



HAL
open science

**La politique du logement social au risque du client ?
Attributions de logements sociaux, construction sociale des
clients et discriminations ethniques en France et en
Grande-Bretagne**

Valérie Sala Pala

► **To cite this version:**

Valérie Sala Pala. La politique du logement social au risque du client ? Attributions de logements sociaux, construction sociale des clients et discriminations ethniques en France et en Grande-Bretagne. *Politiques et Management public*, 2006, 24 (3), pp.77-92. <halshs-00476640>

HAL Id: halshs-00476640

<https://shs.hal.science/halshs-00476640v1>

Submitted on 26 Apr 2010

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

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



HAL Authorization

15^{ème} Colloque international de la Revue
« POLITIQUES ET MANAGEMENT PUBLIC »

L'ACTION PUBLIQUE AU RISQUE DU CLIENT ?
« CLIENT-CENTRISME » ET CITOYENNETE

TITRE DE LA COMMUNICATION :

La politique du logement social au risque du client ? Attributions de logements sociaux, construction sociale des clients et discriminations ethniques en France et en Grande-Bretagne

Par

Valérie SALA PALA
Centre de recherches sur l'action politique en Europe (CRAPE)
(CNRS / Université de Rennes I – Institut d'études politiques de Rennes)

SESSION 4 : Services publics sociaux : quelle clientèle ?

RESUME :

Le thème de la « satisfaction du client » est devenu depuis les années 1980 l'un des *leitmotifs* de la politique du logement social. Mais le client-centrisme reste-t-il un discours incantatoire ou a-t-il effectivement modifié les pratiques des acteurs de terrain ? Les *street-level bureaucrats* intervenant dans le processus d'attribution des logements sociaux perçoivent-ils l'usager comme un client, un ayant droit, un citoyen, un consommateur ? Quelles sont les conséquences de cette construction sociale du client en termes d'égalité d'accès au logement social ? Ce sont ces questions que nous tentons de soulever ici, à travers une comparaison franco-britannique et en nous focalisant sur une question spécifique, celle des discriminations ethniques. Notre hypothèse principale est que les modes de construction sociale des clients par les acteurs de terrain aboutissent à une distribution inégalitaire des logements sociaux selon les groupes sociaux et notamment selon les groupes ethniques.

Nous commençons par montrer comment le client-centrisme a pénétré les politiques nationales du logement social, et notamment d'attribution, depuis les années 1970-80, dans un contexte plus vaste de remarchandisation du logement social. Nous discutons ensuite les perspectives théoriques permettant d'analyser le processus de construction sociale des clients du logement social et de comprendre pourquoi les conditions de travail des *street-level bureaucrats* conduisent de façon structurelle à une redistribution inégalitaire des ressources publiques, notamment selon des lignes ethniques. Enfin, à partir des études de cas menées à Birmingham et Marseille, nous mettons en évidence les modes locaux de construction des clients et leurs conséquences en termes de discriminations ethniques. Notre conclusion est double : d'une part, les discours et politiques client-centrés développés depuis les années 1980-90 occultent complètement les conditions réelles de travail des *street-level bureaucrats* et la relation effective entre l'administration et ses « clients » ; d'autre part, la lutte contre les inégalités ne peut aboutir que pour autant qu'elle remette directement en cause la structure de l'action de ces acteurs.

La politique du logement social au risque du client ?

Attributions de logements sociaux, construction sociale des clients et discriminations ethniques en France et en Grande-Bretagne

*« Si on a des bons dossiers, des gens qui travaillent, qui n'ont pas beaucoup d'enfants, de nationalité française si possible, on a moins de problèmes. Si on a des familles de Maghrébins avec cinq-six enfants, ou de Comoriens, c'est des fois difficile de savoir combien il y a de personnes, combien d'enfants etc., bon si on peut ne pas les prendre ça arrange aussi. C'est triste à dire mais c'est la réalité. »
(Entretien avec une présidente de commission d'attribution des logements d'un organisme HLM à Marseille, le 10/12/2001.)*

Comment expliquer ces propos, qui entrent en résonance avec bien d'autres entendus chez les acteurs locaux du logement social, alors même que le thème de la « satisfaction du client » est devenu depuis les années 1980 l'un des *leitmotive* de la politique du logement social ? Lors des congrès annuels de l'Union HLM (rebaptisée récemment Union de l'économie sociale pour le logement, UESL), les acteurs ne manquent pas d'évoquer le souci du client. Les organismes HLM se représentent et se comportent de plus en plus comme des entreprises sociales fondées sur une double référence sociale et entrepreneuriale. La figure du « client », liée au modèle du marché, tend à supplanter celle de l'ayant droit, associé à l'idéal-type wébérien de la bureaucratie, à une conception abstraite et impersonnelle de la relation usager-administration (Weber, 1995). Ce client-centrisme se repère notamment au niveau des attributions, lieu central de la redistribution de la ressource en logements sociaux.

Cette dissonance entre les discours « d'en haut » et les mots à travers les acteurs locaux évoquent leur travail pose question : dans quelle mesure le client-centrisme reste-t-il un discours incantatoire ou a-t-il effectivement modifié les pratiques des acteurs de terrain ? En amont, il importe de savoir comment ces acteurs perçoivent l'usager : le voient-ils comme un client, un ayant-droit, un citoyen, un consommateur¹ ? Quelles sont les conséquences de cette construction sociale du client, en particulier en termes d'égalité d'accès au service public, de redistribution « juste » (selon les critères en vigueur dans une société donnée à un moment donné) des ressources en logements sociaux ? Ce sont ces questions que nous souhaitons soulever ici, à travers l'analyse des processus de construction sociale des clients, et en particulier des « mauvais clients », par les acteurs qui font, au quotidien, la politique du logement social. Nous nous appuyons sur les résultats d'une recherche de thèse relative à la construction des frontières ethniques par la politique du logement social en France et en Grande-Bretagne (Sala Pala, 2005) dans le cadre de laquelle nous avons mené une enquête à

¹ Sur ces figures diverses de l'individu dans son rapport à l'administration, on peut se reporter notamment à Dubois (2003, p. 10-12) ; *Sciences de la société* (2002) ; Strobel (1993) ; Warin (dir., 1997).

Birmingham et à Marseille². Nous nous focaliserons ici sur une question spécifique, celle des discriminations ethniques³. Notre hypothèse principale est que les modes de construction sociale des clients par les acteurs de terrain aboutissent à une distribution inégalitaire des logements sociaux selon les groupes ethniques.

La perspective comparative que nous proposons ici permet de réfléchir à la spécificité de l'expérience française en la situant au regard d'une autre expérience nationale, de voir dans quelle mesure la construction sociale des clients par la politique du logement social est influencée par des conditions institutionnelles ou plus structurelles, locales ou nationales, voire internationales. Dans cette optique, le « miroir » britannique paraît particulièrement fécond, pour deux raisons. Premièrement, la politique du logement social britannique est marquée depuis les années 1980 par une évolution « client-centriste » radicale. La comparaison avec la Grande-Bretagne permet donc d'observer les effets d'une évolution vers le client-centrisme plus nette encore qu'en France. Deuxièmement, ce pays est caractérisé par une conception multiculturaliste des relations interethniques, à l'opposé de la conception française républicaine universaliste. De ce point de vue, la comparaison franco-britannique permet d'analyser les conséquences de ces conceptions nationales de l'ethnicité sur la gestion locale des minorités ethniques et sur la production des discriminations ethniques.

Trois étapes guideront notre démonstration. Nous commencerons par montrer comment, depuis les années 1970-80, le client-centrisme a pénétré les politiques nationales du logement social, et notamment d'attribution, en lien avec un mouvement plus vaste de remarkandisation du logement social dans ces deux pays (et plus largement en Europe). Nous discuterons ensuite les perspectives théoriques permettant d'analyser le processus de construction sociale des clients du logement social et de comprendre pourquoi les conditions de travail des *street-level bureaucrats* conduisent de façon structurelle à une redistribution inégalitaire des ressources publiques, notamment selon des lignes ethniques. Enfin, à partir des études de cas menées à Birmingham et Marseille, nous mettrons en évidence les modes locaux de construction des clients et leurs conséquences en termes de production de discriminations ethniques.

Remarkandisation et client-centrisme : les recompositions des politiques du logement social en France et en Grande-Bretagne

Dans les deux pays étudiés, l'émergence de politiques client-centrées, notamment en matière d'attribution des logements sociaux, s'insère dans un contexte de remarkandisation des politiques du logement social.

Remarkandisation des politiques du logement social et émergence d'un client centrisme

² Nous avons mené une centaine d'entretiens auprès des acteurs du logement social dans ces deux villes, durant la période 2000-2005 (la plupart des entretiens ont été menés en 2001 et 2002).

³ Ce choix ne signifie évidemment pas que nous réduisons les inégalités aux inégalités ethniques ou que nous les considérons comme plus importantes que d'autres (notamment celles fondées sur l'appartenance de classe sociale). Il résulte plus prosaïquement du matériau empirique sur lequel nous nous appuyons, issu d'une recherche spécifiquement consacrée à la construction de frontières ethniques par la politique du logement social.

Depuis les années 1970, au-delà des différences nationales, on observe une tendance généralisée à la remarchandisation du logement social en Europe, dans un contexte plus global de transformation des Etats-Providence et de recomposition des rapports entre Etat et marché (Harloe, 1995 ; *Housing Studies*, 1997 ; Sala Pala, 2000). Le logement social est délaissé par des pouvoirs publics plus enclins à favoriser l'accès à la propriété et le secteur locatif privé. Il est de surcroît travaillé par des réformes organisant un retrait relatif des pouvoirs publics : recours accru aux financements privés, remplacement des aides à la pierre par des aides à la personne, ciblage croissant des ressortissants, restructuration des bailleurs sociaux en vue de les autonomiser par rapport au secteur (et aux financements) public(s), jusqu'aux réformes les plus spectaculaires comme la vente des logements sociaux à leurs locataires en Grande-Bretagne. Si un net « tournant néo-libéral » a marqué la politique française du logement social à partir du milieu des années 1970 (Bourdieu et Christin, 1990 ; Coing et Topalov, 1995 ; Jobert, 1997), ce tournant a été plus radical encore en Grande-Bretagne, où les réformes amorcées par M. Thatcher à la fin des années 1970 -et largement poursuivies par le *New Labour* depuis les années 1990- ont réorienté une politique traditionnellement universaliste vers un modèle résiduel (Murie, 1997).

C'est au sein de ces recompositions qu'il faut resituer l'émergence d'un client-centrisme. La prise en compte du client, de ses souhaits, est revendiquée en France depuis les années 1980 par des organismes HLM soucieux de leur bonne gestion et de leur image publique. En Grande-Bretagne, les réformes menées depuis la fin des années 1970 ont été accompagnées d'un discours néo-libéral fustigeant l'incapacité de la « bureaucratie » à répondre aux désirs des clients (*customers*). Elles se sont incarnées en un nouveau mot d'ordre, le « choix »⁴, notion clé du discours (néo-)libéral (Marsh et Mullins, dir., 1998). Elles ont visé à casser le monopole traditionnel des municipalités dans la gestion du logement social, les associations de logement privées étant désormais les seules organisations habilitées à construire de nouveaux logements. Elles ont ainsi encouragé la constitution de quasi-marchés⁵ du logement social.

Client-centrisme et attributions de logements sociaux

Ce client-centrisme s'est très nettement traduit dans les politiques d'attribution. En France, la réglementation centralisée des attributions en vigueur depuis les années 1950 (décret du 27 mars 1954), qui imposait notamment aux bailleurs sociaux la mise en œuvre de systèmes de points visant à prioritariser les candidats selon leur besoin, a été profondément remise en cause à partir du tournant des années 1970-80⁶. D'une part, la politique d'attribution a été en grande partie décentralisée, et simultanément déconcentrée. D'autre part, la « mixité sociale » a émergé comme principe d'attribution à côté de celui de la satisfaction des besoins en logement, ce qui a été légitimé par le souci de prendre en compte les aspirations et modes de vie des clients, leurs préférences en termes de cohabitation. Ces évolutions ont marqué une rupture avec le modèle antérieur (théoriquement) centralisé et impersonnel de politique d'attribution, tandis que les organismes HLM se transformaient progressivement en « entreprises sociales » soucieuses de leur bonne gestion, pour lesquelles

⁴ L'accent mis sur cette thématique transparaît des titres des documents les plus emblématiques de ces réformes, notamment *More choice in the social rented sector* (Department of Environment, 1995) ou encore le Livre vert sur le logement *Quality and choice* (Department of Environment, Transport and the Regions, 2000).

⁵ Sur la mise en place de quasi-marchés au sein des politiques sociales, cf. Legrand et Bartlett (dir., 1993).

⁶ Pour une généalogie de ce tournant des politiques d'attribution, cf. Dourlens et Vidal-Naquet (1986) et Dupuy et Giacobbe (1988). Pour des précisions sur les règles actuelles encadrant les attributions en France, cf. Brouant et Jégouzo (1998). Pour une étude des politiques et pratiques locales d'attribution, cf. Bourgeois (1996).

le « problème des attributions » devenait intimement lié à celui de l'attractivité du patrimoine et des impératifs financiers. Dans ce contexte, les services chargés des attributions au sein des organismes HLM ont fréquemment été rebaptisés « services commerciaux ».

En Grande-Bretagne, l'évolution vers le client-centrisme s'est avérée encore plus radicale, alors même qu'à l'opposé de l'évolution française, un mouvement de recentralisation a fortement effrité, à partir des années 1980, l'autonomie traditionnelle des municipalités⁷. Au nom du « choix » du client, le *Livre vert* de 2000 (Department of Environment, Transport and the Regions, 2000) prône l'abandon des traditionnels systèmes de points fondés sur l'évaluation administrative du besoin en logement (*needs-based*) -désormais qualifiés pas les ministres du *New Labour* de « stalinistes » (*Guardian*, 14 mai 2004)- en faveur de « systèmes de location fondés sur le choix » (*choice-based lettings systems*, CBLS) actuellement expérimentés (ODPM, 2002b). Ces systèmes reposent sur une idée simple : lorsqu'un logement se libère, le bailleur social publie une petite annonce, les candidats intéressés se signalent et le logement est alors « loué » selon le principe du « premier arrivé, premier servi ». Plus globalement, la loi sur le sans-abrisme de 2002 entérine la centralité du choix des clients en exigeant des autorités locales qu'elles prennent en compte les préférences des candidats et abandonnent les traditionnels de points pour des procédures plus flexibles permettant de « concilier le choix et le besoin en logement » (ODPM, 2002a, p. 16). De façon similaire, la Corporation du logement exige des associations de logement qu'elles concilient réponse aux besoins et attention aux choix et préférences des clients (Housing Corporation, 2002).

Dans les deux pays, le souci du client a souvent été un alibi pour justifier des réformes aux objectifs plus complexes et ambigus. Par exemple, l'émergence de la « mixité sociale » comme norme d'attribution en France⁸ ne traduit pas seulement la volonté de prendre en compte les souhaits du client, ni celle, si souvent mise en avant dans les discours politiques, d'écarter la menace d'une ghettoïsation des villes françaises, mais aussi, selon des raisons plus rarement avouées, la nécessité pour les organismes HLM de réduire le taux de vacance dans leur stock et d'assurer la paix sociale dans les quartiers, ou encore la volonté des élus locaux de limiter la visibilité de la présence « immigrée »⁹ sur le territoire communal. En Grande-Bretagne, des réformes présentées sous le signe du client visent tout autant la satisfaction de ce dernier que le retrait des pouvoirs publics de la politique du logement social, la délégitimation du modèle bureaucratique et du secteur public (en particulier des autorités locales), et encore la « bonne performance » -et donc notamment la réduction du nombre de logements vacants- des bailleurs sociaux. Reste que toutes ces réformes sont légitimées par la référence au client. Elles sont également constamment accompagnées d'un discours -pourtant en contradiction avec l'idéal-type wébérien de l'administration- selon lequel le client-centrisme n'est nullement antinomique de l'égalité d'accès au service public.

Il nous faut donc maintenant analyser les politiques et pratiques concrètes d'attribution afin de voir comment elles construisent la figure du client, dans quelle mesure elles font leur *credo* de la satisfaction du client, et quelles sont les conséquences de cette construction

⁷ Les associations de logement sont quant à elles régulées par une *quango*, la Corporation du logement. Sur le droit et les pratiques d'attribution en Grande-Bretagne, cf. Pawson, Mullins et McGrath (2000).

⁸ Notons que la mixité sociale n'est pas définie comme un objectif d'action publique en Grande-Bretagne, où elle est précisément considérée comme antinomique de la liberté individuelle de choisir son quartier de résidence et où les regroupements ethnico-résidentiels sont vus comme l'expression non problématique d'une préférence culturelle.

⁹ On utilise ici les guillemets car le terme désigne les personnes *perçues comme* immigrées, même si elles ne le sont pas juridiquement (les Français issus de parents immigrés notamment).

sociale du client en termes d'égalité d'accès au logement social. Nous commencerons par élaborer un cadrage théorique permettant d'analyser ces enjeux puis nous le mobiliserons pour comparer ces processus à Birmingham et Marseille.

Construction sociale du client et inégalité d'accès au logement social : un cadrage théorique

Selon le modèle idéal-typique de l'administration, la construction sociale de la clientèle d'une politique sociale est la résultante de deux processus simples : tout d'abord, la définition juridique par les instances compétentes de catégories d'ayants droit et/ou de personnes prioritaires ; ensuite, la catégorisation des candidats comme ayants droit ou non, comme prioritaires ou non, par les « agents d'exécution » sur le terrain. Dans les faits, le processus de construction sociale du client est bien plus complexe (Hall, dir., 2003) et conduit à une distribution structurellement inégalitaire des ressources publiques. Deux principales perspectives théoriques peuvent être mobilisées pour éclairer ce processus : la sociologie des *street-level bureaucrats* (SLB) et la sociologie du racisme institutionnel.

Street-level bureaucrats, construction sociale du client et inégalités d'accès au service public

Une analyse très fine a été proposée par M. Lipsky (1980) de l'action des SLB, ces « agents de service public qui interagissent directement avec les citoyens au cours de leur travail, et qui ont une discrétion substantielle dans l'exécution de leur travail » (*ibid.*, p. 3)¹⁰. Cette analyse permet de comprendre comment les conditions de travail de ces acteurs les conduit *structurellement* à différencier au sein de leur « clientèle » et à opérer une redistribution *structurellement* inégalitaire des ressources¹¹. Qu'ils soient travailleurs sociaux, infirmiers ou encore employés d'un organisme HLM, les SLB font l'expérience de conditions de travail analytiquement similaires, en particulier de quatre points de vue (*ibid.*, p. 27-80). Tout d'abord, les ressources qu'ils sont chargés de distribuer sont inadéquates de façon chronique, parce que les besoins sociaux en biens publics tels que prestations sociales, santé ou logement sont *a priori* illimités : la demande est insatiable et tend à croître avec l'offre. On peut par exemple supposer que, même si l'on décuplait le volume de logements sociaux disponibles, la demande sociale resterait supérieure à l'offre¹². Deuxièmement, les objectifs attendus des institutions dans lesquelles ils travaillent tendent à être ambigus, voire

¹⁰ Nous adoptons ici une définition extensive des SLB de façon à y inclure l'ensemble des acteurs « de base » participant directement au processus de construction et de sélection des clients, y compris ceux qui n'interagissent pas directement avec eux. En effet, l'agent qui réceptionne les appels téléphoniques ou encore celui qui enregistre les dossiers sur ordinateur, s'ils ne « rencontrent » pas le client (contrairement par exemple au guichetier ou au travailleur social rendant visite au candidat), n'en jouent pas moins un rôle important dans la construction sociale du client et la fabrication des « petites décisions » que sont les attributions.

¹¹ La référence à la *structure* de l'action des SLB ne doit pas masquer la diversité des contextes *institutionnels* et *politiques* locaux et leurs effets spécifiques sur la construction sociale des clients. Le travail de M. Lipsky doit donc être considéré comme celui d'une construction idéal-typique des SLB permettant d'appréhender des contextes et situations dont on ne doit pas oublier qu'ils sont tous particuliers et différenciés. Autrement dit, des politiques locales ou des spécificités institutionnelles pourront atténuer (ou au contraire renforcer) l'impact inégalitaire de la structure d'action des SLB.

¹² En France, les critères d'éligibilité (à savoir les plafonds de ressources et, en ce qui concerne les étrangers, le caractère régulier du séjour en France) sont tels qu'ils permettent à plus de 50% des résidents de prétendre à un logement social. En Grande-Bretagne, en l'absence de plafonds de ressources, les seules règles d'inéligibilité sont relatives aux conditions de séjour des étrangers, notamment demandeurs d'asile.

contradictoires, en tout état de cause nettement plus complexes que ceux d'une entreprise privée, pour laquelle la recherche du profit constitue l'horizon naturel de l'action. Troisièmement, la performance de l'institution tend à être difficile -si ce n'est impossible- à mesurer, dès lors que les objectifs eux-mêmes sont ambigus, non hiérarchisés et non réductibles à la recherche du profit et de la rentabilité. Enfin, nombre de clients des SLB sont non volontaires (*ibid.*, p. 54-56), ces institutions fournissant en général des services que les clients ne peuvent obtenir ailleurs (services sociaux, police, etc.). Dans le cas où le service public s'avère insatisfaisant, ils ne peuvent donc se retirer du jeu, ni par *exit* ni par *voice* (Hirschman, 1995). Pour cette raison, les enjeux de la satisfaction du client ne sont pas les mêmes que pour une entreprise privée.

Confrontés à ces contraintes d'action, les SLB « se débrouillent » pour produire des réponses optimales face aux situations qu'ils doivent gérer, en faisant usage de leur pouvoir discrétionnaire. Ils développent alors des routines, c'est-à-dire des schémas de réponse comportementaux, et des simplifications, définies comme des schémas mentaux de mise en ordre des données (Lipsky, 1980, p. 225 ; M. Lipsky emprunte ces notions à P. Berger et T. Luckmann, 1976), ces routines et simplifications oscillant entre le formel et l'informel. En ce sens, les SLB sont de véritables *policy-makers* (Sharkansky, 1970) et la structure de leurs routines et simplifications s'avère décisive car c'est elle qui détermine « *who gets what, when and how* » (Lasswell, 1936). Or les conditions de travail des SLB, exposées ci-dessus, sont telles que l'un des enjeux centraux de ces routines et simplifications consiste à rationner les services, rationnement qui peut prendre la forme d'une réduction du niveau du service (par exemple, une restriction des conditions d'éligibilité) mais aussi, et, dans les faits, surtout, d'une distribution différentielle des ressources aux clients, en dépit des principes universalistes (Lipsky, 1980, p. 105-116). Cette différenciation repose sur deux grands ressorts interconnectés. Le premier est la logique d'écramage, selon laquelle les SLB favorisent les clients qui leur semblent les plus susceptibles d'obtenir du succès, la structure des incitations au sein de l'institution récompensant le succès avec les clients plutôt que la prise de risque. Le second est la mobilisation de jugements et stéréotypes ayant trait au caractère normal ou anormal, méritant ou non, du client : la différenciation des clients en fonction de la perception de leur normalité relative permet d'assurer qu'une partie d'entre eux sera considérée comme « déviante » (Becker, 1985) et donc écartée de l'accès à la ressource publique (ou moins bien « servie ») d'une façon considérée comme légitime. Si le processus de différenciation des clients a ainsi sa source dans la structure de travail des SLB, il est soutenu par le racisme et les préjugés prégnants dans la société globale et fondés dans la structure sociale inégalitaire. Pour le dire autrement, quels que soient les préjugés des SLB en tant qu'individus, la structure de leur travail est telle qu'ils ont une réceptivité structurelle aux préjugés et stéréotypes à l'œuvre dans le monde social : « Le besoin de simplification existe, pour ainsi dire, en amont du stéréotype » (Lipsky, 1980, p. 115).

La dimension institutionnelle du racisme

Cette analyse trouve des échos stimulants dans la littérature consacrée au racisme institutionnel (Wieviorka, 1998 ; pour un bilan de cette littérature, Sala Pala, 2005, p. 33-52). Ce concept a émergé aux Etats-Unis dans les années 1960 lorsque les militants du *Black Power* (Carmichael et Hamilton, 1967) ont proposé de distinguer entre racisme individuel et racisme institutionnel, ou encore entre racisme manifeste (*overt*) et racisme caché (*covert*). Il présente l'intérêt de souligner que le racisme ne se limite pas à une idéologie exprimée ou à des actes individuels manifestement racistes, mais qu'il découle du fonctionnement *normal*, aveugle, des institutions, c'est-à-dire des règles, normes, procédures et pratiques mises en

œuvre de façon routinière au sein des institutions. Analyser le racisme suppose dès lors d'étudier la façon dont les institutions élaborent des classifications, des catégories, des cartes mentales permettant aux acteurs d'interpréter les situations qu'ils sont amenés à gérer au quotidien, et de voir en quoi des catégories ethniques s'inscrivent dans cet univers de sens, sont mobilisées (de façon plus ou moins consciente) par les acteurs, et conduisent au développement de pratiques excluant ou infériorisant les groupes ethnicisés, *en dehors même de toute intention raciste*. Par exemple, des objectifs patrimoniaux visant à protéger la valeur et l'attractivité de certains ensembles de logements sociaux peuvent conduire les acteurs des attributions à écarter de ces ensembles de certains groupes ethniques perçus comme une menace sur cette attractivité. Une telle conceptualisation permet de sociologiser le regard sur le racisme, de l'analyser autrement que comme une aberration, un fait irrationnel ou un phénomène lié à des traits psychologiques (le « préjugé ») ou anthropologiques (le « rejet universel » de l'étranger). Le racisme et les discriminations prennent sens dans des univers institutionnels spécifiques eux-mêmes rattachés à des configurations socio-politiques singulières, à des conditions structurelles et culturelles contingentes.

Construction sociale des clients et discriminations ethniques : les attributions de logements sociaux à Birmingham et Marseille

Nous allons maintenant mobiliser ces perspectives théoriques en vue d'analyser la façon dont les acteurs des attributions de logements sociaux en Grande-Bretagne et en France construisent et différencient les clients, produisant une distribution inégalitaire des ressources en logement, à partir d'études de cas menées à Birmingham et Marseille¹³. La comparaison des deux études de cas conduit à constater les similitudes des conditions de travail des SLB *brummies* et marseillais, conditions de travail qui aboutissent à une distribution inégale des ressources en logements sociaux, selon des modalités toutefois différentes selon les contextes nationaux. Nous analyserons d'abord la construction des « clients différents » par les acteurs *brummies* puis celle des « mauvais clients » par les acteurs marseillais.

Des conditions de travail favorisant une distribution inégalitaire des ressources

A Birmingham comme à Marseille, les conditions de travail des institutions gestionnaires de logements sociaux sont typiquement celles identifiées par M. Lipsky (1980) comme structurelles de l'action des SLB. Elles se caractérisent d'abord et avant tout par l'ampleur de la pénurie de ressources, reflétée dans l'allongement de la liste d'attente et de la durée moyenne d'attente d'un logement, alors que la construction neuve se tarit. A cela s'ajoute un trait décisif du stock de logements sociaux : insuffisant en quantité, il est également très disparate en qualité. Cette différenciation qualitative correspond à une différenciation spatiale : la frontière entre l'*inner city* et l'*outer city* de Birmingham, celle qui sépare les « quartiers nord » des « quartiers sud » de Marseille, marquent la séparation entre les espaces valorisés et stigmatisés, et simultanément entre des logements sociaux plus ou moins désirables. Deuxièmement, l'ambiguïté des objectifs des organisations est très forte. D'une part, les objectifs officiels assignés par le centre sont peu clairs ou contradictoires (conflit entre besoin et choix en Grande-Bretagne, entre droit au logement et mixité sociale en

¹³ L'espace de cet article ne nous permet malheureusement pas de décrire dans le détail les contextes locaux ni de citer de nombreux extraits d'entretiens en vue d'étayer notre démonstration. Nous nous permettons ici de renvoyer le lecteur à la thèse sur laquelle se fonde le présent texte, en particulier la troisième partie (Sala Pala, 2005).

France). D'autre part, ils rencontrent en pratique des objectifs organisationnels, en particulier de « bonne gestion », qui incitent les agents à écarter les « groupes à risques » ou à les ségréger dans les espaces indésirables. Troisièmement, les performances sont très difficiles à évaluer, parce que les objectifs sont flous mais aussi parce que les données qui permettraient d'évaluer certaines performances ne peuvent être produites (c'est le cas des données ethniques en France) ou sont produites de façon déficiente (c'est le cas du *monitoring* ethnique des attributions à Birmingham). Enfin, une forte proportion des clients est captive, pour des raisons financières ou à cause des discriminations (ethniques notamment) qu'elle subit sur le marché privé. La politique du logement social doit gérer un « stock » de clients dont les statuts socio-économiques et ethniques sont très différenciés¹⁴.

« C'est leur culture... » ou la construction des clients « différents » à Birmingham

A Birmingham¹⁵, la contradiction non résolue entre objectifs sociaux et managériaux constitue la principale source de racisme institutionnel. Si officiellement la politique d'attribution doit être guidée par le souci de répondre aux besoins en logement tout en respectant les choix¹⁶ des clients, la stratégie officieuse, beaucoup plus complexe, intègre deux autres éléments : l'objectif de réduction de la vacance et celui de prévention des conflits de voisinage. La coexistence de ces objectifs conduit à une recatégorisation des candidats, non plus selon le seul « besoin en logement » ou les seules préférences résidentielles, mais selon des catégories plus informelles. C'est là qu'entrent en jeu des catégories de « race » et de classe, mobilisées par les acteurs des attributions, de façon plus ou moins consciente, comme des indices permettant d'évaluer le candidat et l'adéquation entre un certain logement et un certain candidat (Henderson et Karn, 1987).

Quelle est la place des stéréotypes ethniques dans les simplifications mobilisées par les SLB ? Au cours de nos entretiens, nous avons entendu peu de stéréotypes ouvertement négatifs. En revanche, les acteurs *brummies* mobilisent constamment des simplifications fondées sur l'idée d'une « différence culturelle » tenue pour légitime, mais surtout essentialisée, dont M. Barker a montré qu'elle renvoyait à bien des égards, dans le contexte britannique, à une forme euphémisée de racisme (Barker, 1981). Ainsi l'un des principaux vecteurs d'inégalité ethnique tient dans un stéréotype largement partagé selon lequel les minorités ethniques (les plus nombreuses à Birmingham étant celles d'origine pakistanaise, indienne et antillaise) préféreraient vivre dans les logements de l'*inner city* (par désir de regroupement communautaire, pour être à proximité des lieux de culte et commerces minoritaires, etc.). Ce stéréotype est d'autant plus prégnant qu'il s'articule étroitement aux intérêts des SLB puisqu'il sert leurs objectifs de réduction de la vacance. En effet, à partir du moment où les minorités ethniques sont présumées, au nom de leurs « besoins spécifiques », préférer vivre dans l'*inner city*, les stratégies consistant à les ségréger dans ces quartiers permettent en apparence de réconcilier des objectifs pluriels : satisfaire les besoins en

¹⁴ C'est moins le cas en Grande-Bretagne du fait de la stigmatisation extrême subie par le logement social depuis les années 1980, qui en fait un logement repoussoir pour ceux auxquels s'offre une alternative.

¹⁵ L'enquête a porté sur le service municipal du logement et plusieurs associations de logement. Ici, nous développons principalement le cas de la municipalité (principal bailleur social, détenant 80 000 logements sociaux, contre 40 000 pour la quarantaine d'associations de logement oeuvrant sur le territoire communal) mais les principaux mécanismes de racisme institutionnel décelés dans le service municipal du logement ont également été observés au niveau des associations de logement.

¹⁶ Pour l'heure, la politique d'attribution de la municipalité repose sur un système de bandes (plus flexible que les systèmes de points), tandis qu'un système d'attribution fondé sur le choix est actuellement expérimenté sur certains quartiers de l'*inner city*. Nombre d'associations de logement ont également remplacé leurs systèmes de points par des systèmes plus flexibles de prioritarisation des candidats.

logement, tenir compte des « préférences » individuelles, mais aussi et surtout réduire la vacance en attribuant systématiquement les logements les plus dégradés aux ménages les plus captifs, à savoir les minorités ethniques. Ces stéréotypes perdurent alors même que la municipalité elle-même a produit en 1998 un rapport attestant le désir d'une forte proportion de minorités ethniques, en particulier les jeunes ménages, de vivre hors de l'*inner city* (*Birmingham City Council Housing Department*, 1998), ce qui illustre bien le processus de filtrage par les SLB des seules informations validant leurs pratiques (Lipsky, 1980, p. 115). Ainsi, si la politique antiraciste¹⁷ menée par la municipalité depuis les années 1980 semble avoir permis l'élimination des stéréotypes les plus négatifs (ou en tout cas de leur expression), de nouvelles simplifications ont été élaborées, puisant dans le registre plus légitime mais également essentialisant de la « différence culturelle », et trouvant paradoxalement dans une politique antiraciste dominée par la référence multiculturelle un nouveau mode de légitimation de la ségrégation et de la discrimination des minorités ethniques, ce qui nourrit les critiques à l'égard de cet antiracisme « différentialiste » (Gilroy, 1991).

« Ils sont inadaptés... » ou la construction des « mauvais clients » à Marseille

A Marseille, une similitude forte avec Birmingham tient dans le conflit d'objectifs auxquels sont soumis les organismes HLM¹⁸, qui jonglent constamment entre leur mission sociale (accueil des plus démunis et mixité sociale) et leurs contraintes de gestion (maintenir une situation financière saine, récupérer les loyers, réduire la vacance, éviter les conflits de voisinage). Comme en Grande-Bretagne, les pratiques d'attribution sont orientées par un objectif de « gestion du risque », qu'il soit financier, politique ou sociologique (GELD, 2001 ; Simon, 2003). Or le cadrage normatif des critères d'attribution, très souple et mal contrôlé par les pouvoirs publics, laisse aux acteurs des attributions une importante marge discrétionnaire pour attribuer les logements : les SLB font ainsi constamment référence à la gestion « fine », « au cas par cas », des attributions. Faire une attribution « fine », c'est d'abord savoir faire la différence entre un « bon » et un « mauvais » candidat ; c'est ensuite savoir mettre le « bon » candidat au « bon » endroit, c'est-à-dire « gérer les équilibres territoriaux », ne pas dépasser le « seuil de tolérance »¹⁹, notion à travers laquelle les acteurs du terrain se réapproprient la catégorie juridique indéfinie de « mixité sociale » et en font un instrument pour justifier la priorité donnée aux ménages de classe moyenne dans des quartiers « trop populaires » (mais jamais, à l'inverse, pour accueillir des personnes en difficulté dans les « beaux quartiers » de logements sociaux). Autant de catégories qui n'existent pas dans la loi et les règlements mais seulement dans les pratiques des SLB, et qui déterminent, au bout du compte, les chances d'un candidat d'obtenir un logement et plus encore d'obtenir un « bon » logement dans un « bon » quartier.

Dans la définition de la frontière entre « bons » et « mauvais » candidats, entre « équilibre » et « déséquilibre », interviennent un ensemble de simplifications liées à une évaluation subjective du caractère normal ou déviant, adapté ou inadapté, « sûr » ou « à risque », des candidats, mais aussi de l'adéquation entre certains logements et certains candidats. Le « bon candidat » est le candidat « standard », conforme à la norme sociale,

¹⁷ Cette politique se déroule autour de diverses mesures : recrutement de minorités ethniques, sensibilisation des employés au racisme, *monitoring* ethnique des attributions, lutte contre le « harcèlement racial » des locataires « blancs », satisfaction des « besoins spécifiques » des minorités ethniques.

¹⁸ Là encore, nous avons enquêté sur plusieurs organismes à statuts divers, publics ou privés, où nous avons observé des processus discriminatoires globalement similaires.

¹⁹ Sur la notion faussement scientifique de « seuil de tolérance » et ses présupposés, cf. de Rudder (1991).

capable d'habiter et de voisiner « en bon père de famille ». Le « mauvais candidat »²⁰, non conforme à cette norme, sera soit écarté de l'accès au logement social, soit dirigé vers les logements ou les quartiers les moins désirables, dont un « bon » client ne voudrait pas. Les fameuses « stratégies de remplissage » permettent ainsi de faire d'une pierre deux coups : remplir les obligations légales en logeant des ménages en difficultés sociale ou financière, mais aussi -et surtout- remplir des logements vacants avec les clients les plus captifs. Si les cartes mentales mobilisées par les acteurs afin d'identifier les « groupes à risques » font intervenir des indices de toutes sortes, les stéréotypes ethniques jouent un rôle central à la fois dans la construction de la frontière entre « bons » et « mauvais » clients et dans la définition des « équilibres » territoriaux. Tout d'abord, certains groupes « immigrés » sont considérés comme de « mauvais clients », culturellement inadaptés, à l'image des Comoriens présumés incapables d'habiter le logement sans le dégrader ou des Gitans réputés sales, bruyants et « impossibles » pour le voisinage. Ces stéréotypes ont une coloration nettement plus négative qu'à Birmingham, se déroulant autour du registre d'une inadaptation culturelle problématique et indépassable plutôt que d'une différence culturelle légitime. Ensuite, des représentations liées à l'idée d'une « incompatibilité des cultures » viennent légitimer des pratiques liées à la gestion des « équilibres » (eux-mêmes étant définis en des termes en grande partie ethniques), et en particulier deux types de pratiques. D'une part, des limites sont fixées à l'accueil de certains groupes ethniques sur les ensembles ou cages d'escalier, au nom du respect d'un supposé « seuil de tolérance ». D'autre part, est organisée la concentration de certains groupes ethniques sur certains territoires, afin d'éviter de disséminer des populations labellisées « à risques » dans l'ensemble du parc et d'éviter la co-présence de cultures présumées inconciliables. A rebours du mythe de l'indifférenciation républicaine, la prise en compte de l'origine ethnique est ainsi perçue non seulement comme légitime mais aussi nécessaire pour gérer des situations qui semblent défier tout traitement purement bureaucratique, impersonnel et abstrait.

La comparaison des attributions de logements sociaux à Marseille et Birmingham permet finalement de voir comment la structure de l'action des SLB dans ces deux villes conduit à la production d'inégalités dans la distribution des ressources en logements sociaux. Si les conditions favorisant cette distribution inégalitaire sont similaires dans les deux cas, en revanche le contenu des routines et simplifications développées par les acteurs est nettement contrasté. Alors qu'à Birmingham les SLB mobilisent le registre d'une « différence culturelle » présentée comme positive, les stéréotypes ethniques mobilisés par les acteurs marseillais s'ancrent dans les registres plus négatifs de l'inadaptation culturelle et de l'impossible cohabitation des cultures. Tout en répondant à un même type d'impératif institutionnel, les catégories de la pratique s'insèrent dans un contexte culturel plus vaste qui fonctionne comme un ensemble de contraintes et de ressources pour l'orientation et la légitimation des pratiques (Lamont, 2002). La reconnaissance officielle de la légitimité de la différence culturelle dans une société britannique qui se représente comme multiculturelle (Solomos, 1991) conduit les SLB à mobiliser ce registre, tandis qu'en France l'idéologie républicaine de l'intégration, en mettant l'accent sur la bonne volonté intégratrice du pays d'accueil, nourrit paradoxalement des représentations négatives de l'« immigré », rendu seul responsable d'une « différence » que les institutions contribuent pourtant elles-mêmes à construire (Sayad, 1999). Dans les deux cas, au-delà de ces différences, l'essentialisation de la culture vient légitimer des pratiques discriminatoires et ségréguatives, serait-ce au nom de l'intérêt du « client ».

²⁰ Sur la construction des « mauvais candidats » des politiques sociales, cf. aussi Juhila (2003).

Conclusion

L'étude de la construction sociale des clients par les acteurs chargés des attributions de logements sociaux à Birmingham et à Marseille nous a permis d'analyser la façon dont les conditions de l'action des SLB les conduisent structurellement à différencier leurs clients. Afin de « s'en sortir » face à des situations complexes, les SLB différencient leurs clients en mobilisant des stéréotypes et grilles de lectures, notamment ethniques, en vigueur dans le monde social. La nécessité institutionnelle de différencier pour rationner conduit ainsi à la mobilisation d'un répertoire d'arguments fondé sur la notion de différence culturelle à Birmingham, dans le contexte d'une Grande-Bretagne qui se veut multiculturaliste, et sur celle de distance et d'inadaptation culturelle à Marseille, dans le cadre d'une société française se définissant comme universaliste. Dans les deux cas, la construction sociale des clients par les SLB aboutit à la production de discriminations ethniques. Comme l'énonce M. Lipsky en forme de boutade (1980, p. 111), aux antipodes du mythe de l'administration légal-rationnelle, il semble finalement plus pertinent de faire l'hypothèse d'une distribution inégalitaire des ressources par les SLB et de se demander pourquoi, sous certaines conditions, cette distribution n'est pas inégalitaire, que le contraire.

Ces constats conduisent au final à soulever deux questions. Ils incitent tout d'abord à questionner le client-centrisme des récentes réformes du logement social. Les discours et politiques client-centrés développés depuis les années 1980-90 occultent complètement les conditions réelles de travail des SLB, leurs contraintes, et la relation effective entre l'administration et le « client ». La structure du travail des SLB est telle que le client d'un service public ne peut pas être un client « comme les autres » (autrement dit, comme le client d'une entreprise classique), en particulier s'il est captif²¹. En outre, ces réformes client-centrées paraissent liées à des politiques de remarketisation du logement social (qu'elles ont d'ailleurs en partie pour fonction de légitimer) qui aboutissent à renforcer les injonctions à la bonne gestion pesant sur les gestionnaires de logements sociaux, au risque de contribuer à cristalliser encore davantage les conflits entre objectifs sociaux et managériaux dont on a vu qu'ils formaient l'une des principales sources du racisme institutionnel.

Ces résultats invitent également, pour finir, à réfléchir aux conditions de possibilité d'une application effective du principe d'égalité d'accès au logement social. Les conclusions tirées ci-dessus n'impliquent nullement qu'une distribution égalitaire des ressources soit impossible ; elles signifient simplement que la lutte contre les inégalités ne peut aboutir que pour autant qu'elle remette directement en cause la structure même de l'action des SLB. De ce point de vue, on peut tirer plusieurs conclusions des expériences de Birmingham et Marseille. A Birmingham, on peut constater les limites d'une politique antiraciste qui a développé un arsenal de mesures tout en laissant intact le conflit d'objectifs (sociaux et managériaux) dans lequel est profondément enraciné le système discriminatoire. A Marseille, la politique d'égalité universaliste prend les traits d'une proclamation de deux principes d'action publique, le droit au logement et la mixité sociale, dont la juxtaposition sans hiérarchisation agit paradoxalement comme un puissant vecteur de racisme institutionnel, et cela d'autant plus que la mixité sociale, définie nulle part, peut faire l'objet de réinterprétations plurielles par les acteurs locaux et alimenter ainsi les processus discriminatoires et ségrégatifs.

²¹ On notera que selon M. Lipsky (1980, p. 101), les pratiques tendant à négliger le client sont fonctionnelles pour l'organisation car elles lui permettent de rationner les ressources ; il en conclut que des politiques client-centrées seraient irréalistes et dysfonctionnelles pour la plupart de ces administrations.

Bibliographie

BARKER M. (1981), *The New Racism*, Junction Books, Londres.

BECKER H. S. (1985), *Outsiders. Etudes de sociologie de la déviance*, Métailié, Paris.

BERGER P. et LUCKMANN T. (1976), *The Politics of Everyday Life*, Doubleday, Garden City, New York.

Birmingham City Council Housing Department (1998), *BME communities' access to outer city housing*, Birmingham City Council.

BOURDIEU P. et CHRISTIN R. (1990), « La construction du marché. Le champ administratif et la production de la « politique du logement », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 81/82, mars, p. 65-85.

BOURGEOIS C. (1996), *L'Attribution des logements sociaux. Politique publique et jeu des acteurs locaux*, L'Harmattan, Paris.

BROUANT J.-P. et JEGOUZO Y. (1998), *La Territorialisation des politiques et du droit de l'habitat social*, La Documentation française, Paris.

CARMICHAEL S. et HAMILTON C. V. (1967), *Black power : the politics of liberation in America*, Vintage Books, New York.

COING H. et TOPALOV C. (1995), « Crise, urgence et mémoire : où sont les vraies ruptures ? », in Ascher F. (dir.), *Le Logement en questions*, Ed. de l'Aube, Paris, p. 261-289.

Department of Environment (1995), *More choice in the social rented sector : consultation paper*, HMSO, Londres.

Department of Environment, Transport and the Regions (2000), *Quality and choice. Housing green paper*, HMSO, Londres.

DOURLENS C. et VIDAL-NAQUET P. (1986), *L'Attribution des logements sociaux dans le champ de l'expérimentation*, CERPE, Aix-en-Provence.

DUBOIS V. (2003), *La Vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Economica, Paris.

DUPUY S. et GIACCOBE N. (1988), *Le Jardin secret des attributions*, MEDINA pour le Ministère de l'équipement, multigr., Paris.

GELD (2001), *Les Discriminations raciales et ethniques dans l'accès au logement social*, GELD, Paris.

GILROY P. (1991), « La fin de l'antiracisme », *Les Temps modernes*, vol. 46, n° 540-541, juillet-août, p. 166-189.

HALL C. (dir.) (2003), *Constructing clienthood in social work and human services : interactions, identities and practices*, Jessica Kingsley Publishers.

HARLOE M. (1995), *The People's home ? Social rented housing in Europe and America*, Blackwell, Oxford.

HENDERSON J. et KARN V. (1987), *Race, class and state housing : inequality and the allocation of public housing in Britain*, Gower, Aldershot.

HIRSCHMAN A. O. (1995 [1970]), *Défection et prise de parole*, Fayard, Paris.

Housing Corporation (2002), *Regulatory code and guidance*, Housing Corporation, Londres.

Housing studies (1997), « Special issue : social rented housing : recent changes in Western Europe », vol. 12, n°4, octobre.

JOBERT B. (1997), « Les habitats neufs de l'Etat central, in Benguigui F. (dir.), *La Politique du logement à l'épreuve de la précarité. Regards croisés chercheurs-acteurs*, Groupe d'Etudes Urbaines, Plan Construction et Architecture, Paris.

JUHILA K. (2003), "Creating a 'bad client'. Disalignment of institutional identities in social work interaction", in HALL C. (dir.), *Constructing clienthood in social work and human services : interactions, identities and practices*, Jessica Kingsley Publishers, p. 83-95.

LAMONT M. (2002), *La Dignité des travailleurs*, PFNSP, Paris.

LASSWELL H. (1936), *Who gets what, when, how?*, McGraw Hill, New York.

LE GRAND J. et BARTLETT W. (dir.) (1993), *Quasi markets and social policy*, Macmillan, Basingstoke.

LIPSKY M. (1980), *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*, Sage, New York.

MARSH A. et MULLINS D. (dir.) (1998), *Housing and public policy : citizenship, choice and control*, Open University Press, Buckingham.

MURIE A. (1997), « The social rented sector, housing and the welfare state in the UK », *Housing Studies*, vol. 12, n° 4, octobre, p. 437-461.

ODPM (2002a), *Code of guidance on the allocation of accommodation*, ODPM, Londres.

ODPM (2002b), 'How to choose choice'. *Lessons from the first year of the ODPM's CBLs Pilot schemes. A guide for social landlords*, ODPM, Londres.

PAWSON H., MULLINS D. et MCGRATH S. (2000), *Allocating social housing. Law and practice in the management of social housing*, Lemos and Crane, Londres.

RUDDER (de) V. (1991), « 'Seuil de tolérance' et cohabitation pluriethnique », in TAGUIEFF P.-A. (dir.), *Face au racisme*, La Découverte, Paris, p. 154-166.

SALA PALA V. (2005), *Politique du logement social et construction des frontières ethniques. Une comparaison franco-britannique*, thèse de doctorat de science politique, Université de Rennes 1.

SALA PALA V. (2000), « Europe : le logement social saisi par le marché », *Pouvoirs locaux*, II, n° 45, juin, p. 48-53.

SAYAD A. (1999), *La Double Absence : des illusions de l'émigré aux souffrances de l'immigré*, Seuil, Paris.

Sciences de la société (2002), « Les figures sociales du client », n° 56.

SHARKANSKY I. (1970), *The Routines of politics*, Van Nostrand, New York.

SIMON P. (2003), « Le logement social en France et la gestion des 'populations à risques' », *Hommes et migrations*, n° 1246, novembre-décembre, p. 76-91.

SOLOMOS J. (1991), « Les formes contemporaines de l'idéologie raciale dans la société britannique », *Les Temps modernes*, vol. 46, n° 540-541, juillet-août, p. 65-82.

STROBEL P. (1993), « L'utilisateur, le client et le citoyen : quels rôles dans la modernisation du service public ? », *Recherches et prévisions*, 32, p. 31-44.

WARIN P. (dir.) (1997), *Quelle modernisation des services publics ? Les usagers au cœur des réformes*, La Découverte, Paris.

WEBER, M. (1995), *Economie et société*, Plon, Paris (2 vol.).

WIEVIORKA M. (1998), « La production institutionnelle du racisme », *Hommes et migrations*, n° 1211, janvier-février, p. 5-15.