

LES GARDIENS-CONCIERGES DANS L'HABITAT SOCIAL

UN ROUAGE CLEF DE LA VIE QUOTIDIENNE

Depuis une dizaine d'années, les opérateurs de la politique de la ville redécouvrent les gardiens-concierges et leur rôle de premier plan dans la vie sociale. La création d'une loge de gardien pour cent appartements dans les grandes unités dépassant cinq cents logements¹ et dans les communes de plus de 25 000 habitants est maintenant obligatoire.

Les gardiens-concierges sont donc engagés dans un processus de professionnalisation² qui s'inscrit dans le contexte général de la rationalisation des tâches liées au « relationnel » et d'une vaste redéfinition de ce qu'est l'insécurité (Roché S., 2002). Cependant, la répercussion sur le terrain des nouvelles consignes correspondant à ces tendances rencontre de nombreux obstacles. L'identité de gardien médiateur n'est encore réellement assumée que par quelques agents de terrain (Marchal H., Stébé J.-M., 2003).

En réalité, si la médiation « nommée » (Briant V., Palau Y., 1999), autrement dit la médiation *formelle*, impulsée par les opérateurs de la politique de la ville (Stébé J.-M., 2000) fait l'objet d'un rejet plus ou moins prononcé, les gardiens-concierges sont en revanche disposés à interpréter la partition de la médiation « innommée » (Briant V., Palau Y., 1999) c'est-à-dire *informelle et spontanée*, qui relève souvent « du bon sens ». C'est qu'une telle médiation est d'une certaine manière inhérente au métier de gardien-concierge qui est avant tout un métier de contact. Il n'est donc pas étonnant qu'elle soit perçue comme « naturelle » par les gardiens-concierges. C'est à ce titre qu'ils peuvent être considérés comme un des rouages de la vie des quartiers HLM. Même si une telle fonction peut coïncider avec des attributions plus officielles, il reste que les gardiens-concierges assurent au quotidien une certaine qualité de vie en bricolant plus ou moins les consignes officielles. Ce rôle relève donc le plus souvent de l'implicite et s'exprime dans une multitude de circonstances et de situations.

La loge : un lieu d'accueil et d'hospitalité

Si la loge suit les évolutions en cours du métier de gardien-concierge et se rationalise quelque peu, elle n'en garde pas moins sa vocation première qui est

essentiellement d'être un lieu d'accueil. Parmi les nouvelles appellations officielles de la loge, il n'est pas rare de retrouver le mot « accueil » lui-même comme dans les dénominations « espace d'accueil » ou « bureau d'accueil ». Cette dernière désignation exprime assez bien le double statut que peut revêtir ce lieu. En effet, la loge est autant le théâtre de relations formelles et distantes que de relations plus personnalisées voire franchement familiales : les gardiens y remplissent des fonctions administratives, mais y accueillent aussi les locataires individuellement pour discuter.

C'est peut-être au moment des fêtes de fin d'année que les processus d'appropriation des loges sont les plus manifestes. Sapins de Noël, guirlandes et autres éclairages de couleur font alors leur apparition, et annoncent le moment des étrennes. Si des agents de terrain déplorent que ce rituel soit en passe de disparaître, ce n'est pas seulement par intérêt économique, mais parce que les étrennes représentent bien plus que le don d'argent ou d'un présent. Elles signifient une reconnaissance pour des services rendus au cours de l'année et elles symbolisent le maintien d'une relation fondée sur la logique du don, c'est-à-dire d'un rapport social où la qualité de la relation prime sur toute autre dimension (Marchal H., 2001). Les étrennes sont l'occasion de dépasser le strict rapport gardien/locataire pour se situer dans un registre plus affectif, et la loge est assurément un lieu propice à l'émergence de telles relations. Dans ce lieu à l'abri des regards, les locataires viennent se confier et raconter leurs secrets, si bien que les gardiens-concierges détiennent des « savoirs coupables », savoirs dont ils sont tenus de garder le secret en raison même de leur position professionnelle (Hughes E., 1996). Les gardiens-concierges sont incontestablement

1. Marie-Noëlle Lienemann, secrétaire d'État au Logement dans le gouvernement Jospin, cf. décret du 28 décembre 2001.

2. Pour un état des lieux du métier de gardien d'immeuble dans les Entreprises sociales pour l'habitat (ESH), anciennement les Sociétés anonymes d'HLM, cf. Sudant P., Stébé J.-M., 2002, et pour une analyse de leur professionnalisation, cf. Stébé J.-M., Bronner G., 2001 et Bronner G., Stébé J.-M., 2002.

Cet article porte lui, non seulement sur la recherche quantitative et qualitative financée par la Fédération des ESH – pour lequel nous tenons ici à remercier nos correspondants, P. Sudant et D. Poussou –, mais aussi sur les observations-participantes réalisées auprès des gardiens des offices publics d'HLM (OPHLM) et des Offices Publics d'Aménagement et de Construction (OPAC).

blement les confidents de certains locataires. « On est un peu psychologue aussi, c'est vrai. Les gens, desfois, ils nous racontent leur vie » (gardienne, 45 ans, exerce en région parisienne dans une ESH). Se créent alors des complicités avec certains locataires, voire de véritables relations amicales. Par exemple, des habitants viennent à la loge pour informer le gardien de leur future embauche ou des résultats au baccalauréat de leur enfant, celui-là même qui venait à la loge lorsqu'il était plus jeune pour y attendre ses parents à la sortie de l'école. Et les cartes postales, envoyées par les locataires et qui y sont exposées, témoignent d'une volonté mutuelle de maintenir une proximité relationnelle.

La loge étant un lieu de rencontres informelles, il arrive que des agents de terrain y installent une cafetière. Dans ce cas, la loge exerce une force centripète sur le quartier et s'inscrit pleinement dans une logique sociale territorialisée : des locataires prennent l'habitude de s'y arrêter uniquement pour échanger quelques mots, d'autres ritualisent leur venue en s'y rendant toujours le même jour, etc. Des gardiens vont même jusqu'à changer les horaires d'ouverture de leur loge pour que ceux-ci correspondent mieux aux rythmes de vie des locataires. « Si j'ouvre la loge jusqu'à 11h30, je ne vois personne. Alors, il vaut mieux que je retarde l'horaire pour l'ouvrir le temps de midi. Au moins là, je vois du monde » (gardienne, 43 ans, exerce en région parisienne dans une ESH). Il arrive que des locataires d'origine étrangère y apportent un plat qu'ils ont confectionné en signe de reconnaissance d'un service rendu. Pour d'autres habitants, la loge est un lieu sécurisant où il est possible de glaner des conseils. C'est surtout vrai pour des personnes seules comme cette femme divorcée qui ne savait plus comment éduquer ses enfants et qui espérait trouver auprès du gardien un conseiller de circonstance. La loge fait alors office d'espace cathartique et l'atmosphère peut y devenir assez pesante devant la détresse exprimée par certains habitants. Quant à d'autres locataires, ils apportent dans ce lieu décidément pluri-fonctionnel des documents administratifs ou des factures que le gardien sera chargé de déchiffrer et de compléter.

La loge est aussi l'endroit où les gardiens-concierges rendent service à certains locataires, leur prêtent des outils ou des produits ménagers difficiles à trouver en dehors des circuits de vente spécialisés. Parfois, ce sont les alentours de la loge qui sont investis afin d'organiser des activités de divertissement pour les enfants du quartier. Nous pensons ici à ce gardien qui a installé une table de ping pong pour occuper « la marmaille » durant les mercredis après-midi notamment. « Pendant qu'ils jouent là, ils ne sont pas en train de me dégueulasser mes entrées » (gardien, 47 ans, employé dans un quartier de la région parisienne pour le compte d'une ESH).

Les gardiens : pivots de l'espace public

Logeant pour 84 % d'entre eux sur leur lieu de travail³, les gardiens investissent l'espace collectif de la cité et se l'approprient. Ils ont pour ambition de faire de leur « site » des lieux de vie agréables. Mais pour réaliser ce projet, ils doivent compter avec la participation des locataires. C'est pourquoi les gardiens cherchent parfois à impliquer les habitants de leur cité dans des actions. Un couple rencontré, fier d'avoir « relevé » le quartier, a par exemple réussi à mobiliser des locataires pour capturer les pigeons qui, en trop grand nombre dans la cité, dégradaient les bâtiments. Quant à un autre gardien, afin d'éviter les détériorations consécutives à l'occupation nocturne du hall d'entrée de « sa tour », il a accepté de prêter un local à des jeunes, en échange de quoi ceux-ci se sont engagés à ne plus commettre de délits. L'agent justifie son action : « je préfère les savoir là à fumer leurs pétards plutôt que de les voir traîner la nuit dans le quartier » (Gardien, 47 ans, exerce dans le Territoire de Belfort pour le compte d'un OP HLM).

Il n'est pas rare que la seule présence des gardiens dans l'espace public soit l'occasion de rencontres improvisées où l'on parle de tout et de rien, où l'on se renseigne sur un voisin en se prêtant au jeu du « grand procès des petites différences » (Pinson D., 1989), où l'on prend connaissance et commente les derniers événements du quartier... Ces moments sont aussi l'occasion pour les locataires de contester l'augmentation des charges locatives, de dénoncer le manque d'isolation phonique des logements, de parler des « jeunes » qui occupent les halls d'entrée..., dénonciations qui deviennent des routines communicationnelles dénuées pour la plupart de mauvaises intentions. Les gardiens-concierges coopèrent, rassurent et tentent de « relativiser » : « Chez nous, c'est pas si mal, il faut aller voir ailleurs ! » (Gardien, 36 ans, travaille à Calais dans une ESH). Durant ces instants, se construit également la mémoire collective du quartier autour d'événements plus ou moins heureux : on rit d'un locataire si ivre qu'il n'a pu monter les escaliers pour se rendre chez lui, on se remémore ce fameux coup de fusil qui a ébranlé tout le quartier... Se fabrique ainsi collectivement une définition de la situation. Le quartier est alors opposé à « l'extérieur », il se personnifie comme pour mieux intégrer ses membres, ce qui révèle combien il fonctionne comme un contexte central de la définition identitaire des locataires, ceux-ci étant le plus souvent des « captifs ». Une sorte d'ordre local se construit et s'articule autour de ces interprétations partagées qui réussissent à se stabiliser malgré les flux et les agitations

3. Ce pourcentage ne concerne que les gardiens travaillant dans les ESH. Ceci étant dit, il semble qu'il soit au moins égal pour les OPHLM et les OPAC.



Visages d'une gardienne

© E. Carrau/ Entreprises sociales pour l'habitat

de la vie sociale du quartier. Parce qu'ils représentent des points de repère pour de nombreux locataires autour desquels se cristallisent des définitions de la situation, les gardiens-concierges deviennent en quelque sorte des pivots de la vie sociale des quartiers. Mais plus encore, leur confrontation quotidienne avec différents mondes sociaux⁴ fait d'eux de véritables acteurs de l'espace public. Jour après jour, les gardiens-concierges se font traducteurs entre différents univers sociaux : entre le bailleur et le monde pluriel des locataires, entre les habitants de la cité eux-mêmes, entre les services extérieurs (administrations, police...) et les locataires... La proximité du gardien est décisive pour certains habitants, à l'image de ceux d'origine étrangère qui ne maîtrisent qu'imparfaitement notre langue. L'écrit représentant pour eux un véritable obstacle quotidien, les gardiens les aident souvent à comprendre les nombreux documents administratifs qu'ils reçoivent. Le rôle du gardien relève parfois du cocasse comme cet agent de terrain qui explique à un jeune Turc désireux de courtiser une locataire pourtant mariée qu'il ne faut pas déposer de roses devant sa porte !

Afin d'améliorer le quotidien et de désamorcer des petites tensions jugées inutiles, certains gardiens-concierges passeront des accords tacites avec les locataires : autoriser par exemple une locataire à ranger son vélo et à déposer quelques effets personnels dans

une petite pièce au rez-de-chaussée à condition qu'elle la nettoie une fois par semaine. Un autre tolérera pour une après-midi la réparation d'un véhicule sur le parking, en dépit des prescriptions contraires. Ces micro-conventions peuvent porter sur des sujets plus « sérieux ». C'est le cas lorsqu'un gardien est amené à pactiser avec des jeunes de son quartier bien que ceux-ci soient des fumeurs de cannabis. En effet, des *dealers* de drogues « dures » (héroïne entre autres) présents dans la cité contrariaient, aussi bien le gardien – pour des raisons évidentes de réputation du quartier et de bien-être –, que les jeunes du quartier qui voyaient sur leur territoire des « étrangers » vendre non pas du cannabis mais des substances concurrentes. Ensemble, jeunes et gardien ont fini par réussir à déloger les intrus. Ce dernier explique : « En s'appuyant sur l'autorité des plus âgés d'entre eux [les jeunes], on a pu faire partir une bande du quartier qui faisait du trafic et dégradait » (gardien, 43 ans, travaille dans l'agglomération stéphanoise pour une ESH). Même si pour les jeunes de la cité il s'agissait de reconquérir leur quartier, et donc, de continuer à avoir le monopole local sur les ventes de cannabis, le gardien préfère

4. Les cités HLM ne sont pas des milieux sociaux homogènes ou des « ghettos », mais elles sont plutôt des concentrations dynamiques de « sous-cultures » différentes (Vieillard-Baron H., 1990 ; Stébé J.-M., 2002).

accepter une telle situation plutôt que de voir de l'héroïne circuler sur son « site ».

Une présence rassurante

La présence des gardiens-concierges dans les espaces semi-publics et semi-privés que sont les halls d'entrée ou les étages joue également un rôle dans la vie des habitants. Ces lieux, que connaissent parfaitement bien les gardiens-concierges dans la mesure où ils y font le ménage, sont des lieux privilégiés pour l'exercice d'une médiation personnalisée. En effet, cette présence à l'intérieur des immeubles est souvent l'occasion pour les agents de terrain de rappeler les règles de civilité tout en continuant à faire le ménage « pour que ça passe plus facilement ». Les matinées passées dans les étages à balayer et récurer sont aussi l'occasion de rencontrer des locataires qui ne passent jamais à la loge. Les gardiens-concierges en profitent pour demander si tout va bien et montrent au passage que leur travail est primordial et important. Les locataires s'habituent à la présence du gardien et repèrent les jours où il nettoie leur palier : des portes s'ouvrent alors lorsque le gardien passe devant. Certains gardiens-concierges s'arrêtent un instant pour boire un café ou rendre un service (déplacer un meuble, vérifier une canalisation, donner un conseil...).

Cette présence se révèle souvent déterminante pour la qualité de vie dans les quartiers. C'est au quotidien que les gardiens luttent, dans la mesure du possible, contre les incivilités car ils savent combien elles participent d'une « mauvaise ambiance » dans leur cité. Elles alimentent le sentiment d'insécurité en exacerbant les tensions et en favorisant le repli sur soi. Elles sont aussi une source de démoralisation et font naître un climat de mésentente entre habitants et responsables de l'ordre public, dont les gardiens. Ces derniers se battent d'autant plus contre les incivilités qu'ils habitent dans leur quartier et s'y identifient peu ou prou. De ce point de vue, le logement de fonction semble jouer un rôle décisif car il suscite une plus grande implication des gardiens-concierges⁵. Le combat de ces agents de terrain contre les incivilités consiste non seulement à rappeler les « règles d'hospitalité » pouvant être définies comme « les règles du jeu de la vie collective » (Roché S., 2000), mais aussi à empêcher que les quartiers ne prennent une apparence laide et inquiétante ; ils enlèvent donc les épaves d'automobiles, ils ramassent les bouteilles vides et les papiers dans les espaces publics et interviennent en permanence sur le cadre bâti afin d'effacer les tags et les graffitis, de nettoyer les salissures, de remédier aux petites dégradations ou encore de remplacer les ampoules et les vitres cassées⁶. Ces petits gestes du quotidien ont un impact très important, car un hall d'entrée « plongé dans le noir », c'est aussitôt des craintes qui apparaissent, surtout parmi les habitantes qui vivent seules. Et puis voyant que leur quartier reste propre, les locataires ne se

sentent pas abandonnés par le bailleur social, la mairie... Parfois, ces petites interventions engendrent une dynamique positive parmi les locataires qui, en se rendant compte que leur cité peut être un lieu de vie agréable, un lieu presque comme les autres en quelque sorte, sont plus attentifs à leurs propres conduites et à celles des autres. Laisser un sac poubelle sur le palier ou à côté des containers n'apparaît plus aussi naturel au fur et à mesure des interventions du gardien.

Les gardiens-concierges sont pratiquement les seuls à connaître et à visiter régulièrement – afin de surveiller l'état des immeubles et d'assurer la sécurité des locataires – les entrailles des immeubles (caves, greniers, conduits divers...). Étant en possession d'un trousseau de clés souvent important, les gardiens sont des sortes de passe-murailles qui maîtrisent et gèrent tout un domaine invisible pour les locataires. Les appartements sont en effet encastés dans un cadre de béton totalement inconnu et inaccessible pour les habitants. Seuls les gardiens peuvent y exercer un pouvoir étant donné que c'est à eux que revient la charge d'assainir les tuyauteries, les vide-ordures... refuge de rats par exemple⁷. Hommes de l'invisible, les gardiens sont donc ceux à qui les habitants sont contraints de faire confiance quant à la sécurité de leur « chez-soi ». Nos observations-participantes s'étant déroulées quelques mois après la fameuse tempête survenue à la fin de l'année 1999, nous avons été en mesure de saisir combien les habitants comptaient sur les gardiens pour réguler ces espaces inaccessibles. Les logements, qui représentent une frontière avec le monde extérieur et un nid où se sédimentent les identités personnelles, devenaient des lieux vulnérables perturbés dans leur intimité par des bruits non identifiés et inquiétants, provenant souvent des antennes ou des revêtements extérieurs désolidarisés de leurs supports. Durant de tels moments, où certains bruits se propageaient comme un écho sourd dans les murs des bâtiments, les gardiens étaient les seules personnes sur lesquelles les locataires pouvaient compter. Ceux-ci s'en remettaient alors au garant du lieu, c'est-à-dire à celui qui était en mesure d'intervenir sur cet univers matériel alors peu rassurant.

Parallèlement, la présence des gardiens dans les espaces invisibles contrebalance l'occupation clandestine des « jeunes des cités » qui, en occupant les caves des immeubles, les garages inoccupés ou les locaux désaffectés, alimentent l'imaginaire et suscitent

5. Si le logement de fonction semble être une entrave à l'application de la médiation formelle (Marchal H., Stébé J.-M., 2003), il n'en reste pas moins qu'il permet un attachement plus conséquent des gardiens-concierges à leur « site ».

6. Les organismes HLM appliquent la fameuse « théorie de la vitre cassée » qui veut que « dans le cas où une vitre brisée n'est pas remplacée, toutes les autres vitres connaîtront bientôt le même sort », (Wilson J.Q., Kelling G.L., 1994).

7. De plus en plus toutefois, le gardien doit simplement appeler les entreprises spécialisées.

la peur des locataires. En occupant les interstices des cités HLM, les gardiens-concierges limitent les craintes consécutives à l'enkystement de « jeunes » dans des lieux qui, bien qu'étrangers aux locataires, en sont très proches physiquement.

Logiques de service

Certains agents de terrain n'hésitent pas à intervenir en dehors de leurs heures de travail pour régler des problèmes plus ou moins importants : locataires revenant d'une soirée ayant oublié leurs clés, problèmes de tapage nocturne, etc. Les gardiens réalisent un recadrage des instructions formalisées pour apporter des réponses aux situations contingentes. Par exemple, contre la volonté affichée des directeurs du personnel des sociétés HLM, les gardiens acceptent de garder les clés de locataires pour rendre service à ceux avec lesquels ils entretiennent des relations amicales.

Le contournement des règles formelles permet de faire face à des situations délicates. Une telle conduite s'est vérifiée durant nos observations lorsque, dans un quartier en proie à des problèmes d'égout, les sanitaires se bouchaient régulièrement. Face à ce problème récurrent, le gardien-concierge s'est équipé d'une pompe afin que les locataires n'attendent pas l'intervention parfois tardive de l'entreprise spécialisée. Une telle initiative trouve une double justification aux yeux du gardien : d'une part, il fait voir qu'il est indispensable et assoit ainsi un peu plus sa position dans le quartier ; d'autre part, il empêche que des odeurs pestilentielles ne se répandent dans le quartier, ce qui n'arrangerait en rien sa réputation. Mais surtout, en intervenant de la sorte, le gardien désamorce les tensions et réduit considérablement l'inquiétude légitime des locataires.

De telles situations, où la marge discrétionnaire des gardiens est importante, sont fréquentes et leur permettent aussi de rendre service à des locataires en difficulté sur le plan économique par exemple. C'est ainsi qu'un gardien s'est arrangé afin qu'un locataire évite de « passer par les bureaux » pour réparer une porte de garage endommagée. En théorie, le locataire est obligé d'avertir les agents administratifs de l'antenne et d'assumer le coût financier des réparations. Mais connaissant bien le gardien, à qui il rend de temps en temps des services (garder les enfants, réparer la voiture...), il pourra lui demander de le mettre en relation soit avec un autre locataire, soit avec un ouvrier d'entretien travaillant pour l'organisme HLM, susceptible de posséder des pièces de rechange usagées mais encore en bon état. Toutefois, il n'est pas rare que les gardiens-concierges interviennent eux-mêmes, ayant souvent un local dans lequel ils gardent à peu près tout ce qui peut encore servir. Nombre de gardiens disposent en effet d'une petite pièce où ils entreposent autant des produits ménagers que des outils, des objets

récupérés, des meubles, etc. Ainsi cet agent de terrain qui conservait, entre bien d'autres choses, des joints en caoutchouc venant d'anciens sanitaires changés après réhabilitation en vue de dépanner les locataires d'un



Le gardien aide à déménager.

©E. Carrau/ Entreprises sociales pour l'habitat

autre immeuble non réhabilité dont il avait la responsabilité. Ainsi également ce couple de gardiens qui avait stocké du mobilier abandonné par d'anciens locataires – une armoire, une petite commode, des tabourets, des chaises... – susceptible d'être à nouveau utilisé : « On ne sait jamais, nous aussi, on a été jeune, et on était bien content quand on nous donnait quelque chose » (couple de gardiens, 31 ans pour l'époux, 32 ans pour l'épouse, exerce en région parisienne dans une ESH).

Des relations personnalisées

Contrairement au personnel administratif des agences décentralisées qui n'entrent en relation avec les locataires qu'au moyen d'un média matériel – un guichet le plus souvent –, les gardiens-concierges, qui considèrent le « contact » humain comme la dimension essentielle de leur métier, n'entretiennent pas de relations purement rationnelles et impersonnelles avec les habitants. Au contraire, immergés dans le monde social et matériel des locataires, les gardiens finissent par voir en eux plus que de simples « clients », si bien que des rapports personnalisés et complices émaillent les journées de ces agents de terrain. Si de telles relations aident à rendre plus agréable la vie dans les cités, c'est non seulement en raison de la solidarité que de tels liens peuvent engendrer, mais c'est également dû au fait que les locataires les plus complices des gardiens sont souvent des repères ou des relais sur lesquels ces derniers peuvent s'appuyer pour tenter d'instaurer une « bonne ambiance ». Tisser des relations amicales parmi les habitants est en effet un moyen pour les gardiens-concierges de construire des réseaux d'interdépendance afin de créer un « esprit de quartier », ou à défaut, un « esprit d'escalier ». Les gardiens commencent souvent par construire un « bon » climat dans l'entrée où ils habitent, manière de

montrer l'exemple. Ce qui est en jeu à travers ces stratégies, c'est une réduction du caractère impersonnel de l'espace commun en proie à la privatisation et à la fragmentation. Une « bonne entrée » signifie en effet pour les gardiens-concierges un hall d'entrée où personne n'impose ses propres règles d'usage.

Les relations fréquentes et personnalisées entre gardiens et locataires permettent en outre de dépasser le stade de « l'identification catégorielle » pour entrer dans le jeu plus intime de « l'identification personnelle »⁸, où il est possible pour les agents de terrain d'« être autre chose qu'un gardien » et pour les locataires d'être définis autrement que comme de simples usagers sans qualité. Est en jeu une reconnaissance, voire une appropriation mutuelle entre gardien et locataires, repérable dans les échanges de paroles dès lors qu'ils se focalisent sur d'autres centres d'attention que ceux directement liés au travail. Des locataires récemment installés dans un quartier peuvent trouver ainsi dans le gardien-concierge un allié, qui leur expliquera non seulement les démarches à suivre et où se trouvent les services sociaux appropriés si besoin est, mais aussi qui pourra les soutenir sur le plan psychologique comme cette jeune fille-mère qui est venue habiter dans une cité suite à une rupture familiale et qui ne connaissait pas l'univers du logement social. Les affinités entre gardiens-concierges et certains locataires peuvent se traduire également par un soutien lors de moments plus douloureux. C'est le cas lorsqu'un locataire, ne disposant pas d'un véhicule et n'étant pas affilié à une mutuelle prenant en compte les déplacements jusqu'à l'hôpital, y est conduit par le gardien-concierge pour s'y faire soigner, le recours au taxi s'avérant en effet bien trop cher pour des personnes sans grandes ressources financières. La pauvreté étant souvent synonyme d'une moindre mobilité sociale et, partant, d'une contraction des réseaux relationnels autour de rapports sociaux territorialisés, les gardiens-concierges sont amenés à faire partie du capital relationnel de certains locataires.

Figures de passeurs

La personnalisation des relations entre gardiens et locataires n'est jamais aussi manifeste, semble-t-il, que lorsque les sentiments et l'intensité émotionnelle des situations rendent fragiles et lointaines les règles formelles trop rigides. Le contournement des consignes officielles est parfois inévitable pour « faire face ». « Faire face », c'est par exemple prendre sous sa coupe un jeune du quartier auquel le gardien-concierge s'est attaché, et pour lequel il refuse de croire à un destin conduisant fatalement à l'incarcération. Le gardien en question, qui se sent abandonné des dispositifs venant « d'en haut », en l'occurrence de la mairie, mise alors sur une relation de confiance dans l'espoir d'aider son protégé à « s'en sortir ». Celui-ci se voit ainsi confier les

clés d'un local où il pourra chercher des outils afin d'intervenir « au noir » chez certains locataires complices, avec qui le tuteur de circonstance a passé un accord. Agissant en marge des règlements officiels, l'agent de terrain s'adapte aux événements et agit selon ses affects. Il n'informerait l'agence HLM décentralisée de l'existence de ce « jeune du quartier » qu'après avoir obtenu l'accord par les supérieurs hiérarchiques du siège de lui confier un poste d'ouvrier d'entretien pendant une durée déterminée.

Par ailleurs, si les divers services rendus par les gardiens-concierges s'entremêlent assez souvent avec le fait d'entretenir des liens amicaux avec les locataires, il arrive aussi que les agents de terrain interviennent non pas en raison de relations complices, mais parce qu'ils sont face à des personnes « désaffiliées » combinant, comme le précise R. Castel, l'absence de participation à toute activité productive et l'isolement relationnel (Castel R., 1995). De même qu'ils connaissent les « portes » des locataires avec qui ils s'entendent le mieux, de même les gardiens-concierges repèrent les « portes » des locataires les plus vulnérables. Si les gardiens-concierges s'investissent assez peu afin de venir en aide à des locataires qui « n'arrivent pas à remonter la pente », il reste que certains d'entre eux s'engagent dans des démarches telles que, par exemple,



Relais avec le service de l'eau.

©E. Carrau/ Entreprises sociales pour l'habitat

ce gardien qui a tout mis en œuvre pour qu'une locataire endettée réussisse à inverser le cours des choses. Après avoir constaté les limites, en la matière, des services sociaux concernés que le gardien avait lui-même alerté, ce dernier a mis au point en accord avec la locataire ce qu'il appelait « le système des enveloppes ». Celui-ci consistait à placer une somme d'argent bien précise dans plusieurs enveloppes, chacune étant destinée à régler des achats ou des factures bien précis.

8. Cette typologie renvoie aux travaux d'E. Goffman qui distingue deux formes de caractérisation d'un individu : « la forme catégorielle qui implique de placer l'autre dans une ou plusieurs catégories sociales, et la forme individuelle par laquelle l'individu observé est rattaché à une identité unique et distinctive (...) », (Goffman E., 1988, p. 194).

Le gardien avait calculé avec la locataire le montant de chaque enveloppe sur lesquelles étaient marqués « loyer », « alimentation », « éducation », « divers » et bien sûr... « endettement ». Toute la réussite de l'entreprise consistait à ne pas « piocher » dans une enveloppe pour alimenter une autre. Finalement, après quelques échecs et après plus d'une année d'astreinte à ce régime, la locataire a réussi à éponger ses dettes, ce dont l'agent de terrain tirait une certaine fierté.

À travers de telles interventions, les gardiens revêtissent le statut de « passeur » dont M. Blanc rappelle qu'il consiste à « aider les groupes démunis à s'exprimer, à se faire entendre et à faire reconnaître leurs droits. Sans s'identifier à ses clients, il prend fait et cause pour eux, avec compétence et efficacité » (Blanc M., 1999). Plus prosaïquement, les gardiens-concierges font en sorte que certains locataires « passent » effectivement du bon côté, c'est-à-dire qu'ils retrouvent un emploi, épongent leurs dettes ou encore régularisent leur situation.

La construction d'un espace commun

La lecture de la vie des cités d'habitat social à travers le prisme du métier de gardien-concierge permet d'aller au-delà des représentations communes véhiculées par les canaux médiatiques à leur propos et de se détacher de la batterie d'épithètes : « sensibles », « difficiles »,

« malades », etc. Les gardiens-concierges rappellent combien c'est dans l'espace commun et dans des relations sociales irréductibles à la seule logique utilitariste que se construisent les modes de vivre et d'habiter collectifs. Les gardiens-concierges sont des rouages clefs dans l'articulation des espaces privés, collectifs et semi-publics, et contribuent à ce que les quartiers d'habitat social ne deviennent pas des « non-lieux » (Augé M., 1997). Ils permettent que ces espaces sociaux fassent sens pour ceux qui y vivent, que les gens ne se bornent pas à y coexister mais y vivent ensemble. Les statistiques, à cet égard, sont significatives puisque près de 85 % des gardiens-concierges répondent en dehors de leurs heures de travail aux demandes des locataires et que plus de 70 % d'entre eux rendent service aux locataires même en dehors de leur cadre horaire. Enfin, 81,2 % des gardiens disent répondre aux sollicitations des locataires par conscience professionnelle (Stébé *et alii*, 2001). C'est au quotidien, par leur attitude, leur écoute, leurs « petits » services, leur présence, leur accueil et leurs tactiques que les gardiens-concierges, de manière anonyme et silencieuse, produisent du sens et de la convivialité et écrivent ainsi les « vraies archives de la ville » (Certeau M., 1990). Ils manifestent au quotidien la volonté que les cités d'habitat social deviennent de véritables terres d'accueil.

Hervé Marchal, Jean Marc Stébé

RÉFÉRENCES

- Augé M., (1997), *Pour une anthropologie des mondes contemporains*, Paris, Aubier, Champs-Flammarion.
- Blanc M., (1999), « Participation des habitants et politique de la ville », in *La démocratie locale*, Paris, PUF, pp. 177-196.
- Briant V. de, Palau Y., (1999), *La médiation. Définitions, pratiques et perspectives*, Paris, Nathan.
- Bronner G., Stébé J.-M., (2001), « Les gardiens-concierges : d'un métier à une profession », *Espaces et Sociétés*, n° 105-106.
- Castel R., (1995), *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Paris, Fayard.
- Certeau M. (de), (1990), *L'invention du quotidien*, tome 1 : *arts de faire*, Paris, Gallimard, Folio-Essais.
- Goffman E., (1988), « L'ordre de l'interaction », in *Les moments et leurs hommes*, textes recueillis et présentés par Y. Winkin, Paris, Seuil-Minuit, pp. 187-230.
- Hughes E., (1996), *Le regard sociologique*, Textes réunis par J. M. Chapoulie. Paris, EHESS.
- Marchal H., (2001), « L'association ou la forme urbaine du don. Enquête aux Restos du cœur de Nancy », *Annales de la recherche urbaine*, n° 89.
- Marchal H., Stébé J.-M., (2003), « Les gardiens-concierges médiateurs », *Urbanisme*.
- Pinson D., (1989), *Voyage au bout de la ville. Histoires, décors et gens de la ZUP*, Saint-Sébastien, ACL-CROCUS.
- Roché S. (avec J.L. Schlegel), (2000), *La société d'hospitalité*, Paris, Seuil.
- Roché S., (2002), *Tolérance zéro ? Incivilités et insécurité*, Paris, Odile Jacob.
- Stébé J.-M., (2000), *La médiation dans les politiques de la ville : croyances et idéologies*, HDR, Université Nancy II (ronéo).
- Stébé J.-M., (2002), *La crise des banlieues*, Paris, PUF.
- Stébé J.-M., Bronner G., (2000), « Figure et métamorphoses des concierges », *Annales de la recherche urbaine*, n° 88.
- Stébé J.-M., Bronner G., Ellena L., Marchal H., (2001), *Le gardien-concierge à l'épreuve de la médiation. De la concierge au digicode, du gardien au médiateur. Approche socio-ethnographique d'un métier en mutation*, Rapport de recherche, LASTES-Université Nancy II/FNESH-Paris, Ronéo.
- Sudant P., Stébé J.-M., (2002), *Les gardiens d'immeubles au cœur de la ville. Figures, métamorphoses et représentations*, Bruxelles, De Boeck Université.
- Vieillard-Baron H., (1990), « Le ghetto. Un lieu impropre et banal », *Annales de la recherche urbaine*, n° 49.
- Wilson J.Q., Kelling G.L., (1994), « Les vitres cassées », *Les cahiers de la sécurité intérieure*, n° 15.

Hervé Marchal est doctorant en sociologie et chargé de cours à l'université Nancy II. Il prépare, au sein du Laboratoire de sociologie du travail et de l'environnement social (LASTES), une thèse de doctorat portant sur le métier de gardien-concierge.

Jean-Marc Stébé est sociologue et Professeur à l'université Nancy II. Au sein du Laboratoire de sociologie du travail et de l'environnement social (LASTES) dont il a la responsabilité, il a réalisé de nombreuses études sur la politique de la ville, la « crise des banlieues » et les gardiens-concierges. Il est l'auteur de plusieurs ouvrages, notamment *La crise des banlieues*, PUF, 2002.

<jean-marc.stebe@univ-nancy2.fr>