

Polymorphisme, paradoxes et dilemmes Les difficultés de la fidélité institutionnelle Le cas des Agences immobilières sociales

par Jacqueline Fastrès

INTRODUCTION

Dans sa nouvelle série, « Carnets »¹, RTA aborde une expérience menée par une institution d'hébergement de l'aide à la jeunesse qui a décidé de se pencher sur son passé, en organisant collectivement, avec son personnel et ses bénéficiaires actuels et passés, une exposition intitulée « Livre de vies ». Jean Blairon² y a insisté sur l'importance du contexte culturel et politique dans lequel baigne une institution à sa naissance, et sur les formes de contractualisation que son passage à une forme instituée suscite, contractualisation qui tend parfois à faire d'une institution une simple organisation. Au bout d'un certain temps, seule une immersion dans le passé peut encore rendre compte avec objectivité de ce qui, dans le présent, semble n'avoir laissé que des traces ténues, mais qui est encore, par bien des côtés, un cordon ombilical solide. Se pencher sur ce qui a fait sens et engagement aux débuts d'une « passion de réalisation » que constitue la création d'une institution permet de mieux comprendre dans quels paradoxes elle peut être plongée, quelques années plus tard, quand le paysage a changé et qu'on ne se souvient plus toujours à quoi il faut être fidèle.

Nous allons, dans cette série d'analyses, poursuivre notre réflexion sur ce retour en arrière comme éclairage du présent et de l'avenir, avec cette fois comme objet

d'analyse des agences immobilières sociales, elles aussi soucieuses de faire le point sur ce qui les porte et sur les dilemmes qu'elles sont amenées à rencontrer. Ces analyses se basent sur un travail réflexif et critique que RTA a mené avec la Fédération des Agences immobilières sociales.

L'intérêt de la démarche initiée par ce groupe d'associations est qu'il porte sur la recherche d'une identité commune à construire de manière participative et collective. Le recul réflexif et critique, dont le courant institutionnaliste fait une des conditions incontournables de l'authenticité institutionnelle, se porte donc à un niveau supérieur, puisqu'il porte sur l'identité commune d'associations fédérées.

Un autre intérêt de la démarche est qu'elle réfléchit sur la question en mettant le rapport aux bénéficiaires et aux partenaires au centre du questionnement. Nous sommes ici aux antipodes d'une démarche « marketing » qui se soucie de « communiquer » une « image » attirante, fût-elle périphérique voire mensongère par rapport aux pratiques effectives.

Ce que nous proposons ici au lecteur revêt donc un double intérêt :

- témoigner du travail institutionnel à propos du respect d'un des droits fondamentaux : le droit au logement ;
- au-delà, témoigner d'un type de recul réflexif, critique et collectif, qui incarne de



manière remarquable le souci de rester « vrais et vivants », souci qui est au cœur de la passion de réalisation qui anime les vraies « institutions »³

LE CADRE

Les Agences immobilières sociales sont définies comme suit :

« En application de l'Arrêté du Gouvernement Wallon du 23 septembre 2004, une agence immobilière sociale est un organisme à finalité sociale agréé par le Gouvernement wallon qui a pour but la recherche de la meilleure adéquation possible entre l'offre de logements disponibles et les besoins sociaux recensés au niveau local. L'association (ré)introduit des logements salubres dans le circuit locatif au bénéfice de ménages à revenus modestes.

L'agence immobilière sociale est un intermédiaire entre un propriétaire-bailleur et un candidat locataire .

Elle est liée au propriétaire qui fait appel à ses services soit par un mandat de gestion soit par un bail. En cas de mandat de gestion, un bail à loyer unit directement le locataire au propriétaire, représenté par l'AIS.

L'agence immobilière sociale offre une double garantie au propriétaire :

- assurance de percevoir le loyer, quoi qu'il arrive;
- certitude, en fin de bail, de retrouver le bien tel que dans l'état initial ;
- et assure un accompagnement social du locataire.

L'agence immobilière sociale est formée d'un large partenariat local et notamment :

- la (les) commune(s) de son champ d'action territorial ;
- le(s) centre(s) d'action sociale de son champ d'action territorial;
- une société de logement de service public compétente sur le territoire de l'agence immobilière sociale;
- un partenaire de droit privé. »⁴

A ce jour, la Région Wallonne compte 21 AIS.

ADOPTER

LE BON POINT DE VUE ET SE POSER

LES BONNES QUESTIONS

La plupart du temps, lorsqu'on veut réfléchir sur l'identité d'une institution, on fait une erreur de perspective : on construit l'image de cette identité sur base de ce qu'on vit hic et nunc, et on en déduit le sens sur la base du seul présent. La conséquence en est souvent qu'on confond l'accidentel avec le régulier, l'accessoire avec l'essentiel. Pour contextualiser, il faut aborder trois points :

- la dimension historique et politique de l'évolution;
- la structure de l'environnement (les courants qui le traversent, les acteurs qui le composent);
- la situation des bénéficiaires.

Les quatre analyses qui suivent vont successivement aborder ces points.



LA DIMENSION HISTORIQUE ET POLITIQUE DE L'ÉVOLUTION DES AIS

Dans une association volontaire, deux phases se succèdent.

- Une première phase où, au départ de rien, parfois clandestinement, des gens se mobilisent pour une cause ; on se lance. On peut comparer cela au choc amoureux, selon la définition qu'en donne le sociologue F. Alberoni⁵.
- Une seconde phase consiste à s'organiser pour durer et produire des résultats. On se définit des instances, un cadre. Il y a un peu moins d'ébullition, un peu plus de structuration.

Le fait est qu'au bout d'un certain temps, la vision de la phase 1 se brouille un peu, on peut en avoir des versions différentes chez les anciens, et il n'est pas rare que les nouveaux en ignorent tout ou presque. Les questions qu'on doit se poser concernent ces deux phases.

LA PHASE INSTITUANTE

Pour analyser cette phase instituante qui a pu être différente d'une agence à l'autre, nous prendrons le cas de celle de Namur. L'AIS de Namur est née d'un groupement d'associations oeuvrant sur le namurois et en relation, peu ou prou, avec la question du logement. Il s'agissait des maisons d'accueil (destinées à des isolés et non à des familles), du centre de service social paroissial (qui faisait de l'accompagnement social polyvalent, un peu comme le CPAS, avec une caisse d'entraide), la Fondation Gendebien, l'arche d'alliance, Lutte Solidarité Travail (LST), etc. Ces associations se sont regroupées autour

d'une « Commission quart-monde », comprenant également des professeurs des Facultés Universitaires ND de la Paix, intéressés à la problématique sociale, pour organiser une réflexion plus scientifique sur la question du logement.

On constatait alors un relatif échec du logement social : des listes d'attente très longues, une impuissance à répondre à tous les besoins. De plus, il était demandé aux sociétés de logement social de devenir responsables de leur gestion et d'équilibrer leurs comptes. Les sociétés avaient peu de réserves, ce qui rendait difficile l'entretien et la rénovation du parc. Commence alors à se créer une double location : à des locataires à revenus très bas, et à des locataires à revenus moyens. Les très faibles revenus n'étaient plus les seuls sur le marché du logement social. Il s'agissait donc d'un changement de définition du public prioritaire, et les listes s'allongeaient surtout pour les personnes avec les plus faibles revenus, qui n'avaient quasiment pas accès au logement privé et moins qu'avant au logement social. Comme de surcroît, la crise économique empêchait la construction de nouveaux logements, le tableau était sombre pour les plus défavorisés.

C'est autour de ces questions que la réflexion de la Commission quart-monde s'est focalisée. Sur le marché namurois, le problème de l'accès au marché locatif privé n'est pas tellement le coût, mais plutôt l'image des locataires (absence de garantie financière, dévalorisation du bâtiment aux yeux des voisins, occupation par des



« baraquis »). Dès lors, il y avait un cantonnement de ces publics dans certains quartiers de Namur (rue des brasseurs, quartier des Célestines, rue St-Nicolas, rue Notre-Dame), quartiers dont la physionomie a bien changé, mais qui étaient alors les quartiers mal famés. Les plus pauvres y acceptaient des logements délabrés et insalubres, parce qu'ils n'avaient pas le choix.

Puisqu'on ne pouvait créer de logements publics, il fallait aller en chercher sur le marché locatif privé de qualité. L'association a structuré la réflexion, par des enquêtes, pour faire le constat de ce qui était disponible à Namur, l'analyse des attentes des uns et de autres, des recherches sur ce qui existait ailleurs et était éventuellement exportable à Namur. Trois idées en sont nées :

- mieux informer les locataires par des bourses au logement, comme à Bruxelles;
- instaurer un bail rénovation (en négociant avec le propriétaire la rénovation du bien par le locataire en échange de la durabilité du bail);
- créer un service apportant des garanties aux propriétaires, afin de donner accès au logement aux faibles revenus.

Une nouvelle enquête révèle que la priorité est la troisième piste.

En 1989, les contacts avec les pouvoirs publics mènent à une reconnaissance et à une subsidiation pour lancer l'opération. L'idée fondatrice était de ne pas copier ce qui se faisait ailleurs (comme à Charleroi, un organisme plus public qu'associatif, ou à Bruxelles, plus caritatif que social), mais de créer un intermédiaire entre propriétaires et locataires, qui ne soit pas

les membres fondateurs eux-mêmes; ces associations membres assuraient en effet un accompagnement social dans leur spécialité, il était donc nécessaire d'avoir d'autres partenaires.

Au début, la première tâche a été de faire de l'information, de la prospection. L'association prenait en gestion ce que les propriétaires voulaient bien mettre, et elle faisait office de bourse au logement en avertissant les candidats locataires de l'existence de biens privés que les propriétaires ne souhaitaient pas mettre en gestion. Le CA et l'AG étaient très actifs, participaient, prospectaient à la sortie des églises, cherchaient des moyens. Lors de la constitution du CA, on a privilégié les gens qui connaissaient bien le problème: des représentants des associations (publiques et privées), des techniciens spécialistes de la gestion, des observateurs appartenant à la Commission quart-monde, un fonctionnaire communal connaissant bien le terrain politique local pour trouver des moyens.

Un bureau fut installé rue Saint-Nicolas, dans une proximité voulue avec les quartiers concernés par la location, pour être en phase avec le terrain. Les logements de ce quartier étaient très précaires, à peine salubres, mais même pour ceux-là les propriétaires voulaient des garanties en béton, pas celles du CPAS, jugées de mauvaise réputation. Du moins, les locataires pouvaient-ils s'ancrer dans le quartier, en dehors des logements d'urgence ou de transit, et recréer un lien social, avec les écoles, avec le voisinage.

La subsidiation était annuelle, et liée à l'efficacité. En 1993, un décret crée les AIS, et la subsidiation se pérennise. De projet-pilote, l'association devient agréée.



Les protagonistes à l'origine de la démarche

La première question à se poser porte sur l'identité et les caractéristiques des personnes qui ont décidé, un jour, de « lier leur sort » autour de la question du logement, et d'en faire une question publique locale. Aux origines, c'est le réseau associatif qui s'est mobilisé, avec une logique scientifique et participative, une volonté de montrer de quoi on parle, de faire un état des lieux systématique.

Des argumentaires, une créature, une désignation

Bien que caractérisée par son désintéressement et par une ébullition fondatrice, la phase instituante n'en n'est pas pour autant dépourvue de rationalité ni de logique de construction. Pour soutenir son action, elle déploie un *argumentaire*. Pour éclairer la démarche de l'AIS de Namur, inspirons-nous des sources de la critique, telles que les ont décrites Boltanski et Chiapello⁶.

- La **liberté** est une première source de la critique, en opposition à l'oppression.
- On invoque l'**authenticité** en opposition à la manipulation des besoins de la société de consommation, on veut la singularité plutôt que la standardisation. Beaucoup réclament le droit à un style de vie choisi.
- La troisième source de la critique est la misère, contre laquelle on réclame l'**égalité**.
- Enfin, contre l'égoïsme de la société, l'individualisme, la concurrence, c'est la **solidarité** qu'on invoque.

Parmi ces quatre sources de la critique et les argumentaires qu'elles inspirent, l'AIS naissante en mobilise trois, de manière croisée :

- un argumentaire politique - la solidarité contre l'égoïsme : leur projet est en partie philanthropique mais aussi politique ;
- un argumentaire social - l'égalité contre la misère, certains n'ayant pas accès à un besoin de base (le logement) ;
- enfin, un argumentaire culturel - l'authenticité contre la manipulation, avec la lutte contre la mauvaise image des locataires pauvres; c'est sur base d'un jugement inauthentique qu'ils sont privés de leurs droits.

La question de la fidélité, qui va se poser dans la phase instituée, sera dès lors liée aux trois pôles argumentaires, social, politique et symbolique. Cette triangulation contraint à développer une diversité d'actions.

La créature, selon le sociologue Callon, c'est le concept qui innerve l'argumentaire et qui va lui permettre de prendre chair.

C'est le concept de quart-monde qui est ici mobilisé. Le fait qu'il y ait eu une commission quart-monde est emblématique : lorsqu'à l'époque, on employait l'expression quart-monde, c'était pour prolonger le débat idéologique sur le tiers-monde. Il y avait une volonté de combat pour une égalité Nord/Sud qui se reportait chez nous, avec les mêmes enjeux idéologiques et politiques. Aujourd'hui, le terme ne se rapporte plus guère qu'à un synonyme policé de « baraqui » (selon l'expression argotique qui désigne une tranche de population très précarisée et peu soignée), mais à l'époque, c'était une lutte pour



l'égalité et la solidarité. Cela fait d'ailleurs toujours partie du combat de LST, membre fondateur.

Enfin, dans la foulée du foisonnement créateur, il n'est pas rare qu'il y ait, pour les associations naissantes, un *effet de désignation*, c'est-à-dire une forme de modèle. C'est le désir des autres qui nous désigne ce que nous devons désirer. Dans la prolifération d'associations dans un secteur, on peut souvent voir un effet de désignation. Ainsi, le Québec a été une source d'inspiration pour beaucoup de pratiques éducatives chez nous. Les AIS, sans avoir de modèle prépondérant à proprement parler, ont fait des recherches sur ce qui se faisait ailleurs, afin de s'en inspirer, mais elles ont résisté à copier les initiatives voisines, comme celles du Hainaut ou de Bruxelles.

L'espace-temps

La dimension de l'espace et du temps n'est pas anodine dans la construction d'une institution, on se construit toujours autour de quelque chose, d'un endroit, avec un rythme particulier.

Aujourd'hui, on a soit des petits villages où tout le monde se connaît, mais où on n'estime plus d'office que tout le monde fait partie de la communauté (autrefois, tous les villages avaient leur « baraqui » et leur malade mental, mais cela se gérait ; c'est moins le cas actuellement), soit des villes où plus personne ne se connaît, mais avec des quartiers où se concentrent des gens qui n'ont plus rien à faire ensemble (contrairement aux anciens quartiers ouvriers, où la plupart des habitants travaillaient à l'usine du coin). Namur est une petite ville bourgeoise, qui est moins que d'autres suspecte d'avoir des problè-

mes de logement. Or, on a bien constaté une concentration de pauvreté dans des ghettos dégradés, anciens quartiers des bordels militaires. C'est dans ces quartiers que l'association s'est installée, allant concrètement (mais aussi symboliquement) là où était le problème.

Les besoins et/ou la perte

Pour quels besoins l'association s'est-elle mobilisée? Était-ce pour l'obtention d'un toit pour tous uniquement? Pour l'accès à la propriété? Pour un habitat collectif digne de ce nom? Quelle perte souhaitait-on éviter? La perte de la dignité, de repères? La liaison de ces questions avec l'argumentaire peut être plus ou moins intense. Par exemple, en matière de logement, Louvain-la-Neuve a été conçue comme habitat collectif destiné à favoriser la solidarité entre étudiants. Qui s'en souvient (et qui l'applique)? Dans l'histoire des AIS, la dimension de perte d'opportunité de logement pour certains publics était bien présente; mais l'association ne voulait pas faire le métier d'autres services sociaux, il y a donc eu sélection des besoins. Le souhait était que ces besoins soient rencontrés au départ des ressources des gens, par exemple avec le bail rénovation, qui rencontrait à la fois les besoins des locataires et ceux des propriétaires. Il n'y a donc pas de prise en compte des besoins qui ne soit liée aux ressources des gens. C'est une composition qui agit sur l'authenticité et sur l'égalité.

Il y avait aussi un besoin des services publics, qui n'arrivaient plus à répondre aux demandes. L'association arrivait alors comme tiers provocateur, comme révélateur que l'innovation était possible. Cela a pu être difficile à vivre pour les pou-



voirs publics, avec qui, par ailleurs, l'association a dû composer pour négocier la subsidiation.

LA PHASE INSTITUÉE

En octobre 1993, un Arrêté du gouvernement wallon donne une base légale au dispositif, tout en précisant les conditions dans lesquelles les AIS peuvent bénéficier de subventions. Cette base légale sera renforcée en octobre 1998 avec le Code wallon du logement, qui donnera une base organique aux AIS agréées en tant qu'organismes à finalité sociale. En septembre 2004, de nouvelles conditions d'agrément sont précisées dans un Arrêté du Gouvernement wallon. Les AIS sont passées dans la phase instituée de leur existence, ce qui va amener une nouvelle donne.

Lorsque le combat porte ses fruits, que l'action se transcrit dans un cadre légal, que l'Etat reconnaît, institue et organise en partie le travail, on entre, selon le cas, dans une forme de dialogue avec le monde ou dans une lutte pour la légitimité. Ainsi, certaines associations ont suffisamment d'adhésions et de ressources pour rester relativement indépendantes, d'autres négocient ces moyens avec les pouvoirs publics. Le paysage institutionnel se transforme.

La fidélité, le commerce avec le monde et le dilemme éthique

La phase instituée amène son cortège de doutes. A quoi va-t-on rester fidèle, sachant qu'il faut évoluer? A quoi va-t-on dire non, parce que cela change les valeurs et l'identité de l'association? Il n'est pas question de rester rigide le même, mais de changer avec une permanence

de l'essentiel pour ne pas se trahir soi-même. Cela n'est pas sans mener, parfois, à des conflits internes ou externes. Quel est le commerce avec le monde noué par l'association? Quels sont les accords, les transactions, les compromis? Les idéaux ne suffisant pas, il faut bien agir avec la société qu'on critique. Dans quel cadre? Comment gère-t-on le dilemme éthique qui naît des paradoxes entre ce que l'on prétend faire et ce que l'on fait vraiment? Les valeurs adoptées engagent à lutter pour une société plus égalitaire. Mais on n'a pas toujours les armes pour se battre. Comment aborde-t-on les adversaires, les concurrents, et qui sont-ils, changent-ils? Comment se battre éthiquement?

Notamment, qu'est-ce qui peut faire appartenance pour mieux se battre, ne pas disperser ses forces? Pour les EFT et OISP, il existe plusieurs fédérations. Pour les 21 AIS, il n'en existe qu'une, à laquelle 12 sont affiliées. C'est une donnée qui permet d'évaluer les rapports de pouvoir entre les AIS et le monde.

La question de la fidélité amène souvent, non sans difficulté d'ailleurs, une certaine homologie entre l'engagement au profit des bénéficiaires et les rapports des professionnels entre eux. Par exemple, dans les maisons médicales, où on promeut l'accessibilité financière aux soins de santé pour tous, les fourchettes salariales sont plus faibles qu'ailleurs. Ou encore, lorsqu'on lutte pour l'autonomie des bénéficiaires, l'attitude « petit chef » n'est pas de mise à l'interne d'une association, etc. Quelle homologie les AIS ont-elles intégrée à leurs pratiques?

Pour les AIS, la question de la fidélité est liée avec celle du commerce, avec le mon-



de et du dilemme éthique. Après la phase de reconnaissance en 1993 est venue, 10 ans plus tard, celle de la réorganisation. Un représentant du Fonds Wallon du Logement (organe de tutelle des AIS) est désormais dans les instances. La Commission quart-monde a disparu, mais les observateurs font partie du conseil. La question de la fidélité, à Namur, porte sur la dimension scientifique de la réflexion, (l'homologie se marque par l'existence, au niveau des instances, d'un organe explicite héritier de cette Commission, pour être garant de la ligne de conduite); elle porte aussi sur la triangulation décrite plus haut (reste-t-on dans ce triangle), et pour cela, doit-on rester dans le giron associatif? Enfin, elle porte sur les publics éligibles. En 1993, les critères d'éligibilité visaient des ménages précaires, aujourd'hui, les revenus modestes sont acceptés par l'Arrêté de 2004. Même si, au niveau des locataires, on constate une très grande majorité de revenus de remplacement, il y a, ici ou là, selon la réalité du marché locatif, une pression des revenus du travail modestes. A Namur, on a des propositions, par des propriétaires, de « bons » logements, impeccables, à 600€ - trop chers pour les faibles revenus, mais accessibles à des revenus moyens. Doit-on refuser de les prendre en gestion, car

trop coûteux pour le public originel? Cette tentation d'ouverture ne peut que rappeler que c'est contre cette dérive vers des publics moins précaires que les AIS ont été créées, même si en même temps ces propositions sont une conséquence de la bonne gestion et un indice de la confiance des propriétaires.

Bien entendu, la question de l'authenticité, pour laquelle on s'est battu au départ, reste au centre des enjeux de la fidélité.

L'image des locataires peu fortunés est-elle toujours celle des « baraquis »? Peut-on confier une villa et un jardin à des gens qui ont toujours cette image? La première question des propriétaires porte toujours sur cet aspect-là lorsqu'on leur propose l'intermédiation de l'AIS. L'AIS répond sans nier le risque de mauvaise occupation ni le diminuer, mais il faut savoir que seuls 10% des locataires causent un problème au niveau du bail. L'AIS se refuse à devenir une agence immobilière traditionnelle, où il y a parfois des questions très intrusives sur les gens. Mais le dilemme éthique va porter sur la question de l'accompagnement que l'AIS met en place pour les locataires, et qui n'est pas sans charrier un certain nombre de paradoxes.



LA STRUCTURE DE L'ENVIRONNEMENT: DES COURANTS DE FOND OPPOSÉS

Dans le cadre des AIS, la question de la prévention est un bon analyseur. En effet, les AIS sont chargées de trouver des logements pour des locataires avec pour objectif que ces derniers puissent les occuper le plus longtemps possible, nonobstant leurs faibles capitaux, au sens que Bourdieu donne à ce terme. Il s'agit donc de prévenir la désinsertion inéluctable des personnes en leur offrant une garantie de protection d'un besoin fondamental dans un marché soumis à forte spéculation. La question de la prévention est aussi liée à celle de l'accompagnement, qui est une des tâches particulièrement délicates des AIS. L'objet social des AIS les met donc au cœur d'une question qui, sans être nominativement centrale dans leurs pratiques, y est partout en filigrane. D'autant que l'histoire du logement, et notamment celui des catégories laborieuses et pauvres de la population, a longtemps été dominée par un modèle sanitaire écrasant, qui a laissé des traces importante dans tout le secteur social.⁷ Ce modèle sanitaire peut être contrebalancé par un autre modèle, social celui-là, qui prévaut dans un autre secteur, celui de l'aide à la jeunesse. L'exploration de ces deux modèles peut permettre d'éclairer la position des agences immobilières sociales, position, on le verra, particulièrement inconfortable, entre contraintes des propriétaires et celles des locataires.

LE MODÈLE SANITAIRE DE PRÉVENTION

L'analyse de l'histoire de la médecine produite par Jacques Attali est un moyen

pertinent pour jauger le rôle de l'influence du champ sanitaire dans le champ social. Dans son ouvrage «l'ordre cannibale- vie et mort de la médecine», il analyse la médecine qu'il considère comme un système de conjuration du mal. Il propose en conséquence une théorie de la gestion du bien et du mal, qui selon lui, relève d'une forme de cannibalisme ritualisé et mis en scène. Pour Attali, la première forme de conjuration du mal est son ingestion: l'ordre cannibale, l'appropriation du même pour empêcher de nuire. Cette mise en scène aurait été utilisée par quatre ordres « politiques » successifs :

L'ordre divin: le prêtre gère la question de la maladie, de la folie, du désordre social

L'ordre des corps: C'est la période des grandes épidémies. Il faut empêcher l'épidémie de se répandre. Il faut donc contenir et écarter les pestiférés. On les enferme dans des quartiers etc. (par exemple, les léproseries).

L'ordre des machines: les médecins prennent les choses en main. Toutes les branches de la médecine étendue vont gérer des aspects spécifiques de la vie des gens. Exemple: en Afrique, des cours de puériculture vont être donné afin d'aider le développement des gens dans un cadre qui convient à leur destination de main-d'œuvre industrielle.

L'ordre des codes: c'est l'époque post-industrielle, ce sont des normes virtuelles qui dominent, le besoin de se développer à l'infini, d'augmenter ses performances, de s'ajouter des prothèses.



Dans chacun de ces ordres, ce sont des personnes différentes aux commandes (qui gèrent, dénoncent le mal, prescrivent son mode de prise en charge), mais la logique qui sous tend chacun de ces ordres, est une logique de protection de la société par rapport à tout ce qui est «malade».

Dans la question du logement, l'ordre des machines a laissé une trace palpable, non seulement dans les paysages des sites industriels avec leurs rangées de corons, mais aussi dans une certaine forme d'aide sociale héritée de la tradition industrielle.

En effet au XIX^e siècle, l'industrialisation s'étend avec pour corollaire, un grand besoin de main d'œuvre. Les médecins se penchent sur la question de l'industrialisation. Ils pointent du doigt les problèmes liés au développement rapide de celle-ci : promiscuité, épidémie, malnutrition. D'autres problèmes apparaissent également tels que bagarres, troubles sociaux etc.

Si la main d'œuvre est malade, cela pose des problèmes aux patrons. Résoudre les problèmes sanitaires va donc faire partie des priorités. C'est l'époque où différentes thématiques médicales fleurissent: L'hygiène est au centre des préoccupations. On distingue trois sortes d'hygiène:

- l'hygiène individuelle (le bon fonctionnement et la conservation de l'être humain) ;
- l'hygiène collective (les questions d'urbanisme, la gestion de la cité en tant qu'entité saine) ;
- l'hygiène sociale (destinée à canaliser la question ouvrière).

C'est aussi l'époque du développement des différentes branches de la médecine (eugénisme, régulation des naissances, puériculture)

Avec l'industrialisation, on va également fixer la main d'œuvre près des usines. Si la main d'œuvre se trouve trop loin des lieux de production, la disponibilité des ouvriers est moindre ; les trajets sont longs et les ouvriers sont plus fatigués donc moins productifs. On va donc voir l'apparition de logements construits à proximité des usines. Au départ, ces habitations seront très proches du lieu de travail, aux pieds même des terrils ou des hauts-fourneaux, mais elles seront bien vite déplacées un peu plus loin, dans un coron ou une cité. Il s'agit en effet, en cas d'émeutes par exemple, de pouvoir dresser un cordon sanitaire autour de l'usine, de séparer l'outil de travail humain et l'outil de travail mécanique qu'il convient de protéger de la confiscation des hommes en colère.

Les problèmes sanitaires et sociaux sont donc au cœur des préoccupations afin d'avoir une main d'œuvre à disposition.

L'optique générale est d'obtenir une hygiène des gens et une hygiène sociale. La prévention va donc porter sur la maladie en tant que panne de la machine humaine et sur l'émeute ou la grève comme panne de la machine sociale. La posologie va comporter un volet logement important.

Afin d'illustrer ces propos, prenons l'exemple des cités minières du Katanga⁸ pendant la période coloniale. Les ouvriers venaient de loin et étaient entassés dans des hangars. Dans ces cités, à cause du manque d'hygiène et de la promiscuité, le taux de mortalité et de morbidité était élevé. C'est alors que les médecins hygiénistes dénoncèrent tous ces problèmes, moins dans un souci de protection des hommes que de productivité de l'entreprise. Des logements plus individualisés furent



construits, on fit venir les familles pour « stabiliser » les ouvriers et les dissuader de désertir. L'accession à la propriété devint possible car l'entreprise prêtait de l'argent aux ouvriers, ce qui était un bon moyen de les rendre dépendant tout en leur donnant le goût de la propriété individuelle. Les ouvriers étaient ainsi liés – voire enchaînés - dans leur quotidien à l'entreprise, avec la création de magasins qui leur étaient destinés, de crèches etc.

On peut donc constater que l'aspect social et économique est lié: le bien être de l'ouvrier et sa bonne santé au service de l'entreprise...

La logique du ghetto, qu'elle s'applique aux quartiers pauvres ou aux quartiers chics, est bien dans la mouvance de cet « idéal de protection » qui, selon Hitler, hantait la vie⁹.

Les caractéristiques du modèle

La finalité de la logique sanitaire est la pose d'un diagnostic : malade ou pas malade... et il faut à la fois éradiquer le mal et en éviter la contagion par sa contention. On peut encore trouver des traces de cette logique dans la création de certains dispositifs sociaux. Ainsi, par exemple, les services d'accrochage scolaire (les SAS au nom si révélateur) ont été créés pour permettre à des jeunes en décrochage scolaire de trouver une alternative à l'éviction pure et simple. Mais au début de la création des SAS, le personnel de ces services avait l'impression d'être un service de «décontamination». Il s'agissait pour les directeurs d'école qui leur envoyaient des jeunes de décontaminer le jeune et de le rendre à l'école après 3 semaines, guéris!

L'épreuve-test dans la logique sanitaire, c'est le cordon sanitaire. Selon les endroits et les secteurs, le cordon sanitaire est un dispositif qui contient ce qui aura été jugé comme étant un risque potentiel pour la santé physique et sociale d'une société.

L'exemple le plus voyant était, dans les cités ouvrières proche des usines, un dispositif de chaînes prévu en cas d'émeutes afin de permettre l'encerclement par les forces de l'ordre et afin d'éviter que les ouvriers ne s'emparent de l'usine. Mais le cordon sanitaire peut être bien moins visible, simplement virtuel.

Le résultat escompté est l'éradication du mal. Lorsque l'on crée le cordon sanitaire, ceux qui sont enfermés à l'intérieur doivent être soit guéris soit contenus définitivement afin qu'ils n'en ressortent plus.

Le modèle de société induit est le modèle de la pathologisation. On est toujours potentiellement susceptible d'être touché par un virus. Cela entraîne aussi une stigmatisation de ceux touchés par le virus. Ainsi, les jeunes sont très souvent considérés dans le modèle sanitaire comme étant potentiellement des auteurs de trouble.

Dans la question du logement, cette logique sanitaire fut longtemps appliquée. A-t-elle laissé des traces pour les AIS?

LE MODÈLE DE PRÉVENTION SELON LA LOGIQUE SOCIALE

On a vu que la question de la fidélité à une forme d'authenticité, à une solidarité, à un modèle d'égalité est importante pour les agences immobilières sociales. Cette fidélité s'inscrit dans une logique sociale.



En Communauté française, la logique sociale est adoptée, par exemple, par le secteur de l'aide à la jeunesse. Le décret de 1991 qui régit le secteur de l'aide à la jeunesse (AAJ) stipule que les services de l'AAJ et principalement les services d'aide en milieu ouvert (AMO) doivent travailler dans une logique préventive pour le bien du jeune. Il s'agit de prévenir le décrochage du jeune par rapport à la société, pour son bien-être et son développement personnel.

Mais cette logique préventive était peu définie, et par conséquent, chacun l'interprétait selon son bon sens. Le concept était donc flottant avec pour certains une définition très précise de la prévention tandis que pour d'autres, il s'agissait d'une notion un peu «fourre-tout».

Face à cette notion floue, la nécessité d'une définition de la prévention a dû être établie. Une définition a donc été travaillée et adoptée. Elle se trouve dans l'avis 50 du Conseil communautaire de l'aide à la jeunesse. Lors de l'élaboration de cette définition de la prévention, il a fallu se battre contre le courant plus sécuritaire.

La définition de la prévention est basée sur les travaux du sociologue Pierre Bourdieu. Ce dernier a en effet défini la loi de la reproduction de la violence. Pour Pierre Bourdieu, il existe différentes sortes de violence.

Les violences structurelles : Elles frappent tout le monde et surtout les plus faibles. Elles sont liées à la loi du marché (manque de travail, manque de logement, mondialisation etc.)

Ces violences sont relayées au quotidien par ceux qui en souffrent. Ces violences

relayées sont des micro-violences et sont invisibles. En effet, soit elles sont vécues dans le privé et donc à l'abri des regards, soit elles sont impalpables, difficiles à combattre. Elles se développent à l'abri des regards et des sanctions. Elles peuvent être physiques (intrafamiliales par exemple), psychologiques, verbales, symboliques (le délit de « sale gueule »), institutionnelles.

Une fois que la pression de ces violences invisibles devient trop importante, cela débouche sur des violences visibles et répréhensibles. Les personnes touchées par des violences invisibles essaient de s'en sortir soit en tournant cette violence vers les autres (regroupement dans des bandes pour aller tagger par exemple) soit vers elles-mêmes (suicide, drogue, automutilation).

Travailler à la prévention consistera donc à tenter de réduire le taux de violences invisibles en agissant afin qu'elles ne broient pas ceux qui les subissent et d'éviter de la sorte que la seule façon de s'en sortir pour ceux qui en sont victimes ne soient les violences visibles, répréhensibles, qui les entraînent alors un cran plus loin.

La logique sociale est donc fort différente de la logique sanitaire. Si l'on suit cette dernière, l'objectif est de protéger la société, en écartant ceux qui sont un risque, tandis qu'avec la logique sociale, il s'agit d'aider les gens qui rencontrent des problèmes pour pouvoir continuer à faire partie de cette société et être, au moins un peu, sujets de leur existence.

Les caractéristiques du modèle

La finalité est l'aide. L'individu est central dans la démarche.



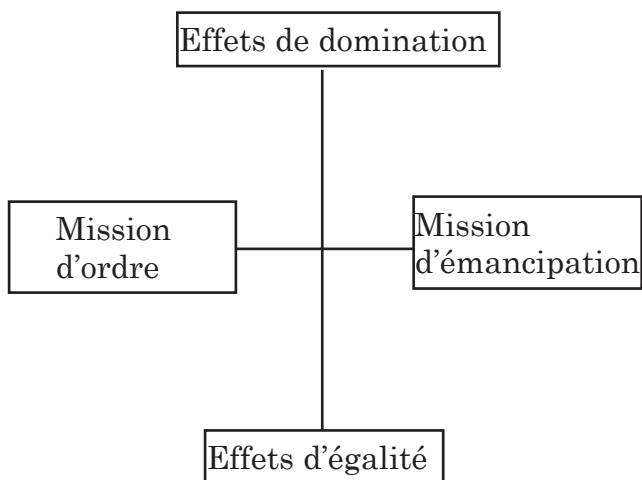
L'épreuve-test est la confiance. Il faut la participation des gens, il faut être en confiance avec eux. Le but est d'arriver à faire un travail de traduction avec eux c'est-à-dire arriver malgré des intérêts divergents à trouver un *modus vivendi*.

Le résultat escompté est l'obtention d'une autonomie et la défense des droits du sujet.

Dans ce modèle de société, la personne va être considérée comme étant sujet de son existence.

DES VOLONTÉS ET DES EFFETS QUI PEUVENT ÊTRE PARADOXAUX

Dans les questions de prévention, il convient de distinguer les missions qu'on poursuit des effets qu'on produit.



La mission d'émancipation permet à chacun d'être citoyen (être sujet).

La mission d'ordre permet que la justice puisse se faire de façon sereine, en évitant toute vendetta.

Sur l'autre axe, on trouve les effets recherchés ou produits. Les effets de domination sont ceux qui oeuvrent pour le compte des dominants exclusivement. Les effets d'égalité veulent quant à eux tendre à plus d'égalité.

Si l'on croise les deux axes, on trouve 4 zones de positionnements possibles. Toutes ne sont évidemment pas souhaitables, mais peuvent se rencontrer.

Il peut y avoir un travail pour émanciper une personne, lui fournir une aide, l'effet recherché est un effet d'égalité. Mais cela peut renforcer des effets de domination, même involontairement. La personne sera davantage soumise à des pressions. Ainsi, certains AS dans les CPAS mettent tellement de conditions aux gens (inspection drastique de leur logement, etc.) que cela a des effets de domination même si au départ on pense être dans un but d'émancipation. C'est évidemment la position à combattre.

On peut également rencontrer des missions d'ordre qui tendent vers des effets d'égalité, en permettant à tout un chacun d'être défendu contre les abus de quelques dominants, les règlements de compte, les zones de non-droit, etc.

Ce qu'il faut avoir à l'esprit, c'est que ce n'est pas gagné d'office d'avoir une mission d'émancipation ET des effets d'égalité, pas plus que la mission d'ordre n'est automatiquement liée à la domination.

Les AIS ont une position inconfortable. Elles veulent tendre à des effets d'égalité et oeuvrent à l'émancipation pour les bénéficiaires mais à certains moments elles sont du côté des propriétaires. Le curseur, sur ces deux axes, est fort large, et cela est ambigu.



Quelles violences invisibles combattre en AIS?

Dans la logique de la prévention sociale qui a pour mission d'aider les individus et de lutter contre les violences invisibles, deux types de violences invisibles doivent être particulièrement surveillées par les Agences immobilières sociales. Les premières relèvent du capital symbolique des uns et des autres, et, au-delà, de deux visions du monde qui n'ont pas le même poids symbolique. Ces violences sont largement d'inspiration sanitaire, d'ailleurs.

Les secondes sont dans le registre des potentielles violences institutionnelles, dues au rôle paradoxal tenu par les AIS elles-mêmes. Ces deux volets sont intimement liés.

1. Des violences symboliques peuvent être créées par le différentiel entre le point de vue de la classe moyenne (qui sera majoritairement celle à laquelle appartiennent les propriétaires) et le point de vue de la classe populaire (qui alimentera plus souvent les rangs des locataires) sur la question de la ville, de l'urbanisme, du logement.¹⁰

La vision de l'espace public

Pour la classe moyenne, l'espace public doit être le plus vide possible. Toute réunion de plusieurs personnes dans l'espace public est aussitôt requalifiée en terme d'insécurité.

La proximité géographique est découplée de la proximité sociale : on est plus volontiers solidaire du lointain que du proche, le bon voisin est celui qu'on ne voit jamais.

La rue est un espace instrumental qui sert à se déplacer d'un point A à un point B.

Chaque espace doit avoir une spécificité et ne peut être détourné de cette destination.

Pour la classe populaire au contraire, l'espace public est un espace de sociabilisation, qui est là pour être occupé. On sera solidaire de son voisin, la proximité étant spatiale. Les infrastructures ont une destination principale, mais celle-ci peut être détournée vers ce que Virilio qualifie d'usage secondaire : les bancs publics deviennent couchettes pour SDF, les filets d'un parcours VITA deviennent hamacs pour des jeunes estivants, etc. Le logement s'inscrit dans cet espace public, et l'occupation de ses alentours est vécue comme une extension de la réserve territoriale de ses occupants. Cette notion des territoires est essentielle car elle varie très fort d'une catégorie sociale à l'autre, et elle n'est pas sans conséquence sur ce qui est demandé aux AIS par les propriétaires.

Les territoires

Selon Goffman, chacun à un espace vital, une réserve territoriale pour se sentir libre. Chacun est capable en temps voulu de le réduire (dans le métro bondé par exemple), mais il existe une limite : l'offense territoriale.

Pour la classe moyenne, les offenses territoriales seront d'un autre ordre que pour la classe populaire. Le bourgeois aime son intimité, il éloigne ses murs de ceux de son voisin (d'où l'engouement pour les « 4 façades »). Il se sent vite agressé par le bruit.

La classe populaire a tendance à envahir plus spontanément le territoire les uns des autres : la promiscuité est vécue différemment, on peut dormir à plusieurs



dans une chambre sans s'y sentir mal, bien au contraire. L'habitude est de parler fort, le bruit n'est pas gênant. On peut vivre sans hall d'entrée, etc.

Dans son travail, l'AIS sera très souvent confrontée à ce souci des propriétaires de ce que les voisins pourront bien penser d'un locataire un peu bruyant, ou qui vit en dehors des marges considérées comme correctes. Les AIS sont parfois sollicitées pour « faire la police » et traquer les offenses territoriales: des locataires qui entretiennent leur logement et paient leur loyer sont jugés indésirables parce que les bruits de disputes paraissent intolérables. Dans le contrat de bail il est stipulé que le locataire ne peut empêcher les autres habitants de jouir du logement en toute quiétude. Et s'il y a des problèmes de violence d'un locataire envers les autres, les AIS estiment que ne pas réagir et ne pas sanctionner ce locataire c'est être violent par rapport aux autres locataires. Mais est-ce leur rôle ?

Pour les travailleurs des AIS eux-mêmes, certains critères de jugement sont sujets à appréciation. Comment va-t-on juger les odeurs par exemple, chez un locataire qu'on visite pour un accompagnement ? L'amoncellement de poubelles sera vécu différemment d'un travailleur à l'autre, de même que le désordre, qui est connoté très différemment d'une culture à l'autre.

Le sens de l'esthétique

Rien ne doit « dépasser », tout doit être en harmonie pour la classe moyenne. Au contraire, pour la classe populaire, est beau ce qui démontre une habileté, même si c'est très kitch. La culture populaire est fière de son barbecue construit

de bric et de broc avec des matériaux de récupération les plus hétéroclites, ce qui sera la hantise d'un propriétaire dont l'œil est heurté par cette exubérance de Facteur Cheval. Les AIS seront souvent aux prises avec ces inquiétudes de propriétaires, qu'il leur faudra bien relayer, mais jusqu'à quel point ? Peut-on aller jusqu'à exiger la couleur de la peinture que le propriétaire souhaite au détriment de celle que le locataire a choisie pour le salon ?

Le temps

Le temps est planifié et instrumentalisé pour la classe moyenne, on se projette dans l'avenir, les études etc.

Dans la culture populaire, on vit au jour le jour. Je touche ma paie, je vais boire un coup, et on verra demain. La question du paiement du loyer entre bien sûr dans cette catégorie de problème, mais aussi celle du temps qu'il faut à une personne en difficulté pour mobiliser son énergie et procéder à des démarches nécessaires.

Les violences symboliques peuvent donc se situer dans ce choc entre culture populaire et culture de la classe moyenne. Elles s'exerceront au détriment des plus faibles. Le point de vue de la classe moyenne est dominant aujourd'hui. Ce qui caractérisait la culture ouvrière n'est plus une culture d'ouvriers mais une culture de gens sans emploi, une culture effilochée qui n'a plus le droit de cité. Dans ce contexte, la logique de « cordon sanitaire » peut refaire facilement surface, même dans une version édulcorée, voire à fronts renversés, via des pratiques qui se veulent d'aide.



2. Car paradoxalement, c'est en tentant de lutter contre ce type de violence que le travailleur d' AIS risque lui-même d'y ajouter des violences institutionnelles, même involontairement, notamment parce qu'il joue un rôle ambigu.

La double casquette

Certains gestionnaires des AIS ont aussi dans leurs attributions la fonction de travailleur social. La personne est alors à la fois représentante du bailleur (et a donc le mandat éventuel de décider de la rupture du bail) et représentante du locataire qu'il doit défendre et accompagner. Cette position n'est pas sans poser problème.

En outre la position du travailleur social peut se révéler très inconfortable sur un autre plan, puisque à la fois son CA peut exiger de lui qu'il résilie le bail d'une personne qui ne paie plus son loyer et en même temps de bien en comprendre les raisons.

Ainsi, par exemple, la position d'un travailleur d' AIS est particulièrement délicate dans le cas d'un locataire qui occupe un logement depuis 6 mois et qui n'a encore versé aucun loyer. Ce locataire a d'énormes dettes (c'est un indépendant en faillite) et ne répond plus aux appels téléphoniques, aux différents courriers. Il se cache et fuit les problèmes. Finalement l' AIS a pu le joindre et le convaincre d'entreprendre des démarches pour juguler ses dettes. Mais il a été prévenu, par la même personne, qu'en parallèle une procédure en justice de paix a tout de même été introduite. Les démarches judiciaires peuvent être arrêtées s'il paie son logement. La décision de retirer ou

non ce logement à ce locataire est entre les mains du travailleur social qui en même temps a une mission d'aide.

La relation est donc déséquilibrée entre le locataire et l' AIS qui a le (difficile) pouvoir de décision. On est dans un cas de dilemme éthique profond.

Pas de balises communes

Quel est le nombre de loyers impayés qui enclenche une action en justice de paix? Ce critère est totalement différent d'une AIS à l'autre. Les travailleurs se demandent à partir de combien de mois de loyers de retard ils doivent entamer une procédure judiciaire. L'égalité est loin d'être assurée, faute de balises communes

De même pour les critères d'attribution d'un logement, variables d'une AIS à l'autre. Dans certains cas, il existe un comité d'attribution local réunissant différents services. Dans d'autres cas, ce sont les travailleurs sociaux qui décident des attributions ou encore les gestionnaires des AIS.

Le diagnostic pour deux cas présentant les mêmes caractéristiques sera donc positif ou négatif selon l' AIS. On notera également que parfois, la situation économique de l' AIS peut être un des facteurs qui fera qu'une demande sera acceptée ou non. En effet, dans le cas où par exemple plusieurs bénéficiaires ne paient pas au même moment, un logement sera plutôt attribué à une personne dont l' AIS est certaine qu'elle paiera. D'autres problèmes peuvent entrer en ligne de compte également. Si par exemple un logement se libère dans un immeuble où différentes personnes ont un



problème d'alcool, et que la personne à loger est en cure de désintoxication, les travailleurs sociaux hésitent à attribuer le logement à cette personne.

Les AIS peuvent ainsi être à la fois le rempart contre un certain nombre de

violences invisibles et en générer elles-mêmes d'autres. Il convient donc d'être attentif à ne pas se trouver dans les effets de domination qui ont été décrits plus haut.



LA STRUCTURE DE L'ENVIRONNEMENT: LES AIS, ACTEURS D'UN RÉSEAU ?

La diversité des dimensions de l'action menée par les AIS se veut fidèle à une triangulation qui entend lier les pôles social, politique et symbolique.

Autour de ces pôles, gravitent des acteurs dont les intérêts peuvent être divergents: des propriétaires, des locataires, une population, un voisinage, des options politiques, des pressions de marché, etc.

A la diversité et à la divergence, il faut ajouter la présence de controverses qui traversent les AIS elles-mêmes : définitions différentes de l'accompagnement qu'il convient de mettre en place pour les locataires¹¹, tendance à accepter des publics mixtes ou non (des publics à revenus uniquement précaires et/ou à revenus modestes également), critères de jugement à propos de la manière d'entretenir le logement laissés parfois à la subjectivité des agents, etc ;

La composante hétérogène de l'action (exprimée par la diversité des pôles, les divergences d'acteurs, les controverses) peut être éclairée par le modèle sociologique de l'acteur-réseau, développé par Michel Callon et Bruno Latour, de l'Ecole des Mines de Paris dans un cadre scientifique, mais qui est aussi utilisé avec fruit dans l'analyse du travail social. Son principal mérite est sa capacité à permettre de comprendre aussi bien la réussite que l'échec d'une initiative, non pour des raisons de valeur intrinsèque de celle-ci, mais grâce à (ou à cause de) l'agencement des acteurs autour de cette initiative. En d'autres termes, c'est le réseau qui porte

l'initiative qui a aussi la responsabilité de sa réussite ou de son échec. Ainsi, plutôt que d'ausculter l'objet même de l'initiative, d'en juger de la pertinence ou de l'efficacité, d'en décortiquer les composantes, on a tout intérêt à ausculter avec autant de soin tout ce qu'il y a autour de l'objet (ce qu'on appellerait en langage cinématographique le « hors-champ ») et qui, en tirant à hue ou à dia, soutient ou malmène l'objet en question. Le modèle permet ainsi d'étudier des questions de partenariats dans l'action sociale; il s'est avéré très utile pour montrer les limites des représentations du partenariat qui postulent la connivence (« il faut être sur la même longueur d'onde pour travailler ensemble »). Au contraire, son postulat est que le réseau est une « connexion d'acteurs à intérêts divergents » ; la divergence s'installe dès lors au centre même de l'action sans la paralyser pour autant : elle en est le moteur. **C'est parce qu'il y a divergence que les acteurs vont construire « quelque chose » pour la dépasser.** Nous avons affaire dans ce cas à une **traduction** : des problèmes qui n'ont pas la même valeur, qui concernent des intérêts éloignés et parfois opposés peuvent trouver une solution commune, qui apporte une réponse au moins partielle aux préoccupations des uns et des autres, quoique pour des raisons très différentes.

Il faut entendre par traduction moins un énoncé fédérateur qu'un processus dynamique qui permet la connexion. La formule insiste sur trois éléments : la nécessité de trouver le moyen de réaliser et de



maintenir la connexion ; la nécessité que chacun puisse jouer un vrai rôle (c'est en ce sens qu'on parle d'acteur); l'acceptation que le consensus ou la similitude n'est pas une condition sine qua non (les intérêts sont reconnus dans leur diversité, voire leur divergence).

PRINCIPES STRUCTURANTS

Pour Callon et Latour, un des grands défauts des sociologues est de séparer les registres scientifique/technique et social de l'action. Ils font au contraire le choix de prendre les mêmes principes pour examiner les deux registres.

Trois principes sont énoncés dans ce cadre :

- un principe d'impartialité (impliquant une non-censure et un agnosticisme), qui demande de ne rien considérer comme acquis d'avance (par exemple l'existence de « groupes sociaux »);
- un principe de symétrie, qui demande de considérer sur un même pied les objets (les « non-humains ») et les sujets quant à leur rôle dans un réseau; cette sociologie parle les objets comme des actants, comme s'ils pouvaient être humains;
- un principe de libre association, au nom duquel il n'est recouru à aucune grille préalable pour construire une explication.

Ces trois principes s'appliqueront bien sûr aux AIS également. Cela n'est pas sans implication sur certaines représentations, nous le verrons.

La sociologie de l'innovation observe comment réussir une traduction d'une manière au moins partielle et qui soit consolidée (relativement assurée) : elle met en

lumière les tâtonnements, la mobilité des raisonnements et des identités, le lien qui présuppose une forme d'engagement.

Trois « étapes » (elles ne doivent pas être considérées comme linéaires) sont identifiées.

Etape n° 1 : la problématisation

Il s'agit d'arriver à poser les bonnes questions à propos du problème. Les bonnes questions sont celles qui rassemblent et ordonnent les problèmes, qui permettent aussi d'adopter le bon point de vue sur l'environnement dans lequel s'inscrit le problème, indiquant par là comment démarrer.

Il convient aussi d'identifier les acteurs à mobiliser. Pour chacun d'eux un repérage doit être réalisé à propos des problèmes qu'ils rencontrent, des questions qu'ils se posent, des adversaires qui sont les leurs. Il convient de ne pas oublier les acteurs non-humains, car les négliger pourrait mettre le projet en péril.

Une première rencontre concrète doit alors être tentée, que les sociologues appellent le « point de passage obligé », et qui rend indispensable ce qui ne l'était pas auparavant. Le point de passage obligé est une forme de cliquet qui, sans rendre le projet rigide (la réversibilité est toujours possible), le rend du moins difficilement contournable, en ce qu'il en permet une première incarnation pratique (ce n'est plus qu'une simple idée, les protagonistes lient leur sort au projet).

Etape 2 : l'intéressement

Le terme est pris dans son sens étymologique de « être entre »; il implique l'action d'intermédiaires, qui doivent « tenir en haleine » les partenaires en permettant



une connexion entre eux malgré des rôles diversifiés.

Il leur faut aussi négocier avec l'ensemble pour que chacun modifie un peu son point de vue, et enfin, couper chacun des liens qu'il pourrait avoir avec des projets concurrents. Le concept d'intéressement va au-delà de celui d'intérêt.

L'intéressement est donc une entreprise de séduction, de négociation et de combat, selon les moments.

Pour permettre le travail d'intéressement, on gagne à distinguer :

- les porte-parole des groupes (ils doivent être dotés de légitimité et doivent être considérés comme révocables le cas échéant au vu de l'évolution du projet);
- les intermédiaires, humains et non-humains, qui vont permettre la connexion des acteurs.

Etape 3 : l'enrôlement

Il s'agit en l'occurrence de pouvoir donner un vrai rôle à chacun, même si les capitaux de chacun ont des valeurs différentes. Il faut donc insister aussi sur la vigilance de tous les instants qui est requise pour « faire tenir » le réseau, car personne ne doit se sentir lésé, dépossédé ou manipulé dans son rôle.

L'adhésion des acteurs est difficile à obtenir vu la multiplicité des intérêts. Il y a une modification des identités qui est nécessaire : quelque chose sera perdu et accepté comme tel, autre chose sera gagné. L'identité n'est pas une nature intangible; elle est liée aux problèmes rencontrés, aux contraintes subies, aux adversaires rencontrés, aux intérêts en présence.

Un rôle réel doit être prévu pour chacun, ce qui ne veut pas dire que tout le monde doit être actif (attendre sans arrière-pensée peut être considéré comme un rôle car cela permet de débloquer des nœuds, par exemple).

Une application aux AIS

Pour décortiquer la pratique des AIS, c'est **la problématisation** qui est la plus compliquée : trouver le bon point de vue n'est pas chose aisée.

Trois « échelles » sont en effet possibles : une échelle globale (les AIS en général), une échelle « micro » (la situation d'un locataire particulier, confronté au caractère non conforme d'un escalier par exemple), une échelle « locale » (le travail d'une AIS particulière à tel endroit, avec telles caractéristiques du marché). C'est cette dernière, in fine, qui paraît la plus pertinente.

La variation des points de vue permet en tout cas de constater que **le nombre d'acteurs** potentiellement concernés ne change pas beaucoup et que le problème est formulé en termes de « permettre à la location de perdurer ».

Dans l'exemple de l'escalier qui a donné lieu à un constat de non conformité de la part de la Région wallonne, les « candidats acteurs » sont : le locataire, l'AIS, le propriétaire, le logement, la Région et l'Etat, la commune, le Fonds du logement, les entreprises susceptibles d'effectuer les travaux, l'organisme de prêt, le rapport d'insalubrité, le mandat de gestion, l'état des lieux, le bail, les législations, dont certaines constituent une épée de Damoclès pour la location. Ce sont les mêmes, à peu de chose près, qu'on retrouvera dans tous les cas de figure.



Certains de ces éléments peuvent être considérés comme faisant partie de l'identité des acteurs (leurs contraintes, leurs ressources) ou sont susceptibles de devenir eux-mêmes des acteurs (comme le mandat de gestion, le contrat de location, la législation), qu'il faudra donc intéresser et enrôler comme les autres.

Un enjeu consiste à voir sous quelles facettes l'escalier constitue ou non un problème (pour le propriétaire, il peut occasionner des frais, mais il peut être source de conflit avec le locataire ou l'AIS ; pour le locataire est-il source de dangerosité, de risque de perte des allocations de logement?). Le rôle du travailleur AIS, dans la négociation qui va s'enclencher, s'apparente plus ici à celui d'intermédiaire que de porte-parole.

Dans ce genre de transaction, l'action sur le rythme de régulation du marché locatif semble une dimension essentielle : certains (biens, candidats locataires) entrent trop lentement dans le jeu, d'autres risquent d'en sortir trop vite; la mobilisation en matière de rythme (à accélérer, à ralentir) semble une prérogative des AIS. Dans les cas d'intermédiation, les agents des AIS auront donc à composer avec le rythme et le temps.

Mais les AIS ont aussi un rôle plus ambigu, plutôt de l'ordre du contrôle: avant de donner un bien en location, elles se renseignent sur le candidat et une certaine sélection se fait. Parfois elles sont moins exigeantes que sur le marché locatif classique, parfois plus. Quant aux critères de sélection, ils ne sont pas exclusivement liés à la gestion du bien : ainsi, une vieille dame qui paie son loyer et entretient son logement est cependant en voie d'expul-

sion parce qu'elle héberge un homme qui perturbe le voisinage, pose des problèmes de mœurs, etc. (il y a souvent un article dans le bail sur la limitation du nombre de personnes dans le logement). Au moment du renouvellement de contrats dans des cas comme celui-là, la question des critères de sélection se pose : qui est le bon candidat, celui qui paie son loyer ou celui qui ne fait pas de remous ?

Nous avons vu qu'il était important d'envisager tous les termes d'une problématique avec trois principes (impartialité, symétrie et libre association), ce qui nous pousse à poser les questions avec le même vocabulaire pour toutes les parties. La question est donc, dans ce contexte: quel accompagnement pour les propriétaires, pour les services partenaires, etc. ? Lorsqu'elles évoquent le terme « accompagnement », les AIS ne l'utilisent que pour les locataires, même si un travail considérable se fait par ailleurs. Posée de cette manière, il apparaît déjà clairement que la question du rôle (porte-parole ou intermédiaire) est déjà fortement connotée : les AIS oscillent entre un rôle d'intermédiaire (quand « on a le temps », qu'on est dans une logique où l'urgence ne domine pas la situation), et un rôle de porte-parole des propriétaires, et le plus souvent, en cas de conflit, c'est le second rôle qui domine, même si cela n'est pas systématique. L'AIS oscille entre polymorphisme et ambiguïté des rôles. La question est dès lors de voir quel type de contre-pouvoir on peut mettre en place pour rééquilibrer les forces (les arrêtés, le bail, le jeu avec les législations et les intérêts divergents, par exemple).

Reste également la question du traducteur. Au départ, les AIS se sont position-



nées comme traductrices légitimes de la question d'un logement à la fois classique et alternatif pour les plus démunis. C'était un rôle moteur, qui s'est effacé avec le temps et la phase instituée. Les AIS n'auraient-elles pas intérêt à se réinterroger sur la question de la traduction dans un cadre qui a évolué ?

A Namur, l'origine de l'AIS a tourné autour de trois options légitimes : une information des locataires (bourse au logement), un dispositif de bail à rénovation, ou un système de garantie aux propriétaires. C'est la troisième voie qui a prévalu. D'autre part, on a vu que ce qui était essentiel pour les AIS, c'était la fidélité à une triangulation entre solidarité, authenticité et égalité. Si on s'accorde pour dire que la question de la traduction, au sens macro du terme, est sans doute (mais cela mériterait d'être exploré) liée pour les AIS à une question d'espace-temps et de rythme (étirer ou raccourcir

le temps pour permettre que des choses se mettent en place), la problématisation est donc : « Comment permettre à la location de durer, et offrir des garanties aux propriétaires tout en étant fidèles aux trois éléments solidarité/authenticité/égalité ».

L'intéressement, en naviguant entre séduction, négociation et contractualisation, permet de réguler un certain nombre d'interactions, mais pas toutes. Mais l'intéressement, dans sa version plus combative, c'est aussi persuader les parties de ne pas « aller voir ailleurs ». Comment l'AIS elle-même résiste-t-elle à ses propres sirènes (les moyens revenus, par exemple) ?

Enfin, l'enrôlement (au sens de donner un rôle à chacun) est-il rendu possible par la notion et la pratique d'accompagnement ?

Pour aller plus loin et trancher ce dilemme, il faut construire des pratiques d'évaluation et de contrôle adéquates.



LA SITUATION DES BÉNÉFICIAIRES L'INDEXATION DU SENS, LA CLARTÉ DES NORMES

Parler des rôles et des acteurs du réseau, c'est inévitablement envisager la position des bénéficiaires, et la manière dont les travailleurs des AIS se positionnent par rapport à eux.

L'AIS namuroise, à sa création, a insisté sur l'importance qui était accordée à l'image des bénéficiaires, à l'interprétation des apparences qui pouvait en être faite ; c'est là une question de sens, même si le sens ne se limite pas à l'image. La « traduction » eût été différente si le sens avait été indexé différemment. Il importe donc d'étudier comment il a été indexé et par qui. Comment peut-on doter de sens certains constats, sur quoi se base-t-on pour catégoriser une attitude ? Par exemple, comment passe-t-on de la qualification de la négligence du bien à la négligence *fautive* du bien ? On doit donc travailler à une tentative d'objectivation à propos d'attitudes (des bénéficiaires, des travailleurs). La question du sens est bien une question d'évaluation.

Mais les AIS, par leurs missions mêmes, sont aussi confrontées à des questions qui relèvent davantage du contrôle. Il y a une contractualisation à propos du bien à respecter et à faire respecter.

Il faut aussi procéder à un travail d'ordonancement, mettre un ordre de priorité, lister les actes et les réponses attendues afin qu'elles soient claires aux yeux des bénéficiaires.

Les deux notions de contrôle et d'évaluation doivent donc être distinguées ; elles

sont malheureusement trop souvent confondues et il est essentiel de se donner les moyens de les définir d'une manière rigoureuse.¹²

LE CONTRÔLE

L'objet du contrôle est de vérifier une conformité : a-t-on fait ce qu'on avait dit qu'on ferait ? La conformité porte sur deux types de normes : des normes de résultats (rendement), ou des normes de procédure (type ISO, normes de qualité...). Il est impératif de choisir entre les deux. Lorsqu'on choisit d'imposer une norme de résultat, à un boucher par exemple (désosser x pièces à l'heure), il est indispensable de ne pas exiger en plus des normes de procédure excessives (pour l'hygiène et la sécurité, porter une cote de maille et des gants, etc.). Si c'est la procédure qui est mise en avant, ce ne peut être qu'au détriment relatif des résultats (impossible de désosser aussi vite avec les gants). Trop souvent, on a des exigences trop fortes dans les deux domaines.

Les normes de contrôle, qu'elles soient de résultats ou de procédure, doivent être définies antérieurement à l'action ; pas question de changer en cours de route (ce qui est malheureusement souvent le cas, même dans des procédures officielles d'agrément de services par exemple).

Les normes doivent aussi être définies extérieurement : il y a un contrôleur et un contrôlé, les rôles sont clairement définis.



Pour les AIS, quand on parle de constat et de vérification, si on parle de normes de résultats (du « rendement » dans l'entretien du parc locatif par exemple), il faut alors un étalon (périodicité, liste) et des critères de vérification, et si on parle de normes de procédures (telles et telles démarches doivent être faites), il faut contrôler prioritairement celles-là seulement, et oublier les autres.

La relation entre le contrôleur et le contrôlé doit être reconnue comme inégale. Un inspecteur n'est pas là pour consulter, il est là pour inspecter. Cela ne signifie pas qu'il doit le faire dans la terreur ; les positions sont différentes, tout simplement, mais si on le nie, on s'expose à des abus importants et préjudiciables. La clarté des positions est au contraire le garant des droits et des responsabilités respectives.

Pour les AIS, si la relation descendante se fonde sur le contrat de bail, celui-ci nomme-t-il suffisamment la dimension de contrôle qu'il comporte : droits, devoirs, recours, engagement exigé ? On observe en effet trop souvent que cette dimension est noyée dans un langage sirupeux, ce qui a pour effet paradoxal de mettre le contrôle du contrôle hors d'atteinte.

La temporalité du contrôle est programmée, limitée dans le temps. Pas de contrôle intempestif ou ad libitum.

L'effet attendu est une ponctuation de l'action. On fait le point. C'est positif ou non, il n'y a pas à tergiverser. Le « oui, mais » n'est pas de mise. Quand la liste objective qui a été dressée au départ a été respectée, il faut savoir s'arrêter dans les exigences.

Que ce soit positif ou non, il faut soit une gratification, soit une sanction, les deux pouvant d'ailleurs prendre des formes très variées et même symboliques, du moment qu'elles sont les mêmes pour tous.

L'horizon du contrôle est la standardisation. Il doit être le même pour tous, avec les mêmes critères quel que soit le contrôleur. Quelles garanties d'équité se donne-t-on pour appliquer le même traitement à tous ?

Dans le chef des travailleurs sociaux, le « contrôle social » est diabolisé : le bon travailleur social ne devrait pas contrôler. Il importe à ce sujet de ne pas globaliser l'expression « contrôle social ». Une chose est de parler du contrôle social en terme d'excès de société. Par exemple, le Job pass en région wallonne, carte à puce électronique pour tout demandeur d'emploi, vise à contrôler sa trajectoire de formation. C'est un exemple de contrôle social excessif donc inacceptable, parce que cela risque de basculer vers une responsabilité puis vers une culpabilité individuelles : « il est chômeur parce qu'il l'a cherché ».

Une autre chose est de parler de contrôle du respect du contrat de bail ; ce contrôle a une dimension d'imposition, mais aussi une dimension de protection, qu'on ne retrouve pas dans le Job pass. Cette double face doit être présente dans tout bon contrôle.

La mauvaise réputation du contrôle social est en partie justifiée, en partie injustifiée, à propos du travail social. La lutte pour la liberté est en partie une lutte contre un contrôle excessif. Mais il faut être de bon compte : dans bon nombre de domaines, un contrôle sain est aussi le garant de cette liberté.



Pour les travailleurs sociaux des AIS, le contrôle est acceptable à condition qu'il reste humain. Par exemple, le contrat prévoit une visite des lieux tous les deux mois, or la plupart du temps, cette visite ne se fait que s'il y a un problème. Sous prétexte d'humanité, il ne faudrait pas déforcer le pôle « protection » du contrôle. Si une visite tous les deux mois permet d'anticiper une dégradation et d'éviter de tomber dans la contrainte, elle est peut-être préférable à une attitude plus discrète, mais moins adaptée.

En AIS, le travail pourrait être exempt de contrôle, celui-ci relevant du seul propriétaire. Cependant, il n'est pas déshonorant pour une AIS d'exercer ce contrôle, à condition que ce soit clair, pertinent, cohérent, équitable (et ces critères peuvent être davantage respectés si le contrôleur est l'AIS que si on s'en remet à la « loi » -sauvage- du marché.)

L'ÉVALUATION

L'objet de l'évaluation est d'ouvrir le débat, de réfléchir sur le sens et les valeurs de ce qu'on fait, c'est-à-dire sur les orientations prises et leur signification (le sens) et sur la manière dont on relativise leur application (les valeurs). La relativisation est indispensable pour prendre le bon point de vue. Elle est malheureusement trop rare. Dans le secteur de l'aide à la jeunesse par exemple (et les médias n'y sont pas pour rien), il devient de plus en plus difficile de relativiser des données qui passent trop souvent de la catégorie « accident » à la catégorie « lame de fond ». L'aune à laquelle on réfère bon nombre de pratiques sociales doit être soigneusement pesée dans cette phase d'évaluation.

Le sens n'est jamais fermé, jamais définitivement catégorisé, il doit rester en partie ouvert, il est un travail permanent. Cependant, il ne nécessite pas des débats permanents. On est en position de recherche stratégique : on continue ou non, on réoriente ou non, on cherche à optimiser l'action.

En termes de **relation**, l'évaluation requiert absolument la collégialité. L'avis de tous ceux qui sont concernés par l'action est réputé égal, même si tous n'ont pas les mêmes ressources, les mêmes données, le même poids. L'évaluation inclut donc les bénéficiaires, qui sont les seuls à vivre l'action de leur côté de la barrière et à pouvoir témoigner de ce point de vue.

Collégialité ne signifie pas enquête de satisfaction. Il est facile de placer un bénéficiaire au beau milieu d'un collège de professionnels et de lui demander s'il est content de son sort. Il ne s'agit évidemment là ni de collégialité ni d'évaluation. L'exercice de la collégialité peut être différencié, grâce à des procédures adaptées permettant le respect des différences de capitaux sociaux, culturels, symboliques, économiques. Il existe des dispositifs qui peuvent permettre le respect de la collégialité sans biaiser le jeu ni défavoriser ceux qui sont peu doués pour le débat. La question de la légitimité de l'évaluation passera donc par sa collégialité et par la mise en place de conditions de recueil des avis qui tient compte de l'hétérogénéité des protagonistes. Les locataires et candidats locataires devraient pouvoir participer à une évaluation les concernant, sous une forme adaptée.

La **temporalité** de l'évaluation diffère de celle du contrôle. Elle ne doit avoir lieu



que si et seulement si c'est nécessaire. L'évaluation continue ne doit pas exister. Dans un couple, si on se demande sans arrêt si on s'aime, on finit toujours pas se trouver des problèmes, se les créer si nécessaire. De même, dans les institutions, c'est quand un événement se produit, qu'il crée un malaise chez l'un ou l'autre, qu'il faut évaluer. Ceci est bien sûr différent de faire le point sur l'organisation, etc. Mais quand le sens est partagé et avéré, il n'y a aucune raison d'évaluer sans arrêt.

Les effets attendus de l'évaluation portent sur les stratégies à mettre en place. Il s'agit de la vision de ce qu'on veut mettre en œuvre.

Quant à **l'horizon**, loin de la standardisation, il concerne la singularité, la nouveauté, ce qui sort de l'ordinaire, se trouve dans les marges, constitue un discours partiellement inaudible, etc..

L'évaluation telle que décrite ci-dessus se fait trop rarement. L'évaluation demande un cadre et un état d'esprit. Le piège est de catégoriser ce qui se passe dans un univers de sens non vérifié.

Quant au contrôle, si on prétend l'éviter, il refait surface clandestinement, voire de manière particulièrement violente car sauvage.

Les deux démarches – contrôle et évaluation – sont nécessaires dans les organisations, mais nécessitent d'être entreprises dans de bonnes conditions.

Il peut arriver qu'un contrôle débouche sur une démarche d'évaluation : quand on s'aperçoit que trop de choses ne fonctionnent pas bien, c'est qu'il y a des questions de sens à se poser. A l'inverse, une évaluation qui ne se fonde sur rien de

quantifiable, c'est-à-dire de vérifiable, risque de partir dans tous les sens.

CONTRÔLE ET ÉVALUATION EN AIS

Pour les AIS, deux types de questions se posent donc.

- Quelles sont les questions d'évaluation pertinentes ?

Un exemple. Les CA des AIS demandent des chiffres, comme tous les CA. Dans leur chef, un travail est réussi si, en fin d'année, il y a peu d'impayés, peu de dégâts locatifs. La question d'évaluation par rapport à ces instances et aux autorités de tutelle est celle de la relativisation. 15% d'impayés, qu'est-ce que cela signifie dans un contexte global particulier qu'il convient d'examiner ? C'est une question qui n'est pas anodine, puisqu'elle peut faire pencher la balance vers un public moins précarisé, afin de garantir un certain taux de paiement. Elle pèsera sur les valeurs qu'on mettra en place.

- Si on admet qu'il y a une part de contrôle dans le travail, ce contrôle est-il équitable, cohérent, juste ?

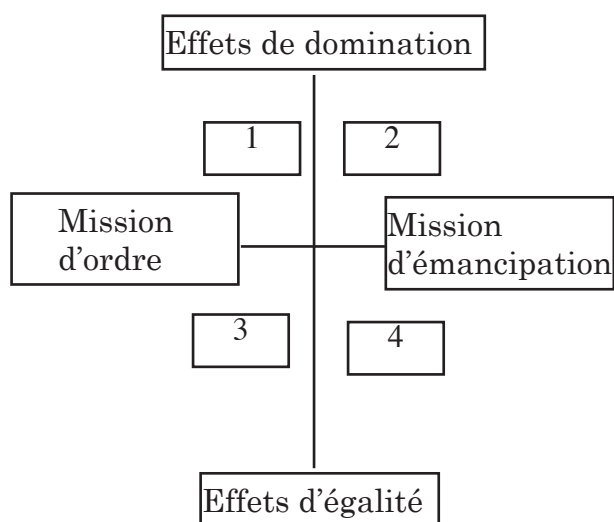
Certaines normes relèvent du contrôle : l'entretien « en bon père de famille », le paiement régulier du loyer. Le contrat de bail est le régulateur inégal entre le locataire et l'AIS. En cas de non respect d'un des deux points susmentionnés, le juge de paix tranche. Le rôle de l'AIS se résume à vérifier le respect de ces deux points.

Mais la demande des gens, la plupart du temps, c'est d'avoir un toit, souvent dans l'urgence; or, les AIS amènent en plus un accompagnement social, dont la plupart ne sont pas demandeurs. Qu'en est-il au juste du statut de cet accompagnement ?



Est-ce une façon larvée de faire du contrôle ? Remplace-t-on un contrôle clair, équitable, limité, par du contrôle social larvé, ambigu, illimité ?

Pour faire un bon contrôle, il faut que les deux pôles (contrainte et protection) soient présents. Ce que l'on nomme « accompagnement social » devrait n'être qu'une aide pour permettre aux gens d'atteindre les normes qu'on leur impose. Or, dans les AIS, il y a souvent confusion entre les deux « casquettes ».



Ce qu'il faut éviter à tout prix, c'est de se trouver avec des pratiques de contrôle, même niées ou larvées, qui aient pour effet de se mettre au service exclusif des dominants (position 1), et des pratiques d'accompagnement qui se réclameraient d'une mission d'émancipation, mais ne feraient que renforcer, de façon paternaliste, la domination (position 2). Le cumul des deux éléments relèverait du cordon sanitaire¹³, et les AIS seraient infidèles à leurs argumentaires de base (solidarité, égalité, authenticité). D'autre part, pour que la mission d'ordre tenue par le contrô-

le sain puisse produire des effets d'égalité, ce contrôle doit être explicite et reconnu, comporter les deux facettes d'imposition et de protection, être clair, anticipable, équitable, limité (position 3).

Si, en plus, les gens ont besoin d'un accompagnement pour y arriver, cet accompagnement doit se situer en position 4, être clairement distingué du contrôle, dont il ne doit avoir aucune composante; l'accompagnement devrait être confié à des partenaires extérieurs ou, si cela n'est pas possible, à des collaborateurs internes, mais en distinguant nettement les fonctions (sur le modèle des remédiations scolaires qui se font par un autre enseignant que le titulaire du cours). L'accompagnement devrait alors porter seulement sur des questions liées au logement.

La gestion en bon père de famille : un bon analyseur

La gestion en bon père de famille est incluse dans le contrat de bail. Elle a une signification juridique mais aussi culturelle, qui se justifiait pleinement à une époque où les institutions se voulaient de grandes familles et où le modèle des valeurs domestiques était prépondérant; mais c'est aujourd'hui une référence inactivée. Que signifie-t-elle pour les uns et les autres ?

La question a été posée à tous les locataires rencontrés, anciens ou nouveaux, par l'AIS de Gembloux, durant un mois environ. A l'évidence, la notion est loin d'être claire : l'AIS a reçu des réponses du type : « je suis une femme (ou je n'ai pas d'enfant), cela ne me concerne pas », ou des termes vagues et génériques, comme l'entretien, le soin, le nettoyage, le rangement, tous sujets à filtres divers. Il



apparaît également que la notion ne sert que dans l'instant, comme réponse « toute faite » à l'attente de l'AIS, mais qu'elle n'est pas projetée dans l'avenir ni reliée à quelque chose de concret pour le locataire. Personne n'a dit par exemple : « parce que je vais y vivre ».

Si on ne balise pas la notion et qu'on la laisse à la libre définition des différents protagonistes, elle n'aura pas la même signification selon qu'on a affaire à un adepte du nettoyage ou à un bohème, à un amoureux des espaces vides ou à un collectionneur compulsif. Quant à la notion de rapport au temps, lorsqu'une personne est dans des conditions de déstructuration (divorce, perte d'emploi, etc.), elle perd la capacité de se projeter dans l'avenir, contrairement à ceux qui ont les ressources pour une planification stratégique, des projets, des scénarii, voire pour maximiser les capitaux dont ils disposent. La plupart des locataires en AIS vivent au jour le jour, et la stratégie temporelle du contrôle doit en tenir compte. Et il n'est pas question là-dedans d'éducation : la question de la capacité de projection dans l'avenir ne dépend pas d'une éducation mais de conditions de vie, difficiles ou non, et de l'absence ou de la présence de capitaux. Les riches peuvent épargner parce qu'ils ont le temps d'attendre le retour d'investissement, par exemple en isolant une maison, cela leur coûte d'abord, puis leur rapporte. Même schéma au niveau culturel. Mais quand on ne dispose pas des moyens nécessaires, éduqué ou non, on ne peut les investir.

Donc, dans le cas de la gestion en bon père de famille, lorsqu'on dit « prendre soin du logement », il faut préciser ce qu'on entend par là. Pour les propriétaires, le bon lo-

caire est celui qui entretient comme si le bien lui appartenait et l'entretien n'est bien fait que s'il est fait comme lui-même le ferait. Dès lors, la notion peut faire tache d'encre sur autre chose, comme le rangement, les goûts en matière de décoration, la possession d'animaux domestiques, etc.

Contractuellement, le terme « bon père de famille » est dans le bail, mais il est clair qu'il ne recouvre pas les mêmes choses dans toutes les AIS. Dans certains cas, il y a un descriptif (par exemple, aérer la salle de bains), dans d'autres, non. De plus le contrôle est exercé diversement ici ou là. Or, le contrôle doit être limité, le travail du contrôleur doit pouvoir se définir : c'est « ça » et pas « autre chose ». Dans ce qui est une transaction commerciale entre un propriétaire et un locataire, l'AIS est un tiers qui régule la transaction en permettant que les gens ne subissent pas les conséquences négatives de leurs faibles capitaux, et qui vérifie que tout est en ordre (d'où la nécessité de savoir ce qu'on vérifie). Pour ce qui est de cette transaction, les choses s'arrêtent là.

Le contrôle seul ne suffit pas toujours pour que les locataires s'en sortent. Un volet d'aide est alors mis en place. Pour être pertinent, il doit être limité aux moyens nécessaires pour permettre aux gens d'honorer leurs obligations. Cette aide doit donc respecter trois principes : rester dans les missions liées aux questions de logement, se distinguer du contrôle, être déléguées chaque fois que possible. Ces conditions sont nécessaires pour éviter deux extrêmes inacceptables : passer d'un accompagnement illimité et intrusif à l'arrêt brutal de l'accompagnement.



CONCLUSION

Au terme de ces analyses, il convient probablement de noter qu'une série de questions posées par les agences « viennent d'ailleurs » ; elles sont de fait l'incarnation, dans les AIS, de changements dans l'exercice du pouvoir qui affectent tous les secteurs de la société. L'effort de recul réflexif et critique qui a été entrepris doit être partiellement requalifié comme suit : « comment résister aux effets de pouvoir sociétaux qui nous traversent comme ils traversent de nombreux protagonistes, notamment associatifs ? ».

Cette requalification importante permettrait de prendre la mesure des contraintes externes multiples qui se répercutent à l'interne des associations et qui sont, somme toute, mutatis mutandis, de même na-

ture que les contraintes que les marchés dérégulés font porter sur les individus les plus faibles.

« Une politique réellement démocratique doit se donner les moyens d'échapper à l'alternative de l'arrogance technocratique qui prétend faire le bonheur des hommes malgré eux et de la démission démagogique qui accepte telle quelle la sanction de la demande, qu'elle se manifeste à travers les enquêtes de marché, les scores de l'audimat ou les cotes de popularité. »¹⁴

Nous retrouvons bien là les fondements de la « passion de réalisation » qui a présidé à la mobilisation dont les AIS sont les effets vivants et les héritiers légitimes.



CONCLUSION

¹ www.intermag.be/carnets/01.

² dans une analyse intitulée « Le sens et l'importance d'un travail de l'institution sur elle-même », publiée dans ce même n° des Carnets.

³ Blairon et E. Servais, « *Racaille* » et *banlieues virtuelles*, collection Détournement de Fond, éditions Couleur livres, Bruxelles/Charleroi, 2006.

⁴ http://www.flw.be/ais_missions2.htm

⁵ Francesco Alberoni, *Le choc amoureux*, Editions Ramsay, Paris, 1981.

⁶ Voir l'étude de Jean Blairon, « L'institution comme passion de réalisation », pp. 14-15 (décembre 2004) qui résume ce concept.

⁷ cfr « *Facteurs de déperditions culturelles : l'invasion des logiques d'action sanitaire et sécuritaire* », in J. Fastrès et J. Blairon, *La prévention, un concept en déperdition ?* éd. Luc Pire, Bruxelles 2002, pp.75 et sq.

⁸ cfr *Un exemple d'institution totale à l'époque industrielle*, in J. Blairon, J. Fastrès, E. Servais et E. Vanhée, *L'institution recomposée, T.2, L'institution totale virtuelle*, Bruxelles, éd. Luc Pire, 2001, pp. 45 à 65.

⁹ Les files de parents fortunés, campant depuis plusieurs heures le 30 novembre

2007 devant les écoles les plus huppées de la Communauté française afin de garantir l'inscription de leur enfant dans un « bon » établissement scolaire en dépit du Décret de la Ministre Arena, voire payant des étudiants pour faire « marqueur de territoire » (au sens où Goffman entend ce terme), ne sont-elles pas une réminiscence de ce système de protection contre « l'envahisseur » que constitue la mixité sociale ?

¹⁰ Cfr Richard Hoggart, *La culture du pauvre*, Editions de Minuit, Paris, 1957.

¹¹ Cet aspect de l'accompagnement est analysé par Christophe Bartholomé dans son étude « Etat des controverses concernant l'accompagnement ».

¹² Voir E. Vanhée, *Evaluation et contrôle des pratiques institutionnelles*, in J. Blairon, J. Fastrès, E. Servais et E. Vanhée, *L'institution recomposée, T.2, L'institution totale virtuelle*, Collection détournement de fond, éditions Luc Pire, Bruxelles, 2001, pp.111-152.

¹³ Voir supra, l'analyse « La structure de l'environnement : des courants de fond opposés ».

¹⁴ Pierre Bourdieu, *La misère du monde*, éditions du Seuil, Collection Libre examen, Paris, février 1993, p.942.