'ensemble et essai de typologie », in Laurent Mermet, Denis Salles, *Environnement : la concertation apprivoisée, contestée, dépassée ?*, Louvain-la-Neuve, De Boeck Supérieur, p. 209-231.

Abstract—Educational spaces in social housing: two research-action experiments in Nord-Pas-de-Calais and Paris

To improve service quality and reduce management costs, social landlords are stepping up the number of "social innovation" schemes, particularly those with an educational focus. The pedagogical approach linked to resident participation can be applied in a variety of ways, as shown in this article by the analysis of two action-research projects. The first, as part of the INCREASE Valorisation sociale project, is being carried out in the Boulogne-sur-Mer conurbation by the European Regional Development Fund, with the aim of resolving the problems of fuel poverty and the social and professional integration of households. The second, the SAPHIR program, is part of a call for projects issued by the Agence Régionale de la Santé Île-de-France to "reduce social inequalities in health". Faced with these two initiatives, this article looks at the educational spaces created by third-party players using participatory approaches in these housing developments. It shows how these programs transform social housing into an educational space, enabling tenants to act and develop new skills, and social landlords to adapt their management methods.

Keywords: Social housing, Education, Literacy and housing, Energy, Health.

Yaneira Wilson est enseignante-chercheuse en urbanisme à l'École supérieure des professions immobilières (ESPI-ESPI2R) et chargée de recherche du projet SAPHIR à l'École nationale supérieure d'architecture de Paris-Val de Seine et au Centre de recherche sur l'habitat (CRH-LAVUE). Spécialiste des questions du logement social en France et en Amérique latine, elle mobilise de plus en plus ses recherches sur la santé dans l'habitat, la rénovation énergétique et la participation. Elle est également coautrice de l'ouvrage *Habiter les villes latino-américaines. Débats, réflexions et enjeux de la recherche urbaine* (L'Harmattan, 2021).

Yankel Fijalkow est professeur des universités, chercheur au CRH-LAVUE (Centre de recherche sur l'habitat – Laboratoire architecture, ville, urbanisme, environnement), enseignant à l'École nationale supérieure d'architecture de Paris-Val de Seine. Il poursuit des recherches à différentes échelles sur l'évolution des paradigmes des politiques urbaines. Il est l'auteur de *Sociologie des villes* (La Découverte, 2007, 3e édition), *Dire la ville c'est faire la ville. La performativité des discours sur l'espace urbain* (Presses universitaires du Septentrion, 2017), *Récits de la ville malade. Essai de sociologie urbaine* (Créaphis, 2021).

Mots clés : Logement social, Pédagogie, Littératie et habitat, Énergie, Santé.