

TABLE DES MATIERES

Préface	7
Introduction	11
Démarche méthodologique	21
PREMIERE PARTIER	
Gestion du logement social et impératif participatif : une mise en perspective historique	
Chapitre 1	
• Du paternalisme à l'animation sociale : aux origines de la gestion sociale dans les HLM	41
Chapitre 2	
• La modernisation des années 1980 : performance de la gestion et participation des clients	49
Chapitre 3	
• S'outiller : stratégie d'entreprise et participation	67
DEUXIEME PARTIE	
La gestion de la qualité de service : les organismes HLM et leurs salariés face aux représentants des locataires	
Chapitre 4	
• Un « syndicalisme de l'habitat » : les représentants des locataires	85
Chapitre 5	
• Reconstitutions hiérarchiques et nouvelles techniques managériales	107
TROISIEME PARTIE	
La gestion des « problèmes sociaux » : encadrement et responsabilisation des locataires	
Chapitre 6	
• Le développement social sous contrainte gestionnaire	167
Chapitre 7	
• Projets sociaux et instrumentalisation de la participation	199
CONCLUSION GENERALE	247
ANNEXE I – LISTE DES ENTRETIENS	253
ANNEXE II – LISTE DES OBSERVATIONS	255
BIBLIOGRAPHIE	257