

La managérialisation des HLM : vers davantage de discriminations ?

Marine Bourgeois

Dossier : « Administrer le logement social »

Depuis le milieu des années 1990, les réformes managériales des organismes HLM (indicateurs de performance, obligation de résultats, polyvalence des tâches) transforment les pratiques professionnelles et redéfinissent les modalités d'attribution des logements sociaux, au prix d'une ségrégation et de discriminations renforcées.

L'attribution des logements sociaux fait l'objet d'un imposant arsenal juridique et réglementaire, qui se structure autour de deux catégories d'action publique concurrentes et non hiérarchisées, la mixité sociale et le droit au logement (Houard 2009). Face à ces ambiguïtés normatives, les organismes HLM¹ et leurs partenaires institutionnels (collectivités territoriales, État local, Action Logement²) définissent les priorités du logement social : ils gèrent les flux d'entrée, qualifient et catégorisent les dossiers, trient et sélectionnent les ménages, afin de placer le « bon³ » candidat au « bon » endroit (Sala Pala 2013 ; Bourgeois 2013). L'absence de définition du principe de mixité, conjuguée à l'incapacité des autorités locales à élaborer des normes d'attribution et à s'imposer auprès des bailleurs sociaux, participent à la construction de stratégies de peuplement.

Si les recherches sur les attributions de logements sont déjà fort nombreuses, elles se sont jusqu'ici surtout focalisées sur les usages informels du principe de mixité sociale et leurs effets en termes de discrimination et de ségrégation (Tanter et Toubon 1999 ; Kirszbaum 1999 ; Tissot 2005 ; Bonnal, Boumahdi et Favard 2013). Elles ont porté sur des systèmes d'acteurs locaux (Bourgeois 1996), mais ont négligé le plus souvent l'étude des pratiques professionnelles. Les salariés du logement social jouent pourtant un rôle central dans les processus d'attribution : ils évaluent les situations pour distinguer ceux qui sont dignes d'être logés de ceux qui ne le sont pas ; ils se servent de caractéristiques visibles, comme la couleur de peau ou la consonance patronymique, pour inférer des caractéristiques non observables, mais pertinentes pour eux, sur les modes de vie et les façons d'habiter (Sala Pala 2013). Combinant analyse des politiques publiques et sociologie du travail, cet article repose sur une enquête ethnographique réalisée entre février 2011 et mars 2015 dans six organismes HLM – trois offices publics (OPH) et trois entreprises sociales pour l'habitat (ESH)⁴ – implantés dans trois villes françaises, rebaptisées Grandeville, Miville et Petiteville. Fondée sur des

¹ Abréviation d'Habitation à loyer modéré.

² Action Logement correspond à la Participation des employeurs à l'effort de construction (PEEC) instituée en 1953 pour les entreprises du secteur privé non agricole. À l'origine, celles-ci devaient consacrer 1 % de leur masse salariale au financement de la résidence principale des salariés. Après des baisses successives, ce taux est fixé depuis 1992 à 0,45 %.

³ Les termes utilisés par les enquêtés sont placés entre guillemets dans le corps du texte.

⁴ Les offices publics sont des organismes rattachés à une collectivité territoriale, alors que les entreprises sociales pour l'habitat sont des sociétés de droit privé avec une mission de service public.

entretiens semi-directifs et des observations, l'enquête a consisté à observer le fonctionnement concret de la chaîne d'attribution, depuis le dépôt de la demande de logement jusqu'à son passage en commission d'attribution (Bourgeois 2017). Elle met en lumière trois effets des transformations managériales du travail d'attribution : le durcissement de l'encadrement des agents de terrain, la sensibilité accrue de ces derniers aux enjeux de peuplement et le renforcement des discriminations dans l'accès au parc social.

Réformes managériales, catégorisations des demandeurs et prévention des risques

Les bailleurs sociaux n'ont pas échappé à la « modernisation » des administrations publiques, qui s'est déployée à partir des années 1980 (Avril, Cartier et Siblot 2005 ; Bezes 2009). Les réformes managériales y prennent des formes plurielles. Tout d'abord, les modes de recrutement et de formation des agents ont évolué vers une approche plus commerciale du métier. Parmi l'ensemble de nos enquêtés, les nouvelles recrues sont en moyenne plus diplômées que leurs aînés : la totalité des moins de 30 ans a fait des études supérieures (BTS, licence et master), contre 76 % des 30-45 ans et 6 % des 45-60 ans (figure 1). Elles sont aussi plus souvent spécialistes de l'immobilier : 77 % des moins de 30 ans ont suivi une formation dans les domaines de l'immobilier, de la vente et du commerce, contre 54 % seulement des 30-45 ans et aucun parmi les 45-60 ans (figure 2). Dotés d'un BEP ou d'un CAP, les agents les plus expérimentés sont, au contraire, majoritairement entrés dans le logement social par hasard.

Figure 1. Le niveau de diplôme des agents par âge et par type de bailleur

	Moins de 30 ans	30-45 ans	45-60 ans	OPH	ESH
BEP-CAP	0 %	6 %	53 %	18 %	17 %
BAC	0 %	15 %	12 %	3 %	20 %
Études supérieures	92 %	76 %	6 %	67 %	53 %
NSP	8 %	3 %	29 %	12 %	10 %
Total	100 % (n=13)	100 % (n=33)	100 % (n=17)	100 % (n=33)	100 % (n=30)

Figure 2. La formation initiale des agents par âge et par type de bailleur

	Moins de 30 ans	30-45 ans	45-60 ans	OPH	ESH
Immobilier	31 %	27 %	0 %	17 %	24 %
Administration	8 %	3 %	35 %	20 %	6 %
Commerce et vente	46 %	27 %	0 %	23 %	24 %
Social	8 %	6 %	0 %	3 %	6 %
Comptabilité	0 %	12 %	18 %	10 %	12 %
Droit	0 %	3 %	0 %	3 %	0 %
Sans	0 %	6 %	0 %	3 %	12 %
Autres	0 %	12 %	18 %	17 %	3 %
NSP	8 %	3 %	18 %	3 %	12 %
Total	100 % (n=13)	100 % (n=33)	100 % (n=17)	100 % (n=33)	100 % (n=30)

Source : Bourgeois 2017, p. 414.

Les salariés du logement social adoptent trois registres d'action principaux⁵. Le registre administratif, tout d'abord, qui se caractérise par un souci des procédures et un respect des règles :

⁵ Ces trois registres sont rarement observés tels quels chez un agent. Ce sont des constructions théoriques, des idéaux-types, ayant pour but de grossir les traits et de clarifier les enjeux.

les agents privilégient le contrôle et la vérification des pièces administratives au contact avec les publics. Le registre social, ensuite, qui repose sur une valorisation de la dimension d'assistance de l'activité : les agents se montrent à l'écoute du client, font preuve d'empathie pendant les entretiens et mettent en avant leur « fibre sociale ». Le registre commercial, enfin, qui fait écho à la figure de l'agent immobilier : les professionnels du logement social privilégient alors la commercialisation des logements et la recherche d'efficacité à tout autre objectif. L'enquête pointe des affinités entre ces registres d'action et les trajectoires des agents. Les plus anciens sont, en effet, surreprésentés à proximité du pôle administratif. La génération intermédiaire recourt massivement à la figure du travailleur social, tandis que les jeunes recrues adoptent majoritairement le style commercial. Les évolutions des formations⁶ et des modalités de recrutement contribuent, par ailleurs, au glissement progressif des registres d'action des pôles administratif et social vers le pôle commercial, dans les OPH comme dans les ESH.

Les techniques de marketing et de publicité se sont, en outre, largement diffusées au sein des bailleurs. Des agences territoriales ont été créées pour renforcer la proximité avec les usagers. Des objectifs de résultats et des primes individuelles de performance ont été introduits pour optimiser le traitement des dossiers. Le suivi et l'évaluation des activités s'appuient désormais sur de nombreux indicateurs et tableaux de bord, qui concernent la gestion de la vacance (nombre de propositions faites, nombre de visites réalisées, nombre de dossiers passés en commission d'attribution, nombre d'entrants), les impayés de loyers (nombre de visites à domicile, nombre de clients reçus à l'agence) et, plus rarement, les troubles de voisinage.

À des fins de rationalisation, l'organisation du travail d'attribution a également été modifiée dans le sens d'une plus grande polyvalence des tâches. Les chargés d'attribution ne se contentent plus de trier et de sélectionner les demandes, mais partagent leur temps entre la réalisation d'états des lieux, de visites de logement et de contrôles-propreté dans les parties communes⁷. Ils s'occupent de la gestion du précontentieux⁸ et des premiers troubles de voisinage. Cette diversification des missions de l'agent HLM répond à une volonté d'amélioration de la « qualité du service rendu⁹ ». Pour les équipes de direction, la polyvalence constitue aussi un moyen de « responsabiliser » les agents de terrain, en les mettant en situation de devoir gérer les conséquences de leurs choix. « Ils font d'autant plus attention qu'après ils vont gérer l'impayé s'il y a des impayés de loyers, les troubles s'il y a des troubles de voisinage », explique un cadre de l'ESH de Petiteville¹⁰. « On se retrouve juge et partie », confirme une salariée de l'OPH de Grandeville¹¹.

Combinée à la politique du chiffre, cette nouvelle division du travail impose aux salariés de répondre à l'injonction hiérarchique de « louer au plus vite », tout en limitant les risques locatifs (troubles de voisinage, impayés de loyer). Au sein de l'OPH de Petiteville, un tableau recense ainsi, pour chaque « fauteur de troubles » enregistré, le nom du chargé de clientèle à l'origine de l'attribution (figure 3). Des statistiques individuelles sont ensuite produites, qui conditionnent l'octroi de primes annuelles : 5 euros brut supplémentaires au salaire – équivalent à 1 150 euros net – sont versés à chaque signature de bail. « Nous, notre métier, c'est gestionnaire de risques », résume un cadre¹².

⁶ Les nouvelles formations de type BTS professions immobilières ou licence gestion du logement social se sont considérablement développées depuis le début des années 2000, avec le soutien des organismes HLM. Elles sont aujourd'hui un prérequis pour le recrutement des agents HLM. L'analyse de contenus des plaquettes pédagogiques de ces formations montre qu'elles valorisent très largement la dimension commerciale du métier.

⁷ Les contrôles-propreté consistent à vérifier que l'entretien ménager du patrimoine est correctement réalisé.

⁸ Le précontentieux correspond à la gestion des trois premiers mois d'impayés de loyer. Au-delà de ces trois mois, les dossiers sont transmis au service contentieux.

⁹ Ce principe a été introduit par la loi relative à la solidarité et au renouvellement urbains du 13 décembre 2000.

¹⁰ Entretien avec Laurent, responsable d'agence, ESH de Petiteville, 2014.

¹¹ Entretien avec Florence, commerciale, ESH de Grandeville, 2011.

¹² Entretien avec Thomas, directeur général de l'ESH de Grandeville, 2011.

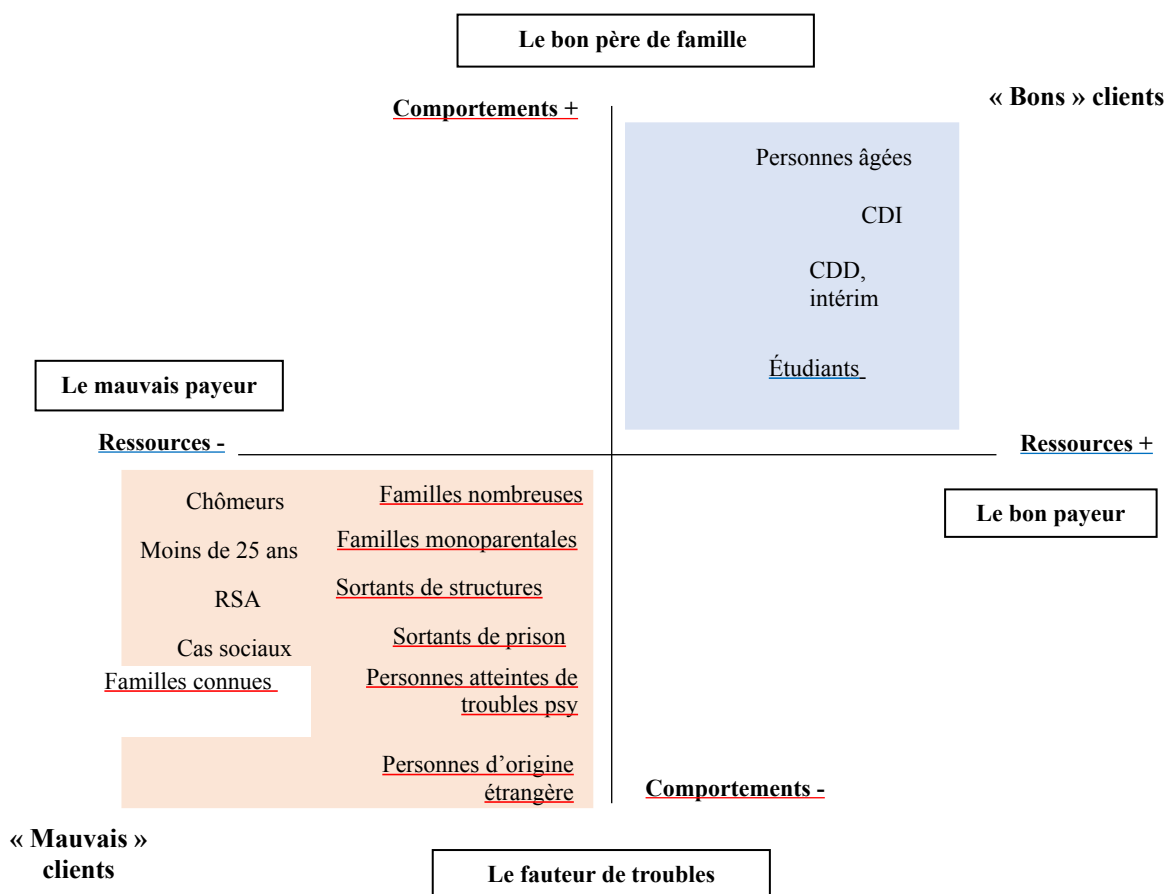
Figure 3. La gestion des troubles de voisinage, OPH de Petiteville

NOTES.TABLX/Perurbataux2013					
TROUBLES EN LOGEMENT des locataires entrés en 2013					
Miss à jour le 07/10/2013					
Nom - Prénom	Adresse	Agence	Chargée de Clientèle	Date d'entrée du locataire	Date traitement dossier
				18/07/2013	en 2013
				20/08/2013	

Source : OPH de Petiteville (Bourgeois 2017, p. 310).

Cette position de gestionnaire de risques a deux implications majeures pour les chargés d’attribution. D’une part, elle les conduit à formuler des jugements sur les demandeurs de logement du point de vue des risques qu’ils représentent pour le bailleur. Réalisé à partir des informations contenues dans les dossiers et des indices recueillis lors des entretiens en face-à-face, le travail de catégorisation des ménages se structure autour de deux axes principaux – les ressources et les comportements – qui font émerger quatre figures de clients : le « fauteur de troubles » *versus* le « bon père de famille », le « mauvais payeur » *versus* le « bon payeur » (figure 4). Elle dessine ainsi un continuum de risques.

Figure 4. La construction sociale du « bon » et du « mauvais » locataire



Cette figure a été construite à partir des catégories utilisées par les agents rencontrés lors de l’enquête pour désigner les clients (en entretiens et lors des observations au guichet). Certaines catégories sont soulignées en bleu, d’autres en rouge, en fonction de la dimension – ressources ou comportements – qui prime dans la catégorisation du groupe. D’autres ne sont pas soulignées : elles correspondent aux situations dont la qualification mêle des considérations en termes de ressources et de comportements (Bourgeois 2017, p. 475).

En fonction de ces catégories, les agents développent des stratégies de peuplement pour « rééquilibrer » l’occupation sociale des résidences : il peut s’agir de ne pas dépasser certains seuils,

de préserver ou de sacrifier des adresses, de regrouper ou au contraire de disperser des populations. Pour la majorité des agents, la maîtrise du peuplement représente un « impératif professionnel » qui rend plus « sélectif¹³ ». À l'inverse, « faire du remplissage » consiste à « mettre n'importe qui, n'importe où¹⁴ » : c'est prendre le risque d'accroître les dégradations dans les immeubles, de faire fuir les « bons » locataires et de freiner la commercialisation des logements. Tirillés entre des objectifs contradictoires de lutte contre la vacance et de gestion du peuplement, les agents HLM se trouvent donc face à un dilemme. D'un côté, ils doivent relouer les logements le plus rapidement possible au risque de dégrader le peuplement du parc social. De l'autre, ils cherchent à maintenir les « équilibres de peuplement » au prix d'une vacance élevée. Cette tension s'est accentuée au gré des réformes managériales et dépasse aujourd'hui le clivage entre OPH et ESH, pour concerner l'ensemble des agents HLM, qu'ils perçoivent leur activité comme un travail commercial, social ou administratif.

Les stratégies de peuplement comme modalités de gestion du risque

À un autre niveau, les dirigeants d'organismes élaborent des outils pour agir plus directement sur la distribution socio-spatiale des populations. L'objectif affiché est toujours le même : limiter les conflits de voisinage (registre gestionnaire) et faciliter la commercialisation des logements (registre commercial). Fondés sur des savoirs empiriques, des théories scientifiques (comme celle du *tipping point*¹⁵) et des statistiques descriptives, ces instruments visent à identifier les « populations difficiles », classer les immeubles et hiérarchiser les individus.

Dans le tableau de qualification des entrées utilisé par les chargés de clientèle de l'OPH de Petiteville, des équivalences sont établies entre des catégories de populations données, appelées « cibles indicatives », et des adresses particulières, définies à partir de leur degré d'attractivité (figure 5). La qualification des résidences est le résultat d'un exercice collectif mené avec l'appui des agents de terrain. Elle repose sur la perception que ces derniers se font de la vie des immeubles, indépendamment de la localisation des logements et des niveaux de loyer. Ensuite, les « cibles » identifiées mêlent des références à l'âge (retraité, étudiant), au statut socioprofessionnel (CDI, CDD, intérim, RSA) et à la situation par rapport au logement (sortants de foyer, sortants de prison). Elles font émerger des groupes à risque et révèlent la manière dont l'institution trace les frontières entre « bons » et « mauvais » candidats : les premiers sont positionnés sur les immeubles les plus « tranquilles » du parc, tandis que les seconds sont relogés prioritairement sur de « mauvaises » adresses¹⁶. Cette politique produit des discriminations à l'entrée du parc social et renforce les microségrégations au sein de ce dernier, à l'échelle de la cage d'escalier.

Figure 5. Le tableau de qualification des entrées, OPH de Petiteville

Attractivité du patrimoine	Cible indicative
Très attractif	CDI, retraités, étudiants
Attractif	CDI, retraités, étudiants, CDD, intérim
Moyen	CDI, retraités, étudiants, CDD, intérim, RSA
Peu attractif	CDD, intérim, RSA
Populations spécifiques	Sortants de prison, sortants de structures, relogement obligatoire

Source : OPH de Petiteville (Bourgeois 2017, p. 300).

¹³ Entretien avec Louise, conseillère commerciale, ESH de Petiteville, 2014.

¹⁴ Entretien avec Corinne, conseillère commerciale, ESH de Petiteville, 2013.

¹⁵ Selon cette théorie, issue de travaux américains des années 1960, la présence d'immigrés entraînerait le basculement d'un quartier ou d'un immeuble, en provoquant la fuite ou l'évitement de ménages blancs et en rendant plus délicat le processus d'intégration (Duncan et Duncan 1957 ; de Rudder 1980).

¹⁶ Entretien avec Emma, chargée de clientèle, OPH de Petiteville, 2013.

Au-delà de leurs objectifs en termes de maîtrise du peuplement, ces instruments possèdent des finalités d'encadrement des personnels du bailleur, de formation et d'intégration des nouvelles recrues, au sens où ils favorisent l'intériorisation des règles et normalisent les comportements (Bourgeois 2015). Ces instruments portent des consignes à destination des agents afin de limiter leur pouvoir discrétionnaire. Au guichet, ces consignes de peuplement cristallisent dès lors de nombreuses critiques. Du point de vue des agents, elles sont trop rigides et dévalorisent le jugement de proximité : « Avant, tous les dossiers, c'était au cas par cas. Depuis que le document a été mis en place, on est pieds et poings liés [...] À l'époque, un RSA, on pouvait, suivant l'entretien qu'on avait... En général, les gens comme ça, les populations spécifiques, quand on les rencontrait, on arrivait à situer où les mettre. Aujourd'hui, c'est plus restrictif, c'est catégorique : RSA, ben tu ne peux pas le mettre à [nom d'un programme attractif] ! », explique Samia¹⁷. D'autres professionnels dénoncent les contradictions avec les principes de mixité sociale et de droit au logement : « Nous, on va prendre un CDI pour faire un meilleur peuplement alors que la loi nous dit de privilégier les sortants de structure ! », souligne Rose¹⁸.

L'enquête de terrain révèle toutefois que les chargés de clientèle s'y conforment dans leur grande majorité. Les contournements sont peu nombreux et sont même prévus par le bailleur : les pratiques d'accommodement sont maintenues à l'état de dérogations par un ensemble de dispositifs institutionnels, solidaires de ces réformes managériales. Combinées au système de primes individuelles, les commissions d'attribution permettent, par exemple, de contrôler et de rappeler à l'ordre les agents de terrain lorsqu'ils s'écartent des consignes fixées. L'encadrement intermédiaire joue également un rôle central dans la mise en conformité des pratiques professionnelles. À Petiteville, la responsable du service accueil-clientèle examine ainsi de façon systématique les dossiers proposés par les salariés nouvellement recrutés. Elle y appose des annotations susceptibles de remettre en cause le passage du dossier en commission : les commentaires « pas le profil » ou « autre entrée » signifient que le dossier doit être repositionné sur un autre immeuble. Au final, les agents sont pris dans des contraintes institutionnelles particulièrement fortes, qui les conduisent à durcir leurs pratiques de sélection au guichet, que ce soit par l'adoption d'une attitude rigoriste à l'égard de règles de peuplement discriminatoires, par l'exclusion de groupes jugés à risque ou par leur concentration dans les segments dévalorisés du parc. Ces logiques contribuent à la reproduction et à l'amplification des inégalités et des discriminations dans l'accès au logement social, ainsi qu'au renforcement de ses logiques de ségrégation interne.

Les transformations du modèle HLM au risque du client

La managérialisation du travail d'attribution et la gestion du peuplement s'inscrivent dans une même dynamique. Elles s'imbriquent et se renforcent mutuellement : les instruments de peuplement participent à l'encadrement et au contrôle des pratiques professionnelles, quand les instruments managériaux favorisent la prise en compte au guichet des enjeux de peuplement. Pour comprendre cette relation d'interdépendance, la notion de risque apparaît centrale. Le développement de stratégies de peuplement vise à encourager l'anticipation et la prévention des risques, ceux qui menacent les « équilibres résidentiels ».

Cette question du risque a toujours été présente dans le logement social. Si les populations les plus défavorisées n'étaient pas toujours prioritaires pour accéder au parc HLM, ce dernier s'est construit historiquement sur le principe d'une gestion des risques auxquels étaient exposés les ménages, afin de les protéger des aléas de l'existence. Le basculement du modèle HLM ne tient donc pas à l'émergence du risque, mais plutôt à son inversion. Ce n'est désormais plus le risque pour le demandeur qui est pris en compte, mais celui que ce dernier représente pour l'institution (Power 2004), et qu'il s'agit d'évaluer. Cette inversion du risque s'est trouvée renforcée par les

¹⁷ Entretien avec Samia, chargée de clientèle, OPH de Petiteville, 2013.

¹⁸ Discussion informelle avec Rose, responsable du service accueil-clientèle, OPH de Petiteville, 2013 (journal de terrain n° 11).

réformes managériales, produisant deux effets : d'une part, l'effritement de la vocation sociale du parc HLM ; d'autre part, le renforcement des pratiques discriminatoires dans le processus d'attribution des logements sociaux.

Bibliographie

- Avril, C., Cartier, M. et Siblot, Y. 2005. « Les rapports aux services publics des usagers et agents de milieux populaires : quels effets des réformes de modernisation ? », *Sociétés contemporaines*, n° 58, p. 5-18.
- Bezes, P. 2009. *Réinventer l'État. Les réformes de l'administration française (1962-2008)*, Paris : PUF.
- Bonnal, L., Boumahdi, R. et Favard, P. 2013. « Inégalités d'accès au logement social : peut-on parler de discrimination ? », *Économie et statistique*, n° 464, p. 15-33.
- Bonnet, F. 2013. « Les discriminations ethniques dans le logement social », *Métropolitiques*, décembre. URL : www.metropolitiques.eu/Les-discriminations-ethniques-dans.html.
- Bourgeois, C. 1996. *L'Attribution des logements sociaux : politique publique et jeux des acteurs locaux*, Paris : L'Harmattan.
- Bourgeois, M. 2013. « Choisir les locataires du parc social ? Une approche ethnographique de la gestion des HLM », *Sociologie du travail*, n° 55, p. 56-75.
- Bourgeois, M. 2015. « Catégorisations et discriminations au guichet du logement social. Une comparaison de deux configurations territoriales », in P.-Y. Baudot et A. Revillard (dir.), *L'État des droits. Politique des droits et pratiques des institutions*, Paris : Presses de Sciences Po, p. 177-210
- Bourgeois, M. 2017. *Tris et sélections des populations dans le logement social. Une ethnographie comparée de trois villes françaises*, thèse de science politique, Sciences Po Paris.
- Duncan, O. D. et Duncan, B. 1957. *The Negro Population of Chicago: A Study of Residential Succession*, Chicago: The University of Chicago Press.
- Houard, N. 2009. *Droit au logement et mixité : les contradictions du logement social*, Paris : L'Harmattan.
- Kirszbaum, T. 1999, « Les immigrés dans les politiques locales de l'habitat. Variations locales sur le thème de la diversité », *Sociétés contemporaines*, n° 33-34, p. 87-110.
- Kirszbaum, T. et Simon, P. 2001. « Les discriminations raciales et ethniques dans l'accès au logement social », *Groupe d'étude et de lutte contre les discriminations*, vol. 3.
- Lipsky, M. 1980. *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*, New York : Russell Sage Foundation.
- Power, M. 2004. *The Risk Management of Everything. Rethinking the Politics of Uncertainty*, Londres: Demos.
- Rudder de, V. 1980. « La tolérance s'arrête au seuil », *Pluriel-Débat*, n° 21, p. 3-13.
- Sala Pala, V. 2013. *Discriminations ethniques : les politiques du logement social en France et au Royaume-Uni*, Rennes : Presses universitaires de Rennes.
- Simon, P. 2003. « Le logement social en France et la gestion des "populations à risques" », *Hommes et migrations*, n° 1 246, p. 76-91.
- Tissot, S. 2005. « Une "discrimination informelle" ? Usages du concept de mixité sociale dans la gestion des attributions de logements HLM », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 159, p. 54-69.
- Toubon, J.-C. et Tanter, A. 1999. « Mixité sociale et politiques de peuplement : genèse de l'ethnicisation des opérations de réhabilitation », *Sociétés contemporaines*, n° 33, p. 59-86.

Marine Bourgeois est docteure en science politique de l'IEP de Paris. Elle est actuellement post-doctorante à l'université Jean-Monnet de Saint-Étienne et chercheuse associée au Centre d'études européennes et de politique comparée de Sciences Po. Sa thèse, soutenue en avril 2017, porte sur les logiques de tri et de sélection des populations dans l'accès au logement social. Elle a notamment publié « Choisir les locataires du parc social ? Une approche ethnographique de la gestion des HLM » (*Sociologie du travail*, n° 55, 2013), « Catégorisations et discriminations au guichet du logement social. Une comparaison de deux configurations territoriales » (dans P.-Y. Baudot et A. Revillard (dir.), *L'État des droits. Politique des droits et pratiques des institutions*, Presses de Sciences Po, 2015) et « From Groups to Individuals ? The Making of Target Publics in the French Administration of Low-Rent Housing » (dans L. Barrault-Stella et P.-E. Weill, *Creating Target Publics for Welfare Policies*, Springer, 2018).

Page personnelle : www.sciencespo.fr/centre-etudes-europeennes/fr/chercheur/marine-bourgeois.

Pour citer cet article :

Marine Bourgeois, « La managérialisation des HLM : vers davantage de discriminations ? », *Métropolitiques*, 18 mars 2019. URL : <https://www.metropolitiques.eu/La-managerialisation-des-HLM-vers-davantage-de-discriminations.html>.