

Jean-Marc Stébé, Gérald Bronner

FIGURE ET MÉTAMORPHOSES DES CONCIERGES

Louis-Ferdinand Céline écrivait en 1934 dans son ouvrage *Voyage au bout de la nuit* : « une ville sans concierge, ça n'a pas d'histoire, pas de goût, c'est insipide telle une soupe sans poivre ni sel, une ratatouille informe. »

Après une diminution régulière du nombre de gardiens-concierges depuis 1945, il apparaît que depuis quelques années les propriétaires-bailleurs rejoignent d'une certaine façon l'appréciation de Céline.

Les propriétaires privés et les offices et sociétés anonymes d'HLM ont dans un premier temps estimé que le coût de l'embauche d'un gardien-concierge devenait trop onéreux comparé au prix de revient du service des poubelles et de nettoyage d'un immeuble réalisé par une entreprise et comparé aussi au prix de la pose de boîtes aux lettres¹. Mais après plusieurs décennies de fonctionnement dans cette logique économique, les propriétaires-bailleurs ont pris conscience qu'ils avaient perdu un élément de standing et que l'appel à des entreprises extérieures pour réaliser de menus services (changer une ampoule, déboucher un conduit de vidéo-ordures...) devenait finalement fort cher. De plus, le gardien-concierge offrait de petits services qu'aucune société ne peut rendre : courrier à domicile, arrosage des plantes vertes, etc.

La grande vague des licenciements des gardiens-concierges s'est ainsi estompée depuis une dizaine d'années : de plus en plus de copropriétés et d'ensembles immobiliers sociaux reviennent sur l'idée qu'un poste supprimé équivaut automatiquement à une économie. La solution robotique (interphones, digicodes, vidéo-surveillance et autres gadgets de gardiennage...) a montré et montre tous les jours ses limites dans la gestion d'un ensemble d'habitations². En outre, influencés par les pouvoirs publics dans le cadre des politiques de la ville, les organismes HLM, suite aux changements sociétaux (crise du salariat, déplacement des valeurs, développement des violences urbaines et des actes d'incivilité), ont compris que le lien social pouvait être facilité par des gardiens d'immeubles et que le sentiment d'insécurité³ serait atténué par leur présence⁴.

La profession de gardien d'immeuble peut difficilement être regardée comme absolument neuve. Si sa

présence notable est très certainement le résultat d'une stratégie de gestion des responsables d'organismes HLM pour répondre à des problèmes très contemporains, il n'en reste pas moins vrai que ce métier, dans sa *fonctionnalité*, et dans une certaine mesure dans son esprit, est l'héritier du portier ou de la concierge du siècle dernier.

Cette comparaison pourra sembler osée, nous voudrions en souligner dès à présent les limites. En effet, indépendamment du problème historique de la comparaison entre ces deux réalités professionnelles (un siècle les sépare), il y a une différence de nature quant à leur exercice. Ainsi, les concierges du XIXe siècle géraient un parc immobilier privé, les logements sociaux n'existant pas encore, alors que les gardiens que nous avons étudiés dans notre enquête⁵ gèrent quant à eux un parc d'immeubles locatifs sociaux. Malgré tout, s'il nous est apparu pertinent dans un premier temps, et après avoir examiné succinctement l'histoire de cette profession, de montrer les divergences opposant concierge (du XIXe) et gardien (du XXe), nous avons voulu souligner que ces métiers n'étaient pas aussi dissemblables qu'on aurait pu le croire.

1. A. Peillon, « De la "bignole" à la gardienne » in *Le Monde* du 25 mai 1989.

2. M. Meyzer, *Rapport sur la fonction de gardiennage des immeubles à usage de logements*, Paris, Ministère du Logement, 1983.

3. F. Vaysse, « Mode d'emploi logement : Concierge, espèce menacée » in *Le Monde* du 26 mai 1992.

4. J.-M. Stébé, *La réhabilitation de l'habitat social en France*, Paris, PUF, 1995 ; J.-M. Stébé, *La crise des banlieues. Sociologie des quartiers sensibles*, Paris, PUF, 1999.

5. Les résultats présentés sont extraits d'une recherche commencée en 1998 auprès des gardiens d'immeubles des 157 sociétés anonymes d'HLM (SAHLM) qui les emploient. Au cours de la première étape quantitative maintenant terminée, nous avons envoyé 5 600 questionnaires, 2 106 nous ont été retournés, soit 37,6 %. Depuis septembre 1999, cette étude, financée par la Fédération des sociétés anonymes et fondations d'HLM, est entrée dans sa seconde phase, la phase qualitative : une centaine d'entretiens non directifs avec des gardiens et des responsables du personnel et cinq observations participantes sont programmées. Nous avons conscience que les résultats de l'enquête ne portent pas sur l'ensemble des gardiens du logement social, et qu'à ce titre leur généralisation peut entraîner des problèmes d'interprétation importants.



Une concierge du XVIIIe arrondissement.

Les origines et l'évolution des concierges

Dès le XVIII^e siècle, la plupart des familles aisées habitant des *maisons à porte cochère* disposaient de leur portier⁶. Les concierges avaient aussi commencé à faire timidement leur apparition dans les hautes et étroites *maisons à allée*⁷ où résidait l'immense majorité de la population. Dans ce type d'habitat, où se superposaient les fonctions de logement et de production (chambres, logements, ateliers, arrière-boutiques, boutiques), les allées et venues se multipliaient, avec leurs risques. Progressivement, les propriétaires ont embauché des portiers pour contrôler les mouvements de population. Ils ont instauré également des règlements que ces gardiens étaient chargés de faire respecter. En l'espace d'une trentaine d'années (1810-1840), l'installation de portiers se répand largement dans l'habitat populaire, mais aussi dans les nouveaux *immeubles de rapport*⁸ accueillant une clientèle de locataires aisés. En ce début de siècle, la fièvre du gardiennage s'étend donc à une grande partie du parc immobilier (maisons à allée ou entrée directe gérées par le propriétaire ou par son *principal locataire*⁹). Pour échapper à la dépendance vis-à-vis du *principal locataire* et augmenter leurs rentes, les propriétaires, au cours des années 1825-1830, remettent en cause cette fonction, et modifient la distribution du rez-de-chaussée ou de l'étage de certains immeubles pour y installer un portier. De nombreux concierges sont alors installés dans ces nouveaux immeubles réagencés, et se voient investis au nom du propriétaire des tâches et des pouvoirs qui revenaient au *principal locataire*. L'avantage pour le propriétaire est qu'une maison bien tenue trouvera plus facilement des locataires ; un domestique spécialisé pourra assumer les tâches d'assainissement, de régulation et de gestion de l'immeuble. Personnage de confiance du propriétaire, il est son ministre auprès des locataires : il joue par exemple un rôle important dans les conflits qui éclatent entre propriétaires et locataires et entre locataires. Sa présence dans la maison est un gage d'ordre et de sécurité pour les locataires auxquels il peut rendre de multiples services occasionnels ou permanents.

Logés dans un petit « réduit », sombre, appelé « loge », situé en un lieu stratégique permettant de contrôler les allées et venues, taillables et corvéables à merci, les concierges sont chargés de surveiller l'immeuble, d'entretenir les parties communes en état de propreté, d'ouvrir et de fermer la porte d'entrée, de monter les lettres aux occupants, de donner les indications utiles aux visiteurs et de faire respecter le règlement de l'immeuble.

Il faut attendre presque deux siècles pour que ces portiers du début du XIX^e siècle obtiennent une reconnaissance professionnelle à part entière, fondée

sur un statut qui précise les tâches et la rémunération des *gardiens d'immeubles* qu'ils seront désormais. Le nombre des concierges à Paris, dans le secteur résidentiel privé, est passé de 46 000 en 1864 à 61 794 en 1874 pour atteindre 85 000 à la veille de la Seconde guerre mondiale.

Parallèlement, quelques industriels paternalistes (Dollfus à Mulhouse, Schneider au Creusot, Menier à Noisiel, etc) tentent de répondre à la *question sociale* en améliorant les conditions de vie de leurs ouvriers. Ils construisent dans cette optique des cités ouvrières à proximité des manufactures. Leur souci est de permettre un meilleur rendement des ouvriers, de les fidéliser à l'entreprise, de réaliser un contrôle social et d'exercer une pression sociale pour « remoraliser » une « classe dangereuse, dépravée, sans vertu ». Ce contrôle social et cette activité de « moralisation » sont effectués par des gardiens-concierges de cité qui surveillent avec beaucoup de vigilance les faits et gestes des habitants¹⁰. La fonction de gardien-concierge dans le logement social se généralise au fur et à mesure que ce type d'habitat se développe entre les deux-guerres. Henri Sellier, un des principaux protagonistes à cette époque du mouvement des Habitations Bon Marché, a embauché des gardiens-concierges dans les différentes cités HBM de la couronne parisienne, pour « éduquer » les locataires dans une perspective hygiéniste, d'élévation morale et sociale de l'homme.

À partir de la Libération et jusqu'au début des années 1990, le nombre des concierges n'a fait que s'éroder dans le secteur résidentiel privé : il est passé à Paris de 60 000 en 1965 à 20 000 en 1992.

Dans le secteur du logement social, après une période d'expansion dans les années 1950-1960, on voit les effectifs de gardiens diminuer au cours des deux décennies suivantes, et de nouveau progresser à partir des premières années quatre-vingt-dix.

6. Les données socio-historiques sur les concierges proviennent en grande partie de l'ouvrage de J.-L. Deaucourt, *Premières loges. Paris et ses concierges au XIX^e siècle*, Paris, Aubier, 1992.

7. Ces habitations, qui constituent à cette époque l'essentiel de l'immobilier parisien, disposent au rez-de-chaussée d'une allée ou d'un couloir qui permet d'accéder à l'escalier et/ou à une cour intérieure de superficie extrêmement restreinte, bien souvent privée d'air et de lumière.

8. À cette époque, il existe à Paris un véritable engouement pour la construction ; la fièvre de la spéculation s'empare de tous les milieux au moment où la qualité de propriétaire permet d'être électeur. Soucieux d'une rentabilité optimale, lotisseurs et promoteurs immobiliers construisent des immeubles de rapport.

9. Pour s'éviter tout tracas, le propriétaire avait recours à un principal locataire, qui payait d'avance un loyer forfaitaire pour l'ensemble des appartements, assurant ainsi à son bailleur un revenu fixe.

10. De nombreux exemples nous sont fournis par les historiens du logement ouvrier concernant l'apparition de cette fonction. Par exemple dans la Cité Napoléon (1853), rue Rochechouart à Paris, un règlement intérieur très strict, comportant une centaine d'articles, devait être appliqué sous le contrôle d'un gardien-concierge, lui-même sous la responsabilité d'un administrateur (J.-M. Stébé, *Le logement social*, Paris, PUF, 1998).

Les gardiens seraient aujourd'hui sur l'ensemble du territoire national entre 150 000 et 200 000¹¹, dont 93 250 (soit environ 50 %) pour le secteur privé (en juin 1992). Si l'on tient compte du fait que ce secteur représente 85 % des logements en France, l'on com-



Gardien et locataire avec chien.

prend que le secteur HLM est caractérisé par une concentration de gardiens qui indique la volonté des organismes HLM de les voir gérer certains problèmes caractéristiques de leur parc immobilier.

Les métamorphoses du métier de concierge

À partir de la moitié du XIXe siècle, la profession de concierge s'est féminisée notablement : un tiers des loges parisiennes est occupé par des veuves¹². Les femmes vont progressivement dominer ce secteur d'activité, parce qu'elles représentent une main-d'œuvre peu qualifiée et donc peu chère. Par ailleurs, le nouvel urbanisme haussmannien et la progression des services de police rendent la surveillance des immeubles plus aisée. Il est donc possible d'y employer des femmes pour «garder» le patrimoine immobilier. Le recensement de cette population en 1925 montre même une présence quasi-exclusive des femmes¹³. Aujourd'hui, au contraire, dans les SAHLM tout au moins, il y a 59 % d'hommes chez les gardiens d'immeuble.

Une remarque similaire peut être faite concernant l'âge. Ainsi, d'après les statistiques des premières listes électorales de 1848, on repère que l'âge moyen des concierges est de 47 ans. Mais il semblerait qu'il y eût de nombreuses portières âgées : dans certains quartiers de Paris, la proportion de sexagénaires était deux fois plus importante que dans la population féminine totale¹⁴. Cet élément n'est pas anodin dans la mesure où il a servi de point d'ancrage à toutes les caricatures

du siècle dernier, qui représentaient la concierge en vieille femme acariâtre. Aujourd'hui, si l'âge moyen des gardiens est de 44 ans, la grande majorité (70 %) a de 35 à 54 ans. La dispersion statistique est donc moins grande.

Au XIXe siècle, les concierges ne recevaient pas de formation spécifique. Il existe en revanche aujourd'hui un diplôme de gardien-concierge, ce qui est un indice important d'identification et de reconnaissance du métier. Le niveau de diplôme moyen des gardiens en 1999 ne dépasse généralement pas le CAP ou le BEP (90,4 % des cas), et 48,3 % se sont arrêtés au BEPC.

S'ils sont peu nombreux à posséder le diplôme de gardien (10,6 % d'entre eux), ils sont presque un quart à avoir suivi une formation de gardien (24,7 %) et trois quarts à avoir bénéficié d'une formation continue (72,6 % d'entre eux). Ces chiffres indiquent que la profession implique un certain savoir-faire, nécessitant un apprentissage.

Les tâches professionnelles caractéristiques du métier de gardien-concierge restent assez proches de ce qu'elles étaient au XIXe siècle ; mais un fait nouveau apparaît aujourd'hui : dans un tiers des cas, les gardiens ont à gérer une équipe plus ou moins élargie (de 2,35 individus en moyenne), qui peut être constituée de personnel de ménage par exemple. Les gardiens sont aidés par du personnel de service, parce qu'ils ont à gérer un parc immobilier bien plus important que par le passé : au XIXe siècle, la concierge n'avait généralement qu'un seul immeuble de petite taille sous sa responsabilité alors que les gardiens ont en moyenne 159 logements à gérer.

Ce nombre relativement important de logements à gérer n'est pas sans conséquence sur la manière d'exercer le métier. La gestion de la vie sociale qui en résulte semble trop difficile au-delà de 300 logements. En effet, à la question «Quelle tâche voudriez-vous voir supprimée?», les gardiens responsables de moins de 300 logements sont en moyenne 8 % à répondre qu'ils se passeraient bien de gérer la vie sociale, alors que cette demande est exprimée par 25 % de ceux qui ont à s'occuper de plus de 300 logements. On observe de même un rapport inversement proportionnel entre la quantité de logements gérés et l'appréciation de la tâche d'entretien courant comme le cœur du métier : celle-ci est jugée indispensable au bon exercice de la profession par 60 % des gardiens gérant moins de 50 logements, tandis qu'elle n'est citée comme telle que par 6 % des gardiens gérant plus de 300 logements.

11. In *Les Échos*, du 20 novembre 1997.

12. Ce qui signifie, bien sûr, que le pourcentage de loges occupées par des femmes est supérieur encore.

13. Deaucourt, 1992, *op. cit.*, p. 206-207.

14. Deaucourt, 1992, *op. cit.*, p. 139.

On constate, au contraire, que 22 % des gardiens gérant moins de 50 logements considèrent la gestion administrative et financière du patrimoine immobilier comme tâche nécessaire pour bien faire son métier, alors qu'ils sont 48 % à mettre cette tâche en avant lorsqu'ils ont plus de 300 logements sous leur responsabilité. Ces résultats sont sans doute dus au fait qu'au-delà d'un certain seuil de logements gérés, le gardien sous-traite une partie de ses tâches, notamment l'entretien courant, ce qui le conduit assez naturellement à porter une attention accrue aux tâches de gestion administrative et financière qui mécaniquement occupent une plus grande partie de son temps.

Le nombre de logements gérés par les gardiens a une influence significative sur la représentation générale de leur profession. Plus ce nombre est important, plus les gardiens rapprochent leur métier de celui d'assistant social. Ainsi, 11 % des gardiens ayant moins de 50 logements sous leur responsabilité font ce rapprochement, contre 37 % de ceux qui gèrent plus de 300 logements. Inversement, moins ce nombre est important, plus le rapprochement entre leur profession et celle de personnel de nettoyage est opéré : 61 % des gardiens s'occupant de moins de 50 logements comparent leur métier à celui du personnel de nettoyage, alors qu'ils ne sont que 13 % dans ce cas lorsqu'ils ont plus de 300 logements sous leur responsabilité. Deux pôles de la profession apparaissent : celui des *gardiens-personnel de service* qui ne sont responsables que d'un petit nombre de logements, et qui entretiennent des rapports plutôt harmonieux avec tous les locataires ; celui des *gardiens-gestionnaires* qui s'occupent d'un nombre plus important de logements, et dont la tâche principale est de gérer les appartements d'un point de vue administratif (encaissement des loyers, établissement des baux, des états de lieux etc.). Parmi ces derniers, certains – qui ont la charge d'un grand nombre de logements (300 et plus) – regrettent d'être accaparés trop souvent par les problèmes sociaux, et d'avoir ainsi à remplir une fonction qui ne devrait pas, pensent-ils, leur incomber.

L'élément le plus significatif de la métamorphose de cette profession est celui de l'amélioration des conditions de travail et, par la suite, de la qualité de vie des gardiens. Au XIXe siècle, en effet, les concierges étaient taillables et corvéables à merci. Leur présence était obligatoire 24 heures sur 24, sans jour de repos. L'élément le plus contraignant étant sans doute le « tirage du cordon », c'est-à-dire la nécessité pour le concierge d'ouvrir la porte aux locataires, y compris la nuit. En théorie, la porte de l'immeuble était fermée à 22 heures, et le concierge était tenu d'ouvrir aux retardataires jusqu'à minuit. « Passé minuit », le portier est-il tenu de « tirer le cordon » ? Cette question sera de très nombreuses fois posés, et empoisonnera jusqu'à la fin du XIXe siècle les rapports entre portiers et locataires, sans

que soit jamais réglé le problème de savoir comment parvenir à concilier la sécurité de l'immeuble avec la liberté de mouvement des locataires et le droit de repos du concierge.

Mal organisés – même si le premier véritable syndicat des concierges est créé en 1903 –, isolés dans leurs loges où ils se heurtent à toutes les pressions, dépourvus en outre d'un esprit revendicatif collectif, les concierges ont été pendant très longtemps mis à l'écart des progrès sociaux. C'est seulement en 1947 qu'ils obtiennent la suppression du cordon et de ne plus être dérangés à toute heure du jour et de la nuit ; mais le droit au repos hebdomadaire ne leur est reconnu qu'en 1956. Le cordon ne serait plus guère utile aux immeubles d'aujourd'hui qui sont équipés d'outils de sécurité, comme l'interphone (81,7 %) ou le digicode (30,3 %).

En outre, même s'ils furent tardifs, les acquis sociaux de cette profession ont contribué, là encore, à modifier profondément la réalité de son exercice. 79,6 % des gardiens d'aujourd'hui déclarent ne jamais travailler les week-ends, ceux exerçant certains week-ends constituent 9,53 % de notre échantillon tandis que ceux travaillant la plupart des week-ends représentent 1,5 %. Leur durée hebdomadaire de travail est en 1999 de 43 heures et 27 minutes. Il s'agit ici d'une moyenne qui intègre notamment les temps partiels. Pour corriger ce biais, on peut supprimer la classe comprenant ceux qui déclarent travailler moins de 39 heures (18,2 %) et la moyenne s'élève alors à 45 heures et 12 minutes. Certains gardiens travaillent plus de 50 heures par semaine (6,9 %), et il y a, de ce point de vue, une disparité importante dans la profession.

Dans l'ensemble, les conditions de travail des gardiens se sont sensiblement améliorées, non seulement du point de vue des contraintes horaires, mais également de celui des conditions de logement. Aménagées généralement sous l'escalier, les loges du XIXe siècle étaient dans une très grande majorité des cas des lieux insalubres. La superficie moyenne des loges était alors de 15 m². Cette moyenne masque bien entendu des réalités toutes différentes, certaines loges atteignaient 30 m² tandis que d'autres tenaient dans 5 m². Afin de donner l'illusion de l'espace et de capter la lumière, de nombreuses loges étaient pourvues de miroirs. Aujourd'hui, cet appartement de fonction a une surface moyenne de 69 m² avec une classe modale de 61 à 80 m². La situation est donc très différente de celle des concierges du siècle dernier dont les loges exigües, ouvertes à tout instant, permettaient difficilement au portier et à sa famille de se ménager un espace d'intimité. Le paravent était bien souvent le seul élément qui délimitait la zone publique de la sphère privée. Il n'existait parfois qu'un rideau de lit pour séparer ces deux espaces.

En outre, les gardiens sont aujourd'hui assez nombreux à bénéficier d'un bureau (80,7 %), et le plus

souvent (53,4 % des cas), ce bureau ne communique pas avec le logement de fonction. Ce qui constitue un signe fort de la séparation entre vie professionnelle et vie privée et de l'évolution de cette profession.

Dans ces conditions, on comprend mieux que les gardiens d'aujourd'hui aiment leur profession (ce qu'ils affirment dans 88,7 % des cas), qu'ils se déclarent satisfaits de leur charge de travail dans 84 % des cas, et que 65,5 % d'entre eux souhaitent exercer cette profession toute leur vie.

Un autre élément de surprise marquant une différence singulière avec la situation du XIXe siècle, relève des bonnes relations que les gardiens déclarent avoir avec les locataires. Elles sont « bonnes avec tous » affirment 42,6 % d'entre eux, auxquels s'ajoutent 56,6 % pour lesquels elles sont « bonnes avec tous sauf avec certains ». Ils sont donc presque unanimes à percevoir positivement leurs relations avec les locataires ; 85 % d'entre eux répondent d'ailleurs favorablement aux sollicitations des habitants en dehors des heures de travail. Ils expliquent les accepter par conscience professionnelle dans 81,2 % des cas, et par sympathie pour les locataires dans 63 % des cas. 71 % des gardiens n'hésitent pas à rendre service aux locataires (arroser les plantes ou distribuer le courrier), quoique ces tâches ne soient pas comprises dans leur plan de charge habituel¹⁵.

Une grande continuité de la profession

Au XIXe siècle, malgré les quelques avantages en nature (étrennes, bois de chauffage...), les revenus des concierges restaient très faibles : les portiers étaient pauvres et mouraient pauvres. Il est difficile de saisir clairement le niveau de rémunération des concierges à cette époque car le système est complexe. On trouve par exemple les *gages*, sorte de salaire attribué au portier, que le propriétaire fait payer par les locataires. Aussi le propriétaire qui gère bien son immeuble évitera-t-il de donner des gages fixes à sa portière ; il lui proposera le régime du *sou par livre*, prélevé sur les sommes effectivement versées par les locataires, ce qui incitera le concierge à trouver des occupants pour chaque appartement. Il y a également le *denier à Dieu* ou *dernier adieu* : c'est une somme donnée par les candidats locataires au concierge en guise d'engagement.

Si l'on se réfère à la situation de leurs homologues du XIXe siècle, les gardiens d'aujourd'hui ont des revenus plus réguliers et un système de rémunération beaucoup plus transparent, mais leur niveau de vie reste assez limité. Le salaire des gardiens des SAHLM s'élève en moyenne sur une année à 85 625,00 F (représentant un salaire mensuel net de 7 100,00 F). Si l'on regarde de plus près la statistique, on se rend compte de leur

situation économique modeste ; en effet plus de 27 % des gardiens perçoivent un salaire annuel inférieur à 70 000,00 F (soit moins de 5 800,00 F par mois), et seulement un peu plus de 5 % ont un salaire annuel supérieur à 120 000,00 F.

Parallèlement, notre étude montre que les gardiens d'aujourd'hui sont comme leurs prédécesseurs d'origine socio-culturelle modeste. En effet, dans presque deux tiers des cas (64,1 %) le père appartient à la catégorie « employés-ouvriers » ; dans plus d'un cas sur deux (55 %) la mère est « sans profession », et dans un quart des cas, elle se trouve dans la classe « employés-ouvriers ».

L'exercice de l'activité en couple constitue un autre point de convergence entre les concierges du XIXe siècle et les gardiens du XXe. Les études socio-historiques laissent apparaître que surtout au cours de la première moitié du XIXe siècle les concierges exercent leur profession en couple. Le concierge, qui exerce parallèlement à son activité de gardiennage un autre métier, est dans l'impossibilité d'être véritablement opérant dans la loge. C'est ainsi que d'une manière assez « naturelle », l'épouse, la portière, prend la place, et réalise les différentes tâches dévolues initialement à son mari : balayage, distribution du courrier, visite des appartements¹⁶. En ce qui concerne la période contemporaine, dans les SAHLM ils sont 23,3 % à exercer leur activité professionnelle en couple. D'un point de vue contractuel, cette caractéristique de la profession se décline en trois modalités et crée des situations atypiques du point de vue d'une sociologie du travail. En effet, si près de la moitié des gardiens exerçant en couple le font sur la base de deux contrats de travail pour deux postes différents (49,2 %), les autres, en revanche, s'organisent selon une réalité contractuelle plus complexe. Ainsi, 39,1 % d'entre eux ont deux contrats de travail pour le même poste, tandis que 11,8 % d'entre eux ont un seul contrat de travail pour le couple. Que ce type de dispositions puisse être pris souligne bien que l'on a affaire à une profession qui n'est pas tout à fait comme les autres, et qui reste tributaire, malgré ses métamorphoses, d'une longue tradition historique.

15. Malgré cela, il faut remarquer qu'ils sont 48 % à déclarer travailler dans un quartier qu'ils considèrent comme « sensible ». Il n'était pas aisé d'identifier le type de quartier dans lequel exerçaient les gardiens, c'est pourquoi nous en sommes venus à leur demander un avis, par définition très subjectif. En effet, il était difficile d'estimer sur la base d'une enquête quantitative anonyme des critères objectifs de qualification des quartiers d'exercice. Des informations telles que le taux de RMI, le taux de chômage etc. auraient pu être éclairantes, mais l'on ne pouvait s'attendre sérieusement à ce que les gardiens soient en mesure de répondre à des questions portant sur ces sujets. Par ailleurs, il s'est avéré que la situation géographique des quartiers – leur caractère central ou au contraire périphérique dans une ville – n'était pas significative de ce point de vue.

16. En fait, ces couples respectent l'assignation des rôles et la distinction des lieux de production et de vie : la femme s'active dans la maison, l'homme s'occupe à l'extérieur.

La structure des tâches qu'ils réalisent dans les SAHLM demeure sensiblement identique à celles des concierges du siècle dernier. Aujourd'hui, le gardien est un professionnel polyvalent, il gère à la fois le nettoyage, l'entretien technique, la vie sociale, les loyers, etc. Ainsi, la majorité des gardiens remplit-elle toutes les tâches identifiées par le référentiel du métier (7 sauf une : celle de l'animation du personnel)¹⁷. Ils ne sont en effet que 18,5 % à déclarer remplir cette dernière fonction dans l'exercice de leur profession. Ce résultat est à rapprocher du fait qu'ils ne sont qu'un tiers à avoir sous leur responsabilité du personnel de service. Parmi les tâches les moins citées, vient ensuite, avec 56 % des réponses, celle de gestion de la vie sociale. On aurait pu croire que les gardiens allaient « utiliser » cette enquête pour faire valoir un certain nombre de compétences dans ce domaine, dont on imagine qu'elles sont plus valorisantes que celles du traitement des ordures ménagères par exemple, mais il n'en est rien. D'ailleurs notre étude montre assez précisément que les gardiens ont un rapport plutôt distant vis-à-vis de cette tâche de gestion de la vie sociale. Ce sont les décideurs de la politique de la ville entre autres, voire les commentateurs que sont les chercheurs en sciences sociales par exemple, qui ont voulu voir là la nouvelle réalité de l'exercice de la profession de gardien¹⁸. Concomitamment, parmi les tâches les plus souvent citées, nous trouvons par ordre décroissant, celles de la maintenance et gestion technique du patrimoine (93,8 %), de la surveillance et de la prévention (84,6 %), de la gestion administrative et financière (83,9 %), de l'entretien courant (81,9 %) et enfin celle du traitement des ordures ménagères, un peu moins fréquemment évoquée avec 72,7 %.

Notre étude nous permet de cerner les tâches qui constituent la réalité de l'exercice de la profession de gardien au sein des SAHLM, et parmi elles, quelles sont celles qui sont les plus prenantes en terme de temps. Parallèlement il est intéressant d'examiner le rapport que les gardiens entretiennent avec ces tâches : quelle est celle(s) qu'ils veulent voir supprimée(s) ? Quelle est celle (s) qui leur semble la plus importante pour faire correctement leur travail ?

Avec 41,8 %, l'entretien courant arrive en tête des réponses à la première question. Ceci n'a rien d'étonnant, car c'est aussi cette tâche qui est jugée comme étant la plus lourde dans l'emploi du temps du gardien. Vient ensuite, avec 34,7 %, le traitement des ordures ménagères, ce qui n'est pas non plus surprenant, puisqu'il s'agissait d'une tâche plutôt prenante (arrivant en troisième position pour la question concernant les tâches et le temps qui leur est consacré). Si la logique de la tâche la plus prenante avait été respectée, nous aurions dû retrouver ensuite celle de gestion administrative et financière (arrivée en deuxième position pour la question concernant les tâches et le temps qui leur



Que tient le gardien dans ses mains ?

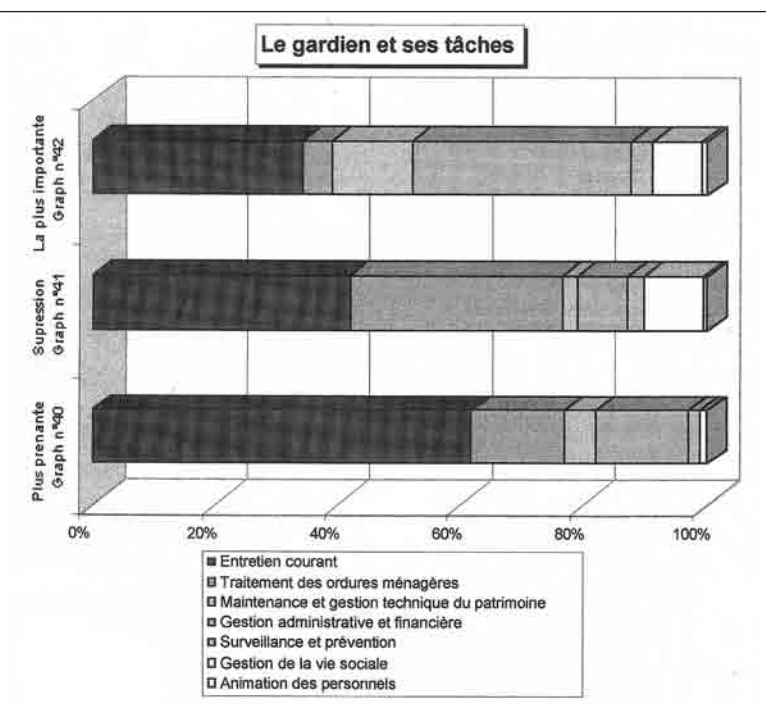
est consacré), or il n'en est rien puisque celle-ci n'est citée que dans 8,2 % des cas. Dans l'ordre, c'est en fait la gestion de la vie sociale qui est ensuite jugée la plus indésirable avec 9,8 % des réponses. Il s'agit là encore d'une surprise car cette tâche n'est que très rarement évoquée comme étant la plus lourde. Non seulement les gardiens ne trouvent pas dans cette tâche un élément de valorisation, mais encore ils ont tendance à la considérer comme un des aspects pénibles du travail. En revanche, c'est plutôt la gestion administrative qui semble remplir la fonction de valorisation. Cette der-

17. Les 7 tâches sont : 1/Entretien courant, 2/Traitement des ordures ménagères, 3/Participation à la maintenance et à la gestion du patrimoine, 4/Gestion administrative et financière des logements, 5/Surveillance et prévention, 6/Gestion de la vie sociale, 7/Animation des personnels.

18. Dans le Pacte de relance pour la ville (1996), l'accent est entre autres mis sur la création d'emplois de gardiens-concierges. Cette mesure a pour objectif de lutter contre le chômage, mais aussi de gérer les conflits de voisinage, prévenir les actes d'incivilité... dans les quartiers dits « sensibles ». Le Pacte de relance prévoyait la création de 1 000 postes de gardiens d'immeuble par an. Un an plus tard, les mesures « Aubry » (1997) réaffirment le rôle des gardiens d'immeuble dans la prévention des conflits. Parallèlement, les chercheurs en sciences sociales – J.-P. Bonaffé-Schmitt (1992) entre autres – militent pour la réintroduction dans les quartiers du gardien-concierge, personnage de première importance, jouant un rôle essentiel dans la consolidation du lien social.

nière donne peut-être le sentiment aux gardiens qu'ils sont devenus des cols blancs, eux qui sont généralement issus du monde ouvrier et des échelons les plus bas de la hiérarchie sociale.

Les choses sont plus nettes encore lorsque les gardiens expriment leur sentiment quant à l'importance de ces tâches pour bien exercer leur métier. Ce sont la gestion administrative (35,7 %), l'entretien courant (34 %) et la maintenance (13 %) qui sont les plus souvent avancés. Alors que la gestion sociale n'apparaît que dans 8 % des cas. D'ailleurs, lorsqu'il est demandé au gardien de faire un rapprochement entre son métier et un autre, c'est celui de personnel de nettoyage qui est le plus fréquemment évoqué (45,9 %), même s'il est vrai que le second est celui d'assistant social (20,9 %). Viennent ensuite ceux de technicien-réparateur (7,7 %) et de policier (3 %). Le graphique suivant met en parallèle les résultats sur la tâche la plus prenante, la plus importante pour bien faire le travail de gardien et celle que les gardiens souhaiteraient voir supprimer de leur fonction.



La question du rapport entre le lieu de travail et l'espace d'habitation constitue un autre point important de recoupement entre les deux périodes de l'histoire comparée de la profession de gardiens-concierges. Ils sont aujourd'hui dans les SAHLM 83,9 % à loger sur leur lieu de travail, et presque autant (83,3 %) à bénéficier d'un logement de fonction. Cette caractéristique du métier les rend accessibles et souvent corvéables, les rapprochant fortement de leurs ancêtres du XIXe siècle. Mais les gardiens d'aujourd'hui ont ten-

dance à établir des barrières plus strictes entre leur vie privée et leur vie professionnelle. C'est particulièrement vrai des plus jeunes dans la profession qui sont les moins enclins à accepter de rendre aux locataires des services qui ne rentrent pas directement dans leurs attributions (déposer un mandat par exemple); c'est ainsi que 66 % des gardiens ayant au plus 4 ans d'ancienneté acceptent de rendre des services aux locataires, tandis qu'ils sont 77 % dans ce cas chez les gardiens ayant 20 à 25 ans d'ancienneté, et qu'ils sont 83 % parmi ceux ayant entre 30 et 40 ans d'ancienneté.

L'appartement des gardiens en cette fin de XXe siècle est situé au rez-de-chaussée dans 71,2 % des cas, ce qui là encore renvoie à la tradition historique de la loge située à proximité de la porte d'entrée, en un lieu stratégique où il est possible de contrôler le va-et-vient dans l'immeuble. Les gardiens occupant un logement de fonction sont une majorité nette (62,1 %) à ne pas payer de loyer, et ils sont 21,1 % à bénéficier d'un loyer à prix réduit. Enfin, lorsqu'ils résident sur place, les gardiens comparent plus volontiers (dans 48 % des cas) leur profession à celle de personnel de nettoyage, ce qui les situe bien dans le contexte de l'histoire des concierges.

La figure contemporaine du gardien des SAHLM

Sans doute cette recherche permettra-t-elle de se faire une idée plus claire de la réalité de cette profession de gardien qui, sans être tout à fait neuve (elle doit beaucoup comme on l'a vu à son « ancêtre », celle de concierge), est tout de même au centre des réalités urbaines actuelles. Elle est incontestablement le produit d'une tradition, mais aussi celui de politiques de la ville plus récentes qui traduisent l'inquiétude de certains décideurs concernant la délinquance présumée du lien social dans certains quartiers dits « sensibles ». Il est notable sur ce point de constater que les gardiens se reconnaissent assez peu dans ces problèmes de gestion de la vie sociale qu'on aurait voulu qu'ils prennent à bras le corps. En réalité, indépendamment des discours et des intentions politiques, la fonctionnalité de la profession avec ses contraintes (gestion administrative, entretien courant, etc.) s'est imposée aux gardiens contribuant à donner à cette profession une « allure » générale dont nous résumons pour le lecteur pressé les grands traits.

C'est un peu plus souvent un homme qu'une femme, quadragénaire, de nationalité française, d'un niveau scolaire CAP ou BEP. D'origine assez modeste, avec un père généralement ouvrier ou employé et une mère sans profession, le gardien vit en couple (82 %) avec un conjoint d'origine modeste (50,4 %), lequel exerce dans un quart des cas le même métier. De leur union sont nés deux enfants (1,97 exactement).

Ayant exercé auparavant une autre activité professionnelle que celle de gardien, il travaille à plein temps dans la SAHLM, et perçoit en moyenne un salaire annuel de 85 625 francs. Il est un nouvel arrivant, qui exerce son métier depuis moins de 10 ans. Le gardien des SAHLM gère en moyenne 159 logements situés dans une zone urbaine (ville et banlieue) ayant bénéficié pour une bonne part d'une réhabilitation.

Bénéficiant d'un logement de fonction d'une surface moyenne de 70 m², situé au rez-de-chaussée d'un immeuble, il réside sur son lieu de travail. Mais le gardien d'aujourd'hui d'une SAHLM, surtout dans les jeunes générations, sait établir des barrières entre sa vie privée et la vie professionnelle. Cette coupure peut d'autant mieux se réaliser qu'il dispose d'un bureau qui la plupart du temps ne communique pas avec son appartement de fonction.

Exerçant son activité dans un quartier « sensible » dans presque 50 % des cas, il estime malgré tout que ses relations sont plutôt bonnes avec les locataires (99,3 %). D'ailleurs, il n'hésite pas, par conscience professionnelle et par sympathie, à répondre aux demandes des locataires en dehors de ses horaires habituels de travail, et à leur rendre des services qui ne sont pas compris dans son plan de charges.

Il est assez réaliste concernant son métier, ne produisant pas une image, un discours idéalisé ou valorisé de sa profession. Il juge la tâche de la gestion de la vie sociale comme la plus indésirable, et la considère comme un des aspects pénibles de son travail.

Il donne l'image d'un personnage peu revendicatif, estimant que le nombre de logements dont il s'occupe

est assez mais pas trop important. Il se sent par ailleurs bien dans son travail. L'ancienneté influence un peu cette appréciation : lorsque les gardiens ont entre 10 et 30 ans d'ancienneté, ils sont 66 % à déclarer ne pas envisager de changement de profession, contre 55 % chez ceux qui ont 4 ans d'ancienneté. Cette impression est encore renforcée puisque 70,5 % sont plutôt optimistes quant à l'avenir de leur profession, même s'il faut toujours quelque peu nuancer ce résultat en fonction de l'ancienneté dans le métier. En effet, 61 % des « novices » considèrent que leur métier va se développer dans l'avenir, et ils ne sont que 22 % à être pessimistes. Tandis que ceux qui ont entre 25 et 30 ans d'ancienneté sont 39 % à être optimistes, et 41 % à être pessimistes sur l'avenir de leur profession.

Ce portrait-type du gardien exerçant dans le secteur HLM des sociétés anonymes ne ressemble pas aux images d'Épinal véhiculées jusqu'à ces dernières années sur les gardiens-concierges. Un nouveau genre de gardien est en train de naître : mieux logé, plus jeune, mieux formé et mieux rémunéré, il se considère un peu comme le gestionnaire d'un patrimoine immobilier ; plutôt attaché à ses horaires et à ses tâches, il est soucieux de séparer sa vie professionnelle et sa vie privée, tout en tentant d'établir des liens harmonieux avec les locataires. Cette volonté d'avoir de bonnes relations avec les locataires n'est-elle pas devenue pour lui une nécessité puisqu'il exerce de plus en plus son travail dans des zones urbaines dans lesquelles les difficultés socio-économiques s'accroissent ?

Jean-Marc Stébé, Gérald Bronner

BIBLIOGRAPHIE

Livres-Rapports

Ariès P., Duby G. (sous la dir.), (1987), *Histoire de la vie privée*, Tome IV, Paris, Seuil.

Bonaffé-Schmitt J.-P., (1992), *La médiation : une justice douce*, Paris, Syros/Alternatives.

Bourgeois C., (1996), *L'attribution des logements sociaux*, Paris, L'Harmattan.

Chavette E., (1977), *Aimé de son concierge*, Paris, Ed. Garnier Frères.

Chevalier L., (1958), *Classes laborieuses et classes dangereuses à Paris au XIXe siècle*, Paris, Plon.

Deaucourt J.-L., (1992), *Premières loges. Paris et ses concierges au XIXe siècle*, Paris, Aubier.

Dubar C., (1998), *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*, Paris, A. Colin.

Dubar C., Tripier P., (1998), *Sociologie des professions*, Paris, A. Colin.

Garnier-Muller A., Vigneron R., (1993), *L'ilotage informel des gardiens d'immeuble*, Paris, IHESI.

Laé J.-F., Leroux M., Madec A., Makars P., (1994), *En cas d'urgence, la gardienne est dans l'escalier*, Paris, CNRS-IRESO-CRASS/MEATT-Plan Urbain.

Hughes E. C., (1996), *Le regard sociologique* (Essais choisis), Paris, EHESS.

Meyzer M., (1983), *Rapport sur la fonction de gardiennage des immeubles à usage de logements*, Paris, Ministère du Logement.

Rousseau J., (1998), *Physiologie de la portière*, Paris, L'Harmattan.

Smith B. G., (1985), *Le XXe siècle de Madame Lucie, concierge à Paris*, (Titre original : *Confessions of a Concierge. Lucie History of Twentieth Century France*), traduit de l'anglais par M.-O. Fortier-Masek, Paris, L.A.P.

Stébé J.-M., (1995), *La réhabilitation de l'habitat social en France*, Paris, PUF.

Stébé J.-M., (1998), *Le logement social en France*, Paris, PUF.
Stébé J.-M., (1999), *La crise des banlieues. Sociologie des quartiers sensibles*, Paris, PUF.

Articles

Causse B., (1987), « Les loges se vident », *Le Monde*, 20 février 1987.
Chatillon I., (1989), « Gardien d'immeubles. Adieu poubelles... Bonjour dialogue », *HLM Aujourd'hui*, n° 16, 1989, 74-75.
Cribier F., (1989), « Une génération de Parisiens à deux périodes de leur vie. Itinéraires résidentiels et stratégies », *Les Annales de la recherche urbaine*, n° 41, 42-50.

Doyere J., (1990), « De concierges en gardiens. Étrennes à la carte », *Le Monde*, 1er janvier 1990.
Laé J.-F., (1996), « La main courante en HLM et l'événement », *Sociologie et sociétés*, n° 1, 177-188.
Lepage V., (1993), « Le social et l'office », *Ensembles*, n° 40, 19-20.
Peillon A., (1989), « De la "bignole" à la gardienne », *Le Monde*, 25 mai 1989.
Turlan F., (1995), « Les concierges disparaissent, le gardiennage d'immeuble recrute ! », *Entreprises et Carrières*, n° 286.
Vaysse F., (1992), « Mode d'emploi logement. Concierge, espèce menacée », *Le Monde*, 26 mai 1992.
Vignerot R., Garnier-Muller A., (1996), « Les gardiens d'immeuble et leur rapport à l'ordre social », *Migrants et Formations*, n° 106, 134-149.

Jean-Marc Stébé, sociologue, est maître de conférences à l'université de Nancy 2. Au sein du Laboratoire de sociologie du travail et de l'environnement social (LASTES), il a réalisé de nombreuses recherches sur les politiques de la ville et les violences dans les transports publics. Il dirige actuellement avec Gérard Bronner une recherche sur les gardiens-concierges exerçant dans les sociétés anonymes d'HLM; cet article en présente les premiers résultats. Son dernier ouvrage intitulé *La crise des banlieues. Sociologie des quartiers sensibles* vient de paraître aux Presses Universitaires de France (coll. *Que sais-je?*).
<stebe@clsh.univ-nancy2.fr>

Gérald Bronner, sociologue, est maître de conférences à l'université de Nancy 2. Il travaille dans le cadre du LASTES-Université de Nancy 2 sur les représentations sociales et la sociologie cognitive. Il est l'auteur d'un ouvrage intitulé *L'incertitude*, paru aux Presses Universitaires de France (coll. *Que sais-je?*). Il a publié plusieurs articles relevant de la sociologie des croyances, entre autres dans *L'Année sociologique*, 1996, 46, n° 2, « Quelques bonnes raisons de mal anticiper le futur ».
<bronner@clsh.univ-nancy2.fr>